



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



[Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0)

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial, siempre y cuando den crédito y licencia a nuevas creaciones bajo los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>



INFORME DE REVISIÓN

Se ha realizado el análisis con el software antiplagio de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", por parte de los estudiantes responsables, al documento cuyo título es:

"FACTORES QUE INFLUYEN EN LA CONCURRENCIA DE LOS USUARIOS A LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UNICA"

Presentado por:

- TARQUI CERÓN NILO EPIFANIO
- TORO PORTAL GEYSER

Del nivel de **PREGRADO** de la facultad de **ODONTOLOGIA** obteniéndose como resultado una coincidencia de **10.55%** otorgándosele el calificativo de:

APROBADO

Se adjunta al presente el reporte de evaluación del software antiplagio.

Observaciones:

SE APRUEBA POR TENER UN PORCENTAJE DE SIMILITUD INFERIOR A LOS LIMITES ESTABLECIDOS POR EL REGLAMENTO

Ica, 24 de Octubre de 2019

ARNALDO HUAMANI YUPANQUI
ASESOR
SOFTWARE ANTIPLAGIO
FACULTAD DE ODONTOLOGIA



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUÍS GONZAGA"

FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

**"FACTORES QUE INFLUYEN EN LA CONCURRENCIA DE LOS USUARIOS A
LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UNICA"**

TESIS

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
CIRUJANO DENTISTA**

AUTORES

NILO EPIFANIO TARQUI CERÓN

GEYSER TORO PORTAL

SEPTIEMBRE – 2019

ASESOR

Dra. C.D. Carmen Chauca de Quispe

DEDICATORIA

A nuestros padres y hermanos; por su permanente apoyo incondicional en toda nuestra formación profesional, gracias a ellos hoy podemos cumplir un sueño más.

AGRADECIMIENTOS

A Dios; por la bendición de brindarnos vida y salud para terminar nuestra carrera profesional.

A la Facultad de Odontología, a nuestros docentes y a nuestra asesora; porque nos brindaron sus enseñanzas con dedicación y exigencia y nos guiaron en el camino de nuestra formación profesional.

CONTENIDO

I. INFORMACION GENERAL	8
SUMARY	9
III. INTRODUCCIÓN:	10
IV.- PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN:	11
4.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:	11
4.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:	12
4.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN:	12
4.4. LIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:	13
4.5. OBJETIVOS:	13
4.5.1. OBJETIVO GENERAL:	13
4.5.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS:	13
V.- MARCO TEORICO:	14
5.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIOS:	14
5.1. 1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.	14
5.1. 2 ANTECEDENTES NACIONALES.	17
5.2. BASES TEORICAS:	20
5.3. MARCO CONCEPTUAL:	20
5.4. SISTEMA DE HIPÓTESIS:	21
HIPÓTESIS GENERAL	23
HIPÓTESIS ALTERNA	23
HIPÓTESIS NULA	23
VI.- SISTEMA DE VARIABLES:	24
6.1. VARIABLES:	24
6.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:	24
VII.- METODOLOGÍA:	24
7.1. NIVEL, TIPO, Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:	24
7.2. POBLACIÓN Y MUESTRA:	24

7.2.1. UNIDAD DE MUESTRA	25
7.2.2. TIPO DE MUESTRA:	25
7.2.3. TAMAÑO DE LA MUESTRA:	26
7.3 MUESTREO Y TIPO DE MUESTREO.	27
7.4. RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS:	27
VIII.- RESULTADOS:	28
IX. COMPROBACIÓN DE HIPOTESIS:	42
X. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS:	45
XI. CONCLUSIONES:	48
XII. RECOMENDACIONES:	49
XIII. REFERENCIA BIBLIOGRAFICA:	50
XIV. ANEXOS:	52

**“FACTORES QUE INFLUYEN EN LA CONCURRENCIA DE LOS USUARIOS A
LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UNICA”**

I. INFORMACION GENERAL

A. TITULO

“FACTORES QUE INFLUYEN EN LA CONCURRENCIA DE LOS USUARIOS A LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UNICA”

B. INVESTIGADORES:

NILO EPIFANIO TARQUI CERÓN

GEYSER TORO PORTAL

C. ÁREA O ESPECIALIDAD A LA QUE PERTENECE LA INVESTIGACIÓN:

Salud Pública

D. AMBITO GEOGRÁFICO DE LA EJECUCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:

Clínica Odontológica de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica.

E. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD O UNIVERSIDAD:

Salud Pública relacionada con la biología de los tejidos dentales y bioingeniería además de genética de anomalías dentomáxilofaciales.

II. RESUMEN

El presente estudio de investigación tiene como objetivo conocer los factores que influyen en la concurrencia; según la percepción de los usuarios, a la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional “San Luís Gonzaga” de Ica.

Es un estudio descriptivo de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 372 personas mayores de 18 años escogidos al azar que asistieron a la Clínica Odontológica de la UNICA durante el año 2018. El instrumento para la recolección de datos fue la encuesta; que permitió conocer el perfil del usuario a través de su edad, sexo, estado civil y grado de instrucción; además de los factores: costo, duración del tratamiento y calidez.

Los resultados obtenidos determinan que la mayoría de los usuarios 44.9% (167) se encontraban entre las edades 29 a 59 años; siendo el sexo femenino el más representativo con el 61.8% (230); así mismo se encontró que el 60.5% (225) fueron solteros y el 57.8% (215) estuvo representado por población con estudios superiores. Se determinó también que la percepción del Nivel de satisfacción del tratamiento recibido es significativa con el costo y tiempo del tratamiento realizado. En conclusión; los factores que más influyen en la concurrencia de los usuarios a la Clínica Odontológica de la UNICA son: el costo, la duración del tratamiento y la calidez brindada por los estudiantes.

Palabras claves: Percepción, satisfacción, usuario.

SUMMARY

This research study aims to know the factors that influence the concurrence; according to the perception of the users, to the Dental Clinic of the National University "San Luis Gonzaga" of Ica.

It is a descriptive cross-sectional study, the population was made up of 372 people over 18 chosen at random who attended the UNICA Dental Clinic during 2018. The instrument for data collection was the survey; which allowed to know the profile of the user through his age, sex, marital status and degree of instruction; In addition to the factors: cost, duration of treatment and warmth.

The results obtained determine that the majority of users 44.9% (167) were between the ages of 29 and 59; the female being the most representative with 61.8% (230); Likewise, it was found that 60.5% (225) were single and 57.8% (215) were represented by population with higher education. It was also determined that the perception of the level of satisfaction of the treatment received is significant with the cost and time of the treatment performed. In conclusion; The factors that most influence the concurrence of users to the Dental Clinic of UNICA are: the cost, the duration of the treatment and the warmth provided by the students.

Keywords: Perception, satisfaction, user.

III. INTRODUCCIÓN

El servicio de odontología es probablemente una de las prácticas diarias con más demanda en todo el mundo. Satisfacer la necesidad del usuario y brindar un servicio de calidad es quizás el pilar más importante para desarrollar y fortalecer la relación odontólogo-usuario.

Sin embargo, la atención en una Clínica Odontológica Pública Universitaria; implica todo un orden de procesos; desde la burocracia de ésta, hasta el fin del servicio brindado por el estudiante. Esto supone que en la percepción de los usuarios influyen diversos factores para que éstos decidan o no acudir a la clínica en el caso de necesidad.

El presente estudio de investigación se realizó en las instalaciones de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica, teniendo como finalidad conocer los factores que influyen en la concurrencia de los usuarios a la Clínica Odontológica, con el fin de contribuir a mejorar la calidad de la atención brindada, por lo que es necesario disponer de la información adecuada acerca de las percepciones que tienen los usuarios sobre su atención para así detectar los déficit y lograr brindar un mejor servicio, así mismo apoyar a los estudiantes evitando la deserción de pacientes.

IV.- PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

La salud es uno de los campos de investigación que más problemas engloba a nivel mundial, es así como actualmente hasta los países subdesarrollados se han interesado en resolver problemas relacionados a la utilización de servicios de salud. En el área odontológica a nivel nacional diversos estudios; tales como los realizados por: Musayon J.⁸, Riana G.¹⁰ y Quispe D.¹¹ se basaron en conocer cuáles son los factores que influyen para que la población decida o no acudir al dentista en caso de necesidad; en su mayoría estos estudios se fueron realizados en clínicas universitarias. Aunque no se han encontrado estudios anteriores que permitan conocer los factores que influyen en los usuarios a la hora de hacer uso de los servicios odontológicos en la Clínica Odontológica de la UNICA; es conocido el alto número de abandono de usuarios y el gran desconcierto que atraviesan los operadores durante su funcionamiento, puesto que el servicio que se presta en dichas instalaciones, no solo favorece a usuarios sino que también es parte de la formación pre-profesional de los estudiantes de cuarto y quinto año de la facultad de odontología. Esto implica cumplir con el récord establecido en las diferentes áreas odontológicas para la aprobación de estas; he ahí la importancia de investigar el servicio odontológico según la percepción del usuario basado en el costo, el tiempo empleado en los tratamientos y la calidez recibida por parte del estudiante o docente de área encargado, conociendo los factores o circunstancias que van a influir en los usuarios, para que puedan decidir si acudir o no al servicio odontológico en la Clínica de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” en caso de necesidad.

4.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:

¿Cuáles son los factores que influyen en la concurrencia de los usuarios a la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica?

4.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN:

Nuestra Facultad de Odontología tiene el compromiso de ofertar a la población profesionales cada vez más competitivos. Para lograr tal fin se requiere de un trabajo conjunto entre autoridades de la Clínica Odontológica, docentes y estudiantes, brindando un servicio de calidad y diferenciado a nivel local. De esta manera se presentará mayor afluencia de pacientes en la Clínica, lo que va permitir a los estudiantes realizar mayor cantidad de tratamientos y a su vez adquirir mayor experiencia para que cada día se brinde un mejor servicio.

El presente estudio permitirá determinar y conocer el perfil del usuario que acude a la Clínica Odontológica, conocer la percepción del usuario según el costo y duración del tratamiento además de la calidez recibida por parte del estudiante y por el docente encargado de su respectiva área; para que las autoridades y plana docente de la Clínica Odontológica propongan un plan de mejora que permita un servicio odontológico con calidad y calidez, diferenciado a nivel de clínicas universitarias de Ica; De igual manera permitirá conocer los factores que influyen en la concurrencia de los usuarios de la Clínica Odontológica de la UNICA.

Cabe resaltar que es la primera investigación local realizada en Ica, por lo que consideramos que a futuro tendrá gran utilidad procedimental y que motivará a que se hagan otros estudios similares los mismos que podrán ser comparados y analizados con hechos a nivel local y nacional.

4.4. LIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:

- ✓ La desconfianza de los usuarios a ser objetos del estudio.
- ✓ La negatividad de la mayoría de los usuarios de ser fotografiados.
- ✓ El largo tiempo de espera para poder captar a los usuarios mientras estos llegaban a la Clínica Odontológica por su atención o ya sea después de ser atendidos.

4.5. OBJETIVOS:

4.5.1. OBJETIVO GENERAL:

Conocer los factores que influyen en la concurrencia; según la percepción de los usuarios, a la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional “San Luís Gonzaga” de Ica, entre octubre y noviembre del año 2018.

4.5.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- ✓ Determinar el perfil del usuario que acude al servicio de odontología según **edad, género, estado civil y grado de instrucción**.
- ✓ Conocer la percepción del usuario según **costo** del tratamiento.
- ✓ Conocer la percepción del usuario según la **duración** del tratamiento.
- ✓ Conocer la percepción del usuario según la **calidez** recibida por parte del **estudiante** y por el **docente** a cargo de área.

V.- MARCO TEÓRICO

5.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIOS:

5.1. 1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.

1. Fortich y Díaz¹ en el año 2018 realizaron un estudio en Colombia donde describieron los niveles de empatía auto informados entre estudiantes de pregrado de odontología, el estudio basado en un cuestionario exploratorio y transversal se aplicó el test de normalidad Shapiro-Wilk. En sus resultados obtuvieron que el 35.9% de estudiantes fueron de género femenino y el 64.1% fueron de género masculino. Ellos obtuvieron información sobre la importancia de registrar y procesar la satisfacción de los usuarios como instrumento de perfeccionamiento en el mundo moderno de la calidad del servicio brindado por las instituciones.
2. Rueda y Zurita² en octubre del año 2018, en la ciudad de Quito, evaluaron la calidad de atención al paciente de la Facultad de Odontología Universidad Central del Ecuador, donde aplicaron una encuesta al azar a 200 usuarios que acudieron a la Clínica durante dos semanas laborables y obtuvieron resultados cuantitativos a partir de lo cual se determinó que la Clínica ofrece atención de calidad con el 85% de aciertos, así como el grado de satisfacción de los usuarios fue del 100%, y para los resultados cualitativos se conformó una lista de indicaciones basadas en la opinión de los pacientes que participaron.
3. Paz B.³ realizó un estudio en Nicaragua en el año 2016 enfatizado en conocer la visión de los usuarios en las clínicas multidisciplinarias de la Facultad de Odontología con respecto a la atención de calidad; fue un estudio descriptivo, cuyos resultados fueron que el 67,7% se encontraban en las edades de 20 a 30 años de edad. Por sexo, el femenino estuvo representado con el 54,8%;

del 100% de los pacientes que participaron en el estudio el 48.8% acudía al área de operatoria, el 19.4% tratamientos periodontales, el 12.9% prótesis parcial fija y tratamientos endodónticos.

4. Sarrazola et al.⁴ en el año 2016 en Colombia describieron la satisfacción de los pacientes respecto a la atención en las clínicas odontológicas del adulto; Se calculó una muestra representativa de 188 pacientes; fue un estudio observacional, descriptivo y transversal; Encontrando de los 188 pacientes, 68,1% (128) fueron mujeres, la edad promedio fue de $34,04 \pm 9,71$ [20-76] años. El 68% asisten a la consulta por tratamiento de prótesis fija, 16,5% prótesis parcial removible, 14,4% prótesis total y 1,1% blanqueamiento dental. El 100%, de la población atendida manifestaron que recibieron un buen trato por parte del estudiante, docente y auxiliar de clínica. El 100% (188) de los pacientes consideraron que le fueron solucionado sus problemas y motivo de consulta.

5. Vásquez G. et al.⁵ en abril del año 2016 en Chile dieron a conocer la importancia de elaboración de un instrumento de medición de satisfacción de atención para los pacientes que concurren a las clínicas odontológicas. Los criterios que utilizaron para justificar la creación y los elementos que deben conformar el instrumento de medición, fueron obtenidos de una amplia revisión bibliográfica. Obtuvieron como resultado que es importante registrar y procesar datos respecto a la satisfacción del usuario como instrumento de mejoramiento en el mundo moderno de la calidad del servicio entregado por las instituciones.

6. Jairo et al.⁶ en el año 2013 en Antioquia analizaron los factores que influyen en la aceptación de la atención recibida en un grupo de pacientes tratados

en la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. El estudio fue de tipo exploratorio cuantitativo y cualitativo; se encontraron los siguientes resultados, el 78% fueron mujeres, mayores de 55 años, de condiciones socioeconómicas bajas. La valoración del servicio fue percibida como buena por la atención oportuna, el trato de profesores y estudiantes, y las condiciones físicas durante la atención. Al profundizar en las entrevistas se resaltaron experiencias subjetivas propias del paciente y factores inherentes al servicio y al talento humano.

5.1. 2 ANTECEDENTES NACIONALES.

1. Espejo D.⁷ en la ciudad de Lima, Perú en el año 2017 evaluó la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia y a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia. Fue un estudio descriptivo, observacional y de corte transversal. El estudio demostró que todas las dimensiones de escala Servqual evaluadas en la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia presentaron diferencia significativa, los cuales fueron: Tangibilidad ($p < 0.0001$), Fiabilidad ($p < 0.0001$), Capacidad de respuesta ($p < 0.0001$), Seguridad ($p < 0.0001$) y Empatía ($p < 0.0001$); mostrando que la calidad de servicio de la Clínica presenta diferencia entre la satisfacción y expectativa en la atención odontológica. En el Hospital se encontró diferencia significativa en cuatro de las cinco dimensiones mencionadas; las cuales fueron: Fiabilidad (0.0013), Capacidad de respuesta (0.0375), Seguridad ($p < 0.0001$) y Empatía ($p < 0.0001$); sin embargo, la dimensión Fiabilidad no presentó diferencia significativa (0.3773), a pesar que los valores de expectativa (5.00) y satisfacción (4.80) eran diferentes. Esto indica que la calidad de servicio del Hospital no presenta diferencia entre la satisfacción y expectativa a la atención odontológica. En conclusión; encontraron que la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden a la

Clínica Dental Docente Cayetano Heredia es mayor que la calidad de servicio del Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia en el año 2017.

2. Musayon J.⁸ Realizo un estudio en Lima en el año 2018 donde determino la apreciación del paciente de la atención recibida en la Clínica Estomatológica del adulto de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, fue un estudio descriptivo cuyos resultados arrojaron que por amplia mayoría de 87.5% los pacientes consideran “buena” la amabilidad del operador y los trabajadores, en el factor de calidad de atención. Un 84.2% de los pacientes consideran que la clínica no se encuentra en una zona peligrosa en el factor de características sociodemográficas. Un 82.5%, consideran que nunca hubo complicaciones durante el tratamiento en el factor de calidad de tratamiento. Se concluyó que los pacientes en mayoría tienen una apreciación buena de la atención recibida en la Clínica y tendrían un menor índice de deserción.

3. Herrera y Peñaloza⁹ en el año 2016 en Cusco, realizó un estudio para determinar la calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en la clínica estomatológica Luis Vallejos Santoni; en la que demostró que el sexo masculino fue el más atendido con un 57.5% frente al sexo femenino que estuvo representado por un 42.5%, del 100% de los pacientes, los porcentajes mayores son los correspondientes al 30.5% que representan al rango etario de 18 a 28 años, con respecto a la calidad percibida en pacientes atendidos se demostró que fue buena con un porcentaje del 78.5%, con respecto a la calidad percibida según los ítems en pacientes se demuestra una aceptación que varía entre de acuerdo y totalmente de acuerdo, con respecto a la percepción de la calidad basada en la infraestructura en general, el 79% de los encuestados indicaron que era buena.

4. Riana G.¹⁰ en Piura en el año 2016 realizó un estudio para determinar la calidad de atención odontológica y satisfacción percibida por pacientes atendidos en consultorios odontológicos del E.S I-4 Castilla 2016. El género que tuvo mayor concurrencia en la atención odontológica fue el sexo femenino con instrucción de nivel educativo secundaria completa, la concurrencia con que mayor asisten para la atención varían entre 2 a 3 citas anuales con mayor uso de citas en cuanto a extracciones dentales y así indicando que la calidad de atención y satisfacción odontológica es regular.

5. En el año 2016 Quispe D.¹¹ realizó un estudio donde midió el nivel de satisfacción en la atención a los pacientes en la Unidad de Segunda Especialización en Estomatología de la Universidad Nacional de Trujillo; donde participaron en el estudio un total de 152 pacientes; la metodología de estudio fue de tipo básico, descriptivo y de corte transversal; presentaron un alto nivel de satisfacción de atención en un 82.9% y medianamente satisfecho en un 17.1% no encontrándose un nivel de satisfacción bajo.

6. Otros autores como Carrasco. et al.¹² en enero del año 2015, realizaron un estudio que les permitió evaluar los factores que pueden estar relacionados con la utilización de los servicios de una clínica odontológica universitaria peruana; el diseño del estudio fue retrospectivo y transversal; se evaluaron 91 fichas clínicas de pacientes atendidos en el Servicio de Diagnóstico de la Clínica Dental Docente de la Universidad Peruana Cayetano Heredia (UPCH) en el mes de agosto 2009 a julio 2010; en los resultados la proporción de pacientes evaluados en el Servicio de Diagnóstico, que utilizaron los servicios de la Clínica Docente de la UPCH fue de 61,5%, con una edad promedio de 29,1 años, en su mayoría de sexo femenino (74,7%) y de ocupación estudiante (42,9%). El grupo de edad que se evaluó en mayor proporción fue de 26 a 45 años (29,7%), seguido de los menores o iguales a un año (28,6%).

Los factores asociados al uso de los servicios odontológicos fueron: edad y última visita al dentista.

7. Bustamante W.¹³ en el año 2014, realizó un estudio cuyo propósito fue determinar las dimensiones del nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo. Los resultados del estudio evidenciaron un alto nivel de satisfacción por parte de los pacientes, el área donde se evidenció mayor déficit fue en cuanto a los precios de los tratamientos donde el 41.43% de los encuestados se mostraron indiferentes ante esta pregunta.

5.2. BASES TEORICAS:

Según la OMS¹⁴ La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. En este sentido es muy complejo definir términos como “calidad” ya que éste es un tema muy amplio. La evaluación de la calidad de atención en los últimos años es parte fundamental para el profesional de la salud ya que depende de esto para que su servicio se recomiende; diversos autores contemplan estos conceptos.

Lizano Barrera¹⁵ en una publicación cuya investigación realizada en Quito en febrero del año 2017 nos dice que la calidad es el resultado integral de procesos de trabajos, que se enmarca en el perfeccionamiento continuo, siendo la misma una condición compleja, por lo cual las innovaciones crean desarrollo en los servicios de la salud siendo un apoyo significativo a un resultado que se puede optimizar, para satisfacer las necesidades de los que requieren este servicio en una forma idónea.

5.3. MARCO CONCEPTUAL:

Factor: Elemento o causa que actúan junto con otros.¹⁶

Concurrencia: Asistencia, participación.¹⁷

Población: Conjunto de los elementos sometidos a una evaluación estadística mediante muestreo.¹⁸

Edad: Tiempo que ha vivido una persona desde su nacimiento.¹⁹

Género: Identidad generada por el rol sexual de las personas o, más específicamente, por las conductas de identificación sexual.²⁰

Estado civil: Condición del paciente en relación con su nacimiento, nacionalidad, filiación o matrimonio, que se hacen constar en el registro civil y que delimitan el ámbito propio de poder y responsabilidad que el derecho reconoce a las personas naturales.²¹

Grado de instrucción: Es el grado más elevado de estudios realizados o en curso, sin tener en cuenta si se han terminado o están provisional o definitivamente incompletos.²²

Costo: Cantidad que se da o se paga por algo.²³

Calidez: Es una cualidad muy apreciada en una persona tanto en el trato como en la forma de ser con los demás.²⁴

Calidad: Es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso.²⁵

5.4. SISTEMA DE HIPÓTESIS:

A. HIPÓTESIS GENERAL:

La concurrencia de los usuarios a la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional “San Luís Gonzaga” de Ica, entre octubre y noviembre del 2018 estuvo influenciada por varios factores.

B. HIPÓTESIS ALTERNA:

La concurrencia de los usuarios a la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional “San Luís Gonzaga” de Ica, entre octubre y noviembre del 2018 desde la percepción del usuario estuvo influenciada por el costo y duración del tratamiento recibido.

C. HIPÓTESIS NULA:

La concurrencia de los usuarios a la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional “San Luís Gonzaga” de Ica, entre octubre y noviembre del 2018 desde la percepción del usuario no estuvo influenciada por el costo y duración del tratamiento recibido.

VI.- SISTEMA DE VARIABLES

6.1. VARIABLES:

A) Variable independiente: Factores que influyen en los usuarios.

B) Variable dependiente: Concurrencia a la Clínica Odontológica de la UNICA.

6.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:

Variable	Definición operacional	Naturaleza	Escala	Dimensiones e Indicadores
<i>Variable independiente:</i> Factores que influyen en los usuarios.	Son aquellos condicionantes que influyen para que el usuario decida o no asistir a la clínica Odontológica de la UNICA.	Cualitativa	Nominal Ordinal Nominal Nominal	Costo del tratamiento: Económico / Elevado. Duración del tratamiento: Adecuado / Regular / Extenso. Calidez del estudiante: Si / No. Calidez del docente de área: Si / No.
<i>Variable dependiente:</i> Concurrencia a la Clínica Odontológica de la UNICA	Asistencia de los usuarios a la clínica Odontológica de la UNICA entre el periodo octubre y noviembre del año 2018.	Cuantitativa	Continua Nominal Nominal Ordinal	Edad: +18 años Género: Masculino / Femenino. Estado civil: Soltero / Casado / Viudo / Divorciado / Conviviente / Separado. Grado de instrucción: Primaria / Secundaria / Superior.

VII.- METODOLOGÍA

7.1. NIVEL, TIPO, Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:

La presente investigación es un estudio observacional, prospectivo y descriptivo.

7.2. POBLACIÓN Y MUESTRA:

La población estuvo constituida por todos los usuarios mayores de 18 años que asistieron a la Clínica Odontológica de la UNICA durante el turno de la mañana y tarde entre octubre y noviembre del año 2018. La muestra fue de 372 usuarios.

7.2.1. UNIDAD DE MUESTRA

Criterios de inclusión

- ✓ Todos los usuarios mayores de 18 años que asistieron a la Clínica Odontológica de la UNICA entre octubre y noviembre del año 2018.
- ✓ Todos los usuarios que estuvieron de acuerdo en participar con la investigación.

Criterios de exclusión

- ✓ Todos los usuarios menores de 18 años.
- ✓ Usuarios que dependían de otras personas (discapacidad mental).
- ✓ Los usuarios que no estuvieron de acuerdo en participar con la investigación.

7.2.2. TIPO DE MUESTRA:

No probabilístico

7.2.3. TAMAÑO DE LA MUESTRA:

El tamaño de la muestra fue de 372 usuarios y se realizó en el programa. Open Epi con un 95% de nivel de confianza y un margen de error del 5%.

Tamaño de la muestra en una población conocida:

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

Dónde:

- ✓ N = Tamaño de la población (para el factor de corrección de la población finita o fcp): 11000
- ✓ z = (Si la confianza es de 95%): 1.96
- ✓ p = probabilidad de éxito (si no existe 5%= 0.5)
- ✓ q = probabilidad de fracaso 1-p (1-0.5= 0.5).
- ✓ d = depresión (lo que nos indique): 0.05

Remplazando:

$$n = \frac{11000 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(11000 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{10,564.4}{0.0025(10999) + 0.9604}$$

$$n = \frac{10,564.4}{27.4975 + 0.9604}$$

$$n = \frac{10,564.4}{28.4579}$$

$$n = 371.229$$

7.3 MUESTREO Y TIPO DE MUESTREO.

Se realizó un muestreo aleatorio estratificado.

7.4. RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS:

Se obtuvo el permiso correspondiente de la Oficina de Dirección de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” para poder iniciar con el estudio.

Se verificaron los horarios de atención en la “Clínica del adulto” en los turnos mañana y tarde. En el lugar se captó a los usuarios o sujetos al estudio; mientras estos se encontraban en la sala de espera, se les explicó de forma clara y sencilla a cada uno de ellos en qué consistía el estudio de investigación, luego de haber aceptado ser objetos de estudio procedimos a formular las preguntas contempladas en el instrumento de recolección de datos.

El método que se realizó para recabar información en el presente estudio de investigación fue en función al enfoque “cuantitativo” de la investigación. Además, se recogió los datos directamente de quienes fueron sujetos al estudio de la investigación; siendo el presente estudio por lo tanto fuente de información primaria y el instrumento que se empleó fue la “encuesta”.

VIII.- RESULTADOS

TABLA N° 01

Nivel de satisfacción del tratamiento recibido y la Edad del usuario.

		Edad del usuario			Total
		18 a 29	29 a 59	60 a 90	
Nivel de satisfacción del tratamiento recibido	Completamente insatisfecho	2	0	0	2
		,5%	0,0%	0,0%	,5%
	Muy insatisfecho	8	3	3	14
		2,2%	,8%	,8%	3,8%
	Algo insatisfecho	11	6	6	23
		3,0%	1,6%	1,6%	6,2%
	Bastante satisfecho	36	51	11	98
		9,7%	13,7%	3,0%	26,3%
	Muy satisfecho	77	96	35	208
		20,7%	25,8%	9,4%	55,9%
Completamente satisfecho	14	11	2	27	
	3,8%	3,0%	,5%	7,3%	
Total		148	167	57	372
		39,8%	44,9%	15,3%	100,0%

En la tabla se observa que los usuarios en un (55.9%) (208) se mostraron *muy satisfechos* con el tratamiento recibido; siendo en su mayoría usuarios adultos el (25.8%) (96). Además, el (26.3%) (98) se mostró *bastante satisfecho*; de los cuales (13.7%) (51) fueron adultos; lo que muestra un resultado muy positivo a pesar que solamente un (7.3%) (27) dijo estar *completamente satisfecho*; siendo en su mayoría jóvenes el (3.8%) (14).

GRAFICO Nº 01

Nivel de satisfacción del tratamiento recibido y la Edad del usuario

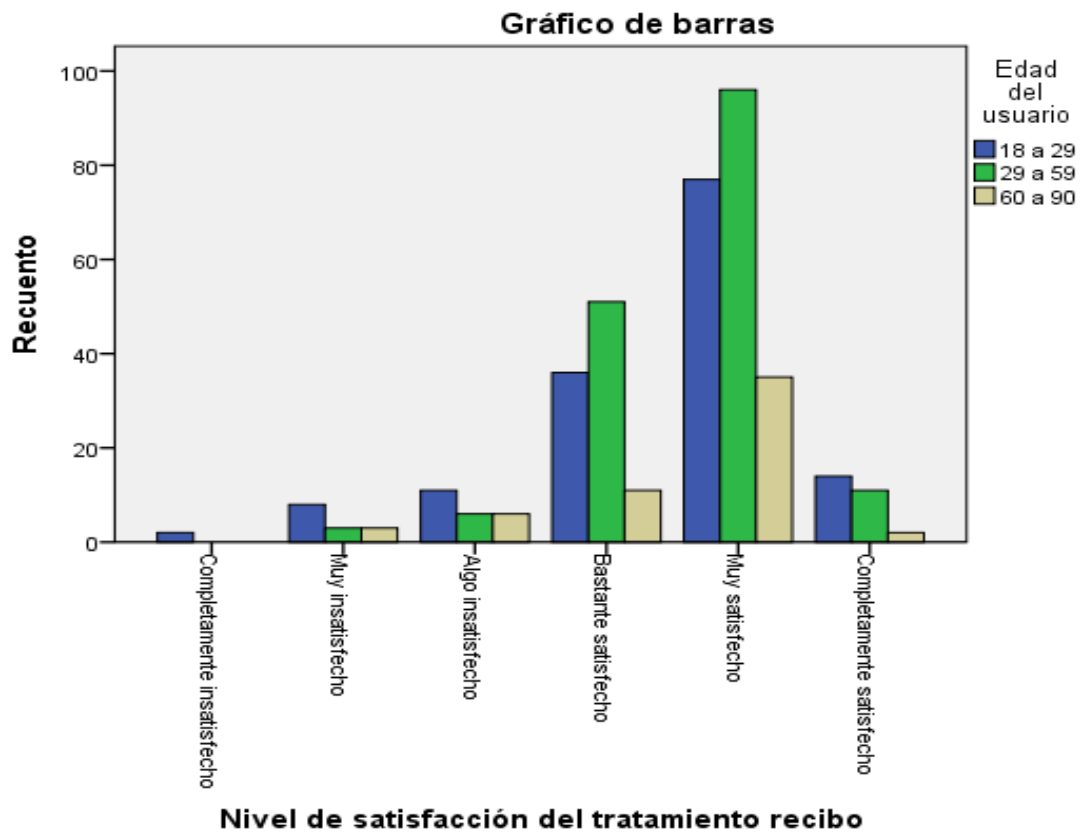


TABLA N° 02

Nivel de satisfacción del tratamiento recibido y genero del usuario.

		Género del usuario		Total
		Masculino	Femenino	
Nivel de satisfacción del tratamiento recibido	Completamente insatisfecho	2	0	2
		,5%	0,0%	,5%
	Muy insatisfecho	1	13	14
		,3%	3,5%	3,8%
	Algo insatisfecho	13	10	23
		3,5%	2,7%	6,2%
	Bastante satisfecho	32	66	98
		8,6%	17,7%	26,3%
	Muy satisfecho	89	119	208
		23,9%	32,0%	55,9%
Completamente satisfecho	5	22	27	
	1,3%	5,9%	7,3%	
Total		142	230	372
		38,2%	61,8%	100,0%

En la presente tabla se observa que el (61.8%) (230) de los usuarios fueron mujeres; de las cuales el (32.0%) (119) dijeron estar *muy satisfechas* con el tratamiento recibido. Mientras que solo el (38.2%) (142) de los usuarios fueron varones; de los cuales el (23.9%) (89) dijo estar *muy satisfecho* con el tratamiento recibido.

GRAFICO N° 02

Nivel de satisfacción del tratamiento recibido y genero del usuario.

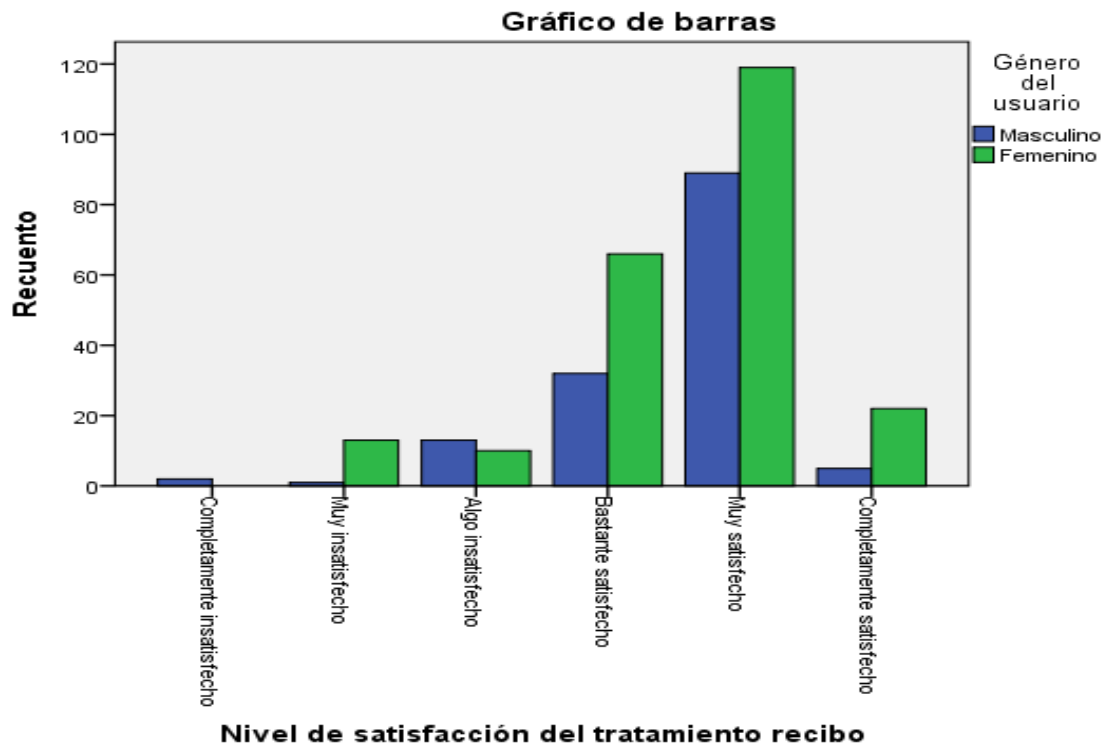


TABLA N° 03

Nivel de satisfacción del tratamiento recibido y estado civil del usuario.

		Estado civil del usuario						Total
		Soltero(a)	Casado(a)	Viudo(a)	Divorciado(a)	Conviviente	Separado(a)	
Nivel de satisfacción del tratamiento recibido	Completamente insatisfecho	2	0	0	0	0	0	2
		,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	,5%
	Muy insatisfecho	7	5	0	0	2	0	14
		1,9%	1,3%	0,0%	0,0%	,5%	0,0%	3,8%
	Algo insatisfecho	16	3	2	2	0	0	23
		4,3%	,8%	,5%	,5%	0,0%	0,0%	6,2%
	Bastante satisfecho	56	28	0	0	14	0	98
		15,1%	7,5%	0,0%	0,0%	3,8%	0,0%	26,3%
	Muy satisfecho	129	51	1	3	22	2	208
		34,7%	13,7%	,3%	,8%	5,9%	,5%	55,9%
	Completamente satisfecho	15	6	2	0	4	0	27
		4,0%	1,6%	,5%	0,0%	1,1%	0,0%	7,3%
Total		225	93	5	5	42	2	372
		60,5%	25,0%	1,3%	1,3%	11,3%	,5%	100%

La tabla muestra que el (60.5%) (225) de los usuarios fueron *solteros* y de ellos en su mayoría el (34.7%) (129) dijeron estar *muy satisfechos* con el tratamiento recibido.

GRAFICO Nº 03

Nivel de satisfacción del tratamiento recibido y estado civil del usuario.

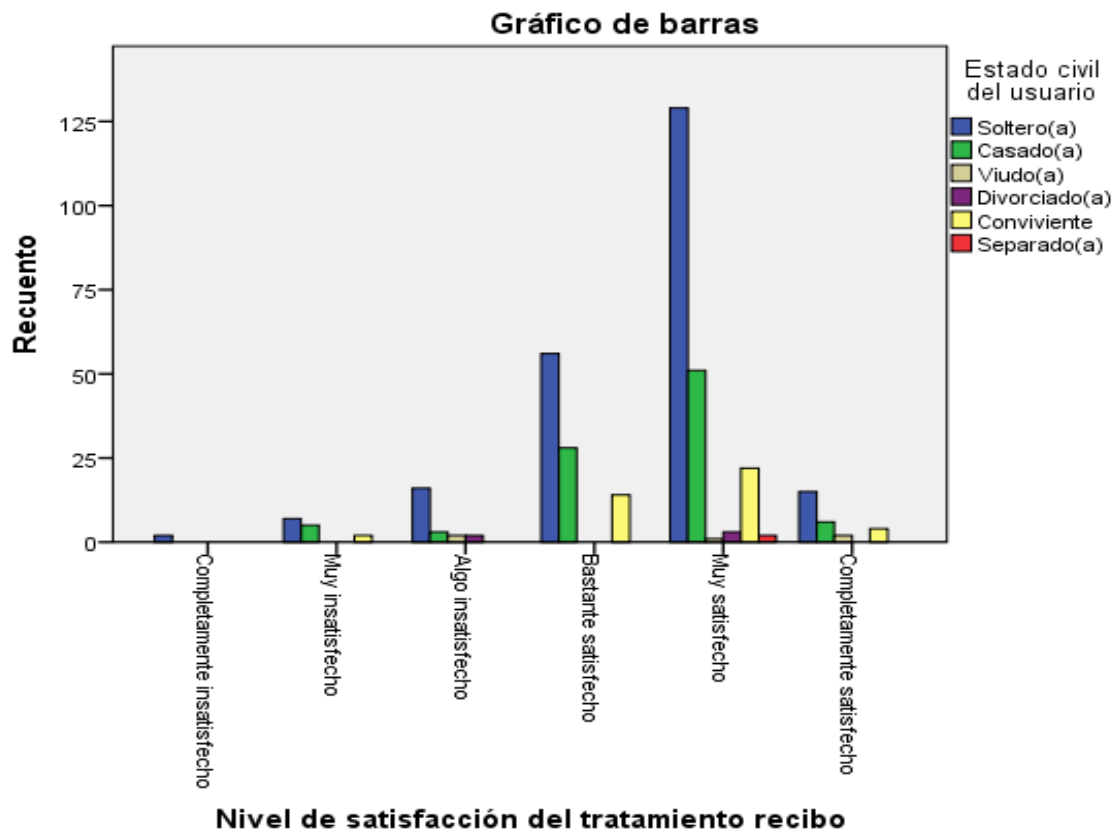


TABLA N° 04

Nivel de satisfacción del tratamiento recibido y grado de instrucción del usuario.

		Grado de instrucción del usuario			Total
		Primaria	Secundaria	Superior	
Nivel de satisfacción del tratamiento recibido	Completamente insatisfecho	0	0	2	2
		0,0%	0,0%	,5%	,5%
	Muy insatisfecho	2	2	10	14
		,5%	,5%	2,7%	3,8%
	Algo insatisfecho	5	5	13	23
		1,3%	1,3%	3,5%	6,2%
	Bastante satisfecho	6	32	60	98
		1,6%	8,6%	16,1%	26,3%
	Muy satisfecho	26	70	112	208
		7,0%	18,8%	30,1%	55,9%
Completamente satisfecho	0	9	18	27	
	0,0%	2,4%	4,8%	7,3%	
Total		39	118	215	372
		10,5%	31,7%	57,8%	100%

Según el grado de instrucción; la tabla muestra que la mayoría fueron usuarios con *estudios superiores* (57.8%) (215), de los cuales dijeron estar *muy satisfechos* el (30.1%) (112). Además, los que menos asisten son personas con solo estudios de *primaria* siendo el (10.5%) (39) de los cuales la mayoría se mostró *muy satisfecho* con el tratamiento recibido (7.0%) (26).

GRAFICO Nº 04

Nivel de satisfacción del tratamiento recibido y grado de instrucción del usuario.

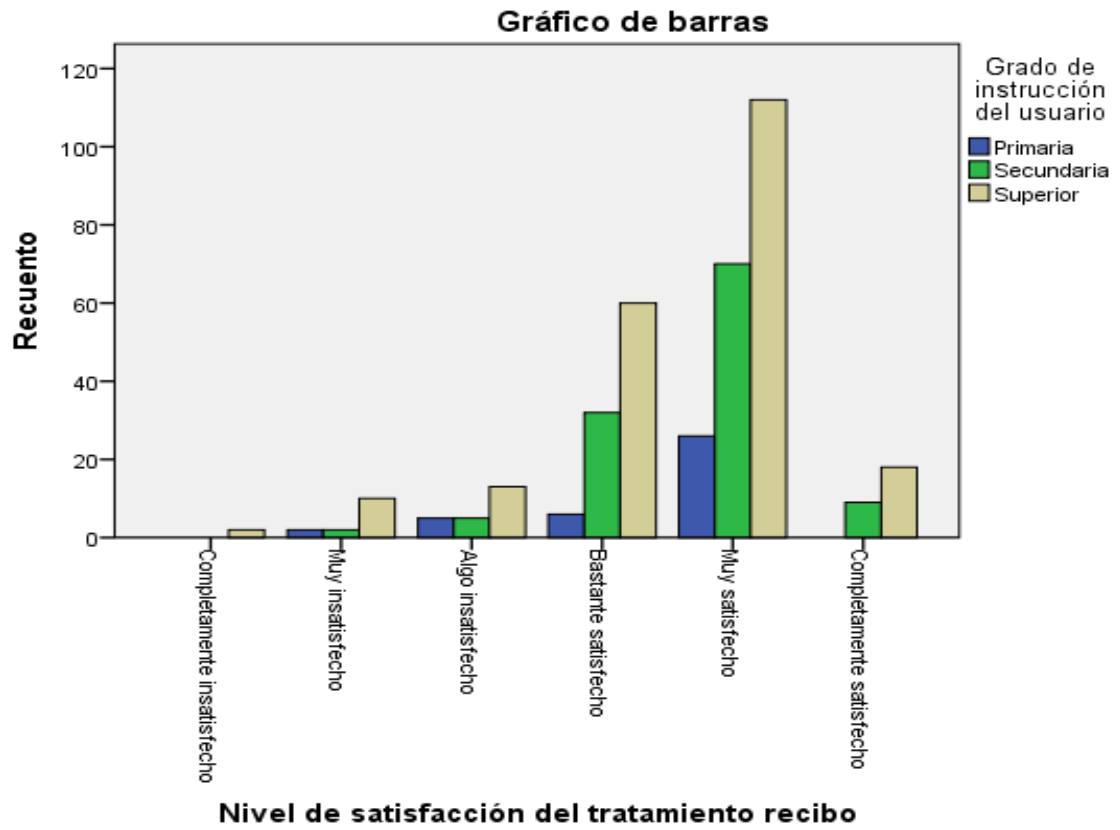


TABLA N° 05

Nivel de satisfacción del tratamiento recibido y el costo de tratamiento realizado.

		Costo del tratamiento realizado		Total	
		Elevado	Económico		
Nivel de satisfacción del tratamiento recibido	Completamente insatisfecho	0	2	2	
		0,0%	,5%	,5%	
	Muy insatisfecho	2	12	14	
		,5%	3,2%	3,8%	
	Algo insatisfecho	6	17	23	
		1,6%	4,6%	6,2%	
	Bastante satisfecho	7	91	98	
		1,9%	24,5%	26,3%	
	Muy satisfecho	14	194	208	
		3,8%	52,2%	55,9%	
	Completamente satisfecho	0	27	27	
		0,0%	7,3%	7,3%	
	Total		29	343	372
			7,8%	92,2%	100%

El nivel de satisfacción del usuario según el costo del tratamiento nos muestra que el (92.2%) (343) de los usuarios calificaron al costo como *económico*; de los cuales el (52.2%) (194) dijo estar muy satisfecho con el tratamiento recibido. Una diferencia muy notable ya que solo el (7.8%) (29) de usuarios dijo que el costo es *elevado*; de los cuales sólo la mitad (3.8%) (14) dijo estar muy satisfecho.

GRAFICO Nº 05

Nivel de satisfacción del tratamiento recibido y el costo de tratamiento realizado.

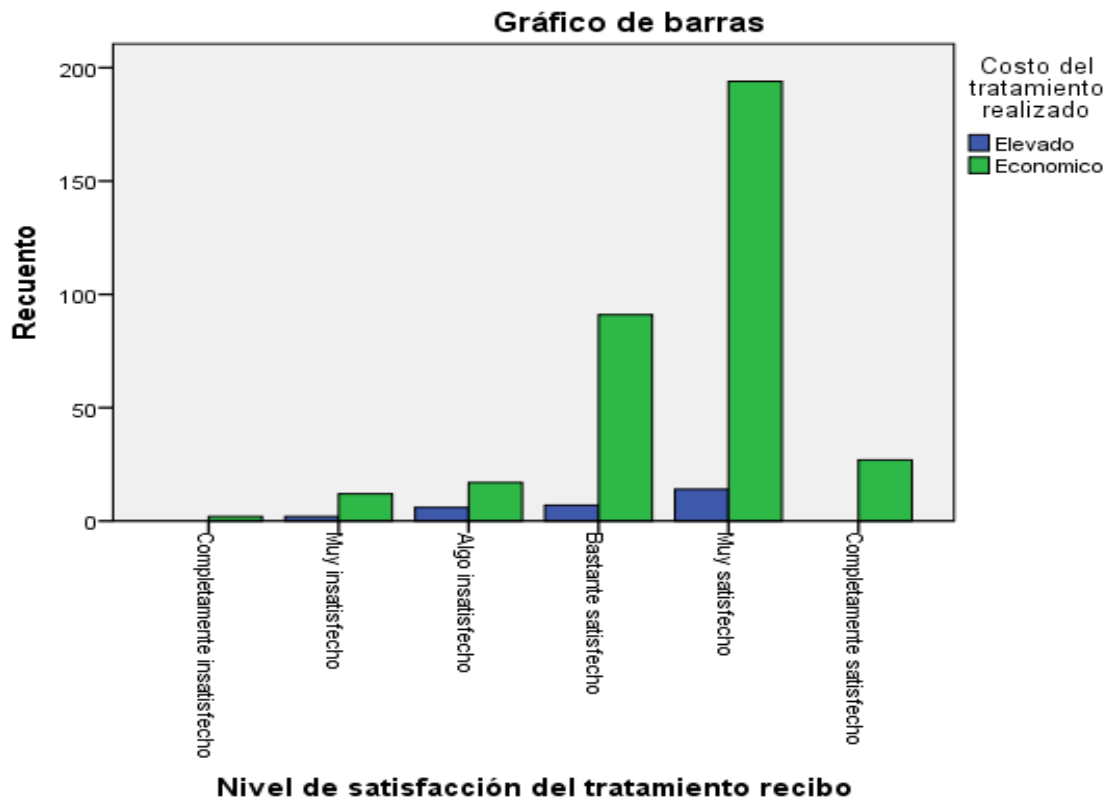


TABLA N° 06

Nivel de satisfacción del tratamiento recibido y el tiempo del tratamiento realizado.

		Tiempo del tratamiento realizado			Total	
		Extenso	Regular	Adecuado		
Nivel de satisfacción del tratamiento recibido	Completamente insatisfecho	0	1	1	2	
		0,0%	,3%	,3%	,5%	
	Muy insatisfecho	2	7	5	14	
		,5%	1,9%	1,3%	3,8%	
	Algo insatisfecho	2	10	11	23	
		,5%	2,7%	3,0%	6,2%	
	Bastante satisfecho	6	25	67	98	
		1,6%	6,7%	18,0%	26,3%	
	Muy satisfecho	15	20	173	208	
		4,0%	5,4%	46,5%	55,9%	
	Completamente satisfecho	3	2	22	27	
		,8%	,5%	5,9%	7,3%	
	Total		28	65	279	372
			7,5%	17,5%	75,0%	100%

La tabla nos muestra que el (75%) (279) de los usuarios coinciden en que el tiempo del tratamiento realizado es el *adecuado*. Sin embargo, el (17.5%) (65) y (7.5%) (28) aún consideran que es *regular* y *extenso* respectivamente. Además, la tabla nos muestra que en cuanto más adecuado es considerado el tiempo del tratamiento más alto es el nivel de satisfacción.

GRAFICO Nº 06

Nivel de satisfacción del tratamiento recibido y el tiempo del tratamiento realizado.

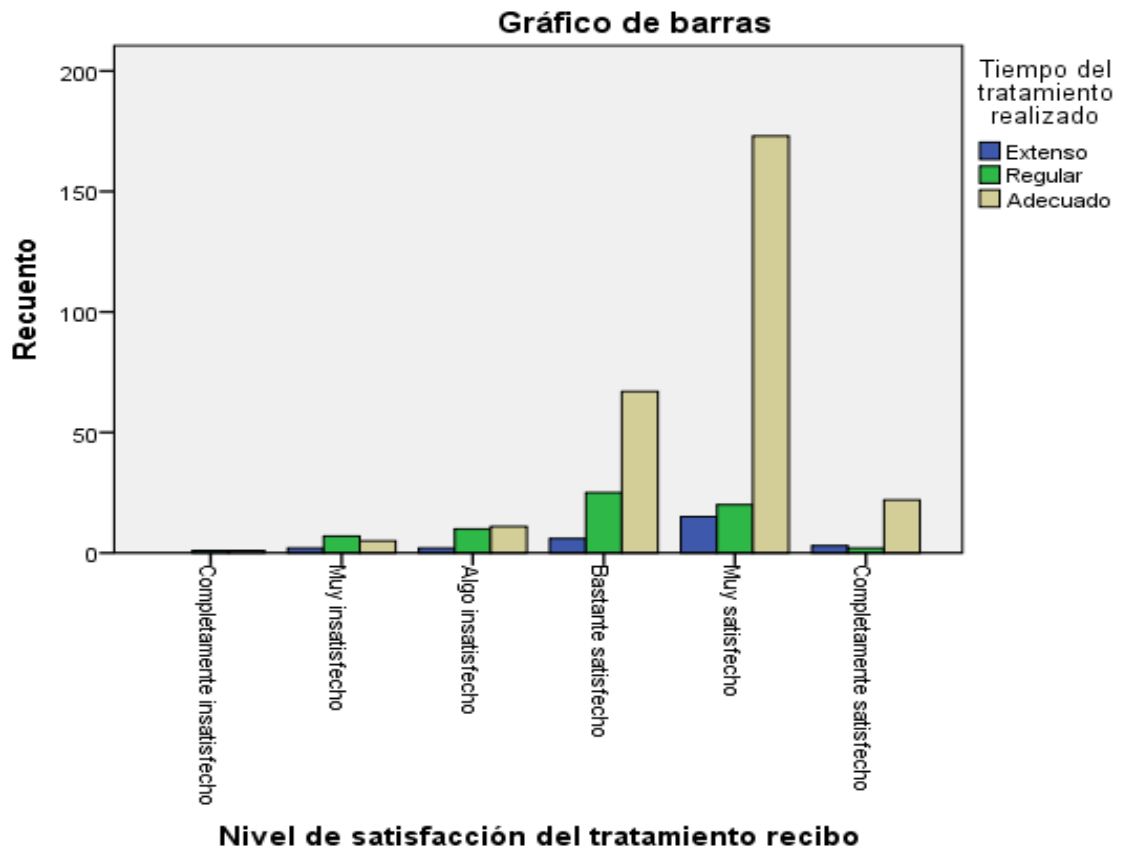


TABLA N° 07

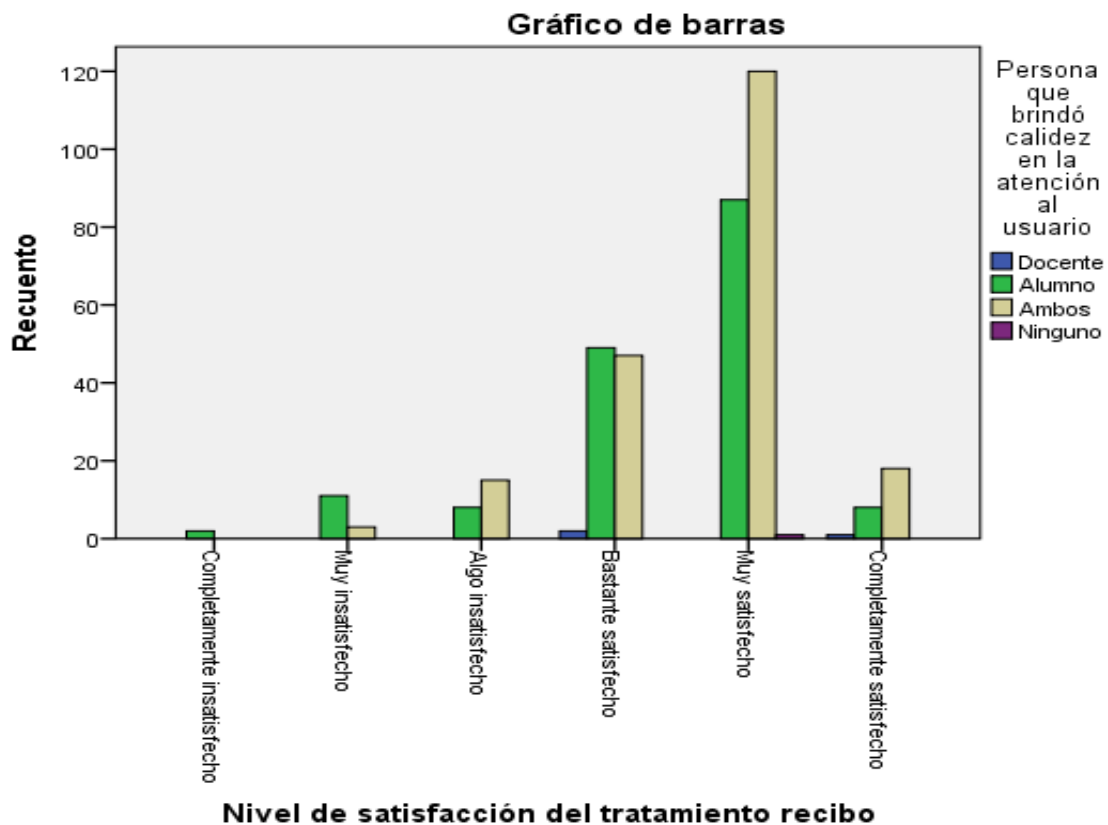
Nivel de satisfacción del tratamiento recibido Persona que brindó calidez en la atención al usuario.

		Persona que brindó calidez en la atención al usuario				Total
		Docente	Alumno	Ambos	Ninguno	
Nivel de satisfacción del tratamiento recibo	Completamente insatisfecho	0	2	0	0	2
		0,0%	,5%	0,0%	0,0%	,5%
	Muy insatisfecho	0	11	3	0	14
		0,0%	3,0%	,8%	0,0%	3,8%
	Algo insatisfecho	0	8	15	0	23
		0,0%	2,2%	4,0%	0,0%	6,2%
	Bastante satisfecho	2	49	47	0	98
		,5%	13,2%	12,6%	0,0%	26,3%
	Muy satisfecho	0	87	120	1	208
		0,0%	23,4%	32,3%	,3%	55,9%
Completamente satisfecho	1	8	18	0	27	
	,3%	2,2%	4,8%	0,0%	7,3%	
Total		3	165	203	1	372
		,8%	44,4%	54,6%	,3%	100%

En la presente tabla observamos que el (54.6%) (203) de usuarios manifestaron que tanto *docente* como *estudiante* brindaron *calidez* durante la atención y el (44.4%) (165) manifestó que solo brindó *calidez* el *estudiante*. Además, la tabla muestra que en cuanto más calidez brinda tanto el docente como el estudiante mayor es el nivel de satisfacción del usuario.

GRAFICO Nº 07

Nivel de satisfacción del tratamiento recibido Persona que brindó calidez en la atención al usuario.



IX. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

HIPÓTESIS 2:

H₁.- La percepción del Nivel de satisfacción del tratamiento recibido es significativa con el Costo del tratamiento realizado.

H₀.- La percepción del Nivel de satisfacción del tratamiento recibido no es significativa con el Costo del tratamiento realizado.

ELECCIÓN DE LA PRUEBA ESTADÍSTICA:

Gamma

NIVEL DE SIGNIFICACIÓN:

5% de significancia.

CÁLCULO DE LA PRUEBA ESTADÍSTICA:

		Valor	Error estandarizado asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	,378	,132	2,279	,023
	Correlación de Spearman	,127	,053	2,462	,014 ^c
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,134	,056	2,596	,010 ^c
N de casos válidos		372			

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS:

$P < 0.05$ por tanto aceptamos la hipótesis alterna.

Decisión:

La percepción del Nivel de satisfacción del tratamiento recibido es significativa con el Costo del tratamiento realizado.

HIPOTESIS 3:

H₁.- La percepción del Nivel de satisfacción del tratamiento recibido es significativa con el Tiempo del tratamiento realizado.

H₀.- La percepción del Nivel de satisfacción del tratamiento recibido no es significativa con el Tiempo del tratamiento realizado.

ELECCIÓN DE LA PRUEBA ESTADÍSTICA:

Gamma

NIVEL DE SIGNIFICACIÓN:

5% de significancia.

CÁLCULO DE LA PRUEBA ESTADÍSTICA:

		Valor	Error estandarizado asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	,386	,084	4,175	,000
	Correlación de Spearman	,231	,054	4,560	,000 ^c
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,195	,057	3,830	,000 ^c
N de casos válidos		372			

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS:

$P < 0.05$ por tanto aceptamos la hipótesis alterna.

Decisión:

La percepción del Nivel de satisfacción del tratamiento recibido es significativa con el Tiempo del tratamiento realizado.

HIPÓTESIS 4:

H₁.- La percepción del Nivel de satisfacción del tratamiento recibido es significativa con la persona que brindó calidez en la atención al usuario.

H₀.- La percepción del Nivel de satisfacción del tratamiento recibido no es significativa con la persona que brindó calidez en la atención al usuario.

ELECCIÓN DE LA PRUEBA ESTADÍSTICA:

Gamma

NIVEL DE SIGNIFICACIÓN:

5% de significancia.

CÁLCULO DE LA PRUEBA ESTADÍSTICA:

		Valor	Error estandarizado asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	,211	,085	2,444	,015
	Correlación de Spearman	,126	,052	2,445	,015 ^c
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,137	,050	2,651	,008 ^c
N de casos válidos		372			

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS:

$P < 0.05$ por tanto aceptamos la hipótesis alterna.

Decisión:

La percepción del Nivel de satisfacción del tratamiento recibido es significativa con la persona que brindó calidez en la atención al usuario.

X. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos en el presente estudio en cuanto al perfil del usuario demostraron que la mayoría de los usuarios 44.9% (167) se encontraban entre las edades 29 a 59 años; siendo el sexo femenino el más representativo con el 61.8% (230) del total; adicional a esto se encontró que el 60.5% (225) fueron solteros y el 57.8% (215) del total estuvo representado por población con estudios superiores. Estos resultados nos permiten identificar a un usuario cuyo perfil está representado por una persona adulta, de sexo femenino, soltero y con estudios superiores. También Paz M³. realizó un estudio en el 2016 sobre la visión de los usuarios en las clínicas multidisciplinaria de la facultad de odontología con respecto a la atención de calidad en la que encontró; a diferencia de nuestros resultados, que la mayoría de usuarios 67,7% (21) se encontraban en las edades de 20 a 30 años, además encontró que el 54,8% (17) de usuarios estuvo representado por el sexo femenino. Bustamante W¹³ en un estudio que realizó en Chiclayo en el año 2014 encontró un porcentaje mayor de 64% (109) representado por el sexo femenino, datos que coinciden con los resultados obtenidos en el presente estudio de investigación.

El nivel de satisfacción del tratamiento recibido mostró que el 55.9% (208) resultó “muy satisfecho” de los cuales el 23.9% (89) está representado por el sexo masculino y el 32.0% (119) por el femenino. Además, el 25.8% (96) del total corresponde a los usuarios de entre las edades 29 a 59. Nuestra investigación nos muestra un resultado positivo pero muy lejano al obtenido por Rueda y Zurita² en una investigación realizada en la ciudad de Quito, donde evaluaron la calidad de atención al paciente de la Facultad de Odontología Universidad Central del Ecuador cuyo grado de satisfacción de los usuarios fue del 100%. Esto nos muestra la importancia de registrar y procesar la satisfacción de los usuarios como instrumento de perfeccionamiento en el mundo moderno de la calidad del servicio brindado por las instituciones; información que fue obtenida en enero del año 2018 en Colombia por Fortich y Díaz¹.

También la percepción del nivel de satisfacción del tratamiento recibido con el costo del tratamiento realizado resultó significativa; ya que un 92.2% (343) del total calificaron al costo como “económico”; teniendo a los niveles de satisfacción “bastante satisfecho”, “muy satisfecho” y “completamente satisfecho” con un porcentaje de 24.5% (91), 52.2% (194) y 7.3% (27) respectivamente; datos que coinciden con Bustamante W¹³, ya que en su estudio reveló resultados de un alto nivel de satisfacción por parte de los pacientes con el tratamiento recibido, aunque evidenció mayor déficit en cuanto a los precios de los tratamiento donde el 41.42% de los encuestados se mostraron indiferentes a la pregunta. Por lo tanto, los resultados de la presente investigación muestran una elevada satisfacción de usuarios que a su vez indica la existencia de mayor fortaleza que debilidad en cuanto al servicio odontológico prestado por la Clínica Odontológica de la UNICA. Esto permitió identificar al primer factor más influyente en la concurrencia de los usuarios debido a su alto porcentaje de aceptación desde la perspectiva de estos.

Otro factor influyente que se encontró fue el tiempo del tratamiento realizado; calificando los usuarios a este en un 75.0% (279) como “adecuado” lo que supone un manejo adecuado de tiempos clínicos para los tratamientos odontológicos por parte de los estudiantes. Este resultado nos acerca al obtenido por Jairo L. et al.⁶ cuya investigación se basó en analizar 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 quien encontró que la valoración del servicio fue percibida como buena por la atención oportuna.

Musayon J.⁸ en su estudio realizado en Lima donde determino la apreciación del paciente de la atención recibida en la Clínica Estomatológica del adulto de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, en los resultados arrojo que por amplia mayoría de 87.5% (105) los pacientes consideran “buena” la amabilidad del operador y los trabajadores. En la presente investigación también se consideró este punto bajo el nombre de calidez y los resultados obtenidos fueron positivos; aunque en menor porcentaje a los que encontró Musayon J.⁸ por ese motivo consideramos que falta mejorar, ya que del 55.9% (208) que se mostró muy satisfecho con la calidez recibida en su atención, solo el 32.3% (120) refirió que ambos brindaron calidez tanto docente como operador y el 23.4% (87) dijo que solo brindó calidez el operador.

Estos resultados nos muestran que los usuarios tienen una apreciación buena de la atención recibida en la clínica; sin embargo, creemos que aún se puede mejorar este resultado, ya que consideramos que a mayor calidez brindada menor índice de deserción de usuarios.

Los resultados del presente estudio contribuyen a tener parámetros de calidad respecto al servicio que se brinda en la Clínica Universitaria de la UNICA; que, a pesar de haber encontrado resultados satisfactorios, creemos que aún existen debilidades que podrían mejorarse en el tiempo, para no solo ser líderes en la región en un buen servicio odontológico si no que se tenga una visión nacional e internacional.

XI. CONCLUSIONES:

1. Los usuarios que más asistieron a la clínica se encontraron entre las edades de 29 y 59 años representando un 44.9% (167) del total, a su vez el género femenino predomina sobre el masculino con un 61.8% (230). Además, el 60.5% (225) fueron solteros y el 57.8% (215) representó a población con estudios superiores.
2. La percepción del Nivel de satisfacción del tratamiento recibido es significativa con el Costo del tratamiento realizado.
3. La percepción del Nivel de satisfacción del tratamiento recibido es significativa con el Tiempo del tratamiento realizado.
4. La percepción del Nivel de satisfacción del tratamiento recibido es significativa con la persona que brindó calidez en la atención al usuario.
5. Los factores que más influyeron en la concurrencia de los usuarios fueron el factor "Económico" del costo del tratamiento con un 92.2% (343) y el factor "Adecuado" del tiempo del tratamiento realizado con un 75.0% (279). Siendo el factor "Calidez" el menos influyente ya que 54.6% (203) dijo que tanto docente como alumno le brindaron calidez.

XII. RECOMENDACIONES:

1. A los directivos de la “Clínica Odontológica de la UNICA” establecer un programa de “Promoción de la Salud” enfocado en la salud oral, para que se pueda abarcar una población más amplia sin distinción de edad, sexo, estado civil y grado de instrucción. Puesto que el perfil del usuario encontrado en esta investigación no muestra a una población general.
2. Elaborar “Guías Clínicas” para que los estudiantes tengan un protocolo establecido en las diferentes áreas odontológicas y así puedan cumplir adecuadamente los procesos odontológicos brindándole mejores resultados a los usuarios en sus tratamientos.
3. Descentralizar la atención clínica fomentando las campañas odontológicas para llegar a la población más vulnerable de la región.
4. A los estudiantes; que tengan mayor compromiso con su formación profesional brindando una atención con más calidez, puesto que los usuarios quedarán más satisfechos.
5. A los docentes; incentivar a los estudiantes a perfeccionarse cada día más para que brinden una mejor atención de calidad y calidez para que estos tomen conciencia y sobre todo desarrollen su vocación de servicio ya que será su mejor carta de presentación a futuro.
6. A los futuros investigadores; que sean perseverantes, pero sobre todo que tengan el compromiso de querer contribuir al desarrollo de la facultad porque solo así podrán llevar a cabo una investigación transparente y productiva.
7. A los usuarios; que siempre exijan un servicio de calidad, oportuno y con un trato digno.

XIII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

1. Fortich N, Díaz V. Actitud empática en estudiantes de odontología de la Corporación Universitaria Rafael Núñez en Cartagena. Rev. Cienc. Salud. 2018;16(1):129-146.
2. Zurita E. Evaluación de la calidad de atención odontológica de los pacientes que acuden a la clínica integral de 8vo y 9no semestre de la Facultad de Odontología Universidad Central del Ecuador. [tesis]. Quito: Universidad Central de Ecuador. Facultad de odontología; 2018.
3. Paz M. Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a las clínicas multidisciplinarias de la Facultad de Odontología, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN-León), marzo- agosto de 2016. Odontología Vital. 2018.
4. Sarrazola A et al. Satisfacción de los pacientes atendidos en una clínica odontológica de la Universidad Cooperativa de Colombia. Rev. Nac. Odontol. 2016;12(23):57-62.
5. Vásquez G. et al. Instrumento para medir Satisfacción de pacientes sobre atención clínica odontológica. Int. J. Odontostomat. 2016;10(1):129-134.
6. Jairo L. et al. Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. [tesis]. Antioquia-Colombia: Universidad de Antioquia, Facultad de odontología. Rev. Gerenc. Polit. Salud, 2013: 12 (24): 209-225.
7. Espejo D. Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de Estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, San Martín de Porres en el año 2017. [tesis]. Lima-Perú: Hospital Cayetano Heredia y a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia, Facultad de Odontología; 2017.

8. Musayon J. Apreciación del paciente de la atención recibida en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso De La Vega referente a la deserción. [tesis]. Lima: Universidad Inca Garcilaso De La Vega, Facultad De Odontología; 2018.
9. Peñaloza L. Calidad de servicio percibida por los pacientes atendidos en la clínica estomatológica Luis Vallejos Santoni – Universidad Andina del Cusco, 2018 – I. [tesis]. Cusco - Perú: Universidad Andina del Cusco, Facultad Odontología; 2018.
10. Riana G. "relación entre calidad de atención odontológica y satisfacción de pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 de castilla durante el año 2016". [tesis]. Piura-Perú: Universidad Alas Peruanas, Facultad De Medicina Humana Y Ciencias De La Salud Escuela Profesional De Estomatología; 2016.
11. Quispe D. Satisfacción del usuario en la unidad de segunda especialización en Estomatología de la Universidad Nacional de Trujillo, 2016. [tesis]. Trujillo-Perú: Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Odontología; 2016.
12. Carrasco L. et al. Factores asociados a la utilización de servicios en una clínica odontológica universitaria peruana. Revista Estomatológica Herediana. Rev. Estomatol. Herediana. 2015; Ene-Mar;25(1):27-35.
13. Bustamante W. Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo, 2014. [tesis]. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Facultad De Medicina Escuela De odontología; 2015.
14. Organización Mundial de la Salud [homepage en Internet]. [consultado el 14 de noviembre del 2018].
15. Lizano S. Necesidades internas y su influencia para mejorar la atención en las clínicas integrales de la Facultad de Odontología. [proyecto de tesis]. Quito: Universidad Central del Ecuador, Facultad de odontología; 2017.
16. Diccionario de la lengua española. Definición de Factor [homepage en internet]; [actualizada 2018; consultado 16 agosto 2018].
17. Diccionario de la lengua española.

18. Diccionario de la lengua española.
19. Diccionario Escolar Ilustrado.
20. Diccionario Escolar Ilustrado.
21. Diccionario de la lengua española.
22. Instituto Vasco de Estadística. Definición de nivel de instrucción [homepage en internet]; [consultado 10 de mayo 2018].
23. Diccionario de la lengua española.
24. Significados [homepage en internet], [consultado 25 agosto 2018].
25. Organización Mundial de la Salud

XIV. ANEXOS:

ANEXO N° 01

Escala de calificación del Juez Experto.

N°	CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.			
2	El instrumento propuesto responde al (los) objetivo (s) de estudio.			
3	La estructura del instrumento es adecuada.			
4	Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.			
5	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.			
6	Los ítems son claros y entendibles.			
7	El número de ítems es adecuado para su aplicación.			

Procedimiento para Porcentaje de acuerdo entre los jueces

En vista de que no se logró conseguir los ocho jueces para hacer la prueba binomial entonces calculamos el “porcentaje de acuerdo entre los jueces”.

1.- En la tabla se muestra los 7 ítems de la “Escala de calificación de Juez Experto”; de los cuales solo nos contestaron cuatro jueces y sus respuestas están resumidas en el cuadro siguiente: En cada celda del cuadro se digitó ‘1’, si es que el juez respondió ‘Si’ en el formato y ‘0’ si respondió que ‘No’.

ITEMS	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4
1	1	1	1	1
2	1	1	0	1
3	1	1	1	1
4	1	1	1	0
5	1	1	1	1
6	1	1	1	1
7	1	1	1	1

2.- Tenemos un total de 28 respuestas (7 ítems x 4 jueces) de las cuales 26 son '1'. Aplicamos la siguiente fórmula, donde:

$$b = \frac{Ta}{Ta + Td} \times 100\%$$

'b' = Grado de concordancia entre jueces

'Ta' = n° total de acuerdos

'Td' = n° total de desacuerdos.

$$b = \frac{Ta}{Ta + Td} \times 100\%$$

Reemplazamos por los valores obtenidos.

$$b = \frac{26}{26 + 2} \times 100\%$$

$$b = \frac{26}{28} \times 100\%$$

$$b = 92.85\%$$

El resultado es que el 92.85% de las respuestas de los jueces concuerdan.

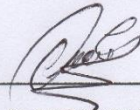
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTOS

Mg. OLIVER GONZALES AEDO, por medio de la presente hago constar que he leído y evaluado el Instrumento de Recolección de Datos correspondiente al Proyecto "FACTORES QUE INFLUYEN EN LA CONCURRENCIA DE LOS USUARIOS A LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA ÚNICA", presentado por los estudiantes NILO EPIFANIO TARQUI CERÓN identificado con D.N.I. N° 45832394, GEYSER TORO PORTAL identificado con D.N.I. N° 71910133 y ERIK TOLEDO TREJO HUARCAYA identificado con D.N.I. 48590004 para optar el grado de CIRUJANO DENTISTA; el cual apruebo en calidad de validador.

Ica, 16 de octubre del 2018

ATTE.



Mg. OLIVER GONZALES AEDO

ANEXO N°1: Escala de calificación del Juez Experto

N°	CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	✓		
2	El instrumento propuesto responde al (los) objetivo (s) de estudio.	✓		
3	La estructura del instrumento es adecuada.	✓		
4	Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	✓		
5	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	✓		
6	Los ítems son claros y entendibles.	✓		
7	El número de ítems es adecuado para su aplicación.	✓		



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTOS

Dra. Esp. Mg. C.D. Juana Rosa La Rosa Zapata, por medio de la presente hago constar que he leído y evaluado el Instrumento de Recolección de Datos correspondiente al Proyecto "FACTORES QUE INFLUYEN EN LA CONCURRENCIA DE LOS USUARIOS A LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA ÚNICA", presentado por los estudiantes NILO EPIFANIO TARQUI CERÓN identificado con D.N.I. N° 45832394, GEYSER TORO PORTAL identificado con D.N.I. N° 71910133 y ERIK TOLEDO TREJO HUARCAYA identificado con D.N.I. 48590004 para optar el grado de CIRUJANO DENTISTA; el cual apruebo en calidad de validador.

Ica, 16 de octubre del 2018

ATTE.



Dra. Esp. Mg. C.D. Juana Rosa La Rosa Zapata

ANEXO N°1: Escala de calificación del Juez Experto

N°	CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	El instrumento propuesto responde al (los) objetivo (s) de estudio.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	La estructura del instrumento es adecuada.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	Los ítems son claros y entendibles.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	El número de ítems es adecuado para su aplicación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

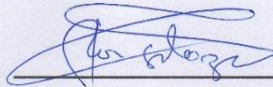
Rodrigo Rodríguez

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTOS

Mg. Rosa Linda Salazar Cayo, por medio de la presente hago constar que he leído y evaluado el Instrumento de Recolección de Datos correspondiente al Proyecto "FACTORES QUE INFLUYEN EN LA CONCURRENCIA DE LOS USUARIOS A LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA ÚNICA", presentado por los estudiantes NILO EPIFANIO TARQUI CERÓN identificado con D.N.I. N° 45832394, GEYSER TORO PORTAL identificado con D.N.I. N° 71910133 y ERIK TOLEDO TREJO HUARCAYA identificado con D.N.I. 48590004 para optar el grado de CIRUJANO DENTISTA; el cual apruebo en calidad de validador.

Ica, 16 de octubre del 2018

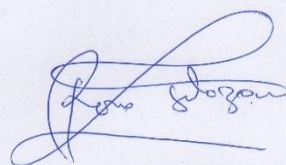
ATTE.



Mg. Rosa Linda Salazar Cayo

ANEXO N° 1: Escala de calificación del Juez Experto

N°	CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2	El instrumento propuesto responde al (los) objetivo (s) de estudio.	X		
3	La estructura del instrumento es adecuada.	X		
4	Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
5	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6	Los ítems son claros y entendibles.	X		
7	El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		



Sra. Dra. Rosario Huamán Palomino
Docente Principal de la Facultad de Odontología

Nilo Epifanio Tarqui Cerón identificado con D.N.I. N° 45832394, Geysler Toro Portal identificado con D.N.I. N° 71910133 y Erik Toledo Trejo Huarcaya identificado con D.N.I. N° 48590004; estudiantes de la Facultad de Odontología, por medio de la presente nos dirigimos a usted para brindarle un afectuoso saludo y a la vez confiando en su gran capacidad y experiencia como Especialista en Salud Pública recurrimos a su gran espíritu colaborador con el estudiante y la investigación para que realice la Validación de Instrumento de Recolección de Datos diseñado para la Investigación que lleva por título: **Factores que influyen en la concurrencia de los usuarios a la Clínica Odontológica de la UNICA**, presentado por los estudiantes en mención; siendo asesor de la misma la Dra. Carmen Chauca de Quispe.

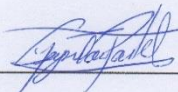
Ica 15 de octubre del 2018

ATTE.



Dra. Carmen Chauca de Quispe

ASESOR



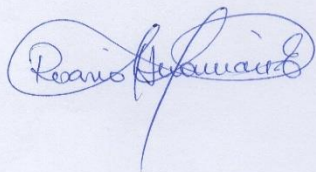
Geysler Toro Portal

D.N.I. N° 71910133



ANEXO N°1: Escala de calificación del Juez Experto

N°	CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	Si		
2	El instrumento propuesto responde al (los) objetivo (s) de estudio.	Si		
3	La estructura del instrumento es adecuada.	Si		
4	Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	Si		
5	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	Si		
6	Los ítems son claros y entendibles.	Si		
7	El número de ítems es adecuado para su aplicación.	Si		

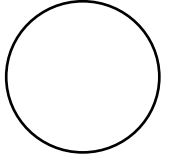




ANEXO N° 02

Instrumento.

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA" DE ICA
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
PROYECTO DE TESIS



**"FACTORES QUE INFLUYEN EN LA CONCURRENCIA DE LOS USUARIOS A LA CLÍNICA
ODONTOLÓGICA DE LA UNICA"**

Cuestionario dirigido a usuarios mayores de 18 años que son y han sido atendidos en la Clínica Odontológica de la UNICA.

Objetivo: Recoger información sobre aquellos factores que influyen en los pacientes a la hora de decidir o no asistir a una cita en la Clínica Odontológica de la UNICA.

Indicaciones: Esta encuesta es anónima y personal. Agradecemos dar su respuesta con la mayor transparencia y veracidad a las diversas preguntas de este cuestionario. Lea atentamente cada pregunta y marque con un aspa (**X**) la respuesta que considere correcta.

Objetivo específico 1:

Edad: ____ años. **Género:** Masculino__ Femenino__

Estado Civil: Soltero__ Casado__ Viudo__ Divorciado__ Conviviente__ Separado__

Grado de instrucción: Primaria__ Secundaria__ Superior__

CUESTIONARIO:

Objetivo específico 2:

Costo del tratamiento: Económico__ Elevado__

Objetivo específico 3:

Duración del tratamiento: Adecuado__ Regular__ Extenso__

Objetivo específico 4:

¿Durante el tratamiento, en la atención la calidez recibida fue por parte de?

- a) Docente b) Alumno c) Ambos d) Ninguno

¿En general que tan satisfecho está con el tratamiento recibido por su operador?

- a) Completamente insatisfecho
b) Muy insatisfecho
c) Algo insatisfecho
d) Bastante satisfecho
e) Muy satisfecho
f) Completamente satisfecho

ANEXO N° 03

Acta de aprobación del proyecto de tesis.



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA" DE
ICA
FACULTAD DE ODONTOLOGIA
AV. los Maestros s/n – Ciudad Universitaria
Telf.: 233461
ICA-PERU

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA" DE ICA
FACULTAD DE ODONTOLOGIA

COMISION DE GRADOS Y TITULOS 2018

ACTA DE APROBACION

El Presidente de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica, Dr. JOSE MAGALLANES REYES, deja CONSTANCIA que el Proyecto de Tesis Titulado: DE PROYECTO DE TESIS: "FACTORES QUE INFLUYEN EN LA CONCURRENCIA DE LOS USUARIOS A LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UNICA". Cumple con todos los requisitos exigidos por el Reglamento de Grados y Títulos; por lo que se expide la presente constancia de aprobación de Proyecto de tesis, cuyos integrantes son:

AUTORES:

- TARQUI CERON, NILO EPIFANIO
- TORO PORTAL, GEYSER
- TREJO HUARCAYA, ERIK TOLEDO

ASESORA: Dra. Carmen Chauca Saavedra

Ha sido aprobado por esta Comisión a los Veinticuatro días del mes de Octubre del Dos Mil Dieciocho

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que considere conveniente a los Veinticuatro días del mes de Octubre del Dos Mil Dieciocho.

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA" DE ICA
FACULTAD DE ODONTOLOGIA
COMISION DE GRADOS Y TITULOS



Dr. José S. Magallanes Reyes
PRESIDENTE

ANEXO N° 04

Constancia de culminación de la investigación.



Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica
FACULTAD DE ODONTOLOGIA
Centro de Producción Clínica Odontológica
Calle San Martín N° 375 Teléfono 095-386400
Ica-Perú

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

EL DIRECTOR DEL CENTRO DE PRODUCCION CLINICA ODONTOLOGICA DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGIA – UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA" DE ICA. QUE SUSCRIBE, DEJA EXPRESA:


CONSTANCIA

Que, Don NILO EPIFANIO TARQUI CERON; GEYSER TORO PORTAL Y ERIK TOLEDO TREJO HUARCAYA. Alumnos de la Facultad de Odontología, son autores del Proyecto de Tesis Titulado: "FACTORES QUE INFLUYEN EN LA CONCURRENCIA DE LOS USUARIOS A LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UNICA". Habiendo realizado su trabajo de campo en El Centro de Producción Clínica Odontológica de la Facultad de Odontología.

Se expide la presente Constancia, a solicitud de los interesados para los fines que estimen por conveniente.

Dado en la ciudad de Ica, a los veintiséis días del mes de Noviembre del Dos mil Dieciocho.

Atentamente,

Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica
FACULTAD DE ODONTOLOGIA
Centro Producción Clínica Odontológica

Dr. Clemente Lara Hualcca
DIRECTOR

CCLH/rgrm.-

ANEXO N° 05

Declaración de autenticidad y no plagio (investigador 1).

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y DE NO PLAGIO

AYLA JARA VELÁSQUEZ
NOTARIA - ABOGADA
Calle Tacna 120, Ica - Perú
(056) 21 3745 / ajara@notariajaravelasquez.pe

Yo, NILO EPIFANIO TARQUI CERÓN identificado con D.N.I. 45832394 egresado de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica; autor, junto con Geysler Toro Portal identificado con D.N.I. 71910133 y Erik Toledo Trejo Huarcaya identificado con D.N.I. 48590004 de la Tesis titulada: "FACTORES QUE INFLUYEN EN LA CONCURRENCIA DE LOS USUARIOS A LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UNICA" DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. El presente trabajo de investigación, tema de la tesis presentada para la obtención del Título de Cirujano Dentista es original, siendo resultado de mi trabajo personal, el cual no he copiado de otro trabajo de investigación, ni utilizado ideas, fórmulas, ni citas completas; así como ilustraciones diversas, sacadas de cualquier tesis, obra, artículo, memoria, etc., (en versión digital o impresa). Caso contrario, menciono de forma clara y exacta su origen o autor, tanto en el cuerpo del texto, figuras, cuadros, tablas u otros que tengan derechos de autor.
2. Declaro que el trabajo de investigación que pongo en consideración para evaluación no ha sido presentado anteriormente para obtener algún grado académico o título, ni ha sido publicado en sitio alguno. Soy consciente de que el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio, es objeto de sanciones universitarias y/o legales, por lo que asumo cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de irregularidades en la tesis, así como de los derechos sobre la obra presentada.
Asimismo, me hago responsable ante la universidad o terceros, de cualquier irregularidad o daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado.
De identificarse falsificación, plagio, fraude, o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, responsabilizándome por todas las cargas pecuniarias o legales que se deriven de ello sometiéndome a la normas establecidas y vigentes de la UNICA.

Ica, 12 de julio del 2019


NILO EPIFANIO TARQUI CERÓN
D.N.I. 45832394



LEGALIZACION AL DORSO →

DOCUMENTO NO REDACTADO EN ESTA NOTARIA

TARQUI CERON NILO EPIFANIO

DNI: 45832394



CERTIFICO: Que, la firma y huella dactilar que anteceden corresponden a: NILO EPIFANIO
TARQUI CERON
Identificado(a) con DNI 45832394
Quien asume la responsabilidad por el contenido del documento que firma, la misma que se legaliza a su solicitud (artículo 108 del Decreto Legislativo 1049). ICA,

12 JUL 2019



NOTARIA PARA VELASQUEZ
NOTARIO-ABOGADA
ICA - PERU



ANEXO N° 06

Declaración de autenticidad y no plagio (Investigador 2).

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y DE NO PLAGIO

ANA JARA VELÁSQUEZ
NOTARIA - ABOGADA
Calle Tacna 120, Ica - Perú
213745 / ajara@notariajaravelasquez.com

Yo, **GEYSER TORO PORTAL** identificado con D.N.I. 71910133 egresado de la **Facultad de Odontología** de la **Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica**; autor, junto con Nilo Epifanio Tarqui Cerón identificado con D.N.I. 45832394 y Erik Toledo Trejo Huarcaya identificado con D.N.I. 48590004 de la Tesis titulada: "**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA CONCURRENCIA DE LOS USUARIOS A LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UNICA**"
DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. El presente trabajo de investigación, tema de la tesis presentada para la obtención del Título de Cirujano Dentista es original, siendo resultado de mi trabajo personal, el cual no he copiado de otro trabajo de investigación, ni utilizado ideas, fórmulas, ni citas completas; así como ilustraciones diversas, sacadas de cualquier tesis, obra, artículo, memoria, etc., (en versión digital o impresa). Caso contrario, menciono de forma clara y exacta su origen o autor, tanto en el cuerpo del texto, figuras, cuadros, tablas u otros que tengan derechos de autor.
2. Declaro que el trabajo de investigación que pongo en consideración para evaluación no ha sido presentado anteriormente para obtener algún grado académico o título, ni ha sido publicado en sitio alguno. Soy consciente de que el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio, es objeto de sanciones universitarias y/o legales, por lo que asumo cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de irregularidades en la tesis, así como de los derechos sobre la obra presentada.
Asimismo, me hago responsable ante la universidad o terceros, de cualquier irregularidad o daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado.
De identificarse falsificación, plagio, fraude, o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, responsabilizándome por todas las cargas pecuniarias o legales que se deriven de ello sometiéndome a la normas establecidas y vigentes de la UNICA.

Ica, 12 de julio del 2019



GEYSER TORO PORTAL
D.N.I. 71910133



LEGALIZACION AL DORSO →

DOCUMENTO NO REDACTADO EN ESTA NOTARIA

Geysier Toro Portal

DNI: 71910133



Geysier Toro Portal

CERTIFICO: Que, la firma y huella dactilar que anteceden
corresponden a: TORO PORTAL
GEYSER
Identificado(a) con DNI 71910133
Quien asume la responsabilidad por el contenido del documento
que firma, la misma que se legaliza a su solicitud (artículo 108
del Decreto Legislativo 1049). ICA,

12 JUL 2019



~~GLADYS PARRA VELÁSQUEZ~~
NOTARIO-ABOGADA
ICA - PERU



ANEXO N° 09
Recolección de información en las instalaciones de la Clínica
Odontológica de la UNICA







