

INDICE

1	INTRODUCCION	1
2	OBJETIVO	4
2.1	Objetivo general	4
2.2	Objetivos Específicos	4
3	REVISION BIBLIOGRAFICA	
3.1	Descripción epidemiológica pacientes Adultos de 60 años	6
3.2	Garantías Explícitas en Salud	8
3.3	GES odontológico paciente 60 años	9
3.4	Calidad en Salud	12
3.5	SERVQUAL Método de medición de Calidad del Servicio	15
3.6	Sistema de Medición Usado por SERVQUAL	16
3.7	Conceptos Asociados al Sistema de Medición: Percepción, Expectativas y Satisfacción.	17

4	MATERIALES Y METODOS	
4.1	Diseño y población del estudio	19
4.2	Población a Estudiar	19
4.3	Tamaño de la Muestra	20
4.4	Método de Selección de Sujetos	21
4.5	Variables	22
4.6	Técnica de examen y cuestionario	24
4.7	Pretest y calibración del instrumento	24
4.8	Recolección de datos	25
4.9	Análisis de los datos	25
4.10	Aspectos éticos	25
5	RESULTADOS	27
6	DISCUSIÓN	73
7	CONCLUSIONES	79
8	RESUMEN	81
9	BIBLIOGRAFIA	85
10	ANEXO	
	Anexo 1 Encuesta Aplicada a Pacientes GES 60 años	90
	Anexo 2 Encuesta a Odontólogos	96
	Anexo 3 Consentimiento Informado	98
	Anexo 4 Carta de Invitación	99
	Anexo 5 Carta Gantt	100