



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGIA**

TESIS

**FACTORES QUE CONDICIONAN LA
DESERCIÓN DE LOS PACIENTES EN LA
CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA DE LA
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN EN EL AÑO
2017**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
CIRUJANO DENTISTA**

Autor:

Rubio Yanovich Johanny Sughey

Asesor:

DRA. CD. La Serna Solari Paola Beatriz.

Línea de Investigación:

**Educación – ejercicio profesional – docencia –
gestión y sociedad**

Pimentel – Perú

2019

“Factores que condicionan la deserción de los pacientes en la clínica estomatológica de la u universidad Señor de Sipán en el año 2017”

Aprobación del informe de investigación

Mg.CD. La Serna Solari Paola Beatriz

Asesora Metodóloga

Mg.CD. La Serna Solari Paola Beatriz

Presidente del jurado de tesis

Mg.CD. José José Espinoza Plaza

Secretario del jurado de tesis

CD. Roberto Carlos Ojeda Gómez

Vocal del jurado de tesis

DEDICATORIA

*A mis padres por su sacrificio
y todo su amor que me da
cada día de sus vidas*

*A Dios porque guía mi camino
Para llegar a mis metas.*

*A toda mi familia, que es la
Alegría de mi vida y que me
empuja a cumplir mis objetivos*

.

*A mis docentes que han aportado a la
realización de este trabajo de investigación.*

AGRADECIMIENTO

A mis padres porque con su disciplina he logrado muchos objetivos en la vida.

A mi Asesor metodológico: Mg. CD. Paola Beatriz La Serna Solari por los conocimientos brindados en mi estudio de investigación para la realización del presente trabajo.

A los pacientes desertados de la clínica de Estomatología de la USS, por el apoyo y colaboración en la ejecución del trabajo.

**FACTORES QUE CONDICIONAN LA DESERCIÓN DE LOS PACIENTES
EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE
SIPÁN EN EL AÑO 2017**

FACTORS THAT CONDITION THE DESERTION OF PATIENTS IN THE
STOMATOLOGICAL CLINIC OF THE UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN IN THE
YEAR 2017

Johanny Suguey Rubio Yanovich ¹

RESUMEN

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo: Determinar los factores que condicionan la deserción de los pacientes en la Clínica Estomatológica de la Universidad Señor de Sipán en el año 2017. Para analizar la situación se aplicó una metodología de tipo observacional, transversal, prospectiva y descriptiva bajo un enfoque cuantitativo. Se tuvo una población de 110 pacientes que desertaron en la Clínica Estomatológica de la Universidad Señor de Sipán en el año 2017 y una muestra de 71 pacientes. El instrumento de recolección de datos fue una encuesta validada por cinco expertos. Se ubicó a los pacientes en sus respectivas casas, donde se les evaluó teniendo un tiempo de 20 minutos para completarla. La encuesta se medirá de acuerdo con sus valores finales 49 - 60 puntos que son totalmente en de acuerdo, 37 - 48 puntos en de acuerdo, 25 - 36 puntos indiferentes, 13 - 24 puntos en desacuerdo. La información obtenida se analizó y se procesó mediante el programa estadístico IBM® SPSS® Statistics 22. Dando como resultado que el 42.25 % de los pacientes que acuden a la clínica estomatología de la Universidad Señor de Sipán desertan por los factores económicos; el 28.17% por el tiempo de espera, 22,54% por la calidad de servicio y solo el 7.04% deserta por factores emocionales. A través del presente estudio se concluye que los factores de tiempo, calidad de servicio, factores emocionales, situación económica son factores que condicionan la deserción.

Palabras clave: abandono, factor tiempo, calidad de la atención de salud, Economía en odontología, emoción.

Abstract

The objective of this research study was to: Determine the factors that condition the desertion of patients in the Stomatological Clinic of the Universidad Señor de Sipán in 2017. To analyze the situation, an observational, transversal, prospective and descriptive under a quantitative approach. There was a population of 110 patients who dropped out at the Stomatological Clinic of the Universidad Señor de Sipán in 2017 and a sample of 71 patients. The instrument for gathering information was a survey validated by five experts. The patients were placed in their respective homes, where they were evaluated having a time of 20 minutes to complete it. The survey will be measured according to its final values 49 - 60 points that are totally in agreement, 37 - 48 points in agreement, 25 - 36 points indifferent, 13 - 24 points in disagreement. The information obtained was analyzed and processed through the IBM® SPSS® Statistics 22 statistical program. As a result, 42.25% of the patients who attend the dentistry clinic of the Universidad Señor de Sipán are deserted due to economic factors; and only 7.04% is defected by emotional factors. It is concluded that the factors of time, quality of service, emotional factors, economic situation if they are factors that condition the desertion.

Key words: desertion, time, quality, economic, emotion.

INDICE

Aprobación del informe de investigación	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
RESUMEN	5
INDICE	7
I INTRODUCCIÓN	8
1.1 Realidad Problemática.	8
1.2 Trabajos previos.	9
1.3. Teorías relacionadas al tema.	11
1.3.1 Deserción:	11
1.3.2 Factores que condicionan la de la deserción odontológica:	12
1.4 Formulación del problema	18
1.5 Justificación e importancia del estudio	18
1.6 Hipótesis	19
1.7 Objetivos	19
1.7.1 Objetivo general.....	19
1.7.2 Objetivos específicos	19
II. MATERIAL Y METODO	20
2.1 Tipo y diseño de la investigación.....	20
Tipo de investigación.....	20
2.2 Población y muestra	20
2.3 Variables, Operacionalización.	21
Variables.....	21
Operacionalización.....	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	23
2.5 Procedimientos de análisis de datos.	24
2.6. Aspectos éticos	24
2.7. Criterios de Rigor científico.	24
III. RESULTADOS.....	25
3.1 Tablas y/ figuras	25
3.2. Discusión de resultados	30
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS.....	34

I INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática.

Uno de los problemas de las entidades prestadoras de servicio de salud oral, es el abandono o deserción de los pacientes, esto genera pérdida económica para las empresas, instituciones universitarias y alumnado de los centros preclínicos y clínicos de las escuelas de estomatología. Éstos últimos, tienen que cubrir gastos de un tratamiento que no se llega a culminar; por tanto requiere volver a iniciar un caso nuevo con nuevos gastos. Por otro lado, los pacientes que desertan no culminan con su tratamiento y persisten con el problema oral sin solucionar ¹.

Estudios internacionales afirman que existen factores que condicionan la deserción de los pacientes, el 78 % de los casos de deserción se relaciona con el estrato socioeconómico bajo, un 22% por factores psicológicos, tiempo largo de espera; condiciones de calidad de servicios, falta de empatía, confianza y respaldo con el operador ^{2,3}. Por otro lado, los estudios nacionales, indican que la falta de tiempo y motivación son los problemas principales para la deserción; dada la situación actual, los profesionales de la salud deben tratar de mejorar y tener buen trato para cuidar a las personas que asistan a la clínica odontológica de la universidad Señor de Sipán, es por ello que los estudiantes deben tener una base sólida de conocimientos sobre los factores que condicionan la deserción lo cual es esencial para su desarrollo como odontólogo adoptando medidas apropiadas durante la práctica clínica; lo que permitirá tener confianza en su propia capacidad para diagnosticar y luego tener un tratamiento correcto. Si bien el estudiante de odontología ejerce esta labor podría ser realizada en conjunto con otros miembros de la institución educativa de la escuela de Estomatología de la Universidad Señor de Sipán, teniendo un plan estratégico para la mejorar continua de los procesos administrativos, clínicos, actitudinales y motivacionales para el paciente desde el momento que llega a la sala de espera de la clínica y el trato frente al paciente para facilitar muchas veces a que estos estudiantes terminen su tratamiento y cumplan con las exigencias solicitadas por la Universidad.

1.2 Trabajos previos.

Arévalo. J, ⁴ (2015, Ecuador). Análisis de las determinantes conductuales que influyen en la deserción odontológica de los pacientes que acuden a la unidad metropolitana de salud centro, de la ciudad de Quito en el periodo Junio - septiembre 2014. Se aplicó una encuesta en 207 pacientes que la mayor parte son mujeres, los pacientes comprenden edades de 25 a 36 años, con un porcentaje de 39.9%. Los problemas conductuales son falta de tiempo, problemas emocionales, miedo al consultorio odontológico, temor, ansiedad, falta de apoyo familiar, horarios institucionales, consumo de sustancias psicotrópicas y licor. Se considera que la atención es excelente y buena todo esto con el fin de mejorar la relación paciente-odontólogo contribuyendo a reducir la deserción y motivar a que concluyan los tratamientos. De esta forma podemos concluir que la implicación con la salud viene propiciada en gran parte por factores conductuales.

Bautista M, et al ⁵ (2015, Bucaramanga). Causas más frecuentes de deserción de los pacientes a las clínicas odontológicas de la Universidad Santo Tomás Sede Floridablanca entre los años 2000 al 2014. Este estudio descriptivo de corte transversal, determinará las causas principales de deserción de los pacientes entre las edades de 18 a 60 años, que asistieron a la clínica integral del adulto II, III y IV; los cuales abandonaron los tratamientos odontológicos. Para lo cual se seleccionaron las historias clínicas de los pacientes que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión, a los cuales se les aplicó una encuesta de dieciséis preguntas, realizada por vía telefónica. Concluyendo que los aspecto económico, calidad humana (relación odontólogo-paciente), calidad del tratamiento (complicación y retratamiento), aspectos psicológicos (miedo y ansiedad), otras causas tiempo e instalaciones físicas son las causas de deserción.

Cazorla. J, ⁶ (2015, Perú). Análisis de los factores que determinan la deserción de pacientes en la clínica odontológica de la Universidad Católica de Santa María. Arequipa. 2015. Se realizó con una muestra de 120 pacientes en pregrado y postgrado. Se realizó el análisis y se logró determinar que el sexo femenino acudió en mayor porcentaje en relación al sexo masculino; la edad que primó

según éste estudio fue entre 20 a 29 años. Se concluyó que la percepción de calidad sobre la atención odontológica se observó que entre una regular atención y buena atención no hay diferencia significativa; y el principal motivo para no continuar con un tratamiento hasta el alta, es la falta de tiempo por parte del paciente.

Montero, J. et al⁷ (2014, España). Evaluar la influencia de los patrones de no visitas dentales y la calidad de vida relacionada con la salud oral de los pacientes que visitan la Clínica Universitaria de Salamanca. Este estudio transversal consistió en un examen oral clínico y una entrevista basada en un cuestionario. Los pacientes fueron clasificados como asistentes dentales basados en problemas (PB) y asistentes dentales regulares (RB). Dando como resultados que la muestra estuvo compuesta por 255 pacientes de 18 a 87 años; edad media: $63,1 \pm 12,7$; mujeres: 51,8% y $63,1 \pm 12,7$; varones: 48,2% ambos no fueron a la clínica por problemas familiares. Se concluye que los pacientes que no fueron o desertaron eran por problemas familiares y ellos fueron que tenían un estado dental pésimo de caries, periodontales y protésicas.

Cardona, G. et al⁸ (2013, Cartago). Plan de acción para reducción de la deserción de pacientes adscritos a la clínica odontológica sonría, Cartago - Valle Del Cauca. Se realizó el estudio para causas de deserción de pacientes de tratamientos de ortodoncia correctiva de la Clínica Sonría de Cartago se divide en tres partes: En 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; una vez analizados los resultados del trabajo de investigación y detectados los principales motivos de deserción de pacientes, se propone un plan de acción mediante el planteamiento de estrategias para mejorar algunos procesos y procedimientos internos que tienen que ver con los tiempos de espera en sala, la ausencia de especialistas y la necesidad de un mayor acompañamiento a los pacientes tratados.

Lopez, J, et al³ (2012, Antioquia). 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. Se exploraron 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. Método: estudio exploratorio cuantitativo y cualitativo mediante encuesta telefónica a 55 pacientes y ocho entrevistas a profundidad. Los resultados obtenidos es que el 78 % fueron mujeres, mayores de 55 años, de estratos socioeconómicos bajos. Se concluyó que la valoración del servicio fue positiva por la atención oportuna, el trato de profesores y estudiantes, y las condiciones físicas durante la atención.

Fernando, H². (1998, Perú). Factores que condicionan la deserción de pacientes en la clínica dental de la facultad de odontología de la universidad nacional Federico Villareal. Para lo cual se tomaron como muestra a 100 pacientes que son atendidos en los diferentes turnos de la clínica integral del adulto y 40 muestras a los familiares de los pacientes de los diferentes turnos de la clínica integral del niño; el predominio del sexo fue en el sexo femenino con 68% seguido del sexo masculino con 32%. Dando como resultado 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%. Con respecto al temor al tratamiento dental se encontró que el mayor porcentaje 73% no manifestaba temor, y un 27% si presentaba temor al tratamiento dental. Concluyendo que los factores que condicionan la deserción en la clínica del adulto y niño están relacionados con los siguientes motivos factor tiempo, factor recursos económicos, factor motivación y demora excesiva de tratamiento.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1 Deserción:

La palabra deserción proviene del verbo desertar que significa abandonar o dejar de hacer algo. El término es utilizado en varios ámbitos que tienen que ver con el cumplimiento de una tarea que lleva varias etapas o momentos^{8,9}.

1.3.1.1 Clases de deserción:

La deserción como comportamiento individual: Es el abandono como un fracaso en completar un programa de tratamiento, estudios, es un paso hacia la consecución de una meta; sus interpretaciones de un determinado abandono son distintas porque sus metas e intereses difieren de los del funcionario^{10,11}.

Deserción Precoz: Persona que ha sido admitida y abandona cualquier actividad y/o responsabilidad¹². Es aquella deserción que se presenta cuando los estudiantes la abandonan sin cancelar el semestre y no se les permite el reingreso; y no se considera como deserción sino como mortalidad académica o deserción precoz.¹³

Deserción Temprana: Persona que abandona cualquier actividad y/o responsabilidad en etapas iniciales de las mismas. La que se da cuando una persona abandona sus estudios o tratamientos en los primeros semestres de la carrera.

Deserción Tardía: Persona que deja cualquier actividad y/o responsabilidad en sus etapas finales. Sucede cuando el estudiante abandona sus estudios luego de haber cursado al menos la mitad de los semestres establecidos en el programa académico (Ministerio de Educación de Colombia, 2010)¹⁴.

Deserción en la consulta odontológica: Entre los problemas que inciden en el rendimiento de la consulta y en la elaboración de una buena historia, se pueden mencionar; ausentismo laboral, el incumplimiento del horario de trabajo, tiempo prolongado de espera por parte del paciente, condiciones climáticas inadecuadas, brevedad relativa del acto médico desatención al paciente, deshumanización del médico, huelgas del personal¹⁵.

1.3.2 Factores que condicionan la de la deserción odontológica:

a Factor tiempo:

Para los prestadores de salud en la parte odontológica el tiempo de espera es el tiempo transcurrido desde la hora de cita programada hasta el momento en que el paciente es atendido en el servicio solicitado, catalogándose el tiempo de espera como uno de los indicadores de calidad de atención¹⁶.

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 odontólogo¹⁷.

b Factor calidad de servicios odontológicos:

La calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren aptitud para satisfacer necesidades. En su esencia significa conformidad con normas que no son absolutas, sino que varían de una sociedad. Se define **calidad en Odontología** como la totalidad de

rasgos y características del servicio odontológico, que presentan ciertas habilidades para satisfacer las necesidades de los pacientes.

El primer paso para lograr un proceso de mejoramiento óptimo en el consultorio dental, es el establecimiento adecuado de una buena política de calidad: un sistema que establezca claramente lo esperado por los empleados y que defina a la vez las particularidades de los productos y servicios que serán brindados a los pacientes.

Dicha política debe ser comunicada a todos y cada uno de los miembros del equipo de trabajo de la clínica dental y requiere de su compromiso. Se concreta con el establecimiento de estándares de calidad que sirven como referencia para el trabajo diario, la resolución de problemas y la toma de decisiones¹⁸. Depende de los siguientes aspectos

b.1 Calidad Técnica: Se centró en el producto sanitario o “lo que se hace”. Aspectos a tener en cuenta son la competencia técnica del profesional y el procedimiento o técnica utilizada.

b.2 Calidad del Servicio: Se enfocó en “cómo se hace”. Va dirigida a la satisfacción del paciente. La satisfacción del paciente representa la evaluación que hace el paciente acerca de la calidad de la atención y está determinada por la percepción que él mismo haga de la medida en que se satisfagan sus expectativas de una atención de buena calidad. Se reconoce que existen tres grandes momentos en los cuales se puede alcanzar satisfacción: “A la primera”, que se refiere a la situación ideal en la cual el usuario recibe por primera vez nuestro producto de manera efectiva y eficaz y damos en el blanco. No se producen malos entendidos ni discrepancias y se logra un intercambio ágil y agradable. También se puede generar satisfacción "a la segunda" cuando se produce un error en el momento de la prestación, que es identificado, enfrentado y subsanado en el momento, de tal modo que el cliente queda satisfecho a pesar de lo sucedido.

Por ejemplo, que el paciente haya tenido que esperar un largo rato en la sala de recepción para ser atendido y algún miembro del consultorio se haya acercado para explicarle con mucha cortesía los motivos de la demora y las disculpas del caso con una taza de café o una buena revista. Por último, cuando fallamos en las dos primeras instancias y el cliente realiza

una queja formal, ya sea verbal o por escrito y "a la tercera" tenemos la habilidad para transformar esa mala experiencia en una buena relación a futuro.

Existen por tanto, una serie de dimensiones de la calidad que se puede medir, y por tanto son susceptibles de evaluación. Entre ellas se puede destacar:

- a. **Competencia profesional:** O capacidad del profesional para utilizar los medios y conocimientos científicos y técnicos más avanzados existentes para abordar el problema de salud del paciente.
- b. **Adecuación:** O medida en que la atención prestada corresponde a la necesidad que presenta el paciente.
- c. **Oportunidad:** a toda circunstancia en la cual existe la posibilidad de lograr algún tipo de mejora de índole económica, social, laboral, etc. Una oportunidad implica además una acción por parte del sujeto afectado: es el momento a partir del cual una determinada acción puede lograr un cambio significativo en la vida.
- d. **Efectividad:** O efecto medible de una atención sanitaria en el conjunto de la población que la recibe en condiciones de práctica real y habitual.
- e. **Eficiencia:** O relación entre los resultados obtenidos y el costo. La eficiencia es la relación entre los recursos utilizados para producir determinados bienes y servicios.
- f. **Continuidad en la asistencia.** es la capacidad de los servicios sanitarios para ofertar sincronizadamente un objetivo asistencial común sin que se produzcan desencuentros que perjudiquen al paciente, independientemente del lugar y del tiempo en el que sea atendido.
- g. **Accesibilidad a la atención sanitaria.** es el grado en el que todas las personas tiene acceso a recibir una atención sanitaria y poder visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas.
- h. **Satisfacción del paciente:** O medida en que la atención sanitaria prestada y el estado de salud resultante cumple con las expectativas iniciales del paciente^{19, 20,21}.
- c **Factor emocionales del paciente:** Contribuye para el abandono del paciente durante los procedimientos odontológicos donde cabe resaltar los

estados más representativos en los individuos en este caso los pacientes de odontología

c.1 Ansiedad o angustia: Es una sensación de temor, indefensión y zozobra., ante algo difuso, vago, inconcreto e indefinido, a diferencia del miedo que tiene una referencia explícita; el miedo se origina por algo y la angustia o ansiedad se produce por nada.

c.2 Estrés: Es la respuesta del organismo a un estado de tensión excesiva y permanente que se prolonga más allá de las propias fuerzas. Se manifiesta a través de tres planos específicos: físico, psicológico y conductual. Lo que significa que lo que le ocurre al individuo con estrés es que se sitúa en condiciones de vida que le llevan al borde del agotamiento, acumulado sobreesfuerzo constante, tensión emocional y/o intelectual fuerte y un ritmo vertiginoso de vida, sin tiempo para nada. Aquí lo fundamental es el tipo de vida; el hombre con estrés vive en una tensión constante y esto lo afecta de manera integral.

c.3 Tensión: Se refiere tanto a las situaciones que demandan una respuesta, exigencia física o psicológica del individuo, como a las reacciones emocionales que se experimentan en dicho contexto. Por ejemplo el acudir a la consulta dental, se considera generalmente como suceso generador de tensión, ya que, la mayoría de las personas experimentan o sienten nerviosismo e intranquilidad al esperar su turno en el consultorio dental ²².

c.4 Miedo: Es un temor específico, concreto, determinado y objetivo, ante algo que de alguna manera se encuentra en el exterior del individuo y se le aproxima trayendo inquietud, desasosiego y alarma. Aquí la clave está en la percepción de peligro real que amenaza en algún sentido, de esta situación se desprenden una serie de pautas defensivas con la intención de evitar o superar esa intranquilidad. Esas medidas son racionales y dependen del tipo de peligro concreto, en cada caso la estrategia que se fabrica es distinta.

Las causas del miedo a la atención odontológica:

No son las mismas para todos pero las de mayor frecuencia son las experiencias dolorosas y traumáticas en los pacientes, provocan miedo, ansiedad en los pacientes. Otras causas son por iatrogenias causadas por

los dentista, por la amabilidad que proporciona el cirujano, asistente y todo el personal técnico del consultorio dental.^{23, 24,25}.

d Factor económico del paciente:

El asunto financiero es determinante en la posibilidad de vincularse y mantenerse en el sistema de tratamientos. Según Dennis, si las instituciones y el sistema en general no cuentan con políticas claras de financiación y con las sinergias de interacción necesarias entre las diferentes dependencias será muy difícil de lograr el acceso y la permanencia de los pacientes²⁶. La situación económica podrá determinar las decisiones y las estrategias de las organizaciones, condicionando, por ejemplo, la capacidad de acceso al crédito o el gasto de los usuarios, clientes o las propias administraciones²⁷. En odontología el factor económico es de vital importancia para los tratamientos de la cavidad oral ya que cada material, tiene diferentes precios lo que algunas veces el paciente no tiene la solvencia económica para realizar su tratamiento. Para otros autores lo clasifican según su status económico esto viene por el ingreso del jefe de la familia es una de las variables que se ha relacionado fuertemente con utilización, debido a que representa la capacidad de pago por un servicio y constituye una de las barreras de acceso más frecuentemente reportadas. La asociación no es enteramente lineal pero en la práctica se ha encontrado una gran diferencia en el uso de servicios dentales entre grupos con diferentes niveles de ingreso. A este respecto, Newman señaló que la relación no está suficientemente confirmada, ya que la capacidad de pago “per se” no explica por qué los diferentes grupos utilizan diferentes tipos de servicios dentales, lo cual refleja posibles patrones de consumo. Con respecto al estatus socioeconómico, este indicador para algunos autores está compuesto por ingreso, ocupación y educación. Usando este criterio se ha observado que la utilización de servicios, tanto médicos como dentales se incrementa en la medida en que el estatus es más alto. Sin embargo, esta medida tampoco explica de manera suficiente las diferencias en el por qué la gente visita al dentista (prevención vs atención restaurativa) y qué opinión tienen respecto a la frecuencia con que es necesario realizar dichas visitas^{28, 29,30}.

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. 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 total³⁰.

1.3.3 Definición de términos básicos:

- a) **Paciente:** Es toda aquella persona que accede a una valoración y posteriormente a los servicios que brinda.
- b) **Paciente en odontología:** Los servicios prestados por los miembros de la profesión odontológica o estomatológica y no profesionales bajo su supervisión.
- c) **Paciente pasivo:** donde el dentista asume toda la responsabilidad y el mando y es el paciente el que de una forma pasiva obedece en todas las fases del tratamiento, es decir, se deja llevar sin resistencia.
- d) **Paciente cooperativo:** es cuando el paciente, informado de su estado y de su plan de tratamiento por parte del dentista, está dispuesto a colaborar y a seguir cada fase del tratamiento.
- e) **Paciente y dentista que mantienen una relación de mutuo acuerdo o participación:** es cuando por ambas partes se establece una buena relación y se comparten responsabilidades para el mantenimiento de la salud oral ³¹.
- f) **Paciente desertado:** abandono del paciente dejando de cumplir sus tratamientos. ^{29,32}.

1.4 Formulación del problema

¿Cuáles son los factores que condicionan la deserción de los pacientes en la clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán en el año 2017?

1.5 Justificación e importancia del estudio

Existen diferentes trabajos de investigación realizados en los estudiantes dentales de todo el mundo donde muestran una tendencia que puede verse reflejada en la población odontológica peruana.

Muchos estudiantes de estomatología de diferentes universidades del país sufren el abandono o la deserción de sus pacientes como es el caso de los estudiantes de la clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán, esto podría deberse a diferentes factores. Por ello resulta viable estudiar estos factores. Además, tendrá importancia metodológica pues permitirá validar y utilizar un instrumento de precisión para evaluar los factores que condicionan la deserción de los pacientes en la clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán en el año 2017 a través de una encuesta que permita conocer si los estudiantes llegan a culminar con los tratamientos establecidos. A su vez permitirá obtener resultados actualizados en el área gestión de servicios y calidad de salud bucal. Se sustenta también bajo el punto de vista práctico, pues permitirá la evaluación de la labor asistencial que realizan los estudiantes de la clínica de estomatología para determinar los principales factores de deserción en los pacientes. Esta investigación servirá en lo social ya que permitirá a la Universidad una mejor imagen sobre la atención de sus estudiantes logrando así una deseable aceptación de sus futuros profesionales. Es lógico suponer que logrando obtener los factores que condicionan la deserción lograremos una disminución del abandono del paciente y por lo tanto lograremos que los estudiantes culminen con sus tratamientos. En lo cultural permitirá a los pacientes ofrecer una didáctica sobre los beneficios de los tratamientos cambiando la imagen y concepto que se tiene sobre los cirujanos dentistas. De lograrse los resultados esperados, se tendrán pacientes sanos y sin riesgo de deserción ante los tratamientos en la clínica de estomatología de la universidad Señor de Sipán. Por todo lo manifestado, queda plenamente justificada la realización del presente trabajo investigativo como proyecto de tesis.

1.6 Hipótesis

H₀: El tiempo de espera, calidad de servicio, principales factores emocionales y la situación económica si son los factores que condicionan la deserción de los pacientes en la clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán.

H₁: El tiempo de espera, calidad de servicio, principales factores emocionales y la situación económica no son los factores que condicionan la deserción de los pacientes en la clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar los factores que condicionan la deserción de los pacientes en la clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán.

1.7.2 Objetivos específicos

Determinar si el tiempo de espera es un factor que condiciona la deserción de los pacientes en la clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán

Determinar si la calidad de servicio es un factor que condiciona la deserción de los pacientes en la clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán

Determinar si los factores emocionales como el estrés, miedo y ansiedad son factores que condicionan la deserción de los pacientes en la clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán

Determinar si la situación económica es un factor que condiciona la deserción de los pacientes en la clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán.

II. MATERIAL Y METODO

2.1 Tipo y diseño de la investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación es cuantitativa

Diseño de la investigación

Según la intervención del investigador: Observacional.

Según el período en que se capta la información: Transversal.

Según la evolución del fenómeno estudiado: Prospectiva

Según la comparación de poblaciones: Descriptiva

2.2 Población y muestra

La población para el presente trabajo de investigación son todos los pacientes que hayan desertado en la clínica de estomatología en el año 2017 y según las historias clínicas los pacientes desertados sus tratamientos fueron 110. Fuente dada por clínica de USS/ ciudad de Pimentel.

Muestra: 71 pacientes

Muestreo: Se utilizó un muestreo simple de proporción conocidas.

N: paciente= 110

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

FUENTE: clinica de USS/ ciudad de Pimentel

Siendo:

Z: valor normal con un 95% de confiabilidad = 1.96

p: probabilidad de éxito = 0.5

q: probabilidad de fracaso = 0.5

e: error permitido en la investigación = 0.05

N: población = 110

$$n = \frac{1.96 * 0.5 * 0.5 * 110}{0.05^2 * (110 - 1) + 1.96 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{53.9}{0.2725 + 0.49}$$

$$n = 70.6885$$

Reemplazando en la fórmula mi tamaño de muestra resulta 70.6885 que redondeando tengo 71 pacientes que han desertado de la clínica de estomatología durante el año 2017.

2.3 Variables, Operacionalización.

Variables

Factores que condicionan la deserción

Criterios de Inclusión.

- ◆ Pacientes de ambos sexos que hayan aceptado su participación mediante la firma del consentimiento informado.
- ◆ Pacientes que hayan recibido atención en la clínica de estomatología de la universidad señor de Sipán que desertaron en sus tratamientos.

Criterios de Exclusión:

- ◆ Pacientes que no colaboren durante el encuesta
- ◆ Pacientes que se retiran a mitad de la encuesta.
- ◆ Pacientes con impedimento físico y mental.
- ◆ Pacientes que no recibieron atención odontológica en la clínica estomatológica de la universidad señor de Sipán.

Operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSION	INDICADORES	TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
Factores que condicionan la deserción	Se utiliza el término para hablar de aquellos usuarios que abandonan sus tratamientos por diferentes causas.	Tiempo de espera	Escala de Likert 1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo. 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo.	Encuesta
		Calidad de servicio		
		Principales factores emocionales		
		Situación económica		

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

El tipo de método que se utilizó en la presente investigación es el método deductivo. Este tipo de abordaje metodológico parte de datos generales que son aceptados como válidos para llegar a una conclusión de tipo particular, es decir, consiste en obtener conclusiones verdaderas a partir de enunciados dados.¹⁶

Técnica de recolección de datos:

- **Encuesta:** Se utilizó una encuesta (Anexo 1) que consto de aspectos en los que el paciente colocó los factores que condicionan la deserción, según dimensiones de la variable de estudio en la Clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán.

Instrumento de recolección de datos:

El instrumento que se utilizó es de mi autoría siguiendo las normas y principios de la asociación dental mexicana sobre los factores que influyen en la utilización de los servicios odontológicos lo cual lo tomamos de referencia para medir la deserción a través de la Escala Likert, la cual estuvo conformada por cinco items, la cuales van desde totalmente en desacuerdo (con valor 1), en desacuerdo (con valor 2), indiferente (con valor de 3), de acuerdo (con valor de 4) y totalmente de acuerdo (con valor 5). Clasificando la deserción de la siguiente manera:

1. Totalmente en desacuerdo.
2. En desacuerdo.
3. Indiferente
4. De acuerdo.
5. Totalmente de acuerdo.

Lo cual tendrá un puntaje:

49 - 60 puntos que son totalmente en de acuerdo,

37 - 48 puntos en de acuerdo

25 - 36 puntos indiferentes

13 - 24 puntos en desacuerdo

0 - 12 puntos en totalmente en desacuerdo

Este instrumento se validó por juicio de expertos (Anexo 2), luego de ello se presentó una prueba piloto y su confiabilidad (Anexo 3)

Procedimiento para la recolección de datos: Se solicitó a dirección de la Clínica de Estomatología de la Universidad Señor de Sipán, una autorización para la evaluación de los pacientes que fueron atendidos y por ende desertados en año 2017 (Anexo 4). Los pacientes que cumplieron con los criterios de inclusión firmaron un consentimiento informado para permitir la evaluación. (Anexo 5). El paciente desertado respondió el cuestionario marcando un aspa en el recuadro correspondiente y de manera privada. Al finalizar, entregó la hoja del consentimiento informado con respectiva firma y el cuestionario que fue realizado por el investigador, la duración promedio de la encuesta fue entre 10 y 15 minutos.

Validez y confiabilidad: Para esta investigación se ejecutó una validación por cinco experto especialistas en diferentes (Anexo 2) luego de ello se hizo un estudio piloto para la confiabilidad la cual estuvo realizada con 15 pacientes desertados en la Clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán 2017. Por lo que se verifica si a través del alfa Crombach nuestra encuesta es válida y confiable por lo que tiene que ser >0.7 , por ende nuestra encuesta es válida y confiable ya que nuestros ítems presentan un valor >0.7 . (Anexo 4)

2.5 Procedimientos de análisis de datos.

La información obtenida fue analizada y procesada mediante el programa estadístico IBM® SPSS® Statistics 22. La información que se obtuvo fue organizada estadísticamente en tablas de contingencia y gráficos que permitió responder a la problemática planteada.

2.6. Aspectos éticos

La presente investigación se desarrolló respetando los diversos principios jurídicos y éticos, como los derechos de autor y la confidencialidad de la información. Asimismo, el uso del cuestionario y consentimiento informado fue con total veracidad e imparcialidad por parte del investigador sin ninguna intervención.

2.7. Criterios de Rigor científico.

Se cumplió con la presentación de datos fiables y validos que fueron codificados y protegidos. La credibilidad y estabilidad de los datos fueron obtenidas al utilizar

instrumentos que son válidos y confiables. Los resultados podrán ser aplicados por otros estudios, cumpliendo así los criterios de transferibilidad.

III. RESULTADOS

3.1 Tablas y/ figuras

Tabla N° 1

Determinar los factores que condicionan la deserción de los pacientes en la Clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán en el año 2017

Factores que condicionan la deserción	DESERCIÓN	
	N	%
Tiempo de espera	20	28.17%
Calidad de servicio	16	22.54%
Principales factores emocionales	5	7.04%
Situación económica	30	42.25%
Total	71	100

Fuente: Encuesta de factores que condicionan la deserción de la Revista Asociación Dental Mexicana

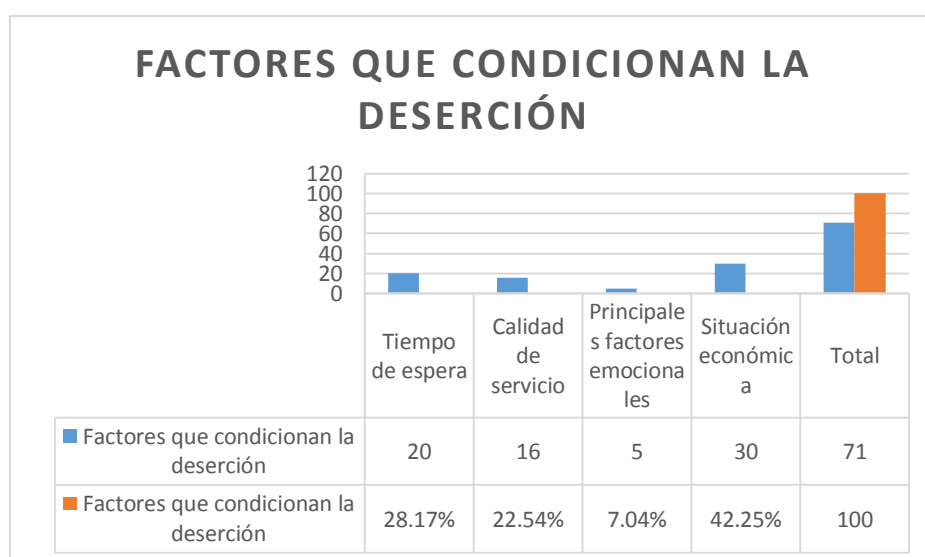


Figura 1

Fuente: Encuesta de factores que condicionan la deserción de Rubio Yanovich

En la tabla y figura 1 se tiene como resultado que el mayor porcentaje de factores que condicionan la deserción de los pacientes en la Clínica de estomatología es la situación económica con un 42.25%; y en menor porcentaje fueron los factores emocionales como estrés, miedo y ansiedad con un 7.04%.

Tabla N° 2

Determinar si el tiempo de espera es un factor que condiciona la deserción de los pacientes en la Clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán en el año 2017

	<i>Tiempo de espera</i>	
	N	%
1. <i>Totalmente en desacuerdo.</i>	0.5	2.5%
2. <i>En desacuerdo.</i>	0.5	2.5%
3. <i>Indiferente</i>	1	5%
4. <i>De acuerdo</i>	3	15%
5. <i>Totalmente de acuerdo.</i>	15	75%
Total	20	100

Fuente: Encuesta de factores que condicionan la deserción de la Revista Asociación Dental Mexicana



Figura 2

Fuente: Encuesta de factores que condicionan la deserción de Rubio Yanovich

En la tabla y figura 2 se tiene como resultado que el 75 % de los pacientes que acuden a la clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán están totalmente de acuerdo que el tiempo de espera es un factor de deserción, y solo un 0.5% está en total desacuerdo.

Tabla N° 3

Determinar si la calidad de servicio es un factor que condiciona la deserción de los pacientes en la Clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán en el año 2017

	Calidad de servicio	
	N	%
1. Totalmente en desacuerdo.	0.5	3.125
2. En desacuerdo.	0.5	3.125
3. Indiferente	1	6.25
4. De acuerdo	2	12.50
5. Totalmente de acuerdo.	12	75.00
Total	16	100.00

Fuente: Encuesta de factores que condicionan la deserción de la Revista Asociación Dental Mexicana

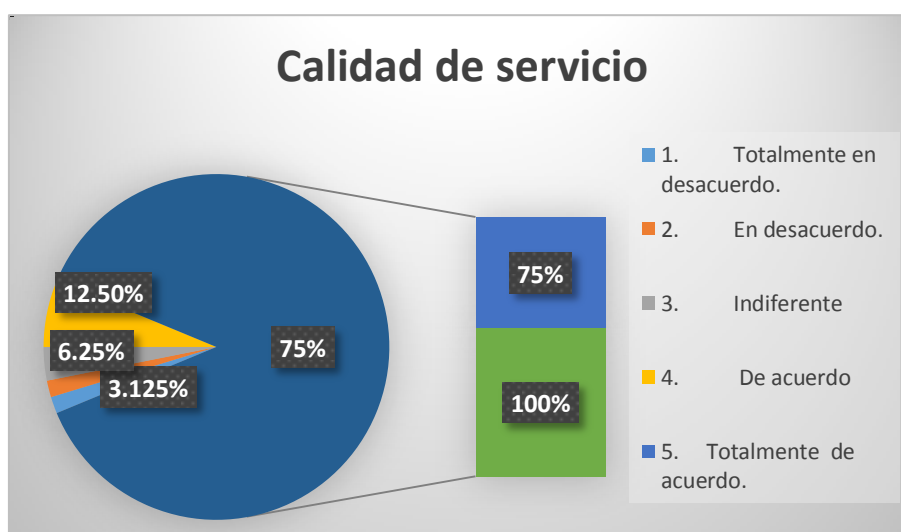


Figura 3

Fuente: Encuesta de factores que condicionan la deserción de Rubio Yanovich

En la tabla y figura 3 se tiene como resultado que el 75 % de los pacientes que acuden a la clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán están totalmente de acuerdo que la calidad de servicio es un factor de deserción, y solo un 3.125% está en total desacuerdo.

Tabla N° 4

Determinar si los principales factores emocionales es un factor que condiciona la deserción de los pacientes en la Clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán en el año 2017

	Factores emocionales	
	N	%
1. Totalmente en desacuerdo.	2	40.00
2. En desacuerdo.	1	20.00
3. Indiferente	1	20.00
4. De acuerdo	0.5	10.00
5. Totalmente de acuerdo.	0.5	10.00
Total	5	100.00

Fuente: Encuesta de factores que condicionan la deserción de Revista Asociación Dental Mexicana

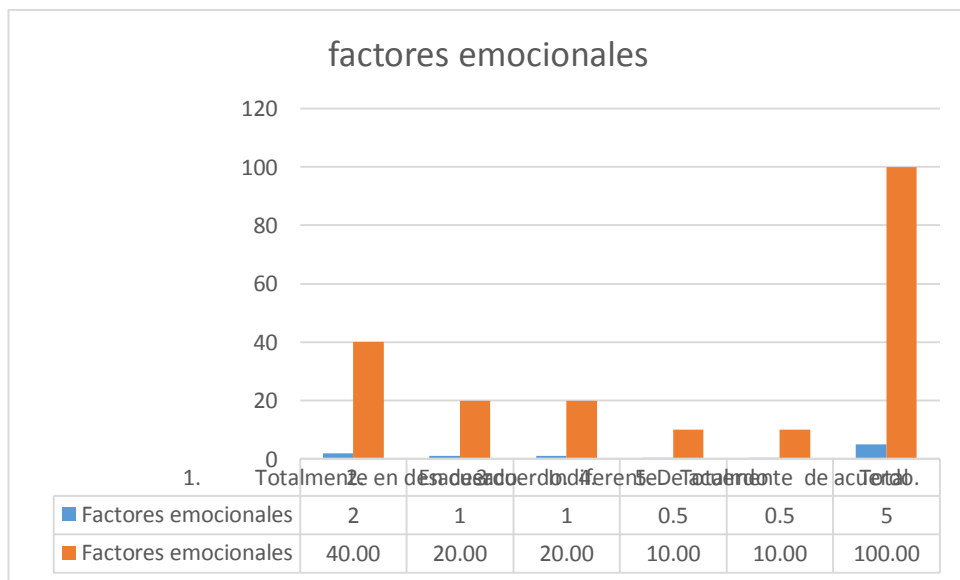


Figura 2

Fuente: Encuesta de factores que condicionan la deserción de Rubio Yanovich

En la tabla y figura 4 se tiene como resultado que el 40 % de los pacientes que acuden a la clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán están totalmente en desacuerdo que los factores emocionales no es un factor de deserción, y solo un 10% está en totalmente de acuerdo.

Tabla N° 5

Determinar si la situación económica es un factor que condiciona la deserción de los pacientes en la Clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán en el año 2017

	Situación económica	
	N	%
1. Totalmente en desacuerdo.	0	0.000
2. En desacuerdo.	0	0.000
3. Indiferente	0	0.00
4. De acuerdo	1	3.33
5. Totalmente de acuerdo.	29	96.67
Total	30	100.00

Fuente: Encuesta de factores que condicionan la deserción de la Revista Asociación Dental Mexicana

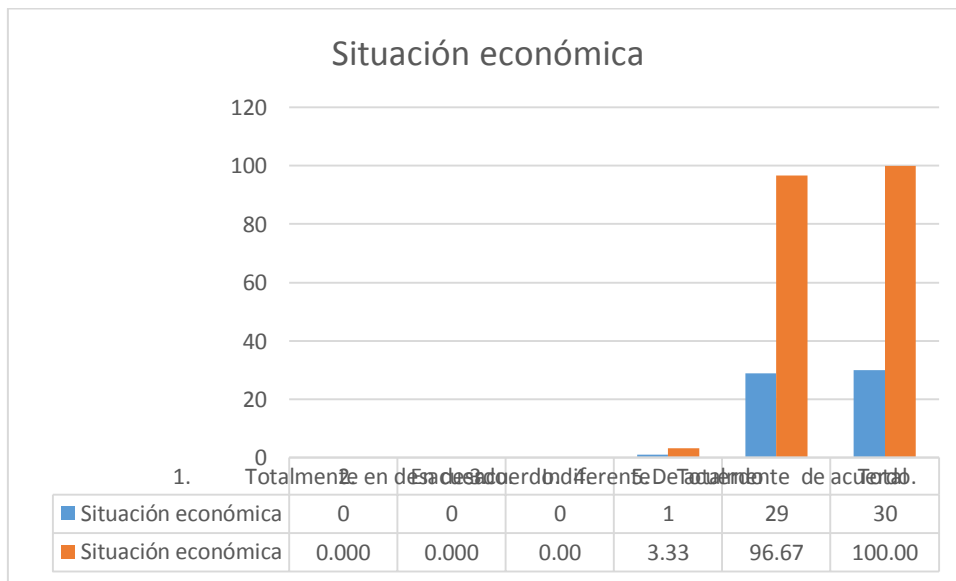


Figura 5

Fuente: Encuesta de factores que condicionan la deserción de Rubio Yanovich

En la tabla y figura 5 se tiene como resultado que el 96.67 % de los pacientes que acuden a la clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán están totalmente de acuerdo que la situación económica es un factor de deserción, y que ningún paciente está en desacuerdo.

3.2. Discusión de resultados

De los resultados obtenidos en este proyecto, muestran que después de haberse aplicado la encuesta de deserción, efectivamente aceptamos la hipótesis planteada: El tiempo de espera, calidad de servicio, principales factores emocionales y la situación económica si son los factores que condicionan la deserción de los pacientes de la clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán en el año 2017. Por otro lado, se comprueba que el tiempo de espera y la situación económica tienen mayor significación para la deserción.

De acuerdo con nuestros resultados los factores que condicionan la deserción de los pacientes en la clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán en el año 2017 son el tiempo de espera con un 42.25 %, calidad de servicio con un 22.54%, factores emocionales con un 7.04% y que el factor económico con un 42.25% se pueden sustentar debido a que la gran mayoría de los estudiantes de la clínica se preocupa por incrementar y captar paciente sin tener conocimientos sobre las medidas de económicas, factores conductuales, el tiempo de espera, calidad de servicio; estos resultados son semejantes a lo manifestado por (Arévalo. J, 2012); quienes en su estudio encontraron datos basados a factores conductuales como son falta de tiempo, horarios institucionales, falta de apoyo económico familiar con un 55.9%, mientras un 34.1% problemas emocionales, miedo al consultorio odontológico, temor, ansiedad y un 10%, donde nos indica que es por la falta de capacitaciones y medidas para estrategias de cómo tratar a un paciente y cuáles son los factores que debemos mejorar para evitar la deserción durante su fase de pre grado.

Mientras estos resultados difieren con (Bautista M, 2015) que nos indica que el 70.4 % de desertados son por los factores estéticos y funcionales, los pacientes abandonan a la mitad de tratamiento a los odontólogos, mientras que solo 29.6% aspectos psicológicos, sociales esto podría deberse a la población de Bucaramanga es una población basada en estereotipos de belleza y que el factor económico no es tan importante por lo que la universidad está basada en un sistema capitalista. Debemos tener en cuenta que podríamos implementar en la currícula una asignatura basado en los factores que influyen en la utilización de los servicios estomatológicos y así no habría abandono o deserción en las escuelas dentales del Perú, ya que ese aspecto es deficiente debido a

que se imparte solo la parte teórica y práctica de cómo hacer tratamientos en cuatro meses, siendo muchas veces abandonado estos tratamientos porque el alumno de las universidades no tienen en cuenta ningún factor de la deserción, lo cual al momento del abandono no se siente suficientemente capaz de retener al paciente por lo que se retira del curso y así no lograr los objetivos de aprendizaje significativo por parte del estudiante y por ende tener un profesional no capacitado como lo mencionan (Montero, J ; 2014). Con respecto a determinar si el tiempo de espera es un factor que condiciona la deserción de los pacientes en la clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán, se muestra que el grupo de 20 persona, está totalmente de acuerdo con un 75%, esto nos indica que el tiempo en la sala de espera es un factor importantísimo para las personas lo cual el porcentaje deserción aumenta si esperan mucho tiempo como lo menciona (Cardona, G. et al; 2013) en su plan de acción para la reducción de la deserción de pacientes adscritos a la clínica odontológica. Lo que se podría deber que los pacientes que tienen un largo tiempo de horas esperando son los que mayor desertan debido a que los estudiantes de pregrado con el fin de que lleguen temprano lo citan horas antes lo que indica que no son atendidos a la hora establecida y no se adapte a su disponibilidad. Al determinar si la calidad de servicio es un factor que condiciona la deserción de los pacientes en la clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán, que se muestra que el grupo, está totalmente de acuerdo con un 75%; estos resultados son semejantes a lo manifestado por (López. J, 2012) en la cual nos indica que está totalmente de acuerdo con un 75 % con respecto a la valoración del servicio, lo que es corroborado por (Fernando H, 1998). Pero existe un resultado diferente como el que nos muestra (Oberoi, 2016) que nos indica que el factor de calidad de servicio es 20% podemos suponer que los pacientes por el tipo de costumbres, necesidades y enfermedades de ese país expresan menos preocupación por la calidad de servicio identificándose con mayor porcentaje al factor económico por lo que tienen mayor significancia.

En cuanto a determinar si los principales factores emocionales es un factor que condiciona la deserción de los pacientes en la clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán, el presente estudio mostró que solo el 10% desertan por estrés, miedo y ansiedad. Esto es semejante con el estudio de (Cardona, G. et al; 2013), en la cual encontró que el factor emocional casi no determina la deserción, esto puede deberse a la experiencia y seguridad de los pacientes ya que son pacientes

mayores de 18 años. Por ultimo determinar si la situación económica es un factor que condiciona la deserción de los pacientes en la clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán con un 96.67% esto es similar al estudio (Fernando H,1998) y (Oberoi, 2016) en la cual encontró que la situación económica tiene mayor porcentaje con respecto a los factores que condicionan la deserción. Esto puede deberse a los diferentes estrato socioeconómico de cada país por lo que los estudiantes de pre grado tienen las responsabilidades legales y económica de ayudar en ese aspecto a los pacientes para cumplir con sus record proporcionados en la universidad y poder terminar sus tratamientos para darle una mejor calidad oral y con ello un cambio en su calidad de vida ya que se sentirán bien en su aspecto físico, mental y social. Dentro de los factores críticos con respecto a los resultados del presente estudio, una posible limitación pudo haber sido la falta de evaluación por edades, por sexo, por el tiempo que visita la clínica estomatológica, así podríamos evaluar mucho mejor los factores que condicionan la deserción.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

En el presente estudio podemos concluir lo siguiente:

- El tiempo de espera, calidad de servicio, factores emocionales y situación económica son los factores que condicionan la deserción de los pacientes en la clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán.
- La situación económica sí es un factor que condiciona la deserción de los pacientes en la clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán y que ocupa el primer lugar con el mayor porcentaje que condiciona la deserción.
- El tiempo de espera sí es un factor que condiciona la deserción de los pacientes en la Clínica Estomatológica de la Universidad Señor de Sipán en la cual es el segundo con mayor porcentaje.
- La calidad de servicio sí es un factor que condiciona la deserción de los pacientes en la clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán, en la cual es el que ocupa el tercer lugar con mayor porcentaje.
- Los principales factores emocionales como estrés, miedo, ansiedad son factores que condiciona la deserción de los pacientes en la Clínica Estomatológica de la Universidad Señor de Sipán pero es un factor que tiene menor porcentaje con respecto a los demás mencionados.

Recomendaciones

- Es importante recomendar que en futuros estudios sobre implementen un plan de mejora para con ello poder evitar la deserción de los pacientes en la clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán
- Es preciso mencionar que a través de mi estudio los estudiantes tienen expuestos los factores de deserción por ende cada uno de ellos tendrá que seguir estrategias para evitar que sus pacientes abandonen el tratamiento.

REFERENCIAS

1. Betancourt, J. Tesis: Análisis de la deserción de pacientes en las Clínicas Orthoplan Universidad ICESI Programa De Administración De Empresas Año 2013. Santiago de Calí, 2013 [Tesis para optar el Título de Administración De Empresas].
2. Soto, Tesis: Factores Que condicionan la deserción de pacientes en la clínica dental de la facultad de odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal Año 1998. Perú, 1998 [Tesis para optar el Título de Cirujano Dentista].
3. López, J. Pilataxi, S. Rodríguez, L. “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”. Rev. Gerenc. Polit. Salud, Bogotá (Colombia), 12 (24): 209-225, enero-junio de 2013.
4. Arévalo, J. Tesis: análisis de las determinantes conductuales que influyen en la deserción odontológica de los pacientes que acuden a la unidad metropolitana de salud centro, de la ciudad de quito en el periodo Junio - Septiembre. Ecuador, 2014 [Tesis para optar el Título de Cirujano Dentista].
5. Bautista, M. Causas más frecuentes de deserción de los pacientes a las clínicas odontológicas de la universidad Santo Tomás. [Tesis para optar el Título de cirujano dentista].
6. Cazorla, J. Análisis de los factores que determinan la deserción de pacientes en la clínica odontológica de la Universidad Católica De Santa María. Arequipa. 2015. [Tesis para optar el Título de cirujano dentista].
7. Montero, A. Evaluar la influencia de los patrones de no visitas dentales y la calidad de vida relacionada con la salud oral de los pacientes que visitan la Clínica Universitaria de Salamanca (España). Journal of Minimum Intervention in Dentistry 2013; 6: 55 - 61

8. Cardona, G. Rengifo, J. Plan de acción para reducción de la deserción de pacientes adscritos a la clínica odontológica Sonría, Cartago - Valle Del Cauca, Año 2013. [Tesis para optar el Título de especialista de alta gerencia].
9. Bocanegra, P. A. & Romero, P. "Propuesta para mitigar la deserción de los pacientes en Cali de Dental plan. Clínica de ortodoncia y odontología especializada". Universidad ICESI Programa De Administración De Empresas Año 2011. Santiago de Calí, 2011 [Tesis para optar el Título de Administración De Empresas].
10. Tinto, V. "La deserción en la educación superior: Síntesis de las bases teóricas de las investigaciones recientes": Review of Educational Research, Vol. 45, No. 1, USA, 1975, pp. 89-195 (trad. de Carlos María de Allende).
11. Universidad autónoma metropolitana. análisis cuantitativo de la deserción escolar, Dipladiuam, México, octubre de 1988, 250 pág.
12. Alvarez de la Cadena Sandoval C. Etica odontológica. 4th ed. México: UNAM, Facultad de Odontología; 1998.150 pág
13. Castaño E, Gallón S, Gómez K, Vásquez J. Análisis de los factores asociados a la deserción y graduación estudiantil universitaria [Internet]. 3rd ed. Antioquia: lecturas de economía; 2006 [cited 16 December 2006].
14. Selamé S, Martinez M. Estudio sociológico de los factores que inciden en la deserción estudiantil en algunas carreras de la Universidad de Santiago de Chile. [Internet]. Revista Virtual Chilena. 1997 [cited 3 June 1997].
15. Ríos R, Pineda L. Factores relacionados con deserción temprana en estudiantes de medicina. [Internet]. 4th ed. San Carlos: CLABES; 2014 [cited 12 June 2014].

16. García, K. Factores determinantes de la deserción tardía y la graduación en la Universidad De La Costa CUC. 2002-2006. (Tesis de Grado no Publicada). Colombia: Universidad De La Costa Cuc Departamento De Posgrados Maestría En Educación Barranquilla 2014
17. Rubio Cebrián, Santiago. “Glosario de Economía de la Salud”. España, 1995.
18. Otálora M.L., Orejuela. “Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing”. Bogotá (Colombia). 2010.
19. Fernández O. Calidad en la atención odontológica [Internet]. Scribd. 2008 [cited 5 February 2008].
20. Artista B. La calidad en la atención odontológica en las clínicas Iztacala, Acatlán Y Aragón dependientes de la Fes Iztacala [Internet]. Odontologia.iztacala.unam.mx. 2008 [cited 13 August 2008]. Available from:
21. Cortesi V. Calidad en la consulta odontológica”. 2nd ed. Barcelona: Elsevier Masson; 2008.96 pág.
22. Cázares, F. Nivel de ansiedad que se manifiesta en un tratamiento odontológico. (2012). Universidad Autónoma Nuevo León. [Tesis para optar el Título de Cirujano Dentista].
23. Caycedo C, Cortés O, Gama R, Rodríguez H, Colorado P, Caycedo M, Barahona G, Palencia R (2008). Ansiedad al tratamiento odontológico: características y diferencias de género, Suma Psicológica. Marzo; Vol. 15 (1):259-278
24. Rojas G, Harwardth P, Sassenfeld A, Molina Y, Herrera A, Ríos M et al. Eficacia de las técnicas de percepción de control y relajación en la reducción de ansiedad dental [Internet]. Actaodontologica.com. 2011 [cited 19 June 2011]. Available from: <https://www.actaodontologica.com/ediciones/2011/4/art-6/>

25. Jensen K. Dental care practices and socioeconomic status in Denmark. 2nd ed. Inglaterra: Dent Oral Epidem; 2009. 2: 273-281.
26. Borjas,N. Propuesta de mejora de tiempo de espera en la atención odontológica periodo Enero – Junio 2003 [Tesis para optar el Título de Cirujano Dentista].
27. Báez, C. y Pedraza, P. Persistencia y graduación: Hacia un modelo de retención estudiantil para instituciones de educación superior. Bogotá: Universidad de la Sabana – Colciencias; 2011.
28. Vergara, B. Diseño de indicadores de gestión de calidad en un servicio de odontología [Internet]. Gerencia en servicio.com. 2014 [cited 29 June 2014].
29. Roberto, R. Análisis pest del sector dental: Un modelo teórico de análisis estratégico adaptado al contexto odontológico. Gaceta dental nov ,2014. Pág. 212-263.
30. Flores, N. López, V. Factores que influyen en la utilización de los servicios odontológicos. Revisión de la literatura. Revista de la Asociación Dental Mexicana. Número 3. Volumen 59 Mayo-Junio 2012. Pág 100-109
31. Newman JF, Larsen A. A decade of dental services utilization. London. Federation Dentaire Internationale, 1984: Pág 202-267.
32. Padilla, S. Determinantes cultural, económico, histórico, político y social de la salud bucal.Colombia Revista Gaceta Dental, 2012: Pág 212-257.
33. Álvarez, C. La relación entre el odontólogo y los distintos tipos de pacientes. Revista Gaceta Dental,2012: Pág 96-167.

ANEXO

ANEXO N° 01



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

“Factores que condicionan la deserción de los pacientes en la clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán en el año 2017”

El presente estudio tiene como finalidad:

Determinar si el tiempo de espera es un factor que condiciona la deserción de los pacientes en la clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán

Determinar si la calidad de servicio es un factor que condiciona la deserción de los pacientes en la clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán

Determinar si los factores emocionales como el estrés, miedo y ansiedad son factor que condiciona la deserción de los pacientes en la clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán

Determinar si la situación económica es un factor que condiciona la deserción de los pacientes en la clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán

Para la cual necesitamos la validación del siguiente cuestionario. Agradecemos su colaboración

**“Factores que condicionan la deserción de los pacientes en la clínica de
estomatología de la Universidad Señor de Sipán en el año 2017”**

**ENCUESTA SOBRE DESERCIÓN DE PACIENTES EN LA CLÍNICA DE
ESTOMATOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN**

INSTRUCCIONES. La presente encuesta tiene por finalidad obtener información sobre su deserción en su tratamiento como paciente de la clínica odontológica de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN, por lo que se solicita marcar con una equis (x) la respuesta que usted crea conveniente.

- 1. Totalmente en desacuerdo.**
- 2. En desacuerdo.**
- 3. Indiferente**
- 4. De acuerdo.**
- 5. Totalmente de acuerdo.**

FACTORES CONDICIONALES	Totalmente en desacuerdo.	En desacuerdo.	Indiferente	Totalmente de acuerdo	De acuerdo.
1. ¿Usted estuvo de acuerdo en el tiempo de espera en la clínica USS para acceder a su tratamiento dental?					
2. ¿El tiempo de espera entre cita y cita se adaptó a su disponibilidad y necesidad de tratamiento?					
3. ¿Estuvo de acuerdo con alguna reprogramación de citas?					
4. ¿Usted estuvo satisfecho con la amabilidad recibida por el Docente Odontólogo y estudiante durante su tratamiento?					
5. ¿Le explicaron adecuadamente los					

tratamientos que se iba a realizar?

6. ¿Estuvo conforme con los tratamientos que le realizó el estudiante?

7. ¿Le produjo estrés estar varias horas en la Clínica USS siguiendo su tratamiento dental?

8. ¿Tuvo una mala experiencia que le produjo miedo a los tratamientos dentales?

9. ¿El estudiante le produjo molestias y no hizo lo necesario por solucionarlo inmediatamente?

10. ¿Las citas programadas para su atención interfieren en su horario de trabajo?

11. ¿Estaría usted de acuerdo con aportar económicamente con el costo de su tratamiento

12. ¿Está de acuerdo que la distancia del servicio odontológico de la Clínica USS a su hogar le afecta a su economía?

Anexo 2

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: “ENCUESTA SOBRE LOS FACTORES QUE CONDICIONAN LA DESERCIÓN DE LOS PACIENTES EN LA CLÍNICA DE ESTOMATOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN EN EL AÑO 2017”

OBJETIVO: Determinar los Factores que condicionan la deserción de los pacientes en la clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán en el año 2017”.

DIRIGIDO A: Pacientes de la clínica estomatológica de la Universidad Señor De Sipán, 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

VALORACIÓN: (Marque con X donde corresponda)

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

FIRMA DEL EVALUADOR

CONSTANCIA DE REVISIÓN DEL EXPERTO

Mediante el presente documento hago constar que he revisado el instrumento de medición “Encuesta de los Factores que condicionan la deserción de los pacientes en la clínica estomatológica de la Universidad Señor De Sipán en el año 2017” como parte de la investigación titulada: FACTORES QUE CONDICIONAN LA DESERCIÓN DE LOS PACIENTES EN LA CLÍNICA DE ESTOMATOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN EN EL AÑO 2017” para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista del estudiante Rubio Yanovich, Johanny Sughey.

Concluyo que el instrumento presenta validez de contenido y puede ser aplicado para medir la variable principal del estudio.

Doy fe de lo expuesto.

Chiclayo,..... dedel 2017.

Nombres y Apellidos del Experto
Grado Académico
Número de colegiatura
Sello y firma

ANEXO 3

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "ENCUESTA SOBRE LOS FACTORES QUE CONDICIONAN LA DESERCIÓN DE LOS PACIENTES EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN EN EL AÑO 2018"

OBJETIVO: Determinar los Factores que condicionan la deserción de los pacientes en la clínica estomatológica de la Universidad Señor De Sipán en el año 2018.

DIRIGIDO A: Pacientes de la clínica estomatológica de la Universidad Señor De Sipán, 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

PAIRAZAHÁN GARCÍA JUAN LUIS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAESTRO EN ESTOMATOLOGÍA

VALORACIÓN: (Marque con X donde corresponda)

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-----------------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "ENCUESTA SOBRE LOS FACTORES QUE CONDICIONAN LA DESERCIÓN DE LOS PACIENTES EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN EN EL AÑO 2017"

OBJETIVO: Determinar los Factores que condicionan la deserción de los pacientes en la clínica estomatológica de la Universidad Señor De Sipán en el año 2017.

DIRIGIDO A: Pacientes de la clínica estomatológica de la Universidad Señor De Sipán, 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:


PERCEIRA MADUE ERIC GIANCARLO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAGISTER EN ESTOMATOLOGIA

VALORACIÓN: (Marque con X donde corresponda)

Muy Alto	Alto <input checked="" type="checkbox"/>	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	--	-------	------	----------


L.C.T. PERCEIRA MADUE ERIC
FIRMA DEL EVALUADOR

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "ENCUESTA SOBRE LOS FACTORES QUE CONDICIONAN LA DESERCIÓN DE LOS PACIENTES EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN EN EL AÑO 2018"

OBJETIVO: Determinar los Factores que condicionan la deserción de los pacientes en la clínica estomatológica de la Universidad Señor De Sipán en el año 2018.

DIRIGIDO A: Pacientes de la clínica estomatológica de la Universidad Señor De Sipán, 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

PRADA VIDARTE OSKAR EDUARDO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAESTRO EN ESTOMATOLOGÍA

VALORACIÓN: (Marque con X donde corresponda)

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-----------------	-------	------	----------



Oskar Prada Vidarte
OSKAR PRADA VIDARTE
CIRUJANO DENTISTA
C.O.P. 30149

FIRMA DEL EVALUADOR

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "ENCUESTA SOBRE LOS FACTORES QUE CONDICIONAN LA DESERCIÓN DE LOS PACIENTES EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN EN EL AÑO 2018"

OBJETIVO: Determinar los Factores que condicionan la deserción de los pacientes en la clínica estomatológica de la Universidad Señor De Sipán en el año 2018".

DIRIGIDO A: Pacientes de la clínica estomatológica de la Universidad Señor De Sipán, 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

TANIA BEL CASTILLO CORNOCK

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAESTRA EN ESTOMATOLOGIA

VALORACIÓN: (Marque con X donde corresponda)

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
---------------------	------	-------	------	----------


FIRMA DEL EVALUADOR

.....
M. C. Tania Bel Castillo Cornock
CIRUJANA DENTISTA
052.14988

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "ENCUESTA SOBRE LOS FACTORES QUE CONDICIONAN LA DESERCIÓN DE LOS PACIENTES EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN EN EL AÑO 2018"

OBJETIVO: Determinar los Factores que condicionan la deserción de los pacientes en la clínica estomatológica de la Universidad Señor De Sipán en el año 2018".

DIRIGIDO A: Pacientes de la clínica estomatológica de la Universidad Señor De Sipán, 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

RUIZ CÁRDENAS JORGE LEONIDAS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAESTRO EN ESTOMATOLOGÍA.

VALORACIÓN: (Marque con X donde corresponda)

<input checked="" type="checkbox"/> Muy Alto	<input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Medio	<input type="checkbox"/> Bajo	<input type="checkbox"/> Muy Bajo
--	-------------------------------	--------------------------------	-------------------------------	-----------------------------------


Vg. JORGE LEONIDAS RUIZ CÁRDENAS
GRUPO DE INVESTIGACIÓN
C.O.P. 14203

FIRMA DEL EVALUADOR

LISTA DE PACIENTES PARA PRUEBA PILOTO

N° HC	APELLIDOS y NOMBRE	DNI	DIRECCIÓN
P-007	Pomar Preciado, Manuela		Calle Ampliación N°03 – 9 de octubre
T- 288	Tocas Carranza, Wilmer	16563572	La Rivera Mz B – Lt. 22- Frente a FONAVI (Carretera Pimentel)
I-083	Iturregui Puicon Carmen		Calle Lima N°785- Pimentel
C-1001	Chasquero Calderón Verónica	75056569	Intirraymi N°2040 – La Victoria
R-454	Rodríguez Paredes Geraldine		Pblo. Jv. Antonio Raimondi Mz. J – Lt. 1 – San Miguel
S-684	Salazar Soriano Marisol	16671568	Ricardo Gordon N°801- Urrunaga
M-348	Muro Ventura Rosana	16446645	Nicolás de Ayllon N° 24- JL. Ortiz
T-282	Tantalean Nima Ruth	47720584	Los Algarrobos N°07 – Posope Alto – Patapo
I-094	Inga Chuquizuta Tania	43847009	09 de Octubre – Frente a FONAVI – Carretera Pimentel.
C-851	Cruz Ruidíaz Romy	16724442	Mz. J – Lt. 19 –Juan Pablo II – La Pradera.
P-515	Pérez Bravo Marco José		Av. Sáenz Peña N°2208 – JL. Ortiz
A-183	Arboleda Izquierdo Julia	16731583	San Jerónimo Mz. F – Lt. 2 – La Pradera
M-314	Miranda Niño Verónica	44867557	Calle Emiliano Niño N° 305 – Psje. 09 de Octubre
T-287	Tocas Carranza Rosendo		Carretera Pimentel – El Trebol Mz. A – Lt. 6
C-1028	Coronel Preciado Nila		Calle Cajamarca N° 4485 – José Olaya

ANEXO 4

PRUEBA PILOTO Y CONFIABILIDAD

SUJETOS	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	TOTAL
1	4	4	5	1	1	4	1	1	1	5	5	5	33
2	4	3	4	2	1	4	2	2	2	5	5	5	38
3	5	4	5	3	3	3	2	2	2	5	5	5	40
4	5	5	5	1	3	4	1	1	1	5	5	5	46
5	5	5	5	1	1	3	1	1	1	5	5	5	42
6	5	5	5	3	3	3	1	1	1	3	3	3	38
7	5	5	5	1	1	3	1	1	1	5	5	5	38
8	5	5	5	1	3	3	1	1	1	4	4	4	38
9	4	1	1	1	1	4	2	2	2	4	4	4	23
10	4	1	5	1	5	4	1	1	1	3	5	3	34

Confiabilidad del instrumento

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Válido	10	100,0
Casos Excluido ^a	0	,0
Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	10

Según el alfa Cronbach para que una encuesta sea válida y confiable debe ser >0.7 , por ende nuestra encuesta es válida y confiable ya que nuestros ítems presentan un valor >0.7 .

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

España valorada
S/ 20.00

FORMATO DE SOLICITUD

Solicita: Autorización para la ejecución de Proyecto de Tesis

Señor (a), Srta. :

D. Roberto Ojeda Gómez
Johanny Susay Rubio Yanalich con DNI Nº 47877327

(Nombres y Apellidos del solicitante)

Email Johanny.010226@hotmail.com Teléfono 961659538 Dirección Av. Mexico Nº 900 - JLO. 05

Ante Ud. Con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de : Estomatologista - Alumna del ciclo X c

(Padre - Docente- Alumno)- (Especialidad - Ciclo)

Recuro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

Autorización para prueba piloto de recolección de datos para proyecto de tesis

"Factores que condicionan la deserción de los pacientes en la Clínica Estomatológica de la Universidad Señor de Sipán en el año 2018."

Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponda se atienda mi petición por ser de justicia.

Chiclayo, 17 de Octubre 2017


Firma del solicitante

Anexos:

- a. _____
- b. _____
- c. _____



ANEXO 6

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución: Clínica de estomatología Universidad Señor de Sipán

Investigadores: Rubio Yanovich Johanny Sugely.

Título: “Factores que condicionan la deserción de los pacientes en la clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán en el año 2017”

Propósito del estudio:

Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamados “Factores que condicionan la deserción de los pacientes en la clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán en el año 2017

Procedimientos:

Se le hará unas preguntas concernientes a “Factores que condicionan la deserción de los pacientes en la clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán en el año 2017”

Riesgo:

La aplicación de esta encuesta no presenta ningún riesgo

Beneficios:

Los resultados que se obtengan servirán para una adecuada toma de decisiones básicamente relacionadas a la atención en la Clínica Estomatológica Universidad Señor de Sipán

Costos e incentivos:

No existe pago o incentivo alguno por participar en el estudio de investigación

Confidencialidad:

Podemos garantizar que la información que usted brinde es absolutamente confidencial, ninguna persona, excepto el investigador quien manejará la información obtenida, conocerá la información la cual es anónima, pues cada entrevista será codificada, no se colocara nombres ni apellidos. Su nombre no será revelado en ninguna publicación ni presentación de resultados.

Consentimiento

Acepto participar de forma voluntaria como sujeto de estudio de la presente investigación, habiendo sido informado previamente de los objetivos, metodología y beneficios de la misma.

PACIENTE

NOMBRE:

DNI:

FECHA:

INVESTIGADOR

NOMBRE:

DNI:

FECHA:

ANEXO 7





