

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGIA**



**“FACTORES DE RIESGO ASOCIADOS A LA DESERCIÓN DE
PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE
LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO 2018”**

TESIS

PRESENTADO POR:

LUIS ANTONIO CACERES CUBA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CIRUJANO DENTISTA

PUNO – PERÚ

2018

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGIA

“FACTORES DE RIESGO ASOCIADOS A LA DESERCIÓN DE PACIENTES
ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO 2018”


TESIS PRESENTADA POR:
LUIS ANTONIO CACERES CUBA



PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CIRUJANO DENTISTA

APROBADA POR EL JURADO SUPERVISOR CONFORMADO POR:

PRESIDENTE:


D.Sc. Tania Carola Padilla Cáceres

PRIMER MIEMBRO:


D.Sc. Vilma Mamani Cori

SEGUNDO MIEMBRO:


CD. Rocio Marisol Coaquira Mamani

DIRECTOR / ASESOR:


Dr. Jorge Luis Mercado Portal

Área : Ciencias de la Salud

Tema : Salud Pública

FECHA DE SUSTENTACION: 20/12/2018

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A los seres que más amo en este mundo mis padres Gladis y Walter, porque ellos son la motivación de mi vida, por ser el pilar más importante, por demostrarme su cariño siempre, por su apoyo incondicional y por sus sabios consejos que han sabido guiarme hasta culminar mi carrera profesional.

A mis hermanos Rafael y Franchesca por estar siempre a mi lado, apoyarme como un amigo y por llenar cada día de alegría. A toda mi familia y amigos que es lo mejor y más valioso que Dios me ha dado.

LUIS ANTONIO

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por la vida de mis padres y hermanos, también porque cada día bendice mi vida con la hermosa oportunidad de estar y disfrutar al lado de las personas que sé que más me aman, y a las que yo sé que más amo en mi vida.

Gracias a mis padres por ser los principales promotores de mis sueños, gracias a ellos por cada día confiar y creer en mí y en mis expectativas, gracias a mi madre por estar dispuesta a acompañarme cada larga y agotadora noche de estudio, por su perseverancia y paciencia para ayudarme a salir adelante; gracias a mi padre por siempre desear y anhelar lo mejor para mi vida, gracias por cada consejo y por cada una de sus palabras que me guiaron durante mi vida.

A mis familiares y amigos, por estar siempre conmigo en cada momento, por creer en mí y se parte de mi motivación para esforzarme a llegar más lejos cada día en cada aspecto de mi vida profesional y personal.

A la Universidad Nacional del Altiplano por darme la oportunidad de estudiar y ser profesional, a mis docentes de la Escuela Profesional de Odontología por su tiempo, apoyo y por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

A mi asesor de tesis, Dr. Jorge Luis Mercado Portal por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia y su paciencia ha logrado en mí que pueda culminar mis estudios con éxito.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	12
ABSTRACT	13
1. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Planteamiento del problema.....	15
1.2. Justificación del proyecto.....	15
2. REVISIÓN DE LITERATURA	16
2.1 Antecedentes.....	16
2.2. Marco Teórico	20
2.2.1 Factores de la Deserción.....	20
2.2.1.1 Deserción de pacientes.....	20
2.2.1.2 Posibles causas de deserción	21
2.2.1.3 La deserción y su implicancia.....	22
2.2.2. Calidad	22
2.2.2.1 Modelos de calidad en salud	24
2.2.2.3 Indicadores de Calidad en Salud	25
2.2.2.4 Calidad de servicio en la atención odontológica.....	26
2.2.2.5 Características del Servicio de Calidad.....	27
2.2.2.6 Dimensiones para evaluar la calidad de los servicios odontológicos	28
2.2.3 Satisfacción en Odontología	29
2.2.3.1 Aspectos clave para lograr la Satisfacción	30
2.2.3.2 Elementos en satisfacción	30
2.2.3.4 Niveles de satisfacción.....	30
2.2.3.5 Puntos importantes que conforman la satisfacción del cliente	31
2.2.4 Factores psicológicos del paciente	32
2.2.4.1 Ansiedad.....	32
2.2.4.2 Miedo	34
2.2.5 Factores Personales.....	35
2.2.5.1 Factor Tiempo.....	35
2.2.5.1.1 Tiempo en acceder al servicio.....	35
2.2.5.1.2 Nivel Socio-Económico	36
2.3 FORMULACION DEL PROBLEMA.....	36
PROBLEMA GENERAL.....	36
2.4 OBJETIVOS.....	37

2.4.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS	37
3. MATERIALES Y MÉTODOS	39
3.1. TIPO DE INVESTIGACION	39
3.2. POBLACION	39
3.3. MUESTRA	39
3.4. SELECCIÓN DE LA MUESTRA	40
3.5. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	41
3.6. TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS	42
3.7. INSTRUMENTOS	43
3.8. RECOLECCION DE DATOS	43
3.9. CONSIDERACIONES ETICAS	44
3.10 ANALISIS ESTADISTICO	44
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	45
4.1 Resultados	45
4.2 Discusion	77
CONCLUSIONES	82
RECOMENDACIONES	84
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	85
ANEXOS	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tablas de Objetivos

Tabla 1: El motivo que sería para no continuar el tratamiento de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.....	45
Tabla 2: El temor al tratamiento dental de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.....	47
Tabla 3: Tiempo de espera de los pacientes para ser atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.....	49
Tabla 4: Percepción de la calidad que brinda la clínica odontológica de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.....	51
Tabla 5: Condición económica de pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.....	53
Tabla 6: Pago del tratamiento de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.....	55
Tabla 7: Opinión sobre el precio del tratamiento de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.....	57

Tablas de resultados Adicionales

Tabla 8: Sexo de pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.....	59
Tabla 9: Grupo Etario de pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.	61
Tabla 10: Recomendaciones para evitar el abandono a su tratamiento de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.....	63
Tabla 11: Como consideran el tratamiento, los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.....	65
Tabla 12: Como consideran el trato recibido por el alumno operador, los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.....	67
Tabla 13: Atención recibida por el profesor supervisor en los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.....	69
Tabla 14: Pacientes que a pesar de tener cita no fueron atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.....	71
Tabla 15: Opinión sobre el horario de atención de la clínica odontológica de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.....	73
Tabla 16: Deseo sobre continuar su atención hasta el final de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.....	75

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráficos 1: El motivo que sería para no continuar el tratamiento de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.....	46
Gráficos 2: El temor al tratamiento dental de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.....	48
Gráficos 3: Tiempo de espera de los pacientes para ser atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.....	50
Gráficos 4: Percepción de la calidad que brinda la clínica odontológica de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.....	52
Gráficos 5: Condición económica de pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.....	54
Gráficos 6: Pago del tratamiento de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.....	56
Gráficos 7: Opinión sobre el precio del tratamiento de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.....	58

Gráficos de resultados Adicionales

Gráficos 8: Sexo de pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.....	60
Gráficos 9: Grupo Etario de pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.	62
Gráficos 10: Recomendaciones para evitar el abandono a su tratamiento de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.....	64
Gráficos 11: Como consideran el tratamiento, los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.....	66
Gráficos 12: Como consideran el trato recibido por el alumno operador, los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.....	68
Gráficos 13: Atención recibida por el profesor supervisor en los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.....	70
Gráficos 14: Pacientes que a pesar de tener cita no fueron atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.....	72
Gráficos 15: Opinión sobre el horario de atención de la clínica odontológica de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.....	74
Gráficos 16: Deseo sobre continuar su atención hasta el final de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.....	76

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

MINSA: MINISTERIO DE SALUD

NSE: NIVEL SOCIO ECONOMICO

RESUMEN

Objetivo: Determinar los factores de riesgo asociados en la deserción de pacientes atendidos en la clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.

Materiales y Métodos: Se realizó un estudio **descriptivo**, prospectivo y transversal, donde la muestra estará conformada por 120 pacientes que recibieron atención en la clínica odontológica. La técnica que se empleó fue la de observación y el instrumento fue una encuesta validada por Fernando Soto, Hermenegildo, en un estudio realizado en la Clínica Dental de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villareal en el año 1998. Lima - Perú. Para la obtención los datos se procedieron a entregar el instrumento a los diferentes pacientes elegidos de manera aleatoria y esperando el tiempo necesario para la culminación de la encuesta, finalmente se recolectaron las encuestas y se procederá a la agrupación de los datos obtenidos para así determinar los factores de riesgo.

Resultados: Como resultados se obtuvo que el principal motivo según los pacientes para no continuar el tratamiento en la clínica odontológica de la una puno vendría a ser la falta de recursos económicos con un 36.7%, seguida por la falta de tiempo para la atención con el 31.7%, la desconfianza de los materiales utilizados en la clínica con 29.2% y por último que no exista buena atención efectiva ni de calidad con 2.5%.

Conclusiones: Se concluyó que el principal motivo según los pacientes para no continuar el tratamiento en la clínica odontológica de la universidad nacional del altiplano puno vendría a ser en orden descendiente la falta de recursos económicos, por la falta de tiempo para la atención, la desconfianza de los materiales utilizados en la clínica y por último que no exista buena atención efectiva ni de calidad.

Palabras Clave: Deserción, Tiempo, Miedo, Calidad, factores de riesgo,

ABSTRACT

Objective: To determine the risk factors associated with the desertion of patients seen at the Dental Clinic of the National University of Altiplano, Puno 2018.

Materials and Methods: A descriptive, prospective and cross-sectional study was carried out, where the sample will consist of 120 patients who received attention in the dental clinic. The technique used was that of observation and the instrument was a survey validated by Fernando Soto, Hermenegildo, in a study conducted at the Dental Clinic of the Faculty of Dentistry of the National University Federico Villareal in 1998. Lima - Peru. To obtain the data, the instrument was delivered to the different randomly selected patients and waiting for the time necessary for the completion of the survey. Finally, the surveys were collected and the data obtained were grouped to determine the risk factor's.

Results: As results were obtained that the main reason according to patients not to continue treatment in the dental clinic of the one would be the lack of economic resources with 36.7%, followed by the lack of time for care with the 31.7%, the distrust of the materials used in the clinic with 29.2% and, lastly, that there is not good effective or quality care with 2.5%

Conclusions: It was concluded that the main reason according to patients not to continue treatment in the dental clinic of the national university of the Puno highlands would be the lack of economic resources , lack of time for care, distrust of the materials used in the clinic and finally that there is not good effective or quality care.

Keywords: Desertion, Time, Fear, Quality, risk factors

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

Uno de los más grandes problemas que se tiene en el sector salud tanto del sector público o privado, es el de lograr los mejores niveles de calidad de los servicios brindados hacia la población, un tema de interés en todo tipo de institución que brinde servicios de salud, entre estos los de servicios odontológicos. La calidad de atención, grado de satisfacción, factor tiempo, factor económico entre otros son factores que determinaran la decisión del paciente sobre continuar o dejar un tratamiento en curso.

La atención de los pacientes en ésta investigación se basa en el modelo estudiante – servicio, a cargo de docentes que supervisan el desempeño de los mismos, y es un desafío llevar a cabalidad el plan de tratamiento establecido conjuntamente por el estudiante y los docentes de la clínica. Esto especialmente con los pacientes nuevos y que requieren tratamientos más complejos, aumentando el reto de los estudiantes, poniendo a prueba las habilidades adquiridas en el proceso de formación teórica y práctica que brinda la institución y fomentando el compromiso con los pacientes. Por circunstancias que están dentro del proceso formativo, en varias ocasiones el plan de tratamiento planeado no se ejecuta en su totalidad, razón por la cual es derivado con un estudiante diferente, pero a cargo del mismo docente del área, afectándose con ello la continuidad del plan de tratamiento establecido.

Es por ello que en ésta investigación nos centramos específicamente en identificar por qué los pacientes desertan de los tratamientos ya iniciados por el estudiante, ya que esto no sólo se ve en centros de atención odontológica a cargo de una universidad, sino que a todo el universo de la odontología, como consultorios privados, particulares, y clínicas odontológicas.

1.1. Planteamiento del problema

El propósito de la siguiente investigación es determinar los principales factores que condicionan a la deserción de pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la UNA – PUNO, para lograr dicho conocimiento debemos de considerar:

Nuestras instituciones que prestan servicios de salud a la comunidad con diferentes condiciones de calidad están inmersas en un universo de diferencias; ya sea como el ambiente profesional y laboral, calidad económica de la entidad prestadora del servicio, calidad profesional, calidad y amplitud de tratamientos que ofrece, como también en temas de infraestructura y demás temas relacionados con crear satisfacción en todo su ámbito que repercuta en el usuario, ya que éste mismo buscara confianza y respaldo, en éste caso pacientes que acuden por buscar un bienestar en salud como personas.

La satisfacción al recibir dicha atención se relaciona con la aceptación que experimenta el usuario, es por ello que ésta investigación se centra en estudiar la causa aparente del abandono o deserción de parte de los pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano

1.2. Justificación del proyecto

La presente investigación se realizó puesto que se ha observado deserción odontológica en los usuarios que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, muchos pacientes no concluyen los tratamientos dentales por eso ha surgido la necesidad de realizar la siguiente investigación con una muestra de usuarios durante el período 2018, servirá también para poner al alcance de los estudiantes de la institución, los resultados obtenidos, quedando como material bibliográfico y de referencia a disposición acerca del porqué los pacientes desertan, dejando tratamientos inconclusos, afectando su salud; y el avance académico del alumno tratante.

CAPITULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

a. Antecedentes Internacionales

Arévalo J. 2015. Quito - Ecuador. El objetivo del siguiente trabajo fue analizar los determinantes conductuales como posibles causas de deserción en pacientes odontológicos tratados en el área de salud del servicio de odontología de la unidad metropolitana de salud centro de la ciudad de Quito de junio-septiembre 2014. Se utilizó los siguientes métodos .Según el proceso final método inductivo.- de lo particular a lo general, sé analiza casos particulares a partir de los cuales se extraen conclusiones de carácter general. Según la naturaleza de los datos metodología cuantitativa.- Se aplica los datos estadísticos mediante métodos gráficos. Sus resultados mostraron que de 207 pacientes encuestados el 76.81%(n=159) manifiestan que si afecta el horario laboral de 8h00 a 12h00, el 23.19%(n=48) que refieren que no afecta para la no conclusión de los tratamientos. De los pacientes que acuden a la consulta son en su mayoría son mujeres, el rango de edad de la muestra estudiada se encuentran entre los 25 a 36 años, viven en la zona urbana marginal, mayoritariamente son personas solteras, el trabajo que realizan en su generalidad son oficios como carpinteros, mecánicos, albañiles, pintores, vendedores ambulantes y otros, con esta información puedo concluir que las personas que acuden a la UMSC son grupos prioritarios ⁽¹⁾.

Betancourt J. 2013. Cali - Colombia. El objetivo del estudio fue determinar las causales de la deserción de los tratamientos de ortodoncia de los pacientes de Orthoplan en la ciudad de Cali, investigación que se realizará en la sede de Orthoplan San Fernando en primer semestre del año 2013. Estableció una relación causa- efecto entre los elementos que componen el objeto de la investigación al analizar las encuestas desarrolladas a los pacientes.

Su resultado fue que la empresa tiene como principal falencia, la no existencia de una delimitación clara de los procesos internos que deben seguirse en la atención

y prestación de los servicios de ortodoncia; lo cual se ve reflejado en unos tiempos de espera demasiado largos en todos los procesos de atención que debe recibir un paciente, desde el momento de llegada a la recepción para anunciar su llegada donde se encontró que en ese proceso puede esperar hasta 5 minutos para ser registrada su visita. Concluyeron que un tiempo de espera prolongado, junto a unos procesos no definidos ni establecidos formalmente por la dirección de la organización; además de la falta de comunicación directa con los pacientes al no tener un departamento de servicio al cliente definido y la ausencia de un software que permita garantizar un seguimiento inmediato a las necesidades y sentimientos de los pacientes, explican porque hay un porcentaje tan alto de pacientes que están desertando los tratamientos de ortodoncia en Orthoplan a nivel nacional ⁽²⁾.

Cardona B. 2015. Valle del Cauca - Colombia. El objetivo del siguiente estudio fue proponer un plan de acción para reducir la deserción de pacientes adscritos a la Clínica Odontológica Sonría, Cartago Valle del Cauca, año 2013. Para determinar los motivos de deserción se aplicó una encuesta aplicada a pacientes en tratamiento del año 2013, utilizando un cuestionario con preguntas cerradas con el objetivo de identificar las posibles causas de insatisfacción; adicional al anterior instrumento, se realizó una entrevista al grupo de colaboradores de la clínica para indagar su percepción del servicio brindado a los pacientes en tratamiento; por último se llevó a cabo una entrevista a pacientes desertores con el fin de conocer el motivo por el cual no continuó asistiendo a las citas programadas por la clínica. Sus resultados indican que 44 pacientes desertores equivalente al 92% del total, no han continuado con su tratamiento de ortodoncia en otra entidad. De estos 44 pacientes, 37 estarían dispuestos a retomar nuevamente el tratamiento con la clínica Sonría una vez implementados los planes de mejoramiento. Se concluye que existe una deficiente comunicación y explicación de la evolución y resultado de los tratamientos por parte de los especialistas ⁽³⁾.

López J. 2013. Antioquia - Colombia. El objetivo del siguiente estudio fue explorar los factores que influyen en la aceptación de la atención recibida, en un grupo de pacientes tratados en la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia.

Para realizar este trabajo se aplicó estudio exploratorio cuantitativo y cualitativo mediante encuesta telefónica a 55 pacientes y ocho entrevistas a profundidad. Sus resultados mostraron que 78 % fueron mujeres, mayores de 55 años, de estratos socioeconómicos bajos. La valoración del servicio fue positiva por la atención oportuna, el trato de profesores y estudiantes, y las condiciones físicas durante la atención. Al profundizar en las entrevistas se resaltaron experiencias subjetivas propias del paciente y factores inherentes al servicio y al talento humano. Se concluyó que basados en los resultados, se debe promover el mejoramiento de la calidad de los registros y la base de datos de los pacientes de la institución y contribuir con planes de seguimiento y/o planes de mantenimiento integral con el fin de garantizar la continuidad y oportunidad en el tratamiento. Se deben establecer estrategias que contribuyan a la calidad de la institución por medio de alternativas en el modelo docencia-servicio, garantizando bienestar y salud bucal a los pacientes que acuden a la Facultad ⁽⁴⁾.

Bautista M. 2015. Bucaramanga - Colombia. El objetivo del estudio fue determinar las causas más frecuentes de deserción a los tratamientos odontológicos ofrecidos por estudiantes de la Universidad Santo Tomás sede Floridablanca entre los años 2000 – 2014. Para llevar a cabo dicha prueba, se solicitó al Departamento de sistemas el dato de 50 historias clínicas de los pacientes que asistieron en el período comprendido entre 2000 al 2014, de las cuales solo fueron encontradas quince historias clínicas en archivo, de éstas, solo a siete se les pudo aplicar la encuesta, que constaba de 12 preguntas, en esta prueba, se encontraron inconsistencias: en primer lugar, algunas personas dieron un motivo de deserción diferente al que estaba estipulado, por tanto, se procedió a ampliar la encuesta a 16 preguntas. En segundo lugar, se vio la necesidad de ampliar el tamaño de la muestra, por lo cual se procedió a seleccionar historias clínicas de manera aleatoria, que cumplieran con los criterios de inclusión y exclusión, con el fin de aumentar el tamaño de la muestra. Sus resultados indican que las causas más frecuentes de deserción de los pacientes a los tratamientos Odontológico tabla, fue el alumno no lo llamo para continuar el tratamiento en un 88,3% (423) seguido del aspecto económico en un 27,6% (132), traslado de ciudad 25,1% (120), factor tiempo 22,8% (109), continuo en otra institución en un 11,3% (54). Se concluyó que las causas más frecuentes de deserción de los pacientes que

asistieron a las clínicas odontológicas de la universidad Santo Tomás de Floridablanca en el periodo comprendido entre los años 2000-2014 fueron: el alumno no llamó para continuar el tratamiento (46.6%), aspecto económico (14.6%), no continuó porque se trasladó a otra ciudad (13.2%), factor tiempo (12%), paciente decide continuar el tratamiento en otra institución (6%) ⁽⁵⁾

b. Antecedentes Nacionales

Soto F. 1998. Lima - Perú. El objetivo del estudio fue determinar los factores que condicionan la deserción de los pacientes en la clínica Adulto-Niño de la facultad de odontología de la Universidad Nacional Federico Villareal. Para el análisis de datos se utilizó una encuesta con una serie de preguntas en los aspectos más importantes, relacionados con el tema de estudio. Sus resultados indican que en cuanto al motivo para no continuar con su tratamiento en la clínica del adulto el tiempo ocupa el porcentaje más alto 39% falta de recursos 31% desconfianza de la calidad de los materiales 18% paciente que considera que no hay buena atención afectiva 9%. Concluyeron que los factores que condicionan la deserción de pacientes en la clínica dental adulto de la facultad de odontología está relacionada a los siguientes motivos, falta de tiempo, falta de recursos económicos, falta de motivación, demora excesiva en el tratamiento ⁽⁶⁾

Ruiz. M. 2018. Huánuco - Perú. El objetivo fue determinar los factores que condicionan la deserción de los pacientes a la atención odontológica en la Clínica de la Universidad de Huánuco 2017. Para realizar el estudio se tomaron como muestra de 50 pacientes de ambos sexos que fueron atendidos en los diversos turnos de la Clínica Integral del Adulto, se tuvo en cuenta el diseño descriptivo correlacional. Se observó que los principales factores de deserción fueron: Tiempo prolongado del tratamiento odontológico con un 92%, seguido El tiempo que permanece en la sala de espera es demasiado 58%, Experiencias previas negativas en la atención odontológica 50%. Se concluyó que los factores principales que ocasionan deserción del paciente a la atención odontológica fueron Tiempo prolongado del tratamiento odontológico, seguido el tiempo que permanece en la sala de espera es demasiado y como tercer factor las experiencias previas negativas en la atención odontológica ⁽⁷⁾.

Cazorla. M. 2015. Arequipa - Perú. El objetivo fue analizar los factores que determinan la deserción de los pacientes a la atención odontológica en la Clínica de la Universidad Católica de Santa María. Para realizar el estudio se tomaron como muestra de 120 pacientes de ambos sexos que fueron seleccionados de acuerdo a concurrencia en los diversos turnos de la Clínica, se tuvo en cuenta el diseño descriptivo. Se observó que el principal motivo para no continuar con un tratamiento hasta el alta, es la falta de tiempo por parte del paciente, tiempo prolongado del tratamiento odontológico, experiencias previas negativas en la atención odontológica. Se concluyó que los factores principales que ocasionan deserción del paciente a la atención odontológica fue la falta de tiempo por parte del paciente ⁽⁸⁾

c. Antecedentes Locales

No se encontró literatura.

2.2. Marco Teórico

2.2.1 Factores de la Deserción

2.2.1.1 Deserción de pacientes

En el campo de la odontología, la deserción de los tratamientos se refiere al abandono de los mismos por parte de los pacientes; se trata de aquella situación en la que, odontólogo-paciente, después de haber acordado un plan de tratamiento, el paciente decide no volver afectando no solo su salud bucal si no también su salud general, bienestar y funciones esenciales, debido a que éstas tienen una relación directa y alteran los aspectos psicológicos, sociales y estéticos ⁽⁵⁾.

2.2.1.2 Posibles causas de deserción

Entre las posibles causas de deserción a considerar son: aspecto económico, calidad humana (relación odontólogo-paciente), calidad del tratamiento (complicaciones y retratamiento), aspectos psicológicos como el miedo, el estrés y la ansiedad, planta física de las clínicas, conocimientos deficientes por parte del alumno, factor tiempo, no avances en los tratamientos ⁽⁵⁾.

Existen diferentes factores que influyen en la deserción: los dependientes del medio, del paciente y de la interacción Odontólogo-paciente. En los factores dependientes del medio se encuentra: aspecto económico, condiciones de trabajo, cambio de ciudad, planta física. En los dependientes del paciente están: aspectos psicológicos (miedo, estrés y ansiedad), falta de cooperación e insatisfacción. Mientras que en la interacción Odontólogo paciente incluyen la calidad humana, no da explicaciones al paciente, no enfatiza posibles riesgos ni complicaciones del tratamiento, no informa la relación riesgo-beneficio de la intervención ⁽⁵⁾.

La prestación de servicios de salud no se puede comparar con otros servicios que ofrecen otras entidades ya que no es un producto físico, es intangible, interacciones humanas y solo deja sensaciones agradables (positivas) o desagradables (negativas) que se traducen en sentimientos de satisfacción o insatisfacción ⁽⁷⁾.

Causas:

- Percepción de la rapidez dental de los pacientes
- Número de citas que tarda el tratamiento
- Horarios de atención
- Tiempo de permanencia en la sala de espera
- Tiempo que dura el tratamiento
- Horarios de atención
- Calidad de atención
- Miedo a la atención odontológica

2.2.1.3 LA DESERCIÓN Y SU IMPLICANCIA

La deserción como en tiempos pasados y en la actualidad, son determinantes de múltiples factores desfavorables desde cualquier punto de vista del que podamos verlo, esto implica en nuestra vida cotidiana y en nuestras actividades es por ello que se tiene registro de deserción en distintas áreas ⁽⁷⁾, ⁽⁸⁾.

En el plano médico-odontológico, la deserción se utiliza para hablar de todo paciente que abandona, o pone en alto cualquier tipo de tratamiento, ya sea desde una simple consulta, hasta tratamientos mucho más complejos como intervenciones que a corto o largo plazo afectara el bienestar del paciente, ya sea por temor del propio paciente hacia un tratamiento, el estado psicológico; otro muy frecuente el factor económico que posee el paciente, o como en general el descuido del paciente por falta de tiempo, ya sea por cualquier otra actividad que el mismo presenta, afectando desde ya su salud trayendo como resultado su deserción temporal o total ⁽⁸⁾.

2.2.2. Calidad

Se designa con el término de calidad a aquella propiedad o al conjunto de ellas que están presentes en las personas o en las cosas y que son las que en definitivas cuentas nos permitirán apreciarlas y compararlas con respecto a las restantes que también pertenecen a su misma especie o condición ⁽⁹⁾ ⁽¹⁰⁾

Se puede determinar a la “Calidad” como un término ambiguo, que carecería de sentido si no hay una o más personas que lo aprecien, también la define como “hacer lo correcto, en la forma correcta y de inmediato”. Por lo que es preciso decir que la definición de calidad no queda del todo clara, dado que calidad significa algo distinto para cada persona, entonces si la atención es de alta calidad o no, depende mucho del criterio de quien la analiza ⁽⁹⁾ ⁽¹⁰⁾

Existen múltiples definiciones de calidad y todas ellas indudablemente aportan a formarse una idea amplia de lo que ella significa.

Según Feigenbaum. La calidad del producto y servicio puede definirse como la resultante total de las características de mercadotecnia, fabricación y mantenimiento a través de los cuáles el producto o servicio en uso satisfará las esperanzas del cliente ⁽⁹⁾ ⁽¹⁰⁾

Según Berry y col. La calidad del servicio es “ajustarse a las especificaciones del cliente”, “sólo el cliente puede apreciar la calidad del servicio, porque la calidad como la belleza está en el ojo del observador” ⁽⁹⁾

Según Donabedian. “La definición de calidad podría ser” lo que cada uno quiere que sea. Algunos otros términos como “confiable”, “servicial”, “durable” o “satisfacción” en algunas ocasiones se han tomado como definiciones de la calidad del producto. Estos términos son en realidad características individuales que en conjunto constituyen la calidad del producto o servicio ⁽⁹⁾ ⁽¹¹⁾ ⁽¹²⁾

La calidad de la atención tiene que definirse a la luz de las normas técnicas del proveedor y de las expectativas del paciente, tomando en consideración el contexto local, hay distintos conceptos relacionados con respecto a la calidad de la atención y es que ésta depende íntegramente de la opinión del paciente o usuario ⁽⁹⁾

La calidad que se aplica en los servicios es muy grande, abarca desde la confección de manuales, protocolos, capacitación del personal en todas las áreas y cargos funcionales, verificación de procesos de trabajos obsoletos o no, seguimiento, auditorias, implementación, conocer la infraestructura, conocer al cliente corporativo y al cliente personal. Pero esto es parte de la calidad, y una persona que realiza este trabajo puede ser agotador, y en muchos de los casos errante, aquí se debe de saber valorar el trabajo en equipo, y más aún, tiempo, esfuerzo ⁽⁹⁾ ⁽¹¹⁾

Se puede definir calidad como la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien producido o de un servicio prestado, que les hace capaces de satisfacer las necesidades de los consumidores ⁽⁸⁾; La calidad consiste en superar o satisfacer las necesidades del paciente de manera congruente ⁽¹⁰⁾

En el campo de la salud, la calidad hace referencia a satisfacer las expectativas de los pacientes de manera oportuna, optimizando los servicios en la población y reduciendo la probabilidad de producir efectos no deseados ⁽⁵⁾

Por consiguiente, se puede entender que una atención de buena calidad se caracteriza por un alto grado de competencia profesional, la eficiencia en la utilización de los recursos, el riesgo mínimo para los pacientes, la satisfacción de los pacientes y un efecto favorables en la salud ⁽¹³⁾

2.2.2.1 Modelos de calidad en salud

En el modelo de atención a la salud se encuentran semejanzas y diferencias importantes. Una similitud es la obligación de reconocer la satisfacción del usuario mediante la prestación de servicios convenientes, aceptables y agradables. Para ello y de una forma aún más importante que la postulada en el modelo industrial, se valoran las preferencias del paciente informándole tanto en lo relativo a los resultados como al proceso, lo que constituye un ingrediente esencial en cualquier definición de calidad de la atención en salud ⁽⁹⁾

2.2.2.2 Sistema de calidad

Es el conjunto de la estructura de la organización; las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos de que se dispone para llevar a cabo la gestión de la calidad. Es el conjunto de los planes formales de calidad ^{(9) (10)}

La calidad total.- Es un esfuerzo mancomunado, una estrategia global de gestión, con direccionamiento preciso hacia una mejora continua de todos los procesos que tiene la empresa para producir los servicios o productos. ^{(9) (10)}

Gestión de la calidad.- La gestión de la calidad es aquel aspecto de la función directiva que determina y aplica la política de calidad. ^{(9) (10)}

La calidad consiste en satisfacer o superar las expectativas de los pacientes de manera congruente. Es el enjuiciamiento de una realidad frente a una referencia, cuadro o contexto, seguida de evaluaciones sistemáticas. Exige siempre un estándar básico de referencia y un indicador para verificar si este estándar fue cumplido o no. Los estudios de percepción realizados como cuestionarios como medios de obtener información cuantitativa se está empleando en numerosos contextos para medir el impacto de la calidad en los servicios. ⁽²⁾

La calidad es un concepto integral y polifacético. Los expertos en calidad generalmente reconocen varias dimensiones diferentes de la calidad que varían en importancia según el contexto en el cual tiene lugar un esfuerzo de garantía de la misma. ⁽⁹⁾

Las actividades pertinentes pueden encarar una o más variedades de dimensiones tales como competencia profesional, acceso a los servicios, eficacia, satisfacción del cliente, aceptabilidad de los servicios, eficiencia, continuidad, seguridad o comodidades. ⁽⁹⁾

2.2.2.3 Indicadores de Calidad en Salud

Los indicadores de la calidad en salud constituyen uno de los pilares fundamentales para la mejora continua de este sistema. En la evaluación integral de la calidad de la atención se incluye la evaluación de los recursos físicos, del personal, del proceso y de los resultados conforme a Aguirre (2002) se presentan los siguientes indicadores: Estructura: - Recursos Físicos: se evalúan su suficiencia en congruencia con las necesidades de satisfacer la demanda de atención, en cuanto a número y capacidad de las unidades de atención médica, número y características de los quipos, instrumental y mobiliario disponibles, sus condiciones de conservación y su estado funcional ⁽¹⁴⁾.

Dotación de artículos de consumo: con suficiencia tanto del punto de vista cualitativo como cuantitativo, oportunidad en suministros, con el propósito de lograr que el proceso de la atención se otorgue en forma continua. Proceso: - Organización: Para estar en condiciones de otorgar atención médica a los usuarios con calidad es necesario que los servicios cuenten con una organización adecuada que incluya una planeación estratégica del trabajo. Como elementos fundamentales que den formalidad a la organización deberá contarse con un manual de organización, un programa de trabajo y con protocolos de procedimientos requeridos ⁽¹⁴⁾.

Oportunidad de atención: verificar todas las áreas donde se otorguen servicios y evaluar la disponibilidad de los recursos y si el conjunto de acciones que se deben realizar para satisfacer necesidades del paciente, se llevan a cabo en el momento que se requieren ⁽¹⁴⁾.

Satisfacción del prestador de servicio: un personal insatisfecho no estará dispuesto a desempeñar sus actividades cotidianas con calidad, por esta razón es importante evaluar la satisfacción del prestador de servicios entre los principales motivos para su satisfacción se encuentran:

- Disponibilidad de áreas físicas, mobiliario, equipo e instrumental
- Reconocimiento por su trabajo realizado
- Opciones de superación
- Capacitación y desarrollo
- Seguridad en su puesto

Resultado:

Capacidad resolutive: incluye dos aspectos: La oportunidad en la solución del problema que motivó la atención y las condiciones de salud y calidad de vida esperada del paciente ⁽¹⁴⁾.

Satisfacción de las expectativas del usuario: esta satisfacción se consigue a través de logros o cumplimiento de las expectativas con las que acude a solicitar y recibir atención ⁽¹⁴⁾.

Es necesario considerar que las expectativas del usuario son elemento de referencia para brindar calidad en la atención

- Accesibilidad a los servicios
- Oportunidad en la atención
- Trato personalizado y amable
- Solución a su problema de salud e. Comodidad durante el proceso ⁽¹⁴⁾

2.2.2.4 Calidad de servicio en la atención odontológica

La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica de manera que rinda el máximo de beneficio para la salud sin aumentar con ellos sus riesgos. Es aquella que puede proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar. Tiene como objetivo principal la resolución o logro de un pronóstico medico preestablecido (Ministerio de Salud, 2008).

Cuando hablamos de calidad de la atención en salud, según Aguirre (2002) no podemos dejar de mencionar el concepto de calidad total, la cual define como: “La calidad en la estructura, proceso, resultados y en cada uno de sus componentes, así como la participación comprometida de todos los involucrados en el proceso de atención”. Por lo tanto la calidad de la atención en salud se encuentra establecida como un instrumento válido para el desarrollo organizacional de hospitales y de otros establecimientos de salud (The Joint Commission, 1998) ⁽¹⁴⁾.

- La calidad de la atención brindada en las clínicas dentales se ha convertido actualmente en una necesidad para todo profesional, ya sea de práctica privada o pública.
- El concepto de calidad en atención odontológica hay que enmarcarlo en cinco elementos fundamentales:
- Excelencia profesional: Consiste en la buena preparación científica y técnica del profesional.
- Uso eficiente de los recursos: Tener en cuenta el buen uso de los recursos en cuanto a cantidad y calidad de los mismos.
- Mínimo riesgo para el paciente: Evaluar riesgo, beneficio y tomar decisiones adecuadas según el caso de cada paciente.
- Alto grado de satisfacción: El paciente siempre debe quedar satisfecho con el trabajo realizado.
- Impacto final que tiene en la salud: Recuperación de la salud.

Además, para la entrega de una buena calidad se debe analizar dos aspectos de este proceso.

2.2.2.5 Características del Servicio de Calidad

Según (Aniorte, 2013). Algunas de las características que se deben seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad, son las siguientes:

- Debe cumplir sus objetivos.
- Debe servir para lo que se diseñó.

- Debe ser adecuado para el uso.
- Debe solucionar las necesidades.
- Debe proporcionar resultados ⁽¹⁴⁾

2.2.2.6 Dimensiones para evaluar la calidad de los servicios odontológicos

Uno de los mayores desafíos que tiene y tendrá siempre el sector salud, es el de alcanzar más y mejores niveles de calidad de los servicios, un tema de preocupación de todas las instituciones prestadoras de servicios de salud, entre ellas las de servicios odontológicos. La calidad es un factor fundamental de posicionamiento y de competitividad; la creciente tendencia a desarrollar el concepto de ciudadanía en salud (derecho a la salud, equidad e integralidad), permite tener personas más informadas y con mayor criterio para reclamar lo que por derecho les está dado. Estas instituciones dependen en gran medida de sus usuarios, por lo que se hace importante el conocimiento de sus necesidades actuales y futuras, cumplir con sus requerimientos y tratar de superar sus expectativas. Entre sus propósitos se encuentra lograr servicios más confiables a un costo razonable, así como con una mejor imagen de la organización; en el mismo sentido, además del óptimo nivel profesional exigido para brindar la mejor calidad, es urgente mejorar la accesibilidad, la continuidad, la eficiencia, la eficacia y la oportunidad en el servicio ⁽⁴⁾, las dimensiones son las mencionadas a continuación:

Estructura. Se refiere a la organización de la institución y a las características de sus recursos humanos, físicos y financieros.

Procesos. Corresponde al contenido de la atención y a la forma como es ejecutada dicha atención.

Resultados. Son el impacto logrado en términos de mejoras en la salud y el bienestar de las personas, grupos o poblaciones, así como la satisfacción de los usuarios por los servicios prestados ⁽¹²⁾

2.2.3 Satisfacción en Odontología

La satisfacción puede definirse como “la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario” ⁽¹⁵⁾.

La satisfacción es el juicio de valor emitido de acuerdo a la percepción del individuo en relación con las condiciones de las áreas físicas y de las características del servicio recibido ⁽¹⁵⁾.

La palabra Satisfacción desde el punto de vista del usuario, según el MINISTERIO DE SALÚD de PERÚ, el término es un indicador en el que el paciente emite una opinión de carácter subjetivo por el servicio que se recibe. Es de mucha importancia pues facilita información del éxito del proveedor del servicio para lograr cumplir con las expectativas del usuario. (Ministerio de Salud Perú, 2013) ⁽¹⁵⁾, está relacionada a la efectividad en la atención odontológica; esto se debe al grado de satisfacción del paciente; es decir si este disminuye, el paciente acude con menor frecuencia a los controles, reduce su interés por el tratamiento que necesite; lo cual conlleva a tener pobres resultados en su salud y pobre valor de la calidad deservicio ⁽¹⁶⁾ ⁽¹⁷⁾

La satisfacción generada por la calidad de los servicios odontológicos brindados dependerá de la singularidad de cada paciente, como lo son la edad, sexo, nivel educativo y socioeconómico, y el cambio en su estado de salud; así mismo la unión de dichas características va a influenciar en la decisión del tratamiento a sugerir por el profesional tratante, que posteriormente va a repercutir en la satisfacción del usuario.

La calidad es la base del éxito de un Centro de Salud, y es el paciente quien se encarga de darle dicha cualidad de acuerdo al grado de satisfacción, el cual exige atención en el menor tiempo posible, seguridad en su tratamiento; que el Profesional brinde confianza al paciente y que todo el personal brinde un servicio cordial y ágil. La calidad es sin duda el factor más importante en un establecimiento para que el paciente retorne gustoso y satisfecho ⁽⁸⁾.

2.2.3.1 Aspectos clave para lograr la Satisfacción

- Ejecución de los conocimientos y la aptitud en la solución de problemas, el médico tratante con sus habilidades se encargará de Reducir el miedo, ansiedad y dolor que pueda presentar el paciente.
- Otro aspecto es el Comportamiento expresivo para la relación odontólogo-paciente, ya que es de gran importancia la personalidad del profesional en la relación odontológica.
- Por último es la capacidad de información, con ello nos referimos a la capacidad del profesional para recibir y facilitar información preventiva y recuperativa al paciente reduciendo con dicha información los problemas bucales ⁽¹⁶⁾.

2.2.3.2 Elementos en satisfacción

La satisfacción puede referirse como mínimo a tres aspectos diferentes: - organizativos - atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población. - trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado. Desde el punto de vista del paciente, la actividad asistencial se inicia en el momento mismo en que entra al centro de salud y donde influyen los diversos factores propios del proceso.

El objetivo de los servicios de salud debe ser personalizar la atención en salud, de acuerdo a las necesidades del individuo y de su entorno humano (familiares, amigos, etc.), deseos y circunstancias propias de cada momento, en que el paciente utiliza los servicios de salud moldeando los servicios de acuerdo a las necesidades y expectativas de éste. ⁽¹⁴⁾

2.2.3.4 Niveles de satisfacción

Los pacientes experimentan unos de los 3 niveles de satisfacción:

- **Insatisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del paciente.

- **Satisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del paciente.
- **Complacencia:** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del paciente. Dependiendo el nivel de satisfacción del paciente, se puede conocer el grado de lealtad hacia la institución. Por ejemplo: un paciente insatisfecho cambia una marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por el centro de salud), por su parte el paciente satisfecho se mantendrá leal; pero tan solo hasta que encuentre otro servicio que tenga una mejor oferta (lealtad condicional).

En cambio el paciente complacido será leal a un servicio porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional. Por este motivo las instituciones buscan complacer a sus pacientes mediante la promesa que pueden ofrecer y entregar más de lo que promete ⁽¹⁴⁾

2.2.3.5 Puntos importantes que conforman la satisfacción del cliente

Está conformada por tres importantes puntos:

- El producto observado: es considerado como el resultado que el cliente percibió o recibió del servicio que le dieron.
- Las expectativas: el cliente tiene la esperanza de conseguir lo que busca “algo”
- La satisfacción: al final de recibir un producto o servicio los clientes o pacientes dan su criterio personal para calificar lo que recibieron mediante niveles de satisfacción: - Insatisfacción: está presente cuando lo ofrecido no resalta ni cumple con las expectativas que quería el paciente sobre su atención. - Satisfacción: ocurre cuando la atención recibida y lo que se ofreció por el profesional cumple con las esperanzas que el cliente tenía de su tratamiento. ⁽¹⁴⁾

- Aunque es difícil profundizar en todos los factores que involucran la calidad de un servicio de salud, los pacientes interpretan que la satisfacción lograda es sinónimo de calidad ⁽⁴⁾

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 propias experiencias anteriores y de las de personas conocidas, así como de las promesas y compromisos que el propio sistema adquiere con los pacientes ⁽¹⁸⁾

2.2.4 Factores psicológicos del paciente

La ansiedad y los miedos dentales, desde la perspectiva conductual, se deben considerar como patrones multidimensionales y aprendidos de comportamiento que resultan desadaptativos en relación al tratamiento odontológico ⁽¹⁷⁾ ⁽⁷⁾ también son señalados por muchos pacientes como un motivo para no acudir de forma regular al dentista. Esta circunstancia dificulta la atención odontológica de un gran número de pacientes, e incluso puede llegar a impedir el tratamiento dental de algún individuo ⁽¹⁷⁾

Se puede afirmar que la persona con miedo y/o ansiedad ante la situación terapéutica dental provoca para sí misma y para el dentista unas consecuencias que alteran el correcto orden y desarrollo de una cita y, si se da el caso, de un plan de tratamiento ⁽¹⁷⁾

2.2.4.1 Ansiedad

Se refiere a un complejo patrón de conducta asociado a una activación fisiológica, que ocurre en respuesta a estímulos internos (cognitivos y somáticos) y externos (ambientales), que pueden aparecer antes y durante el proceder odontológico en los pacientes sin que lo identifiquemos ⁽⁷⁾.

En odontología es muy frecuente que los pacientes generen ansiedad, debido a diferentes factores como lo son: las experiencias odontológicas traumáticas; particularmente en la infancia, la influencia de familiares ansiosos, el temor a la sangre y heridas, estos factores influyen notoriamente en la calidad de los tratamientos debido a que el paciente deja de asistir y abandona el tratamiento, impidiendo el manejo del mismo durante la atención odontológica, atentando contra la salud bucal; por tal motivo es importante que el profesional y el paciente entiendan que la ansiedad afecta considerablemente el manejo del paciente ⁽⁵⁾

2.2.4.1.1 Causas de la ansiedad dental

La ansiedad dental es un fenómeno complejo, y su desarrollo no puede justificarse exclusivamente por una sola variable. Dentro de la literatura, un número de factores que han sido consistentemente ligados a una mayor incidencia de ansiedad dental incluyen: Características de personalidad, Temor al dolor, Experiencias dentales traumáticas pasadas, particularmente en la infancia (experiencias condicionantes), La influencia de familiares o padres dentalmente ansiosos que despiertan temor en una persona (aprendizaje vicario), Temor a la sangre y heridas ⁽¹⁹⁾ ⁽⁵⁾, también puede presentarse de manera anticipada, con sólo pensar en el encuentro con un estímulo que provoca miedo. Es así como la persona al saber que tiene cita con el dentista, tiene la expectativa de que una experiencia aversiva se aproxima, generando altos montos de ansiedad ⁽¹⁹⁾.

Otra definición de ansiedad dental es un estado de aprensión de que algo terrible pasará en relación al tratamiento dental, lo que va acompañado de un sentido de pérdida de control ⁽¹⁹⁾.

Las causas de porqué determinado sujeto pudiera experimentar ansiedad dental son diversas, siendo múltiples los estudios que han abordado esta temática.

Locker, Shapiro y Liddell indican que existe una importante relación entre la ansiedad dental y experiencias odontológicas negativas, estableciendo que es la

naturaleza de la experiencia más que la edad en que se vivenció, el factor predictor de ansiedad dental ⁽⁵⁾ ⁽¹⁹⁾.

Otra fuente que explica por qué se genera la ansiedad resulta ser el condicionamiento clásico, donde la sola presencia de algún estímulo que le recuerde a la persona una experiencia dental dolorosa o molesta, lo llevará a experimentar ansiedad dental ⁽¹⁹⁾

2.2.4.2 Miedo

Sensación personal de temor/angustia frente a algunos referentes, de distinta naturaleza, real o imaginarios y como cada uno de nosotros reacciona ⁽⁷⁾

El miedo es generado por diferentes causas: fobia a las agujas, extracciones dentales, sonido de la pieza de mano de alta velocidad, percepción negativa del odontólogo frente a la salud bucal del paciente ⁽⁵⁾.

2.2.4.2.1 Consecuencias del miedo dental

La evitación del tratamiento dental, las cancelaciones de las visitas y el distanciamiento entre las mismas no solo se han considerado consecuencias de la ansiedad y el miedo dental, sino que han sido nombrados como factores capaces de predecir que el sujeto tendrá ansiedad y miedo dental. Se trata pues de un círculo vicioso, en el que interactúa la ansiedad y miedo dental y la evitación, lo que lleva a evitar las citas odontológicas y, en consecuencia en cuidado dental, lo que lleva al deterioro de la salud oral que combinado con la imposibilidad por parte del paciente al recibir el tratamiento dental, lo que acaba produciendo sentimientos de vergüenza e inferioridad con respecto a otra gente, disminuyendo la autoestima ⁽¹⁹⁾

2.2.5 Factores Personales

Definida como el conjunto de cualidades propias de la persona, que influyen en el proceder o comportamiento laboral del trabajador de salud para la aplicación del proceso de atención de enfermería, el cual requiere de habilidades, conocimientos, incluso de tipo práctico, y la experiencia. Según varios autores señalan:

Benner, señala la existencia de dos tipos de conocimientos, el práctico o saber qué y el teórico o saber cómo, y postula la posibilidad de que los profesionales puedan tener muchas habilidades adquiridas en su desempeño sin soporte teórico.

Heidegger y a Gadamer, en relación con la experiencia, señala que ésta se adquiere cuando las ideas preconcebidas y las expectativas son contradichas o matizadas por una contingencia real (20)

2.2.5.1 Factor Tiempo

El Tiempo excesivo de espera en el área de recepción puede influir en las decisiones del paciente pues para él, el tiempo es muy importante. Cuando los pacientes tienen que esperar 10 minutos o más, se sienten molestos y frustrados (5).

Butters y Willis, realizaron un estudio donde se evidenció que los pacientes que abandonaban los tratamientos dentales se daba por cinco razones: La calidad de la atención, la duración de la atención, el número de citas, la explicación del tratamiento y los costos de las citas (5).

2.2.5.1.1 Tiempo en acceder al servicio

El tiempo en acceder al servicio es sin duda un factor importante de la satisfacción, muchos casos de insatisfacción son debidos al tiempo que tiene que esperar para obtener una cita con el odontólogo. (8)

“El insuficiente personal destinado a la salud dental enfrenta grandes dificultades para cubrir las necesidades de la población, tanto por lo altamente calificado como de los costos que representa el equipamiento de unidades de atención dental (8)

2.2.5.1.2 Nivel Socio-Económico

El nivel socio-económico (NSE) es un indicador que asocia una parte económica y psicológica de la preparación laboral de una persona y su jerarquización individual o familiar en relación a otras personas, es medible y se obtiene por medio de un cuestionario de estratificación ⁽²¹⁾.

Este es un fuerte indicador el cual puede influir en el acceso a la atención odontológica debido a un NSE bajo, seguido de la deficiente higiene oral, grado de instrucción, lugar de vivienda, género y la edad

La asociación entre el impacto generado entre la salud bucal y un bajo nivel económico corroboran el hecho de que la clase social determina el acceso a los servicios odontológicos, a pesar de su mal estado de salud oral y su inestabilidad salarial hacen un intento por rehabilitarse ^{(13) (21)}

2.3 FORMULACION DEL PROBLEMA

PROBLEMA GENERAL

¿Cuáles son los factores de riesgo asociados a la deserción de pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno 2018?

PROBLEMAS ESPECIFICOS

- ¿Cuál será la cantidad de pacientes que presentan miedo a la atención odontológica?

- ¿Cuánto el tiempo de permanencia en sala de espera de los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano Puno?
- ¿Cuál será la percepción de la calidad en la atención brindada a los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano Puno?
- ¿Cuál será la situación económica de los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano Puno?
- ¿Cuál será la cantidad de pacientes que pagan por los tratamientos ofrecidos por la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano Puno?
- ¿Cuál será la percepción de los pacientes sobre el costo de los tratamientos ofrecidos por la Clínica Odontológica en los diferentes grados de atención de la Universidad Nacional del Altiplano Puno?

2.4 OBJETIVOS

- Determinar los principales factores de riesgo asociados a la deserción de pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano Puno

2.4.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Determinar la cantidad de pacientes que presentan miedo a la atención odontológica
- Evaluar el tiempo de permanencia en sala de espera de los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano Puno

- Evaluar la percepción de la calidad en la atención brindada a los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano Puno
- Evaluar la situación económica de los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano Puno
- Determinar la cantidad de pacientes que pagan por los tratamientos ofrecidos por la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano Puno
- Evaluar la percepción de los pacientes sobre el costo de los tratamientos ofrecidos por la Clínica Odontológica en los diferentes grados de atención de la Universidad Nacional del Altiplano Puno

CAPITULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. TIPO DE INVESTIGACION

- Según la intervención del investigador:

Descriptivo: porque los pacientes llenaran las encuestas de acuerdo a su criterio y el investigador no intervendrá en la recolección de datos

- Según la planificación de la toma de datos:

Prospectivo: porque los datos son recolectados a propósito de la investigación

- Según el número de ocasiones que se mide la variable:

Transversal: porque los datos brindados por los pacientes serán recolectados y analizados solo una vez.

3.2. POBLACION

La población estuvo constituida en un aproximado de 300 pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano Puno durante el semestre académico 2018-II. (Coordinación y dirección de la Clínica Odontológica)

3.3. MUESTRA

El tipo de muestreo fue aleatorio simple, ya que para el cálculo del tamaño muestral se utilizó la fórmula para una media en una población finita o conocida:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha}^2 * S^2}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha}^2 * S^2}$$

- Considerando que en total, durante el semestre académico 2018 - II asistirán entre todas las clínicas un aproximado de 320 pacientes
- Se calculó el tamaño muestral:
- Tamaño de la población: N: 320
- Error Alfa: α : 0.05
- Nivel de Confianza: $1-\alpha$: 0.95
- Z de $(1-\alpha)$: Z $(1-\alpha)$: 1.96
- Desviación estándar: 1.2
- Varianza: 1.44
- Precisión: d: 0.17
- Obteniéndose un tamaño muestral total de 120.0

3.4. SELECCIÓN DE LA MUESTRA

a. Criterios de inclusión

1. Pacientes atendidos en la clínica odontológica de la una puno
2. Pacientes que estén dispuestos a participar de la encuesta
3. Pacientes mayores de 18 años

b. Criterios de exclusión

1. Pacientes que no estén dispuestos a participar de la encuesta
2. Pacientes menores de 18 años

3.5. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Variables	Indicadores	Escala	Categoría	Instrumento
FACTORES DE RIESGO ASOCIADOS A LA DESERCIÓN	MIEDO A LA ATENCIÓN DENTAL	NOMINAL	PRESENTE AUSENTE	CUESTIONARIO VALIDADO
	TIEMPO DE ESPERA PARA RECIBIR ATENCIÓN	NOMINAL	CORTO PLAZO MEDIANO PLAZO. LARGO PLAZO	CUESTIONARIO VALIDADO
	PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN BRINDADA A LOS PACIENTES.	NOMINAL	BUENA REGULAR MALA	CUESTIONARIO VALIDADO
	PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE EL COSTO DE LOS TRATAMIENTOS OFRECIDOS	NOMINAL	MUY COSTOSO. COSTOSO.	CUESTIONARIO VALIDADO

	POR LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA		ACEPTABLE	
	SITUACIÓN ECONÓMICA DE LOS PACIENTE	ORDINAL	ENTRE S/. 250.00 A S/. 500.00	
			ENTRE S/. 500.00 A S/. 1.000	
			MÁS DE S/. 1.000	

3.6. TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS

El siguiente proyecto consistió en que el investigador aplico un cuestionario sobre los factores de riesgo que se consideraron relevantes en la deserción de pacientes, tomando en cuenta criterios de calidad de atención, satisfacción del paciente, aspectos psicológicos de los pacientes, tiempo en acceder al servicio, del paciente o duración del tratamiento, factor económico y otros. Primero se presentó las debidas autorizaciones para la aplicación del estudio tanto a la dirección de estudios de la escuela profesional de odontología como al coordinador de la clínica odontológica que es donde se aplicara los cuestionarios, una vez aceptado el proyecto de investigación se procedió a realizar la encuesta que fue validada por Fernando Soto, Hermenegildo, en un estudio realizado en la Clínica Dental de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villareal en el año 1998. Lima – Perú, a los distintos pacientes que se encontraron entre cada una de las áreas de la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, como vendrían a ser Clínica De Prótesis Fija y Removible, Clínica Integral del Adulto, Clínica de Prótesis Total y Removible, Clínica de Cirugía, Clínica de Operatoria Dental, Clínica de Endodoncia, Clínica de Periodoncia y que cumplieron

con los criterios de inserción, estos fueron elegidos de manera no probabilística e intencional, el llenado de la encuesta tuvo una duración de 5 minutos aproximadamente, se tomaron preguntas de elección múltiple y de control, una vez aplicados los cuestionarios se llevó al estadista para obtener los resultados y realizar el borrador correspondiente.

3.7. INSTRUMENTOS

Encuesta validado por Fernando Soto, Hermenegildo, en un estudio realizado en la Clínica Dental de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villareal en el año 1998. Lima – Perú, para la evaluación de los factores de riesgo asociados a la deserción de los pacientes.

Validez y confiabilidad del instrumento

El instrumento de recolección de datos empleado “Encuesta sobre los Factores de Riesgo Asociados a la Deserción de Pacientes Atendidos” el cual es un documento elaborado con la finalidad de obtener información escrita por parte de los elementos integrantes de la muestra seleccionada, se diseñó con preguntas cerradas múltiples con su valor respectivo, las posibles causas de deserción del tratamiento. Fue tomado de una fuente bibliográfica (Tesis de Soto.F 1998). El instrumento de esta tesis se encuentra validado y pasó por un riguroso cuestionario para su validación el cual consto de 25 preguntas

3.8. RECOLECCION DE DATOS

El siguiente proyecto consistió en que el investigador utilizó una encuesta sobre los factores de riesgo asociados a la deserción de pacientes para lo cual se tomó en cuenta criterios de calidad de atención, satisfacción del paciente, aspectos psicológicos de los pacientes, Luego de las debidas autorizaciones para la aplicación del estudio se procedió a entregar las encuestas, las cuales ya fueron validadas por juicio de expertos en el año de 1998, se entregó los cuestionarios a distintos pacientes que se encontraran entre cada una de las áreas de la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, como vendrían a ser Clínica

de Prótesis Fija y Removible, Clínica Integral del Adulto, Clínica de Prótesis Total y Removible, Clínica de Cirugía, Clínica de Operatoria Dental, Clínica de Endodoncia, Clínica de Periodoncia y que cumplieran con los criterios de inclusión, estos fueron elegidos de manera no probabilística e intencional, el llenado de la encuesta tuvo una duración de 5 minutos debido a la cantidad de preguntas

3.9 CONSIDERACIONES ETICAS

- Se realizó la entrega de solicitud para poder ejecutar el proyecto de investigación al director de la escuela profesional de odontología, coordinador de la Clínica Odontológica de la UNA – PUNO
- No se tomó registro de nombre por paciente y será evaluado bajo voluntad propia, previo consentimiento de participar en el proyecto de tesis

3.10 ANALISIS ESTADISTICO

La información se codificara en tablas y graficas que contienen datos relacionados a los factores de riesgo asociados a la deserción de pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano Puno

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

TABLA N° 1

El motivo que sería para no continuar el tratamiento de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.

El motivo para No continuar el tratamiento sería	Frecuencia	Porcentaje
	a	e
No hay buena atención afectiva y de calidad	3	2.5
Falta de recursos económicos	44	36.7
Desconfianza de la calidad de los materiales	38	31.7
Falta de tiempo	35	29.2
Total	120	100.0

Fuente: Base de datos de la investigación

INTERPRETACION:

En la tabla 1 se muestra que 36.7% de los pacientes indicaron que el motivo para no continuar con el tratamiento sería la falta de recursos económicos, el 31.7% indicó que sería la desconfianza de la calidad de los materiales, el 29.2% indicó que sería la falta de tiempo y el 2.5% indicó que el motivo sería que no haya buena atención afectiva ni de calidad.

GRAFICO N° 1

El motivo que sería para no continuar el tratamiento de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.

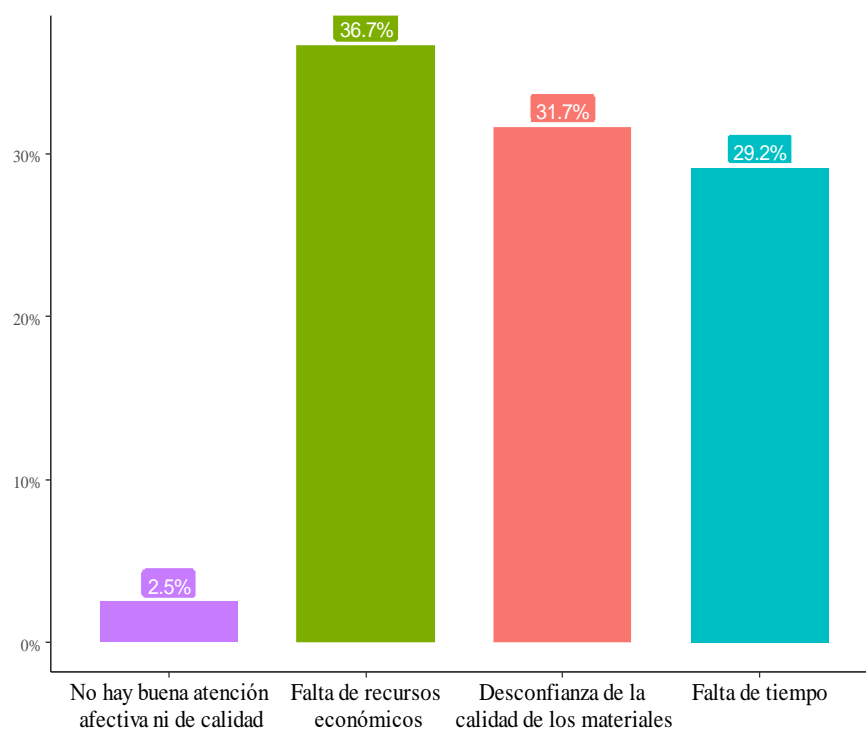


TABLA N° 2

El temor al tratamiento dental de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.

Temor al tratamiento dental	Frecuencia	Porcentaje
Si	56	46.67
No	64	53.33
Total	120	100.00

Fuente: Base de datos de la investigación

INTERPRETACION:

En la tabla 2 se muestra que el 53.33% de los pacientes no tuvo temor al tratamiento dental y el 46.67% de los pacientes si tuvo temor al tratamiento dental.

GRAFICO N° 2

El temor al tratamiento dental de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.

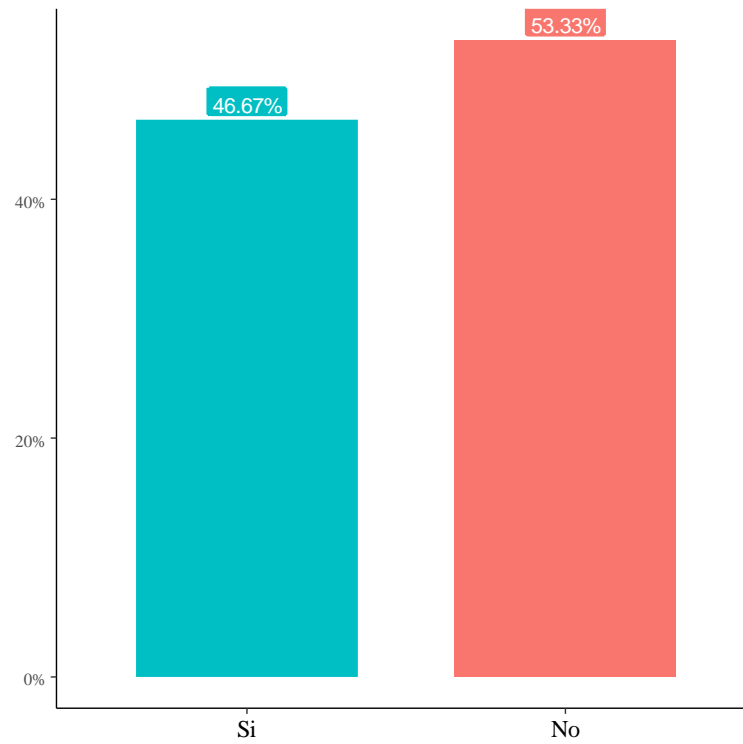


TABLA N° 3

Tiempo de espera de los pacientes para ser atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.

Tiempo de espera para ser atendido	Frecuencia	Porcentaje
Inmediatamente	31	25.8
Hasta 10 minutos	13	10.8
Más de 20 minutos	26	21.7
Más de 30 minutos	11	9.2
No llegó el alumno tratante	39	32.5
Total	120	100.0

Fuente: Base de datos de la investigación

INTERPRETACION:

En la tabla 3 se muestra el 32.5% de los pacientes que esperaron para ser atendidos, el alumno tratante no llegó, así mismo el 25.8% de los pacientes fueron atendidos inmediatamente, el 21.7% tuvieron una espera de más de 20 minutos, el 10.8% tuvieron una espera de hasta 10 minutos y el 9.2% esperaron más de 30 minutos para ser atendidos.

GRAFICO N° 3

Tiempo de espera de los pacientes para ser atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.

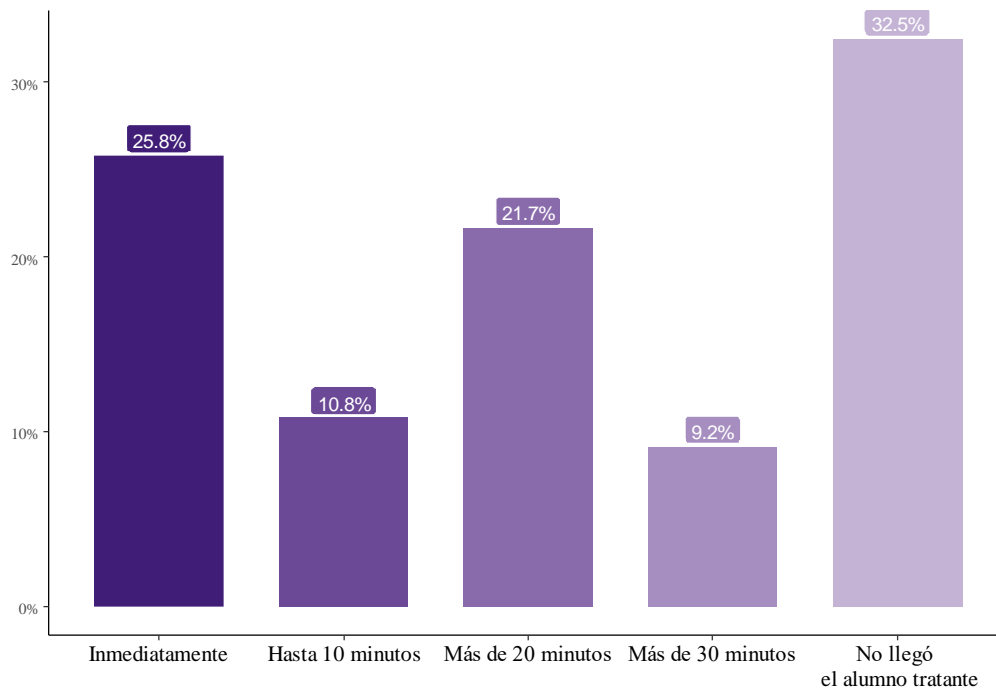


TABLA N° 4

Percepción de la calidad que brinda la clínica odontológica de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.

Percepción de la calidad que brinda la clínica odontológica	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena atención	23	19.2
Buena atención	78	65.0
Regular atención	16	13.3
Deficiente atención	3	2.5
Mala atención	0	0.0
Total	120	100.0

Fuente: Base de datos de la investigación

INTERPRETACION:

En la tabla 4 se muestra que el 65% de los pacientes tuvieron una percepción de una buena atención, el 19.2% tuvieron una percepción de una muy buena atención, el 13.3% de regular atención y el 2.5% tuvo una percepción de una deficiente atención brindada por la clínica odontológica.

GRAFICO N° 4

Percepción de la calidad que brinda la clínica odontológica de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.

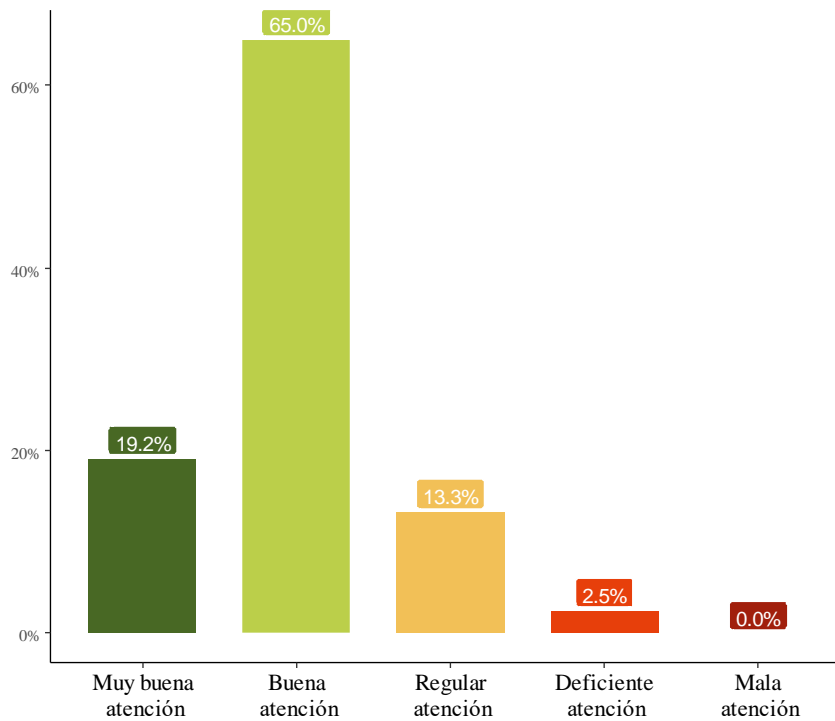


TABLA N° 5

Condición económica de pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.

Condición económica	Frecuencia	Porcentaje
Entre S/. 250 a S/. 500	31	25.8
Entre S/. 500 a S/. 1000	72	60.0
Más de S/. 1000	17	14.2
Total	120	100.0

Fuente: Base de datos de la investigación

INTERPRETACION:

En la tabla 5 se muestra que el 60% de los pacientes tuvieron un ingreso mensual entre S/. 500 a S/. 1 000, el 25.8% tuvo un ingreso mensual entre S/. 250 a S/. 500 y el 14.2% tuvo un ingreso mensual de más de S/. 1 000.

GRAFICO Nº 5

Condición económica de pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.

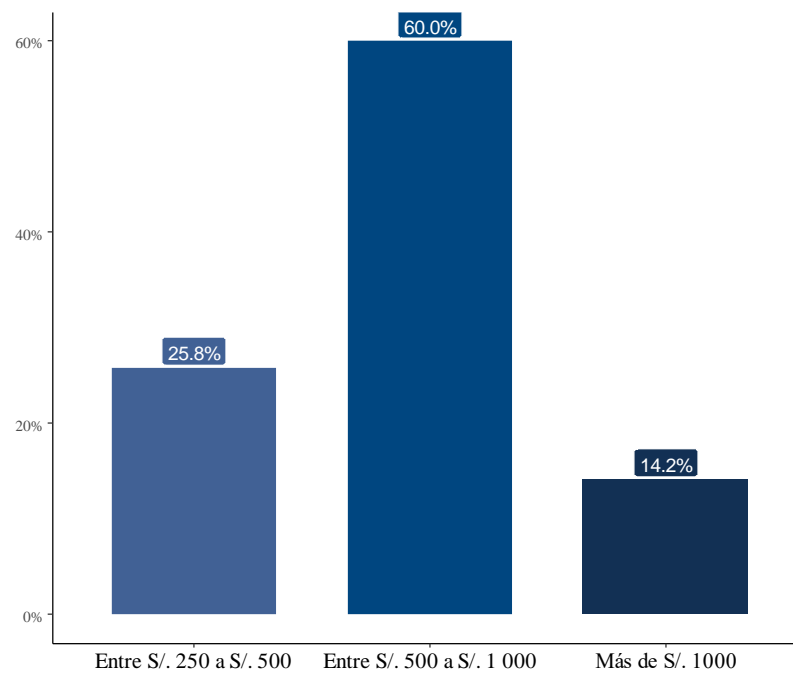


TABLA N° 6

Pago del tratamiento de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.

Usted paga el tratamiento	Frecuencia	Porcentaje
Si	51	42.5
No	69	57.5
Total	120	100.0

Fuente: Base de datos de la investigación

INTERPRETACION:

En la tabla 6 se muestra que el 57.5% de los pacientes no realizaron pago por el tratamiento y el 42.5% si realizo el pago por el tratamiento.

GRAFICO N° 6

Pago del tratamiento de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.

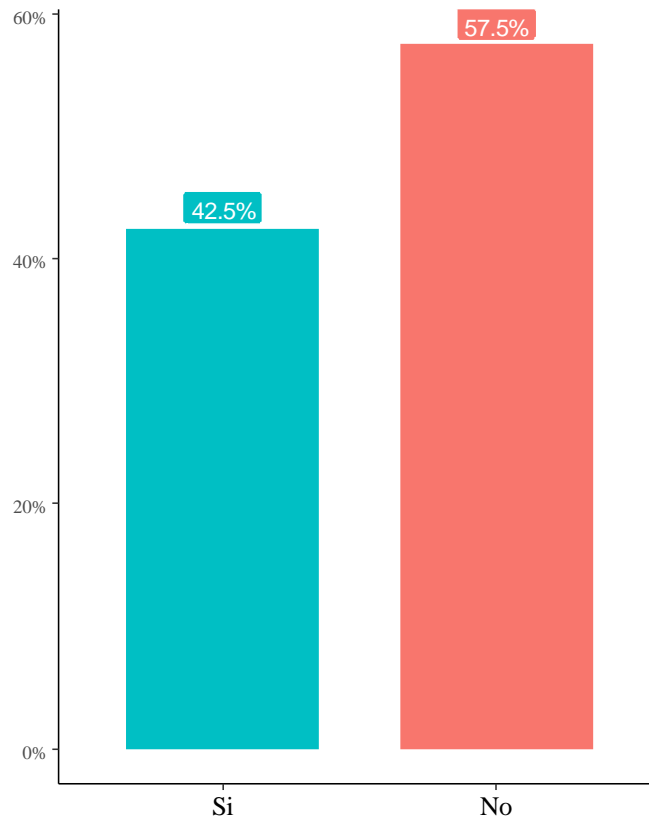


TABLA N° 7

Opinión sobre el precio del tratamiento de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.

Opinión sobre el precio del tratamiento	Frecuencia	Porcentaje
Muy costoso	0	0.0
Costoso	9	17.6
Aceptable	42	82.4
Total	51	100.0

Fuente: Base de datos de la investigación

INTERPRETACION:

En la tabla 7 se muestra que el 82.4% de los pacientes opinaron que el precio del tratamiento es aceptable, el 17.6% opinaron que el precio del tratamiento es costoso.

GRAFICO N° 7

Opinión sobre el precio del tratamiento de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.

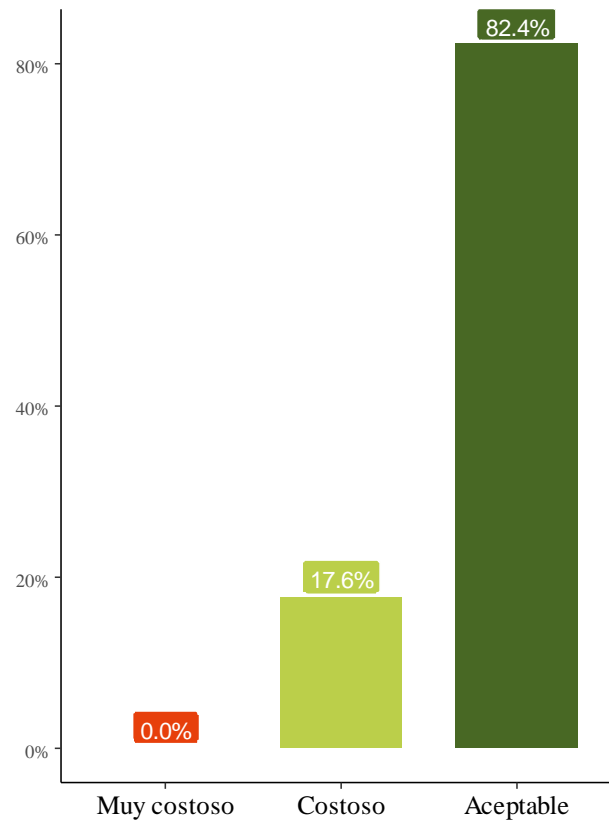


TABLA N° 8

Sexo de pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	62	51.7
Masculino	58	48.3
Total	120	100.0

Fuente: Base de datos de la investigación

INTERPRETACION:

En la tabla 8 se observa que la mayoría de pacientes atendidos en la clínica odontológica fueron de sexo femenino con un 51.7%, sin embargo la diferencia con el sexo masculino no es significativa.

GRAFICO N° 8

Sexo de pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad
Nacional del Altiplano, Puno 2018.

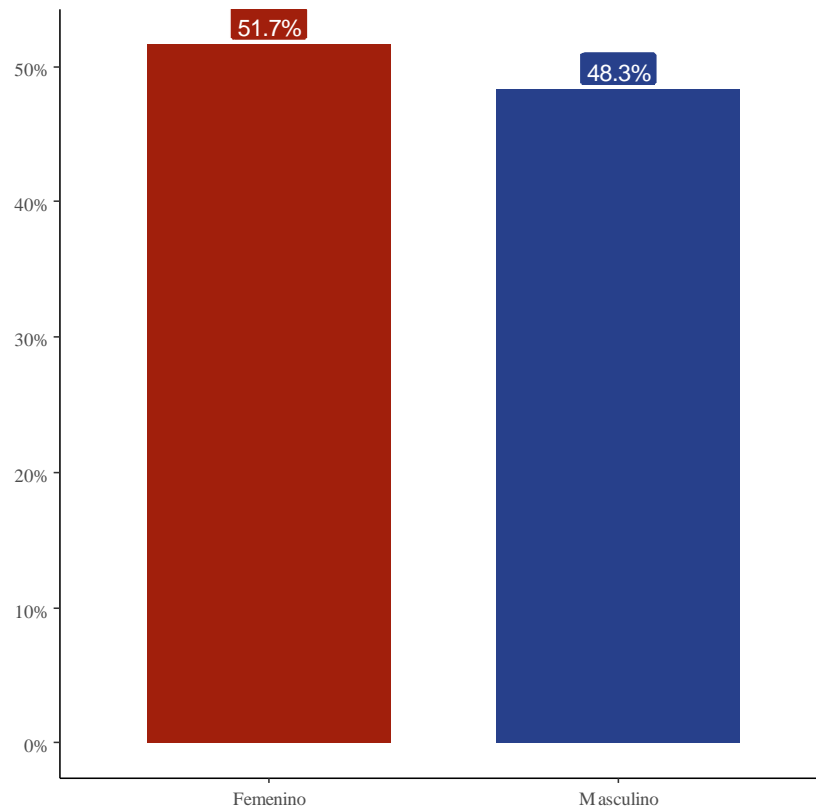


TABLA N° 9

Grupo Etario de pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.

Grupo Etario	Frecuencia	Porcentaje
Menores de 20 años	3	2.5
Entre 20 a 29 años	38	31.7
Entre 30 a 39 años	35	29.2
Entre 40 a 49 años	32	26.7
Entre 50 a 59 años	10	8.3
Mayores de 60 años	2	1.7
Total	120	100

Fuente: Base de datos de la investigación

INTERPRETACION:

En la tabla 9 se observa que el 31.7% de los pacientes atendidos tuvieron la edad entre 20 a 29 años, el 29.2% tuvieron la edad entre 30 a 39 años, el 26.7% tuvieron una edad entre 40 a 49 años, el 8.3% tuvieron una edad entre 50 a 59 años, el 2.5% tuvieron una edad menor a 20 años y el 1.7% tuvieron una edad mayor a 60 años

GRAFICO N° 9

Grupo Etario de pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.

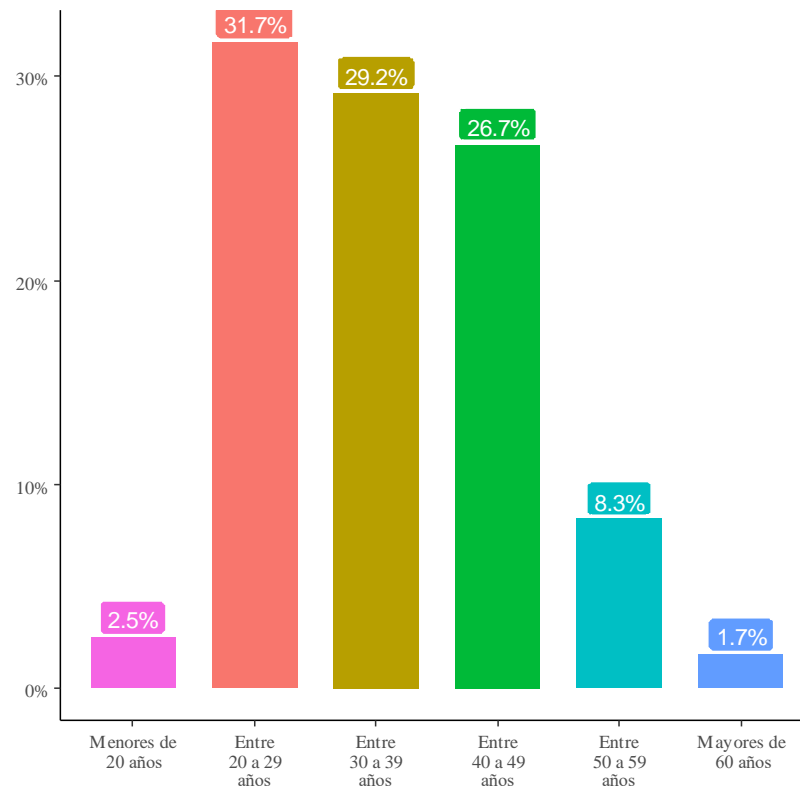


TABLA N° 10

Recomendaciones para evitar el abandono a su tratamiento de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.

Recomendaciones para evitar el abandono a su tratamiento	Frecuencia	Porcentaje
Que no le demore demasiado tiempo	31	25.8
Que le disminuyan los precios	42	35.0
Que le brinde una buena atención y un buen resultado	23	19.2
Que el alumno operador le demuestre interés	24	20.0
Total	120	100.0

Fuente: Base de datos de la investigación

INTERPRETACION:

En la tabla 10 se muestra que el 35% de los pacientes recomendaron que le disminuyan los precios, el 25.8% recomendaron que no le demore demasiado tiempo, el 20% recomendaron que el alumno operador le demuestre interés y el 19.2% recomendaron que le brinde una buena atención y un buen resultado.

GRAFICO N° 10

Recomendaciones para evitar el abandono a su tratamiento de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.

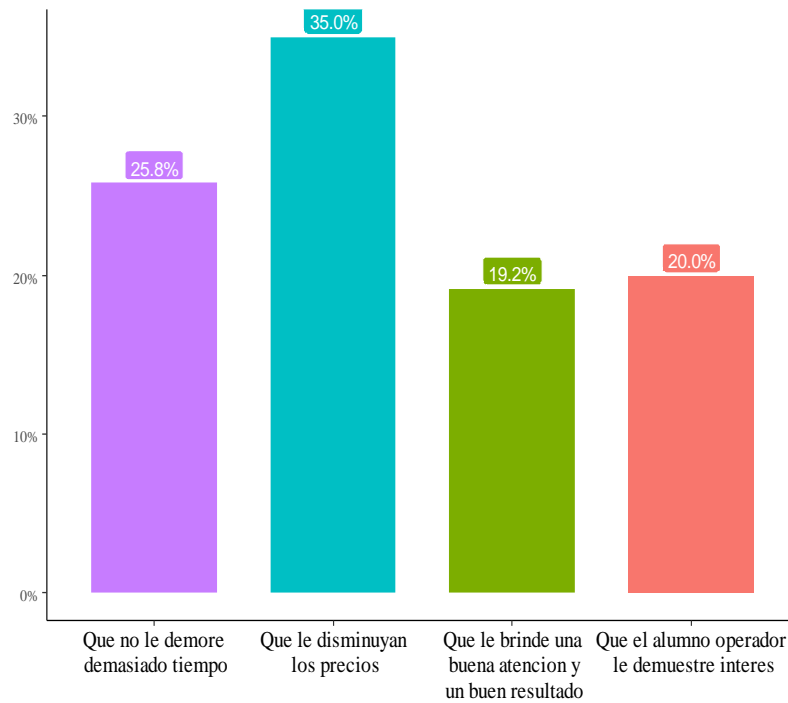


TABLA N° 11

Como consideran el tratamiento, los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.

Considera el tratamiento	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	16	13.3
Bueno	95	79.2
Regular	9	7.5
Deficiente	0	0.0
Malo	0	0.0
Total	120	100.0

Fuente: Base de datos de la investigación

INTERPRETACION:

En la tabla 11 se muestra que el 79.2% de los pacientes consideraron que el tratamiento fue bueno, el 13.3% consideraron que fue muy bueno y el 7.5% consideraron que el tratamiento fue regular.

GRAFICO N° 11

Como consideran el tratamiento, los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.

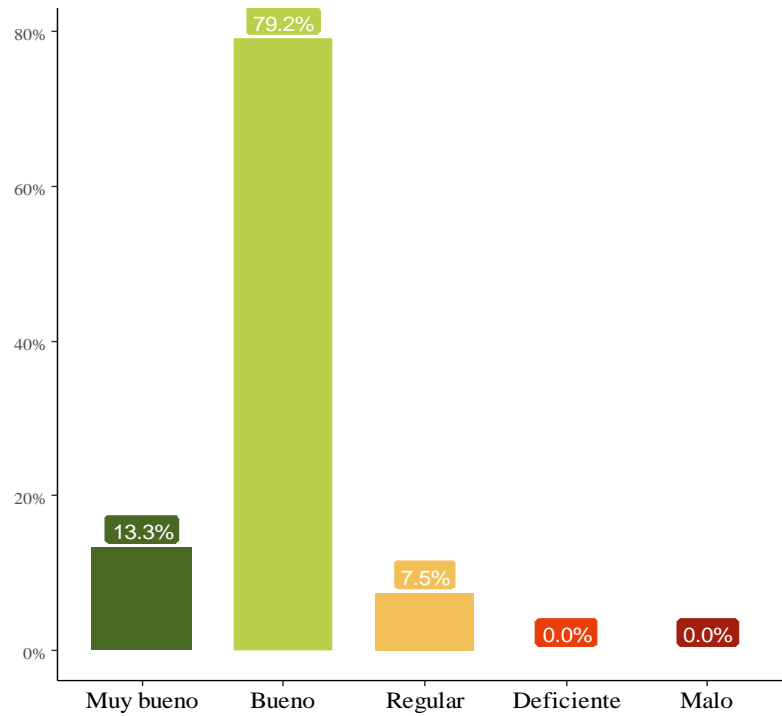


TABLA N° 12

Como consideran el trato recibido por el alumno operador, los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.

Trato recibido por el alumno operador	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	23	19.2
Bueno	88	73.3
Regular	9	7.5
Deficiente	0	0.0
Malo	0	0.0
Total	120	100.0

Fuente: Base de datos de la investigación

INTERPRETACION:

En la tabla 12 se muestra que el 73.3% de los pacientes consideraron que el trato que recibieron del alumno operador fue bueno, el 19.2% consideraron que fue muy bueno y el 7.5% consideraron que el trato recibido por el alumno operador fue regular.

GRAFICO N° 12

Como consideran el trato recibido por el alumno operador, los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.

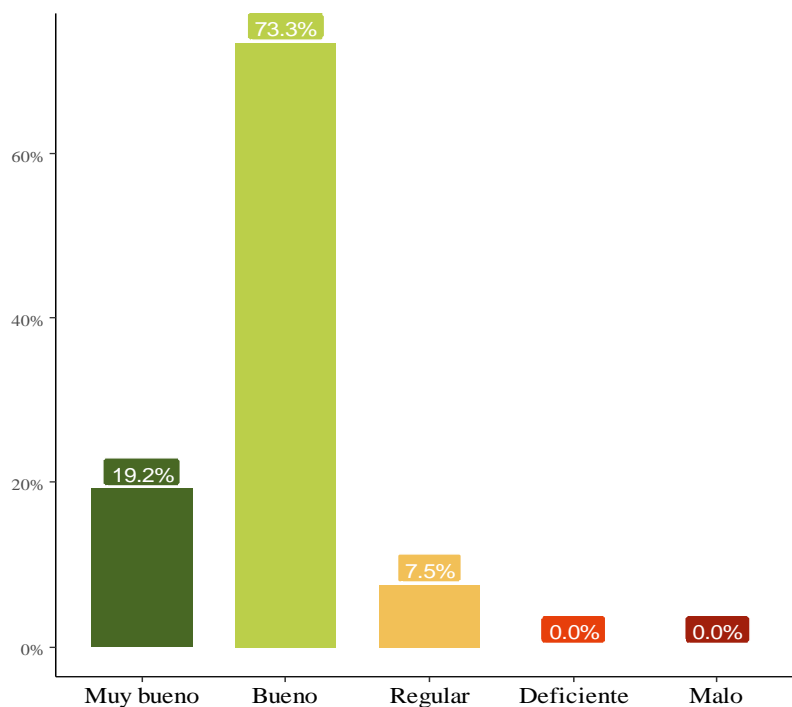


TABLA N° 13

Atención recibida por el profesor supervisor en los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.

Atención recibida por el profesor supervisor	Frecuencia	Porcentaje
Realiza demostración con el paciente	8	6.7
Supervisa minuciosamente	50	41.7
Supervisa de vez en cuando	38	31.7
No interviene	24	20.0
Total	120	100

Fuente: Base de datos de la investigación

INTERPRETACION:

En la tabla 13 se muestra que el 41.7% de los pacientes dijeron que la atención recibida por el profesor supervisor fue minuciosa, el 31.7% fue de vez en cuando, el 20% de los pacientes dijeron que profesor supervisor no intervino y el 6.7% dijo que el profesor supervisor realizo demostraciones con el paciente.

GRAFICO N° 13

Atención recibida por el profesor supervisor en los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.

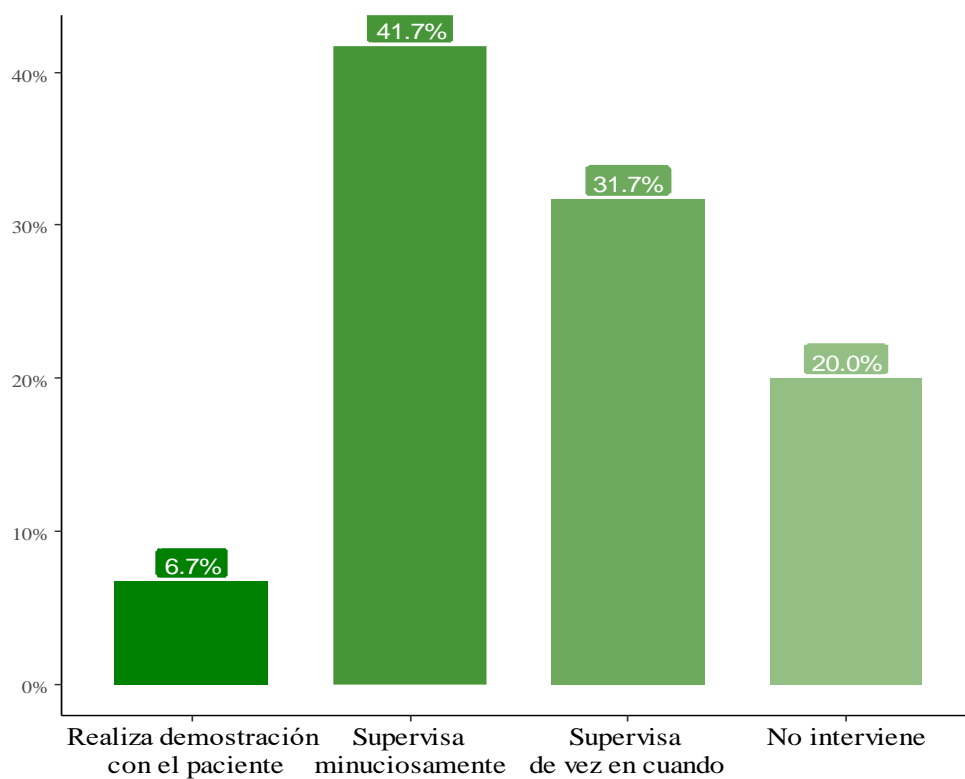


TABLA N° 14

Pacientes que a pesar de tener cita no fueron atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.

A pesar de tener cita No fue atendido	Frecuencia	Porcentaje
Si	47	39.2
No	73	60.8
Total	120	100.0

Fuente: Base de datos de la investigación

INTERPRETACION:

En la tabla 14 se muestra que el 39.2% de los pacientes tuvieron cita pero no fueron atendidos y el 60.8% de los pacientes no les ocurrió dicho incidente

GRAFICO N° 14

Pacientes que a pesar de tener cita no fueron atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.

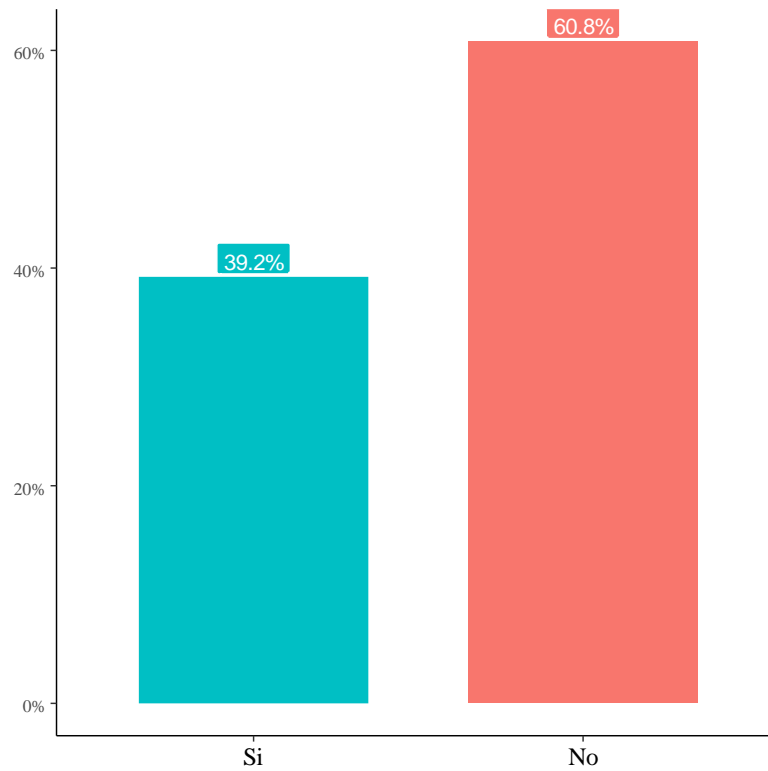


TABLA N° 15

Opinión sobre el precio del tratamiento de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.

Opinión sobre el precio del tratamiento	Frecuencia	Porcentaje
Muy costoso	0	0.0
Costoso	9	17.6
Aceptable	42	82.4
Total	51	100.0

Fuente: Base de datos de la investigación

INTERPRETACION:

En la tabla 15 se muestra que el 82.4% de los pacientes opinaron que el precio del tratamiento es aceptable, el 17.6% opinaron que el precio del tratamiento es costoso.

GRAFICO N° 15

Opinión sobre el precio del tratamiento de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.

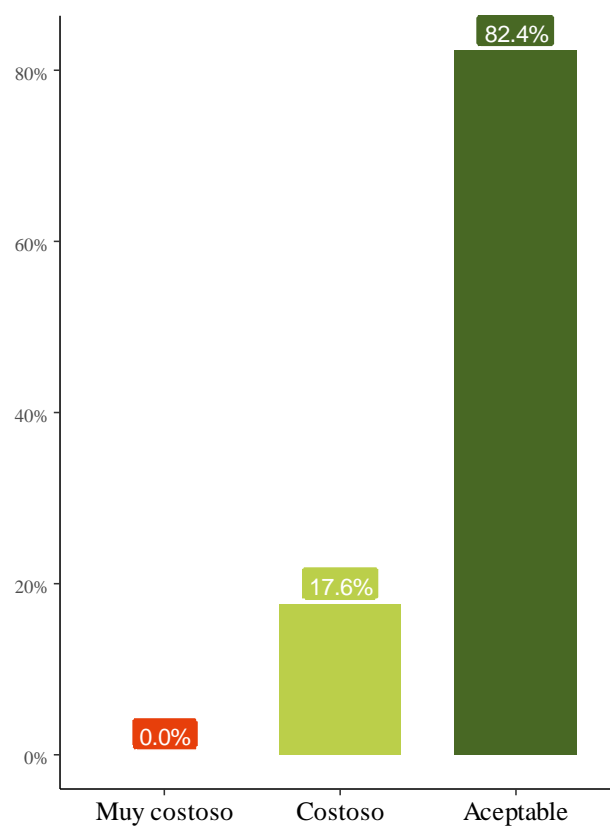


TABLA N° 16

Deseo sobre continuar su atención hasta el final de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.

Desea continuar su atención hasta el final	Frecuencia	Porcentaje
Si	111	92.5
No	9	7.5
Total	120	100.0

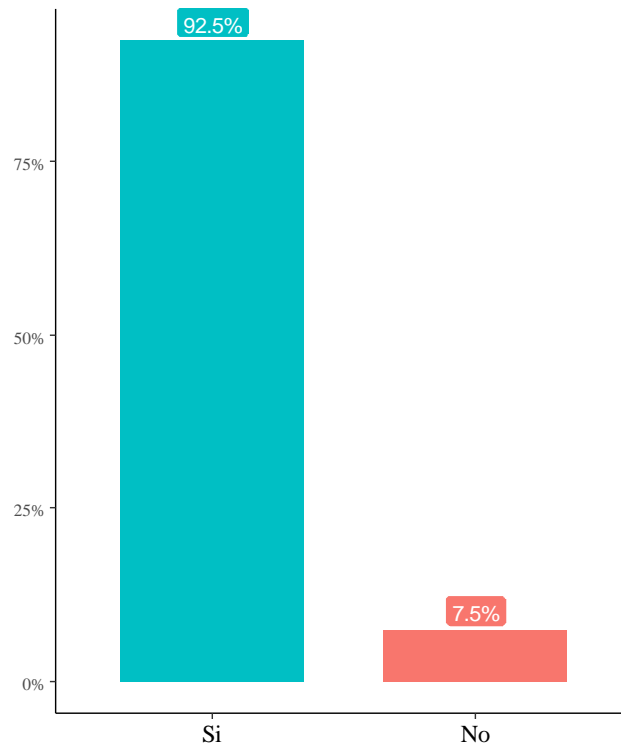
Fuente: Base de datos de la investigación

INTERPRETACION:

En la tabla 16 se muestra que el 92.5% de los pacientes mostraron un deseo de continuar su atención hasta el final y el 7.5% mostraron un deseo de no continuar su atención hasta el final.

GRAFICO N° 16

Deseo sobre continuar su atención hasta el final de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2018.



4.2 DISCUSION

El estudio fue realizado en pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, que asistieron durante el periodo del mes de septiembre - noviembre año 2018. Durante el tiempo que se llevó a cabo éste estudio, la frecuencia aproximada de pacientes fue de 300, los cuales se repartieron entre las diferentes servicios que brinda la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano Puno como vendrían a ser Clínica Integral del Adulto , Clínica Integral del Niño, Clínica de Prótesis Total y Removible , Clínica de Prótesis Fija, Clínica de Endodoncia , Clínica de Operatoria Dental, Clínica de Periodoncia ,Clínica de Diagnostico, de entre todas estas clínicas se valoraron 120 pacientes, correspondientes al tamaño muestral. Se encontró que la mayoría de pacientes fueron del sexo femenino con 51.7%, la diferencia con el sexo masculino no es significativa. En un por Lopez-Portila la mayoría de los pacientes que participaron en un estudio de satisfacción de la atención odontológica fueron mujeres 78%. En un estudio de Fernando Soto en la Clínica Universitaria de la Universidad Villareal, tuvo a 68% de pacientes que fueron del sexo femenino. En cuanto a la edad se tuvo un promedio general de 32.26 (+/- 15.5 años) y un rango de 18 y 85 años; se categorizó en grupos etáreos teniéndose el más frecuente al correspondiente entre 20 a 29 años con 31.7%, seguido por los que tenían entre 30 a 39 años con 29.2%, luego se encontraban 40 a 49 años con 26.7%, en el estudio mencionado se encontró que los usuarios (pacientes) tenían un grupo etáreo mayoritario muy similar al nuestro, ya que el 49% de ellos tenían entre 31 y 50 años. Varían un poco en el grupo etáreo en comparación del estudio de López- Portilla y colaboradores, donde la mayoría de pacientes 72% presenta una edad mayor a 55 años. En el estudio de Fernando Soto sobre deserción de pacientes en la Clínica en la Universidad Villarreal, respecto a la edad tuvo que predominan los pacientes de 21 a 30 años con un 32%, siguiendo los pacientes de 31 a 40 años con un 24%, 15 a 20 años 10%, 41 a 50 años 8%, 51 a 60 años, 71 a 80 años 2% sobre un total del 100%.

La Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano cuenta con dos ambientes separados en su infraestructura, donde se atienden los pacientes según el grado y año del alumno operador

Al realizar la evaluación con respecto a la condición económica de los pacientes que participaron en éste estudio se observó que en su mayoría los pacientes tienen ingresos mensuales entre 500 y 1000 soles en un 60.0%, seguido por los que ganan 250 a 500 nuevos soles que formaron el 25.8% del total, pacientes que ganaban más de 1000 nuevos soles fueron el 14.2%.

Fernando Soto en su estudio en la Clínica de la Universidad Villareal encontró un que con respecto al tiempo de asistencia hay pacientes que están en tratamientos de más de tres meses con un 23%, dos meses con 26%, un mes 51% siendo el más alto; en el mismo estudio la frecuencia de atención por semana en la Clínica fue de 16% que asiste 3 veces por semana, un 40% que asiste 2 veces por semana, y un 44% solo una vez por semana

A la evaluación del tiempo de espera para ser atendido en gran parte de los casos fue que el alumno operador jamás llegó con 32.5%, el 25.8% fue atendido inmediatamente, esperaron hasta 10 minutos con 25.8%, un 21.7% de pacientes esperó más de 20 minutos y esperaron más de 30 minutos con 9.2%. El estudio realizado por Fernando Soto en la Clínica de la Universidad Villareal encontró que el tiempo que permanecen los pacientes en sala de espera para ser atendidos es de (inmediatamente) con 30%, 10 minutos con 32%, 30 minutos con 20%, y más de 30 minutos con 18%; estos son valores que se diferencian en comparación de los datos que encontramos en el estudio realizado dado que en los resultados obtenidos se puede apreciar que en su gran mayoría de los casos el alumno operador jamás llegó para brindar la atención. Los estudios respecto a la calidad de atención de los pacientes en el sector de la salud y los pacientes odontológicos han sufrido un incremento en los últimos años. Estos inician con Donabedian en el año de 1992 en los que tiene publicaciones sobre la calidad de los servicios de la salud, y cómo éste comienza a tomar un valor importante para todos los profesionales que se encuentran inmiscuidos en el área, dándose dos dimensiones que se encuentran internamente relacionadas, las cuales son: la técnica, esto

quiere decir la calidad con la que se aplica el tratamiento, basados en los conocimientos científicos adquiridos por el odontólogo en éste caso, y lo otro es la relación interpersonal, la que va más identificada al trato que se le está dando al paciente, desde el tiempo de espera, como es en éste caso, hasta el trato personal que se le podría dar y que más adelante mencionaremos los hallazgos de éste estudio. Es por ello que la evaluación del tiempo de espera, especialmente es importante dentro de esta área.

Se evaluó también la opinión sobre los pacientes con respecto al tratamiento recibido en la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano donde el 79.2% de pacientes considera que el tratamiento fue bueno, un 13.3% considera el mismo fue muy bueno, un 7.5% considera que el tratamiento fue regular, en contraste con Betancourt J. en el año 2013 en su estudio se pudo obtener que al momento de recibir el paciente su tratamiento lo califican como bueno un 36% excelente el 33% y aceptable el 26%, muy poca gente piensa que es regular y bajo. Es interesante encontrar estos últimos hallazgos ya que de manera general los pacientes consideran como bueno, el tratamiento odontológico que recibieron en la clínica odontológica de la universidad nacional del altiplano por lo que podemos decir que en comparación a otras clínicas brindamos un buen tratamiento al paciente.

Se evaluó el miedo a la atención como factor para abandonar el tratamiento y se obtuvo que el 53.33% de los pacientes no tuvo temor al tratamiento dental y el 46.67% de los pacientes si tuvo temor al tratamiento dental pero de los cuales ninguno de estos indico que fuera una razón para dejar el tratamiento, en comparación a los estudios realizados por Arévalo J. el cual obtuvo que el 30.00% de pacientes que no concluyeron su tratamiento fue por miedo a la atención dental y en el estudio realizado por Fernando Díaz en la Clínica Odontológica de la Universidad Villareal, en Lima respecto al temor al tratamiento dental se encontró que el 73% no manifestaba temor, y un 27% si presentaba temor al tratamiento dental por lo cual podemos determinar que el miedo no es un factor determinante al momento de abandonar un tratamiento, de cualquier manera los factores por los

cuales el paciente presenta miedo a la atención dental pueden ser muy variados y posible tema de futuras investigaciones a realizar

Con respecto a las respuestas sobre un posible abandono de tratamiento odontológico, se encontró que el principal motivo para no continuar con dicho tratamiento es la falta de recursos económicos con un 36.7%, seguido también de la falta de tiempo con un 31.7%, la desconfianza de los materiales utilizados con un 29.2% y que no exista buena calidad de atención con un 2.5%. en comparación con el estudio realizado por López-Portilla nos refieren como motivos de deserción a un tratamiento odontológico al nivel socioeconómico, puesto que en algunos pacientes existen otras prioridades antes que la propia rehabilitación oral, los horarios de atención, ya que estos en muchos casos interfieren con los horarios que tienen los usuarios para realizar otras actividades mientras Ruiz M. observó que los principales factores de deserción fueron: Tiempo prolongado del tratamiento odontológico con un 92%, seguido El tiempo que permanece en la sala de espera es demasiado 58%, Experiencias previas negativas en la atención odontológica 50%. Se concluyó que los factores principales que ocasionan deserción del paciente a la atención odontológica fueron Tiempo prolongado del tratamiento odontológico, seguido el tiempo que permanece en la sala de espera es demasiado y como tercer factor las experiencias previas negativas en la atención odontológica:

Por la variedad de los resultados obtenidos podemos determinar que no existe un solo factor determinante en la deserción de pacientes.

Sobre la cantidad de pacientes que pagaban el tratamiento de la muestra total se pudo determinar que solo el 42.5% de pacientes lo cual es un detalle a tratar debido a que muestra que más del 50% de pacientes no paga por tratamiento lo que indica que los alumnos encargados realizan el pago no se encontraron resultados similares en estudios relacionados a este por lo cual este podría ser un futuro tema de investigación

En cuanto a la percepción del costo de los tratamientos en la Clínica Odontológica un 82.4.% considera que es aceptable, un 45% considera que es costoso y un 17.6% que es muy costoso, estos resultados podrían ser indicadores de que en su

gran parte los pacientes no pagan por el tratamiento recibido si no es el alumno operador quien se encarga de estos.

Sobre la percepción de la calidad de la Clínica Odontológica según los pacientes, refirieron un 65.0% que hay una buena atención, un 19.2% que hay una muy buena atención y un 13.3% que hay una regular atención odontológica, no existen pacientes que indiquen que la atención recibida sea mala, en contraste con el estudio de Soto F. que determino que en la Clínica Odontológica de la Universidad Federico Villareal la percepción de la calidad de atención es buena en un 50%, muy buena en 45%, regular en 5%

CONCLUSIONES

PRIMERO: De la muestra total de 120 pacientes evaluados se demostró que el 53.33% de los pacientes no tuvo temor al tratamiento dental y el 46.67% de los pacientes si tuvo temor al tratamiento dental.

SEGUNDO: El tiempo de permanencia en sala de espera de los pacientes, que asistieron a la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, fue: atendidos Inmediatamente el 25.8%, atendidos hasta en 10 minutos el 10.8%, atendidos en más de 20 minutos el 21.7%, atendidos en más de 30 minutos el 9.2% no fueron atendidos por ausencia del alumno tratante fue del 32.5% de pacientes.

TERCERO: Los resultados de la evaluación de calidad según la percepción del paciente respecto al tratamiento odontológico recibido fueron según la percepción de la paciente en su mayoría buena calidad de atención seguida de muy buena calidad de atención, y por ultimo sin incidencias la mala calidad de atención

Los resultados de la evaluación de calidad según la percepción del paciente respecto al trato del personal ofrecido por el alumno operador, que laboran en la Clínica Odontológica fueron: buena atención con 73.3%, muy buena atención con un 19.2%, regular atención con 7.5%, mala atención con 0.0% y deficiente atención con 0.0%.

CUARTO: La situación económica de los pacientes que asistieron a la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano en su mayoría perciben un ingreso mensual entre s/. 500.00 a s/. 1.000, Un ingreso mensual entre s/. 250.00 a s/. 500.00 y un ingreso mensual mayor a s/. 1000.00

Siendo este factor económico el que más incidencia tuvo en la deserción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano

QUINTO: De los pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano se muestra que más de la mitad de estos no realizaron pago por el tratamiento.

SEXTO: El costo de los tratamientos según la percepción del paciente se encuentra entre: aceptable con un 82.4%. Costoso con un 16.4% estos resultados se podrían considerar buenos si se toma en cuenta el hecho de que más de la mitad de los pacientes no pagan por el tratamiento.

RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES A LOS ALUMNOS

- Se recomienda a los alumnos de la Clínica Odontológica, respetar el horario de las citas programadas a los pacientes y no exceder en el número de citas ni tratamientos odontológicos, para evitar la ansiedad y el estrés del paciente y tomar en cuenta los resultados de éste trabajo de investigación para evitar que los pacientes lleguen a desertar en sus tratamientos odontológicos.
- Se recomienda mejorar constantemente el sistema de atención brindado por la clínica odontológica y alumnos dado que los resultados obtenidos sobre la calidad de atención fueron satisfactorios.

RECOMENDACIONES A LA CLINICA ODONTOLOGICA

- Se recomienda a los alumnos, coordinador de Clínica Odontológica, director de escuela profesional, futuros investigadores, confrontar los resultados de ésta investigación con más estudios que evalúen la deserción de pacientes para determinar si las diferencias estadísticas y los resultados son significativos.
- Se recomienda a los encargados de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano Puno tomar medidas contra el hecho de que la mayoría de los alumnos pagan por el tratamiento brindado en las instalaciones
- Tomando en cuenta que el miedo a la atención dental está presente en una parte de los pacientes atendidos en clínica se recomienda la aplicación de estrategias para reducir el mismo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Arevalo J. Analisis de las determinantes conductuales que influyen en la desercion odontologica de los pacientes que acuden a la unidad metropolitana de salud, de la ciudad de quito. [Tesis de grado en internet]. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo, Facultad Ciencias de la Salud 2015.
2. Betancourt J. Analisis de la desercion de pacientes en las clinicas Orthoplan. [Tesis de grado en internet]. Santiago de Cali: Universidad ICDESI, Programa de Administracion de Empresas 2013.
3. Cardona G. Plan de accion para reduccion de la desercion de pacientes adscritos a la clinica odontologica sonria, Cartago Valle del cauca, año 2013. [Tesis de grado en internet]. Valle del Cauca: Universidad Libre seccional Pereira, Facultad de Administracion y Contabilidad 2015.
4. Lopez J. Determinantes de la Satisfaccion de la atencion odontologica en un grupo de pacientes atendidos en la Clinica del Adulto de Odontologia de la Universidad de Antioquia. Rev.Gerencia.Politi.Salud, Bogota. 2013 [En linea].2013, [08 de agosto de 2018]; 12(24): p. 209-225 disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54526806014>.
5. Bautista M. Causas mas frecuentes de desercion de los pacientes a las clinicas odontologicas de la Universidad Santo Tomas sede Floriblanca entre los años 2000 al 2014. [Tesis de grado en internet]. Bucaramanga: Universidad Santo Tomas, Facultad de Odontologia 2015.
6. Soto F. Factores que condicionan la desercion de pacientes en la clinica dental de la facultad de odontologia de la Universidad Nacional Federico Villareal año 1998. [Tesis de grado en internet]. Lima: Universidad Nacional Federico Villareal, Facultad de Odontologia 1998.
7. Ruiz M. Factores que condicionan la desercion de los pacientes a la atencion odontologica en la clinica estomatologica de la Universidad de Huanuco 2017.

- [Tesis de grado en internet]. Huanuco: Universidad de Huanuco, Facultad de ciencias de la salud escuela academico profesional de odontologia 2018.
8. Cazorla J. Analisis de los factores que determinan la desercion de pacientes en la clinica odontologica de la universidad catolica de santa maria. Arequipa 2015. [Tesis de grado en internet]. Arequipa: Universidad Catolica de Santa Maria, Facultad de Odontologia 2015.
 9. Tintaya Z. Factores sociodemográficos que influyen en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2016 . [Tesis de grado en internet]. Puno: Universidad Nacional del Altiplano 2016.
 10. Nuñez J. Percepcion de la calidad de atencion del paciente que acude a la clinica de la Facultad de Odontologia de la UNMS durante el año 2007. [Tesis de grado en internet]. Lima: Universidad Mayor de San Marcos 2010.
 11. Morocco E. Calidad de atencion de enfermeria desde la percepcion del paciente adulto y adulto mayor, hospital regional Manuel nuñez Butron - Puno, 2017. [Tesis de grado en internet]. Puno: Universidad Nacional del Altiplano 2017.
 12. Rodriguez M. Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clinica de la Facultad de Odontologia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [Tesis de grado en internet]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2012.
 13. Sumi R. Factores Socio-Economicos que influyen en el nivel de atencion de los centros asistenciales de la Red Asistencial Juliaca - ESSALUD 2009. [Tesis de grado en internet]. Puno: Universidad Nacional del Altiplano 2012.
 14. Mamani A. Grado de satisfaccion de los pacientes respecto a la calidad de atencion odontologica brindada por el establecimiento de salud salcedo, Minsa,

- Puno - 2017. [Tesis de grado en internet]. Puno: Universidad Nacional del Altiplano 2017.
15. Mamani A. Grado de satisfaccion de los pacientes respecto a la calidad de atencion odontologica brindada por el establecimiento de salud salcedo, Minsa, Puno - 2017. [Tesis en internet]. Puno: Universidad Nacional del Altiplano 2017.
 16. Loyola D. Calidad de servicio en la atencion odontologica de pacientes que acuden al servicio de estomatologia de una isntitucion publica y privada en la provincia de lima, San martin de Porres en el año 2017. [Tesis de grado en internet]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia, Facultad de Estomatologia 2018.
 17. Marquez J, Navarro M. Estudio descriptivo de la posicion de los pacientes de la Sanidad Publica en relacion a diferentes factores subyacentes a los miedos dentales. RCOE [En linea]. 2004 [08 de agosto de 2018]; 9(2): p. 165-174 Disponible en <http://scielo.isciii.es/pdf/rcoe/v9n2/original3.pdf>.
 18. Bustamante W. Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de chiclayo, 2014. [Tesis de grado en internet]. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo 2015.
 19. Quispe N. Efectividad de la terapia sofrológica en la ansiedad al tratamiento dental en pacientes que acuden al consultoio odontologico privado, Puno- Peru 2016. [Tesis de grado en internet]. Puno: Universidad Nacional del Altiplano 2017.
 20. Medina R. Factores institucionales y personales que influyen en la aplicacion del proceso de atencion de enfermeria en el servicio de emergencia del Hospital Alberto sabogal Sologuren - 2016. [Tesis de grado en internet]. Lima: Universidad Cayetano Heredia.
 21. Rivera M. Influencia del nivel socio-economico en el edentulismo parcial en una poblacion adulta de 40-50 años tratada en el centro de atencion odontologica



UDLA. [Tesis de grado en internet]. Chile: Universidad de las Americas,
Facultad de Odontologia 2017.

7. ¿Cuántas veces asiste por semana a la clínica Odontológica?

- () 1 Vez () 2 Veces () 3 Veces
() 4 Veces () 5 Veces

8. ¿Cuánto tiempo permanece en la sala de espera, para ser atendido?

- () Inmediatamente () Hasta 10 minutos
() Más de 20 minutos () Más de 30 minutos
() No llegó el alumno tratante.

9. ¿Asiste puntualmente a su cita?

- () SI
() NO

10. ¿Alguna vez "NO" fue atendido a pesar de la cita programada?

- () SI
() NO

11. ¿Tiene temor al tratamiento dental?

- () SI
() NO

12. ¿Qué tratamiento le realizaron hasta hoy?

- () Sólo contacto visual y verbal con el tratante.

() Sólo Examen dental
() Profilaxis
() Curaciones
() Extracción dental
() Endodancias
() Prótesis dentales
() Intervenciones quirúrgicas
() Otros:.....

13. ¿Cuántas sesiones tardaron en realizar estos tratamientos?

- () 1 () 2 () 3
() 4 () 5 () 6 a más

14. ¿Cómo considera el tratamiento hasta hoy?

- () Muy bueno () Bueno () Regular
() Deficiente () Malo

15. ¿Cómo considera el trato recibido por el alumno operador?

- () Muy bueno () Bueno () Regular
() Deficiente () Malo

16. ¿Si alguna vez acudió por una emergencia, cuánto tiempo estuvo en la sala de espera para ser atendido?
- () Inmediatamente () 5 Minutos () 10 Minutos
() 15 Minutos () 20 Minutos () 30 Minutos a más
17. ¿El horario de atención que brinda actualmente la Clínica Odontológica es apropiado para usted?
- () SI
() NO – Porqué:.....
18. ¿Desearía aumentar un turno más de atención a la Clínica Odontológica?
- () SI
() NO
19. ¿Desearía continuar su atención hasta el final?
- () SI
() NO – Porqué:.....
20. ¿Cuál cree usted que sería el motivo para “NO” continuar el tratamiento de la Clínica Odontológica?
- () No hay buena atención afectiva ni de calidad.
() Falta de recursos económicos.
() Desconfianza de la calidad de los materiales.
() Falta de tiempo.
21. ¿Cómo considera la atención recibida por el profesor supervisor?
- () Realiza demostración con el paciente
() Supervisa minuciosamente
() Supervisa de vez en cuando
() No interviene
22. ¿Recomendaría usted a otras personas a la Clínica Odontológica?
- () SI
() NO
23. ¿Cómo le parecen los precios/costos de tratamiento que ofrece la Clínica Odontológica?
- () Muy costoso
() Costoso
() Aceptable
() No pago por el tratamiento
24. ¿Qué recomendaciones daría usted para evitar el abandono a su tratamiento en la Clínica Odontológica?
- () Que no le demore demasiado tiempo.
() Que le disminuyan los precios.
() Que le brinde una buena atención y un buen resultado.
() Que el alumno operador le demuestre interés.
25. ¿Cómo percibe la calidad que brinda la Clínica Odontológica?
- () Muy buena atención
() Buena atención
() Regular atención
() Mala atención
() Deficiente atención

ANEXO 2







ANEXO 3

n°	Sexo	edad	Pregunta2	Pregunta8	Pregunta10	Pregunta11	Pregunta14	Pregunta15	Pregunta16	Pregunta17	Pregunta18	Pregunta19	Pregunta20	Pregunta21	Pregunta23	Pregunta23B	Pregunta24	Pregunta25
1	Masculino	59	Entre 5/ 250 No llegó el a Si	Si	Bueno	Bueno	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
2	Femenino	28	Entre 5/ 500 Más de 20 mi No	Si	Bueno	Bueno	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
3	Femenino	60	Entre 5/ 250 Inmediatami No	No	Muy bueno	Muy bueno	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
4	Femenino	21	Más de 5/ 1(No llegó el a Si	Si	Bueno	Bueno	3	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
5	Masculino	25	Entre 5/ 500 No llegó el a Si	Si	Bueno	Bueno	1	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
6	Femenino	20	Entre 5/ 250 Inmediatami No	No	Bueno	Bueno	1	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
7	Femenino	35	Entre 5/ 500 Hasta 10 min Si	Si	Bueno	Bueno	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
8	Masculino	44	Entre 5/ 500 Más de 20 m No	Si	Bueno	Bueno	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
9	Masculino	41	Más de 5/ 1(Más de 20 m No	No	Bueno	Bueno	2	No	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
10	Masculino	24	Entre 5/ 250 Hasta 10 min No	No	Bueno	Bueno	3	No	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
11	Masculino	39	Entre 5/ 250 No llegó el a Si	No	Bueno	Bueno	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
12	Masculino	24	Entre 5/ 500 Hasta 10 min No	No	Bueno	Bueno	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
13	Masculino	36	Entre 5/ 500 No llegó el a Si	Si	Regular	Regular	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
14	Femenino	29	Más de 5/ 1(No llegó el a Si	Si	Bueno	Bueno	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
15	Femenino	33	Entre 5/ 500 No llegó el a Si	No	Bueno	Bueno	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
16	Masculino	32	Entre 5/ 500 Hasta 10 min No	No	Regular	Regular	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
17	Femenino	48	Entre 5/ 500 No llegó el a Si	Si	Bueno	Bueno	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
18	Masculino	44	Entre 5/ 500 Inmediatami No	No	Muy bueno	Muy bueno	2	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
19	Masculino	23	Entre 5/ 250 Más de 30 m No	Si	Regular	Regular	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
20	Masculino	35	Entre 5/ 500 Más de 20 m No	Si	Bueno	Bueno	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
21	Masculino	33	Entre 5/ 500 Más de 20 m No	No	Bueno	Bueno	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
22	Masculino	44	Entre 5/ 500 Inmediatami No	No	Bueno	Bueno	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
23	Femenino	44	Más de 5/ 1(Más de 20 m No	Si	Bueno	Bueno	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
24	Masculino	21	Entre 5/ 500 No llegó el a Si	No	Bueno	Bueno	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
25	Femenino	58	Entre 5/ 250 No llegó el a Si	No	Bueno	Bueno	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
26	Femenino	32	Entre 5/ 500 Más de 20 m No	Si	Bueno	Muy bueno	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
27	Femenino	36	Entre 5/ 500 Más de 30 m No	Si	Bueno	Bueno	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
28	Masculino	33	Más de 5/ 1(Más de 20 m No	No	Bueno	Bueno	4	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
29	Masculino	27	Entre 5/ 500 Inmediatami No	No	Bueno	Muy bueno	5	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
30	Masculino	48	Entre 5/ 500 Inmediatami No	Si	Bueno	Bueno	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
31	Femenino	55	Más de 5/ 1(Hasta 10 min No	Si	Muy bueno	Muy bueno	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
32	Masculino	41	Entre 5/ 500 Más de 20 m Si	No	Bueno	Bueno	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
33	Femenino	48	Entre 5/ 500 Inmediatami No	No	Bueno	Bueno	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
34	Femenino	48	Entre 5/ 500 Inmediatami No	No	Bueno	Bueno	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
35	Masculino	28	Entre 5/ 500 Más de 20 m Si	Si	Bueno	Bueno	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
36	Masculino	31	Entre 5/ 500 Hasta 10 min No	No	Bueno	Bueno	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
37	Masculino	29	Más de 5/ 1(No llegó el a Si	No	Regular	Regular	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
38	Masculino	35	Más de 5/ 1(Más de 20 m No	No	Bueno	Bueno	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
39	Masculino	49	Entre 5/ 500 Hasta 10 min No	No	Bueno	Bueno	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
40	Masculino	41	Entre 5/ 500 Hasta 10 min No	Si	Bueno	Bueno	6	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
41	Femenino	33	Entre 5/ 250 Más de 30 m No	No	Bueno	Bueno	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
42	Femenino	30	Entre 5/ 500 Inmediatami No	No	Muy bueno	Muy bueno	1	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
43	Femenino	48	Entre 5/ 250 No llegó el a Si	No	Bueno	Bueno	6	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
44	Masculino	41	Entre 5/ 500 No llegó el a Si	No	Bueno	Bueno	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
45	Femenino	51	Entre 5/ 250 Inmediatami No	Si	Muy bueno	Muy bueno	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
46	Masculino	22	Entre 5/ 500 No llegó el a Si	Si	Bueno	Bueno	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
47	Masculino	22	Entre 5/ 500 No llegó el a Si	Si	Bueno	Bueno	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
48	Femenino	21	Entre 5/ 500 No llegó el a Si	No	Bueno	Muy bueno	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
49	Femenino	18	Entre 5/ 500 Inmediatami No	Si	Bueno	Bueno	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
50	Masculino	38	Entre 5/ 500 Inmediatami No	Si	Bueno	Bueno	No	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
51	Masculino	34	Entre 5/ 250 Más de 20 m Si	No	Bueno	Muy bueno	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
52	Femenino	30	Entre 5/ 500 No llegó el a Si	Si	Bueno	Bueno	No	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
53	Masculino	33	Entre 5/ 250 No llegó el a Si	No	Bueno	Muy bueno	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
54	Femenino	34	Entre 5/ 500 No llegó el a Si	Si	Muy bueno	Muy bueno	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
55	Femenino	41	Entre 5/ 500 No llegó el a Si	No	Bueno	Bueno	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
56	Femenino	27	Entre 5/ 500 Inmediatami No	No	Muy bueno	Bueno	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
57	Femenino	27	Entre 5/ 500 Hasta 10 min No	No	Bueno	Bueno	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
58	Femenino	54	Entre 5/ 500 Inmediatami No	No	Muy bueno	Muy bueno	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
59	Femenino	24	Entre 5/ 500 Más de 20 m No	No	Bueno	Muy bueno	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
60	Femenino	48	Entre 5/ 250 No llegó el a Si	Si	Regular	Bueno	6	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
61	Femenino	21	Entre 5/ 500 Inmediatami No	No	Bueno	Bueno	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
62	Masculino	49	Más de 5/ 1(No llegó el a Si	Si	Bueno	Bueno	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
63	Masculino	55	Entre 5/ 500 Inmediatami No	No	Bueno	Muy bueno	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
64	Femenino	19	Entre 5/ 500 Hasta 10 min No	No	Bueno	Bueno	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
65	Femenino	44	Entre 5/ 500 Más de 20 m No	Si	Bueno	Bueno	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
66	Femenino	48	Entre 5/ 250 Inmediatami No	No	Bueno	Bueno	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
67	Femenino	38	Más de 5/ 1(Más de 30 m No	Si	Bueno	Bueno	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
68	Femenino	45	Más de 5/ 1(Más de 20 m No	Si	Bueno	Bueno	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
69	Femenino	33	Entre 5/ 500 Más de 20 m No	No	Bueno	Bueno	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
70	Masculino	20	Entre 5/ 500 No llegó el a Si	No	Bueno	Bueno	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
71	Femenino	30	Entre 5/ 500 Inmediatami No	Si	Bueno	Bueno	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
72	Masculino	40	Más de 5/ 1(Más de 20 m No	Si	Bueno	Bueno	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
73	Masculino	21	Entre 5/ 250 Hasta 10 min Si	Si	Bueno	Bueno	2	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
74	Femenino	38	Entre 5/ 500 No llegó el a Si	No	Bueno	Bueno	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
75	Masculino	19	Entre 5/ 250 Inmediatami No	Si	Bueno	Bueno	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
76	Femenino	41	Entre 5/ 500 Más de 20 m Si	No	Muy bueno	Muy bueno	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
77	Femenino	30	Entre 5/ 250 Inmediatami No	No	Buen													