



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGIA**

**FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS Y LA
PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN
CONSULTORIOS ODONTOLÓGICOS. MICRO RED
CARMEN ALTO, 2018**

TESIS:

Para optar el Título Profesional de CIRUJANO DENTISTA

PRESENTADO POR:

Bach. Elizabeth Diosdada, Rodríguez Marrujo

ASESOR:

C.D Manuel Garcia Truyenque

Ayacucho- Perú

2018

A mis padres quienes son las personas que me apoyan y alientan a diario para superarme cada día.

A mi esposo que me da su apoyo para seguir adelante en el día a día, a mis hijos que son mi motivo de esfuerzo

A mis maestros que me brindaron sus enseñanzas y supieron guiarme para lograr mis objetivos.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Alas Peruanas, a su plana docente, los cuales me Abrieron sus puertas para formarme profesionalmente y por brindarnos sus sabios conocimiento en nuestra formación profesional y contribuir en la educación de nuestro país.

A mi asesor CD. Manuel García Truyenque por su orientación, su paciencia y motivarme para mi formación como investigador.

A la población que decidió apoyarme desinteresadamente e hicieron posible la realización del presente trabajo de investigación.

RESUMEN

La OMS define calidad, como un estatuto para la asistencia de servicios de salud y representa un alto nivel de perfección profesional, uso adecuado de los recursos, un mínimo de riesgos y un eminente nivel de satisfacción al usuario. Basada principalmente en la percepción del cliente. Los factores sociodemográficos son conjunto de particularidades biológicas socioculturales que tiene la población Objetivo: Determinar los factores sociodemográficos y su relación con la percepción de la calidad de atención de los usuarios en los consultorios odontológicos de la Micro Red Carmen Alto, Ayacucho 2018. Método: Investigación de tipo no experimental, transversal, de diseño correlacional; población censal representada por 135 usuarios del servicio de odontología. Se utilizó el instrumento SERVQHOS modificado Resultados: El factor sociodemográfico grado de instrucción influye significativamente en el nivel de percepción de la calidad de atención, existiendo diferencias estadísticas significativas ($p < 0.05$); el 97 % de usuarios tienen un nivel de percepción de la calidad de atención buena y solo el 3% regular, respecto a las dimensiones de fiabilidad, elementos tangibles, responsabilidad Seguridad y empatía el 97% de los usuarios tienen un nivel de percepción de calidad buena. **Conclusiones:** El nivel de percepción de la calidad de atención en los usuarios es buena, siendo una minoría regular y que está influenciada por el grado de instrucción que tienen los usuarios atendidos en el servicio de odontología.

Palabras clave:

“factor sociodemográfico, percepción de la calidad de atención”

ABSTRACT

The OMS defines quality as a statute for health care assistance and represents a high level of professional perfection, adequate use of resources, minimal risk and an eminent level of satisfaction to the user. Based mainly on the perception of the socio-demographic factors are a set of socio-cultural biological particularities that it has the population. Objective: To determine the sociodemographic factors and their relationship with the perception of the quality of care the users in the dental offices of the Micro Network Carmen Alto, Ayacucho 2018. Method: investigation of non-experimental type, transversal, of correlational design; census population represented by 135 users of the dentistry service. It used modified instruments SERVQHOS instrument was used Results: about the perception of the quality of care of the users, 100% of the users in study, perceive that the perception of the dentist and the capacity to understand his needs has been as expected ($p < 0.05$), 97% refer that the waiting time for their care is refer that the clinical environments situation was worse than expected. The level of quality of care according to the average users' perception with a 97 % level of good quality perception and only 3 % regular. Regarding the sociodemographic factor, the level of education significantly influences the level of perception of the quality of care, with significant statistical differ .Conclusions: The level of perception of the quality of care in the users are good, being a regular minority.

Key words:

"Sociodemographic factor, perception, quality of care"

ÍNDICE

INTRODUCCION	11
CAPITULO I	12
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1 Descripción de la Realidad problemática	12
1.2 Problema de investigación	14
1.2.1 Problema general	14
1.2.2 Problemas específicos	15
1.3 Objetivos de la investigación	15
1.3.1 Objetivo General	15
1.3.2 Objetivos Específicos	15
1.4 Justificación de la investigación	16
1.4.1 Importancia de la investigación	16
1.4.2 Viabilidad de la Investigación	18
1.5 Limitaciones del estudio	18
CAPITULO II	19
MARCO TEORICO	19
2.1 Antecedentes de la investigación	19
2.1.1 Antecedentes Internacionales	19
2.1.2 Antecedentes Nacionales	20
2.1.3 Antecedentes Regionales	24
2.2 Bases teóricas	24
2.2.1 Calidad	24
2.2.2 Calidad de atención y calidad de servicio	25
2.2.3 Evaluación de la calidad	26
2.2.4 Satisfacción del paciente	28
2.2.5 Percepción del paciente	29
2.3 Marco conceptual	30
2.3.1 Factor Sociodemográfico	30

2.3.2 Calidad de atención	30
CAPITULO III	31
HIPOTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACION	31
3.1 Formulación de Hipótesis.....	31
3.1.1 General	31
3.1.2 Especificas.....	31
3.2 Variables, definición conceptual y operacional.....	31
3.2.1 Independiente:	32
3.2.2 Dependiente	32
3.2.3. Operacionalización de variables.	33
CAPITULO VI	35
METODOLOGIA	35
4.1 Diseño metodológico.....	35
4.1.1 Nivel de investigación	35
4.1.2 Diseño de investigación	35
4.2 Diseño muestral	35
4.2.1 Población	35
4.2.2 Muestra.....	35
4.2.3 Criterios de selección	36
4.2.3.1 Criterios de inclusión:	36
4.2.3.2 Criterios de exclusión:	37
4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
4.3.1 Técnica:	37
4.3.2 Instrumentos de recolección de datos	37
4.3.3 Validación y confiabilidad del instrumento.	37
4.3.4 Métodos de análisis de datos.	38
4.4 Aspectos éticos	40
CAPITULO V	41
ANALISIS Y DISCUSIÓN	41
5.1 Análisis descriptivo, tablas de frecuencia.....	41

Tabla 1.....	41
Tabla 2.....	42
Tabla 3.....	43
Tabla 4.....	44
Tabla 5.....	45
5.2 Discusión.....	46
CONCLUSIONES	52
RECOMENDACIONES	53
FUENTES DE INFORMACION	54
ANEXOS	58
ANEXO N° 1.....	59
CARTA DE PRESENTACION.....	59
ANEXO N° 2.....	60
CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	60
ANEXO N° 3.....	61
FICHA DE RECOLECCION DE DATOS.....	61
ANEXO N° 4.....	64
MATRIZ DE CONSISTENCIA	64
ANEXO N° 5.....	66
EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS	66

INDICE DE TABLAS

Tabla N°1: Factor sociodemográfico según el género en relación al nivel de percepción de la calidad de atención de los usuarios que acuden a los consultorios odontológicos en la Micro Red Carmen Alto, Ayacucho 2018	41
Tabla N°2: Factor sociodemográfico según la edad en relación al nivel de percepción de la calidad de atención de los usuarios que acuden a los consultorios odontológicos en la Micro Red Carmen Alto, Ayacucho 2018	42
Tabla N°3: Factor sociodemográfico grado de instrucción en relación al nivel de percepción de la calidad de atención de los usuarios que acuden a los consultorios odontológicos en la Micro Red Carmen Alto, Ayacucho 2018	43
Tabla N°4: Nivel de percepción de la calidad de atención total de los usuarios que acuden a los consultorios odontológicos en la Micro Red Carmen Alto, Ayacucho 2018.	44
Tabla N°5: Dimensión de la calidad según la percepción de los usuarios que acuden a los consultorios odontológicos en la Micro Red Carmen Alto, Ayacucho 2018	45

INDICE DE FIGURAS

FIG. 01 Entrada al Centro de Salud de Vista Alegre	66
FIG. 02 Entrada a la posta de Salud de Pockras	66
FIG. 03 Explicación sobre encuesta realizada a pacientes de odontología	67
FIG. 04 Llenado y firmado de consentimiento en la encuesta a los pacientes que acuden al consultorio odontológico	67

INTRODUCCION

La calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades del consumidor, asociado con el diseño y la producción del producto para satisfacer las necesidades del cliente. consiste en satisfacer las demandas del cliente. Es el resultado de la comparación entre expectativas y percepciones que va más allá de crear un producto de calidad superior a la medida y de buen precio, ahora se refiere a lograr productos y servicios cada vez mejores.

La realidad actual de la situación de Factores sociodemográficos y la percepción de calidad de atención se basa en aquellas necesidades que presenta el usuario, así como también la ausencia y deficiencia de las necesidades.

Uno de los factores que determina la percepción de calidad de atención como indicador es el grado de instrucción, el cual lleva a una evaluación y satisfacción del paciente; por lo tanto, el profesional debe seguir con diversas medidas como buenas actitudes y actualizaciones de estudios para seguir cumpliendo satisfactoriamente con la percepción de buena calidad.

La encuesta de SERVHOS basada en la dimensión de calidad, son usadas por su validez y confianza para medir la calidad de atención en empresas de servicio.

La finalidad de este trabajo está fundamentada ya en muchos países que existe un mayor interés por la calidad de atención en salud, y que se ha convertido en un requisito importante para la supervivencia.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la Realidad problemática

Se ha observado en la actualidad la población usuaria de servicios odontológicos son los que eligen donde y quien debe de realizarle su respectiva atención odontológica; así mismo tienen una nueva apreciación, cambiaron sus hábitos de consumo y elección de un servicio¹.

A nivel de todo el mundo; desde la iniciación de los servicios de salud, se percibió el aumento de los pacientes que acuden a los servicios básicos de salud y que día a día la población insta tener mejor calidad de los servicios que brindan las distintas prestadoras de servicios de salud. Además se trasformó en un campo de estudio de mucha utilidad, el diseño de mecanismos para garantizar o asegurar y la estimación de la calidad de atención en salud.¹ Siendo importante e indispensable tener presente sus expectativas que esperan y quieren los usuarios del servicio de odontología para sentirse más a gusto y acudir continuamente al odontólogo¹.

El Ministerio de salud; señala que por el sentir de los usuarios de los servicios se plantean procesos de control de la calidad de los servicios los cuales son ofrecidos por la misma entidad (MINSA). Desde este enfoque, en el cuadro integral de la estimación de los programas de salud agregaron la apreciación de los ciudadanos².

Se ha observado que, en la actualidad, la población usuaria de servicios odontológicos en Ayacucho son los que eligen donde y quien debe de realizarle su respectiva atención odontológica; así mismo tienen una

nueva apreciación; cambiaron sus hábitos de consumo y elección de un servicio.

Ruelas; señala que a nivel de todo el mundo; desde el comienzo de los servicios de salud pública, se ha percibido un aumento en que los pacientes acuden a los servicios básicos de salud y cada día la población insta tener mayor calidad en los servicios que se brindan en las diferentes prestadoras de servicios de la salud; además se ha convertido en un campo de estudio de gran interés, el diseño de mecanismos para garantizar o asegurar y la estimación de la calidad de la atención en salud¹.

Así mismo Moreno; sugiere que las exigencias actuales obligan a ver ese aspecto, que a veces se olvida, la calidad en el servicio. Resultado, de que toda cultura de control de calidad fue concebida y desarrollada científicamente en el sector industrial, de donde fue adoptada y adaptada al sector de servicios de salud, específicamente al de servicios médicos y de ahí a los servicios odontológicos³.

Sánchez; cita *“qué producto de la globalización, existe una gran competitividad, por ende, los pacientes son beneficiarios a los que se tiene que prestar toda la atención, determinar qué medidas tomar para la satisfacción de sus necesidades, por lo tanto, es importante e indispensable tener presente sobre sus expectativas que esperan y quieren del servicio de odontología para sentirse más augusto y acudir continuamente al odontólogo”*⁴.

Así mismo los avances tecnológicos refiriéndonos a los equipos, instrumentales e insumos odontológicos contribuyen a mejorar la calidad de atención odontológica⁴.

Por tanto, estudiar la situación actual del trabajo del odontólogo según la percepción de los usuarios y en qué medida es necesario cambiar los sistemas para compensar las necesidades de atención de las personas.

Así mismo es necesario e importante determinar los factores principalmente sociodemográficos que están relacionados con la calidad de atención desde la perspectiva de los usuarios, para finalmente brindarles una mejor calidad en la atención odontológica de los centros de salud que pertenecen a la Micro red Carmen Alto.

Pero algunos estudios explorados sobre calidad de atención, se llega a la conclusión que en general los beneficiarios están totalmente satisfechos con los servicios que obtiene, pero en otros temas la satisfacción disminuye como por ejemplo la amabilidad, el trato del personal de salud, tiempo de espera, información recibida e infraestructura.

Ante esta problemática surge la necesidad de evaluar la calidad de atención desde la percepción del usuario y relacionar con los factores principalmente sociodemográficos en los consultorios odontológicos de la Micro Red Carmen Alto.

A partir de esa evaluación y relación se obtendrá una serie de conocimientos incorporados a la atención recibida, por lo tanto, será información que contribuirá a la organización de los servicios de salud de la Micro Red Carmen Alto y a los usuarios en sus necesidades y perspectivas

1.2 Problema de investigación

1.2.1 Problema general

¿Cuáles son los factores sociodemográficos y su relación con la percepción de calidad de atención de los usuarios en los

consultorios odontológicos en la Micro Red Carmen Alto, Ayacucho 2018?

1.2.2 Problemas específicos

- **PE1** ¿Cuáles son los factores sociodemográficos de género, que intervienen en la percepción de los usuarios que acuden a los consultorios odontológicos, en la Micro Red Carmen Alto, Ayacucho 2018?
- **PE2** ¿Cuáles son los factores sociodemográficos de edad, que intervienen en la percepción de los usuarios que acuden a los consultorios odontológicos, en la Micro Red Carmen Alto, Ayacucho 2018?
- **PE3** ¿Cuáles son los factores sociodemográficos de grado de instrucción que intervienen en la percepción de los usuarios que acuden a los consultorios odontológicos, en la Micro Red Carmen Alto, Ayacucho 2018?
- **PE4** ¿Cuáles son las dimensiones de la calidad que intervienen en la percepción de los usuarios que acuden a los consultorios odontológicos, en la Micro Red Carmen Alto, Ayacucho 2018?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar los factores sociodemográficos y su relación con la percepción de calidad de atención de los usuarios en los consultorios odontológicos en la Micro Red Carmen Alto, Ayacucho 2018.

1.3.2 Objetivos Específicos

- **OE1** Relacionar entre los factores sociodemográficos de género y percepción de la calidad usuarios que acuden a los

consultorios odontológicos, en la Micro Red Carmen Alto, Ayacucho 2018.

- **OE2** Relacionar entre los factores sociodemográficos de edad y percepción de la calidad usuarios que acuden a los consultorios odontológicos, en la Micro Red Carmen Alto, Ayacucho 2018.
- **OE3** Relacionar entre los factores sociodemográficos de grado de instrucción y percepción de la calidad usuarios que acuden a los consultorios odontológicos, en la Micro Red Carmen Alto, Ayacucho 2018.
- **OE4** Identificar las dimensiones de la calidad que intervienen en la percepción de los usuarios que acuden a los consultorios odontológicos, en la Micro Red Carmen Alto, Ayacucho 2018.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Importancia de la investigación

La investigación tiene como finalidad, determinar los factores sociodemográficos que influyen en la percepción de la calidad de atención de los usuarios en los consultorios odontológicos, de la Micro Red Carmen Alto, Ayacucho 2018.

La presente investigación es relevante porque a través de ella se Identificará los factores que despliegan un mayor impacto sobre la apreciación de la calidad de los pacientes que acuden a los consultorios odontológicos en la jurisdicción de la Micro Red Carmen Alto de la Región Ayacucho; lo cual permitirá realizar propuestas para poner en marcha los progresos en dicha institución, y se obtendrá mayor satisfacción de los usuarios y una perfección constante de la calidad.

Así como también permitirá que otros investigadores puedan utilizar el presente estudio como aporte y futuras investigaciones sobre factores de la percepción de la calidad de atención. Finalmente, el estudio es factible, porque se cuenta con los recursos humanos y materiales para su ejecución, así mismo administrativamente y económicamente es viable.

Implicancias practicas; a partir de los resultados se podrá resolver problemas relacionados con la calidad de atención, así como también mejorará la satisfacción del usuario de los consultorios odontológicos. Con respecto a la magnitud del problema, a partir de los factores y asociación de éste con la calidad, se propondrá programas de intervención y mejoramiento para la calidad de atención y satisfacer sus necesidades de la población usuaria.

Valor teórico; a partir de la finalidad y el carácter de estudio se pretende no solo describir si no también el estudio está orientado a explicar la relación entre los factores y la calidad de atención, porque los hechos varían conforme al tiempo, el contexto, y espacio geográfico.

Así mimo son pocos o nulos los estudios con relación a la calidad de atención de los servicios de salud, respecto a servicios odontológicos en puestos y centros de salud en la región de Ayacucho y que también el resultado de la presente investigación podrá fortalecer una teoría o proponer nuevas teorías.

Utilidad metodológica; el estudio hará uso de técnicas de instrumentos para lograr los objetivos, por lo tanto, el instrumento utilizado será empleado para el proceso de valoración y evaluación de los factores y calidad de atención de acuerdo a la percepción del usuario en los consultorios odontológicos de la Micro Red Carmen Alto, Ayacucho 2018.

1.4.2 Viabilidad de la Investigación

El presente trabajo de investigación será viable porque se dispone de recursos humanos, económicos y materiales suficientes para realizar el estudio en el tiempo previsto.

1.5 Limitaciones del estudio

En el presente trabajo de investigación podre encontrar limitaciones en el aspecto de la accesibilidad para la toma de muestra en los Establecimientos de Salud.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

Lara N.; (2000) en su investigación titulada “Satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tiáhuac, Distrito Federal, México cuyo objetivo fue ver la opinión de los pacientes del servicio de Odontología de los Centros de Salud Comunitarios de Zapotitla y San José, en Tiáhuac, D.F., acerca de su modo de ver la eficacia y calidad humana de la atención que estaban recibiendo. **Materiales y Métodos:** selección de la **Muestra:** fue no probabilística de los usuarios durante 14 días consecutivos, aplicaron un cuestionario y se elaboraron la escala para la medición el grado de satisfacción. Cuyos **Resultados:** obtenidos por lo generan fueron positivos⁵.

Nájera G. (1998) En su estudio “Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios”, con el **Objetivo:** de describir la percepción de la calidad de la atención recibida por los usuarios en servicios ambulatorios de salud en México. Analizada por parte de la Encuesta Nacional de Salud II de 1994. Cuyos **Resultados:** se llegó a ver que el 81.2% de encuestados señaló que la atención tomada fue buena y 18.8% mala. Los primordiales indicadores que señalan a la calidad como buena fue, trato personal (23.2%) y mejoría en salud (11.9%); relacionado a la mala calidad es tiempos de espera demasiados largos (23.7%) y las dificultades en el examen y diagnóstico (11.7%). Los usuarios que usan los servicios sociales perciben 2.6 mala calidad de atención que los que fueron a los servicios privados. Para los encuestados, la calidad está simbolizada por las características del proceso de atención (44.8%), del resultado (21.3%), de la estructura (18.0%), y de la accesibilidad (15.7%). Los motivos más resaltantes por los cuales los usuarios no volverían al mismo lugar

de atención fueron: no les atendieron bien (18.2%) y los extensos tiempos de espera (11.8%). **Concluyeron:** que los resultados proponen profundizar en el conocimiento de la expectativa de la poblacional, y determinar la necesidad de implementar en los servicios de salud acciones para mejorar continuamente la calidad de la atención⁶.

Coyago J. (2014) Investigó “Percepción de la calidad de la atención odontológica según el grado de satisfacción del usuario que acude a la clínica integral de la facultad de odontología de la universidad central del Ecuador” con el **Objetivo:** de determinar la calidad percibida en la atención odontológica, de acuerdo al grado de satisfacción del usuario que acude a la Clínica Integral de octavo y noveno semestre de la Facultad de Odontología de la UCE. **Muestra:** realizaron con una muestra de 70 pacientes atendidos en odontología. **Metodología:** utilizaron una encuesta, de 15 preguntas clasificadas en dimensiones de métodos, distribución y resultados. De acuerdo al análisis estadístico llegan a la **Conclusión:** donde no existe diferencia estadística significativa en relación a la satisfacción de los usuarios de acuerdo al género, edad, número de citas y semestre del operador que lo atendió⁷.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Rodríguez. (2012) Realizó una investigación titulada “Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos” cuyo **Objetivo:** fue determinar los factores que intervienen en la percepción de la calidad de los usuarios externos. **Metodología:** La muestra estuvo conformada por 210 pacientes, realizaron el muestreo aleatorio simple. Utilizaron como instrumento SERVQHOS modificado. **Resultados:** Manifestaron que los elementos socio-demográficos que intervienen en la percepción

de la calidad son la edad y el grado de instrucción de los pacientes, establecieron que las dimensiones de la calidad subjetiva como puntualidad en la atención y tiempo de espera son las que intervienen de forma negativa en la percepción de la calidad. El nivel de percepción de calidad total de los encuestados de la Clínica Odontológica de San Marcos fueron regular en un 71,4%.; 27,1% buena y un porcentaje pequeño como mala 1,4%. Concluyen que su estudio se encamino en determinar componentes o factores primordiales, que tienen una mayor consideración sobre la percepción de la calidad de los usuarios. Esto permite constituir una base para mejora la institución, y dar mayor satisfacción de sus clientes y mejorar continuamente la calidad⁸.

García C. (2010) *En su estudio “Satisfacción del usuario con los servicios odontológicos de atención primaria recibidos y factores sociodemográficos asociados”, cuyo **Objetivo:** fue determinar la percepción de satisfacción de los ciudadanos del Asentamiento Humano “Keiko Sofía” del distrito de Puente Piedra, Lima, sobre su última rutina de atención en servicios odontológicos. **Material y métodos:** tipo de diseño descriptivo transversal. **Muestra:** conformada por individuos habitantes del asentamiento humano, evaluaron las variables sociodemográficas, tipo de establecimiento, satisfacción con la atención odontológica recibida. Resultados: obtuvieron igualdad en el nivel de uso de los servicios odontológicos del Ministerio de Salud y privados, con menor utilidad de otros servicios públicos como ESSalud. Hallaron mayor complacencia con servicios privados que públicos, y fue menor en pacientes más jóvenes y con mayor grado de instrucción. **Concluyeron** que algunos factores asociados como indicador del nivel sociodemográfico es el gozo con los servicios odontológicos tales como el tipo de servicio, la edad y el nivel de instrucción⁹.*

Dierssen T. (2009) Realizan un estudio cuyo **Objetivo:** fue conocer la influencia sobre la satisfacción de factores sociodemográficos, asistenciales y de comunicación, estudio de corte transversal mediante encuesta telefónica a pacientes dados de alta. Usaron como elemento el cuestionario SERQVHOS. Se halló como **Resultado,** Al valorar la influencia de tipologías sociodemográficas, los usuarios con nacionalidad que no pertenecen a la Unión Europea tienen mayor grado de complacencia que los españoles y los usuarios con estudios primarios reflejaron más orgullosos que los universitarios. En cuanto a componentes servicio asistencial, en los usuarios que regresaron por el mismo diagnóstico, se halló una menor prevalencia de alta satisfacción. **Concluyeron:** que la comunicación influye propiciamente en la apreciación final de la asistencia lo que demuestra que se permanezca laborando en el progreso de los establecimientos de salud de la comunidad¹⁰.

Jacinto J. (2008) En su estudio titulado “Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2007, realizaron un estudio cuyo **Objetivo:** fue determinar la percepción de la calidad de atención. **Muestra:** compuesta por 100 pacientes encuestados. **Metodología:** Utilizaron una encuesta basado en el modelo de Donabedian, basado en las apreciaciones de la calidad por el usuario. **Resultados:** el 21.82% de los encuestados percibieron la calidad como mala, el 21.68% regular y 56.6% como buena. Conclusión: por lo que se demuestra que los pacientes están satisfechos con el servicio ofrecido ¹¹.

Salazar G. (2006) Realizó un estudio titulado “Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima metropolitana” con el **Objetivo:** evaluar la calidad de servicio admitida por pacientes atendidos en dos clínicas privadas de Lima Metropolitana. **Muestra:** conformada por 30 pacientes Usaron

la encuesta SERVQUAL acomodada al ambiente odontológico para evaluar la calidad del servicio de las clínicas, mediante la discrepancia de perspectivas y satisfacción. **Conclusiones:** La Calidad de servicio que se obtuvo como dimensión de elementos tangibles fue alta porque se halló buenas instalaciones físicas y un buen material de comunicación. En la dimensión de fiabilidad fue alta ya que cumple con realizar el servicio de forma efectiva y correcta. En la dimensión de capacidad de respuesta fue alta debido a una reacción rápida ante cualquier contrariedad que ocurra antes o durante la atención. En la dimensión de seguridad fue alta ya que cumple con tener el conocimiento tangible y legible de algo para inculcar cordialidad y credibilidad y En la empatía porque hay una atención personalizada y metódica a todos sus pacientes¹².

Bernuy, L. (2005) Estudió “la calidad de atención en la clínica central de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos” cuyo **Objetivo:** fue determinar la calidad del servicio percibido, **Muestra:** se tuvo un total de 100 pacientes encuestados, se utilizó el cuestionario SERVQUAL. **Resultados:** Encontraron que los usuarios dieron a conocer perspectivas elevadas en todas las dimensiones principalmente de proyección de seguridad y empatía, respecto a las apreciaciones solo el 13.33% dieron a conocer estar “totalmente de acuerdo” con las preguntas formuladas en su encuesta, por último hallaron un promedio Servqual global de 1,06 en la que el 97% de los usuarios están descontentos, siendo las dimensiones de confiabilidad y empatía con mayores valores de insatisfacción¹³

Valencia, J. (2004) En su estudio llamado, “Calidad de servicio percibida por los pacientes de la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni de la Universidad Andina del Cusco”. **Objetivo:** Evaluar la calidad de atención de los pacientes. **Muestra:** constituida por 200 pacientes que fueron seleccionados a través del muestreo aleatorio

sistemático, aplicó el instrumento SERVQUAL modificada. **Resultados:** mostraron que 63% de los usuarios estuvieron insatisfechos con el servicio. 66.5%, corresponden a la dimensión de aspectos tangibles, mostraron en promedio insatisfacción leve-moderada a pesar de todas las dimensiones. Concluyen que la calidad de servicio percibida como insatisfactoria de la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni de la Universidad Andina del Cuzco¹⁴.

2.1.3 Antecedentes regionales

Se revisaron diversas fuentes referentes a los factores sociodemográficos y percepción de la calidad de atención, pero hasta la actualidad no hay investigaciones al respecto a nivel regional.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Calidad

Hay muchos enunciados de calidad, siendo la más íntegra y simple definición explicada por Edwards Deming (padre del movimiento de la gestión de calidad total) quien menciona que la calidad es "hacer lo correcto en forma correcta, de inmediato".²¹ Así mismo la calidad es la base del éxito de toda entidad; se trata de hacer las cosas bien, que el usuario opine igual y se sienta contento y satisfecho. Entonces la calidad es la capacidad de un servicio para ejercer predominio en la satisfacción de los usuarios.²²

La Organización Internacional de Normalización (ISO) ha formulado distintas definiciones con el objetivo de confeccionar un conjunto de normas internacionales y lineamientos de gestión de calidad. Cuyas normas ha sido revisadas donde la norma ISO 9000:2000 tuvo una reputación a nivel global para establecer Sistemas de Gestión de Calidad y hallamos el enunciado de calidad que *"es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos"*. En la norma ISO 9004:2000 están recién normalizados

los principios para la gestión de la calidad: como enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque de sistema para la gestión.²³

La OMS define a la calidad como una ley de hoy en día para la prestación de servicios de salud y la narra como un alto nivel de excelencia profesional, uso correcto de los recursos, un ínfimo de riesgos para el usuario y un elevado grado de satisfacción por el usuario.²⁴ La calidad de servicio está basada en la percepción del cliente.²⁵

2.2.2 Calidad de atención y calidad de servicio

Uzcategui menciona que, un servicio es una acción dirigida a satisfacer una necesidad. Por otra parte lo que se denomina atención son las gestiones que permitan el acceso, información, facturación y que en general hacen más atractiva la experiencia de disfrutar de un servicio. En caso de odontología servicio es el diagnóstico y tratamiento, mientras que la atención es la ilustración clara que recibe el paciente sobre sus inquietudes así como el trato que recibe.²⁶

Así mismo indica que la satisfacción total del usuario, se conseguirá con una mezcla de servicio y atención ajustada a sus perspectivas. Lo que si podemos es añadir valor al servicio, a través de una excelente atención, por lo tanto se estaría elevando la posibilidad de éxito, satisfacción y fidelidad del usuario.²⁶

También Jiménez menciona que son acciones destinadas a asegurar servicios de fácil acceso e imparciales, tomando en cuenta los recursos aprovechables, obteniendo así la satisfacción del usuario con la atención recibida.²⁷

2.2.2 Calidad de atención en Odontología

Inoue detalla que la calidad de atención en odontología, como el total de elementos y características del servicio de odontología, que

presentan ciertas destrezas para satisfacer las necesidades de los usuarios.²⁸

La calidad no es sinónimo de más tecnología, mejor trato, costos cómodos, aumento de tratamientos, rapidez, solución de dificultades del cliente, capacidad técnica y ética del profesional; es la suma de todos estos factores y otros.²⁸

El odontólogo moderno, no sólo debe tener extensos conocimientos actualizados y comprensión de los temas que conmueven a la práctica odontológica, sino también poseer distintos tipos de habilidades, incluyendo búsqueda, investigación, análisis, solución de problemas, manipulación de materiales e instrumental, planificación, comunicación, coordinación y trabajo en equipo, así como comprender su importancia en la práctica odontológica de los distintos tratamientos.²⁸

Finalmente, Inou declara que la calidad consta de excelencia, disciplina, adaptación a lo solicitado, conseguir procesos y resultados que logre un alto grado de satisfacción en nuestros pacientes.²⁸

2.2.3 Evaluación de la calidad

Valls, menciona que la evaluación de la calidad de atención de los servicios se puede realizar de varias perspectivas como calidad percibida, expectativas y calidad profesional.²⁹

Existen distintos modelos para la indagación de la calidad de los servicios: entre los más usados tenemos el modelo Servqual.³⁰

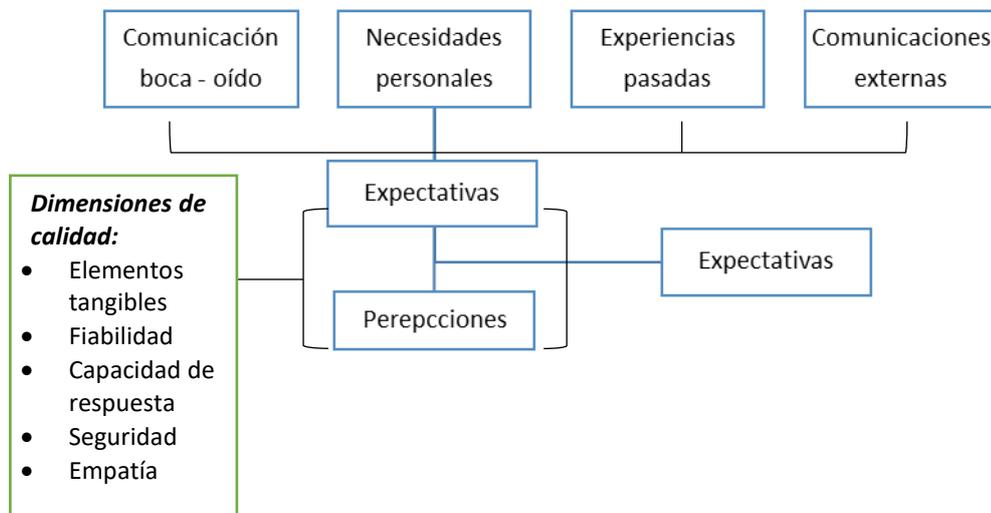
El modelo Servqual es considerado un método de investigación comercial que permite elaborar una estimación del nivel de calidad de cualquiera de las entidades de servicios. Conocer qué intereses tienen los pacientes y cómo valora nuestro servicio. Además, determina de forma general el proceso de servicio objeto de estudio. A partir de los conceptos ya mencionados por distintos autores se

puede concluir que todos coinciden, en que el objetivo esencial de la calidad es la satisfacción al cliente.²⁹

Zamudio³² señala que el modelo Servqual determina cinco indicadores básicos para el cálculo de la calidad de los servicios. Estos elementos se los conoce como indicadores de calidad y se explican de la siguiente manera:

- Elementos tangibles: se refiere a las instalaciones, empleados, equipos y materiales de comunicación.³²
- Confiabilidad: indica capacidad para entregar el servicio de forma segura, honesta y precisa. Este indicador procura establecer la habilidad para ofrecer el servicio propuesto, incluye además a la eficacia y eficiencia en la prestación del servicio, considerando a la eficiencia como la capacidad de aprovechar los recursos y el tiempo en cambio la eficacia el cliente obtiene el servicio requerido.³²
- Capacidad o velocidad de respuesta: se refiere a las ansias de ayudar y satisfacer las necesidades de los usuarios de forma rápida y eficiente.³²
- Garantía o seguridad: se refiere al conocimiento del servicio ofrecido, amabilidad por parte del personal y habilidad para transmitir el grado de confianza al usuario.³²
- Empatía: es la atención para cada persona ósea individualizada al cliente. La empatía es el vínculo firme entre dos personas. Es fundamental para entender el mensaje del otro.³²

El proceso de medición de la calidad del servicio involucra, que dadas sus tipologías se constituyan diferentes métodos de evaluación que permitan una crítica global de ella. Estos métodos establecidos en dimensiones son elementos de comparación que utilizan los sujetos para evaluar los distintos objetos. Así como se detalla en el siguiente esquema ³³



Fuente: Extraído de Marta Cecilia Rodríguez Vargas¹³ citando a Zeithaml, Parasuraman y Berry (pág. 34).

2.2.4 Satisfacción del paciente

La satisfacción de los pacientes depende tanto de la atención ofrecida como de la apreciación del individuo acerca de los servicios tomados, y que coexiste relación con la atención previa, la conducta individual de la salud, la paciencia al tratamiento, el estado de salud del individuo. Es así que Kotler detalla la satisfacción como "sentimiento de goce o desilusión que resulta de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto o de una persona, en relación a sus perspectivas.³⁴

Por lo tanto, la satisfacción del paciente es el resultado de la discrepancia entre la percepción que tiene la persona sobre el servicio que brindamos y de las expectativas que tenía en un inicio, de tal manera que, si las expectativas son mayores que la percepción del servicio, la satisfacción del usuario disminuirá. Esas expectativas del usuario se forjan a partir de propias experiencias anteriores que tuvo el paciente y de las de personas conocidas, así

como de las ofertas y compromisos que el propio sistema adquiere con los pacientes.³⁵

Armstrong y Kotler³⁶ indican que la satisfacción del usuario está constituida por tres elementos:

1. El Rendimiento Percibido: Es el "resultado" que el usuario "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió.³⁶
2. Las Expectativas: son las "esperanzas" que los usuarios tienen por conseguir algo.³⁶
3. Los Niveles de Satisfacción: mencionan que, una vez realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los usuarios experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:³⁶
 - Insatisfacción: Se presenta cuando el desempeño percibido no cumple las expectativas de los usuarios.
 - Satisfacción: Ocurre cuando el desempeño percibido cumple con las expectativas del usuario
 - Complacencia: Se presenta cuando el desempeño percibido rebasa a las expectativas del usuario.

2.2.5 Percepción del paciente

La percepción Es el proceso por el cual una persona selecciona, organiza e interpreta la información que recibe para crear una imagen clara del mundo. Además, en la percepción de la calidad intervienen los símbolos que rodea al servicio.³⁷

Todos los signos, verbales o no verbales, que siguen al servicio tienen un papel primordial en éste sentido: mirar al cliente a la cara, cederle el paso, expresar con una sonrisa el goce que produce verlo, llamarlo por su nombre, son otras tantas bazas a juzgar para conquistar la calidad.³⁷

Cuando más complicado e intangible sea un servicio, más se cerrará el usuario a criterios inmediatamente censurables, en especial se presentan:³⁷

- La apariencia física del lugar y de las personas. Se suele juzgar al profesional por su sala de espera.³⁷
- El precio. La exigencia de calidad aumenta en relación directa con el precio.³⁷
- El riesgo percibido. El cliente que recibe al inicio poca información y ayuda, o que tienen que comprar sin garantías, encontrará que el servicio es de menor calidad, incluso cuando sea objetivamente falso.³⁷

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Factor Sociodemográfico

Elemento o condicionante que contribuye a la producción o el logro de un resultado.⁴¹

Son el conjunto de características biológicas socioculturales que están presentes en la población sujeta a estudio.¹³

2.3.2 Calidad de atención

La organización mundial de la salud (OMS) define a la calidad como una ley de hoy en día para la prestación de servicios de salud y la narra cómo un alto nivel de excelencia profesional, uso correcto de los recursos, un ínfimo de riesgos para el usuario y un elevado grado de satisfacción por el usuario.

CAPITULO III

HIPOTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACION

3.1 Formulación de Hipótesis.

3.1.1 General

Existen factores sociodemográficos que se relaciona directamente con la percepción de calidad de atención de los usuarios en los consultorios odontológicos en la Micro Red Carmen Alto, Ayacucho 2018

3.1.2 Especificas

- Existen factores sociodemográficos de género, edad, grado de instrucción) que intervienen en la calidad de atención de los usuarios que acuden a los consultorios odontológicos, en la Micro Red Carmen Alto, Ayacucho 2018.
- Existen factores sociodemográficos de edad, que intervienen en la calidad de atención de los usuarios que acuden a los consultorios odontológicos, en la Micro Red Carmen Alto, Ayacucho 2018.
- Existen factores sociodemográficos de grado de instrucción que intervienen en la calidad de atención de los usuarios que acuden a los consultorios odontológicos, en la Micro Red Carmen Alto, Ayacucho 2018.
- Existen Dimensiones de la calidad que intervienen en la percepción de los usuarios que acuden a los consultorios odontológicos, en la Micro Red Carmen Alto, Ayacucho 2018.

3.2 Variables, definición conceptual y operacional

Variables: La variable es todo aquello que varía y son valores cuantitativos y pueden incluir desde grados de medida. Pueden variar a nivel tanto individual como social. Además, toman valores (generalmente numéricos) dentro de un rango delimitado ²¹.

Las variables que se estructuraron para el presente estudio de investigación fueron las siguientes:

V 1: Factores sociodemográficos

V 2: Calidad de atención

3.2.1 Independiente:

Factores sociodemográficos

3.2.2 Dependiente

Calidad de atención

3.2.3. Operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Factores Sociodemográficos	Son el conjunto de características biológicas socioculturales que están presentes en la población sujeta a estudio	Será medirá mediante el cuestionario estructurado	Grado de instrucción	Nivel de estudios Alcanzados	Ordinal <ul style="list-style-type: none"> • Inicial • Primaria completa • Primaria incompleta • Secundaria completa • Secundaria incompleta • superior completa • superior completa
			Edad	Número de años Cumplidos	Razón <ul style="list-style-type: none"> • < de 18 años • 19 a 35 años • 36 a 59 años • > de 60 años
			Género	Características fisiológicas	NOMINAL <ul style="list-style-type: none"> • Femenino • Masculino
Calidad de atención	Es toda aquella actividad realizada para brindar al usuario una atención adecuada ²⁸ .	Será medirá mediante el cuestionario estructurado SERVQHOS	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Innovación de equipos - Capacitación de personal - Abastecimiento de medicamento 	Ordinal: <ul style="list-style-type: none"> • Buena • Regular • Mala

			Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Ubicación de acceso - Información del odontólogo - Estado de los equipos - Material informativo 	
			Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Cortesía y amabilidad - Rapidez y precisión - Grado de compromiso 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Información brindada - Transferencia de confianza 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Atención a las necesidades individuales 	

CAPITULO VI

METODOLOGIA

4.1 Diseño metodológico

4.1.1 Nivel de investigación

- Correlacional; porque pretende medir el nivel sociodemográfico con la calidad de atención.

4.1.2 Diseño de investigación

- Transversal; porque los datos de cada sujeto representan un momento en el tiempo.
- No experimental; porque no se manipulará las variables de estudio, se observará los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos.

4.2 Diseño muestral

4.2.1 Población

Una población se precisa como un conjunto finito o infinito de personas u objetos que presentan características comunes. Una población es un conjunto de todos los elementos que estamos estudiando, acerca de los cuales intentaremos sacar conclusiones.³².

La población estará constituida por 207 pacientes (censal)

4.2.2 Muestra

En la presente investigación la muestra está conformado por la población censal de 135 usuarios que fueron atendidos en el servicio de odontología durante el periodo de diciembre del 2018 correspondientes a la Micro Red Carmen Alto.

Establecimientos de salud	N
1 Clas Carmen alto	90
2. Centro de salud Vista Alegre	80
3. Puesto de salud Pokras	37
Total	207

$$n = \frac{z^2 P Q N}{E^2 (N - 1) + z^2 P Q}$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 207 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 (207 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 134.23$$

$$n = 134$$

Dónde:

n: Tamaño de muestra

Z²: Nivel de confianza = 1.96

E²: Error (0.05)

N = población = 207

E= error permitido 5%

p= probabilidad de ocurrencia: 5% =0.5

q= 1 – p

4.2.3 Criterios de selección

4.2.3.1 Criterios de inclusión:

- ✓ Usuarios mayores de 18 años atendidos en el consultorio odontológico de los establecimientos de salud que pertenecen a la Micro Red Carmen Alto, Ayacucho, 2018

- ✓ Usuarios que asistirán el día de la selección de la muestra
- ✓ Usuarios que desean voluntariamente participar en el estudio. con consentimiento informado.

4.2.3.2 Criterios de exclusión:

- ✓ Usuarios que acuden a otros servicios.
- ✓ Usuarios menores de 18 años.
- ✓ Los que no deseen participar en el estudio.

4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.3.1 Técnica:

Para la sistematización del presente trabajo, se tomó en cuenta el procedimiento de la encuesta a través del instrumento SERVQHOS a los usuarios atendidos en los consultorios odontológicos de la Micro Red Carmen Alto, mediante un cuestionario pre elaborado.

4.3.2 Instrumentos de recolección de datos

La información que dio consistencia al estudio, se recopiló mediante la aplicación de un test/ prueba denominado SERVQHOS destinados a la población en estudio en el cual se emplearon 17 preguntas referentes a calidad de atención y 4 referentes a factores sociodemográficos

4.3.3 Validación y confiabilidad del instrumento.

Se utilizó el instrumento SERVQHOS modificado que fue utilizado por Rodrigues⁶ en su tesis “Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.[Tesis para optar el grado académico de Magister en Estomatología, Lima 2012”

nivel de confiabilidad se ha medido mediante la prueba piloto, el resultado se a sometido al estadístico Alfa Cronbach, encontrándose el valor de que 0,858 considerándose instrumento confiable.

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N° de elementos
0,905	0,908	19

4.3.4 Métodos de análisis de datos.

El proceso de tabulación se realizó en una computadora empleando el paquete estadístico SPSS versión 22,0 (versión en español) para el procesamiento respectivo. Los resultados serán presentados en cuadros compuestos, haciendo uso de las frecuencias absolutas y relativas simples.

El procesamiento de datos obedeció a un plan de tabulación previamente definido, de modo que cuando se obtengan los datos, se los vierta en la tabla o cuadros de análisis que serán diseñados para observar los resultados. La interpretación de los resultados fue en forma numérica porcentual, incidiendo en los valores más representativos.

La confiabilidad del instrumento se realizó mediante prueba piloto y se sometió al estadístico Alfa de CronBach para significancia de confiabilidad.

- La discusión de los resultados se realizó mediante la confrontación de los mismos con las conclusiones de las tesis citadas en los antecedentes y con los planteamientos del marco teórico.

- Las conclusiones se formulan teniendo en cuenta los objetivos planteados y los resultados obtenidos.
- RESULTADO DE PRUEBA DE NORMALIDAD

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		promedio de calidad
N		135
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2,97
	Desviación estándar	,170
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,539
	Positivo	,431
	Negativo	-,539
Estadístico de prueba		,539
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c

- a. La distribución de prueba es normal.
- b. Se calcula a partir de datos.
- c. Corrección de significación de Lilliefors.

Factores sociodemográficos	promedio de calidad de atención	Kolmogorov-Smirnov ^b		
		Estadístico	Gl	Sig.
Sexo	Bueno (13 a 16 puntos)	,476	129	,000
Edad	Regular (8 a 12 puntos)	,298	4	.
	Bueno (13 a 16 puntos)	,192	129	,000
Grado de instrucción	Regular (8 a 12 puntos)	,441	4	.
	Bueno (13 a 16 puntos)	,342	129	,000
centro de salud	Bueno (13 a 16 puntos)	,321	129	,000

- Se utilizó el estadístico Kolmogorov-Smirnov para la prueba de normalidad porque los datos son mayores de 50. Siendo el resultado significativo ($p < 0,05$), para tal afecto, se ha escogido la prueba no paramétrica de X^2 porque los datos son nominal y ordinal.

4.4 Aspectos éticos

Se obtuvo el consentimiento informado escrito de los de la población en estudio, teniendo en cuenta los posibles riesgos a los que se exponen en una investigación de tipo psicosocial y ofreciendo garantías de confidencialidad de la información. Se crearon las condiciones necesarias para ofrecer ayuda asistencial si se requería.

CAPITULO V

ANALISIS Y DISCUSIÓN

5.1 Análisis descriptivo, tablas de frecuencia

Tabla 1

Factor sociodemográfico según el género en relación al nivel de percepción de la calidad de atención de los usuarios que acuden a los consultorios odontológicos en la Micro Red Carmen Alto, Ayacucho 2018

Género	Nivel de percepción de la calidad						Total	
	Malo		Regular		Bueno			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Femenino	0	0.0	4	2.9	101	74.8	105	77.8
Masculino	0	0.0	0	0.0	30	28.1	30	22.2
Total	0	0.0	4	2.9	131	97.0	135	100.0

Fuente: Elaboración propia.

$$X_c^2=1,178$$

$$Gl = 1$$

$$\alpha = 0,278$$

$$p > 0,05$$

La tabla 01 muestra que el 77.8 % de los usuarios son de sexo femenino y de ellos el 74.8% perciben la calidad de atención buena y el 2.9% regular; el 22.2% son de sexo masculino de todos ellos perciben que la calidad de atención es buena.

El resultado de X^2 se observa que no existe diferencias estadísticas significativas entre las dos variables ($p > 0,05$)

Tabla 2

Factor sociodemográfico según la edad en relación al nivel de percepción de la calidad de atención de los usuarios que acuden a los consultorios odontológicos en la Micro Red Carmen Alto, Ayacucho 2018

Edad	Nivel de percepción de la calidad						Total	
	Malo		Regular		Bueno			
	N	%	N	%	N	%	N	%
18 a 23 años	0	0.0	0	0.0	31	22.9	31	22.9
24 a 29 años	0	0.0	2	1.5	26	19.3	28	20.7
30 a 35 años	0	0.0	0	0.0	15	11.1	15	11.1
36 a 40 años	0	0.0	1	0.7	19	14.1	20	14.8
41 a más años	0	0.0	1	0.7	40	29.6	41	30.4
Total	0	0.0	4	2.9	131	97.0	135	100.0

Fuente: Elaboración propia.

$$X_c^2=3,434$$

$$G1 = 4$$

$$\alpha = 0,488$$

$$p > 0,05$$

Se visualiza en la tabla 02, que el 30.4% de los usuarios tienen 41 a más años de edad y de ellos el 29.6% perciben la calidad de atención buena; el 22.9% de los usuarios tienen entre 18 a 23 años de edad de todos ellos perciben que la calidad de atención es buena; respectivamente.

El resultado de X^2 se observa que no existe diferencias estadísticas significativas entre las dos variables ($p > 0,05$)

Tabla 3

Factor sociodemográfico grado de instrucción en relación al nivel de percepción de la calidad de atención de los usuarios que acuden a los consultorios odontológicos en la Micro Red Carmen Alto, Ayacucho 2018

Grado de instrucción	Nivel de percepción de la calidad						Total	
	Malo		Regular		Bueno			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Inicial	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Primaria completa	0	0.0	0	0.0	5	3.7	5	3.7
Primaria incompleta	0	0.0	1	0.7	4	2.6	5	3.7
Secundaria completa	0	0.0	0	0.0	83	61.5	83	61.5
Secundaria incompleta	0	0.0	3	2.2	22	16.3	22	18.5
Superior completa	0	0.0	0	0.0	14	10.4	14	10.4
Superior incompleta	0	0.0	0	0.0	3	2.2	3	2.2
Total	0	0.0	4	2.9	131	97.0	135	100.0

Fuente: Elaboración propia.

$$X_c^2=15,355$$

$$Gl = 5$$

$$\alpha = 0,009$$

$$p < 0,05$$

En la tabla 03, muestra el 61.5 % de los usuarios tienen secundaria completa, y todos ellos perciben que la calidad de atención es buena del 18.5% de usuarios que tienen secundaria completa el 16.3% perciben que la calidad de atención es buena y el 2.2% la calidad de atención es regular; respectivamente.

Respecto al resultado de X^2 se observa que existe diferencia estadística significativa ($p < 0,05$)

Tabla 4

Nivel de percepción de la calidad de atención total de los usuarios que acuden a los consultorios odontológicos en la Micro Red Carmen Alto, Ayacucho 2018.

Nivel de percepción de la calidad	N	%
Regular	4	3.0
Bueno	131	97.0
Total	135	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Del 100% de encuestados, el 97 % de usuarios tienen un nivel de percepción de la calidad de atención buena y solo el 3% regular.

Tabla 5

Dimensión de la calidad según la percepción de los usuarios que acuden a los consultorios odontológicos en la Micro Red Carmen Alto, Ayacucho 2018

Dimensión	Nivel de percepción de la calidad						Total	
	Malo		Regular		Bueno			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Fiabilidad	0	0.0	4	3.0	131	97.0	135	100.00
Elementos tangibles	0	0.0	4	3.0	131.	97.0	135	100.00
Responsabilidad	0	0.0	4	3.0	131	97.0	135	100.00
Seguridad	0	0.0	4	3.0	131	97.0	135	100.00
Empatía	0	0.0	4	3.0	131	97.0	135	100.00

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 05, muestra que el 97% de los usuarios de acuerdo a las dimensiones de fiabilidad, elementos tangibles, responsabilidad Seguridad y empatía tienen un nivel de percepción de la calidad buena.

5.2 Discusión

Se ha observado que en la actualidad la población usuaria de servicios odontológicos son los que eligen donde y quien debe de realizarle su respectiva atención odontológica; así mismo tienen una nueva apreciación, cambiaron sus hábitos de consumo y elección de un servicio.

El Ministerio de salud ²; señala que por la sentir de los usuarios de los servicios se plantean procesos de control de la calidad de los servicios los cuales son ofrecidos por la misma entidad (MINSA) Desde este enfoque, en el cuadro integral de la estimación de los programas de salud se agrega la apreciación de los ciudadanos.

Así mismo Sánchez⁴; cita que producto de la globalización, existe una gran competitividad, por ende, los pacientes son beneficiarios a los que se tiene que prestar toda la atención, determinar qué medidas tomas para la satisfacción de sus necesidades, por lo tanto, es importante e indispensable tener presente sobre sus expectativas que esperan y quieren del servicio de odontología para sentirse más augusto y acudir continuamente al odontólogo.

Es por ello que hemos realizado el presente estudio de investigación para estudiar la situación actual del trabajo del cirujano dentista y en qué es necesario cambiar los sistemas para compensar las necesidades de atención de las personas desde su percepción; por ello fue necesario e importante determinar los factores principalmente sociodemográficos que están relacionados a la percepción de la calidad para poder ofrecer una mejora en la atenciones odontológicas de los centros de salud que pertenecen a la Micro red Carmen Alto utilizando el instrumento encuesta SERVQHOS

Dicho esto, los resultados hallados en la tabla 01 sobre el Factor sociodemográfico género en relación al nivel de percepción de la calidad de atención de los usuarios que acuden a los consultorios odontológicos en la Micro Red Carmen Alto, es que el 77.8 % de los usuarios son de sexo femenino y de ellos el 74.8% perciben la calidad de atención buena

y el 2.9% regular; el 22.2% son de sexo masculino de todos ellos perciben que la calidad de atención es buena. y no existe relación estadística significativa entre las variables en estudio, estos resultados se pueden contrastar con los datos obtenidos por Coyago⁷ y Rodríguez ⁸ quienes concluyen en su estudio que no hay diferencia estadística significativa en cuanto a la calidad de atención de los usuarios según el género y que la mayoría de usuarios mencionan un nivel de percepción de calidad buena y un pequeño porcentaje como mala.

Con respecto a la tabla 02, el factor sociodemográfico edad en relación al nivel de percepción de la calidad de atención de los usuarios que acuden a los consultorios odontológicos en la Micro Red Carmen Alto, se obtuvo que el 30.4% de los usuarios tienen 41 a más años de edad y de ellos el 29.6% perciben la calidad de atención buena; el 22.9% de los usuarios tienen entre 18 a 23 años de edad de todos ellos perciben que la calidad de atención es buena, no habiendo diferencias estadísticas significativas entre las dos variables ($p > 0,05$) por lo tanto no existe relación entre ambas variables. Este resultado difiere de los hallados por Rodríguez⁸ quien muestra en su estudio que los factores socio-demográficos que influyen en la percepción de la calidad son la edad así como también García ⁹ obtuvo en su estudio similar resultado.

En cuanto a la tabla 03 sobre Factor sociodemográfico grado de instrucción en relación al nivel de percepción de la calidad de atención de los usuarios que acuden a los consultorios odontológicos en la Micro Red Carmen Alto se obtuvo como resultado el 61.5 % de los usuarios tienen secundaria completa de todos ellos perciben que la calidad de atención es buena; el 18.5 % de usuarios tienen secundaria incompleta y de ellos el 16.3 % perciben que la calidad de atención es buena y 2.2% regular; existiendo una diferencia estadística significativa ($p < 0,05$). Este resultado es similar a los resultados obtenidos por distintos autores; así como García.⁹ y Rodríguez⁸ ambos hallaron en sus estudios que los factores sociodemográficos que influyen en la percepción de la calidad de atención

con el grado de instrucción de los pacientes y que además Rodríguez⁸ obtuvo un 71.4% regular con un nivel de percepción de la calidad.

Por lo tanto, el factor sociodemográfico según grado de instrucción influye en la percepción de la calidad de atención, a mayor grado de instrucción mejor percepción de la calidad de atención se obtendrá.

Las características sociodemográficas de las personas ante cualquier estímulo son determinantes en su formación, siendo el grado de instrucción quien determina la forma de pensar y que a la vez se encuentra influenciado por sus ideas, pensamientos, creencias y costumbres

Con referencia a la tabla 04, el nivel de percepción de la calidad de atención de los usuarios que acuden a los consultorios odontológicos en la Micro Red Carmen Alto, el 97 % tienen un nivel de percepción de la calidad de atención buena y solo el 3% regular. Estos resultados son contrastados con los datos obtenidos por Jacinto J¹¹ quien en su estudio de Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de San Marcos percibieron a la calidad un 56.6% como buena, 21.68 % regular pero como mala un 21.82%.

Por otro lado, Rodríguez⁸ hayo en su estudio el nivel de la calidad total de los usuarios externos de la Clínica Odontológica de San Marcos fueron regular en un 71,4%.; 27,1% como buena y un porcentaje pequeño como mala (1,4%). Datos de difieren de nuestro estudio ya que nuestra población en estudio percibe buena calidad y una minoría regular calidad; esta diferencia básicamente es por el lugar o ubicación del establecimiento de salud ya que por al observar en distintas instituciones públicas y/o privadas hay diferencias abismales en cuanto infraestructura, equipos, insumos, atención oportuna entre otros,

El resultado hallado en la tabla 05 sobre la dimensión de la calidad atención según la percepción de los usuarios que acuden a los consultorios odontológicos en la Micro Red Carmen Alto, que el 97% de los usuarios de acuerdo a las dimensiones de fiabilidad, elementos

tangibles, responsabilidad Seguridad y empatía tienen un nivel de percepción de la calidad buena. Respecto la dimensión fiabilidad; está compuesto por la tecnología de equipos, la preparación que tiene el profesional odontólogo y la disponibilidad de insumos y medicamentos donde los usuarios respondieron “como se lo esperaban”. Estos datos obtenidos se comparan con los resultados obtenidos por distintos autores, así como Nájera G ⁶ y Rodríguez⁸ mostrando datos similares a los obtenidos en el presente estudio, ya que como resultado se halló que el que la mayoría tienen una buena percepción de calidad sin embargo los principales motivos que definen una mala calidad están relacionados a los largos tiempos de espera y puntualidad de atención a diferencia de Salazar G¹⁰. Quien realiza su estudio en 2 clínicas privadas en Lima metropolitana siendo alta la calidad de servicio que se obtuvo como dimensión fiabilidad ya que cumple con realizar el servicio de forma efectiva y correcta.

En cuanto a la dimensión de la calidad de elementos tangibles esta representado por la facilidad de acceso, la información recibida, estado de los ambientes y señalizaciones lo perciben como se lo esperaban, el resultado difiere de los hallados por Salazar G¹². Quien realiza su estudio en 2 clínicas privadas en Lima metropolitana siendo alta la calidad de servicio que se obtuvo como dimensión de elementos tangibles porque se halló buenas instalaciones físicas y un buen material de comunicación. Demostrándonos diferencias entre un establecimiento de salud público y otro privado.

Así mismo Valencia¹⁴ en su estudio llamado, “Calidad de servicio percibida por los pacientes de la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni de la Universidad Andina del Cusco”, mostraron que 63% de los usuarios estuvieron insatisfechos con el servicio. 66.5%, corresponden a la dimensión de aspectos tangibles, mostraron en promedio insatisfacción leve-moderada

En cuanto la dimensión de la calidad de compuesto por la amabilidad, la rapidez, el interés, trato y la duración de la atención percibieron como se

lo esperaban; existiendo diferencia estadística significativa. cuyo resultado obtenido es similar a los resultados hallados por distintos autores; así como Salazar ¹², quien hay la dimensión de capacidad de respuesta fue alta debido a una reacción rápida ante cualquier contrariedad que ocurra antes o durante la atención en dos clínicas dentales privadas de lima metropolitana.

Respecto a la dimensión de la calidad de seguridad representado por interés del personal, tiempo de espera, la confianza y apariencia del personal percibiendo como se lo esperaban, estos resultados difieren por los datos obtenidos por Salazar¹² quien halló en su estudio que la dimensión de seguridad fue alta ya que cumple con tener el conocimiento tangible y legible de algo para inculcar cordialidad y credibilidad de acuerdo a la Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de lima metropolitana y Rodríguez⁸ haya que las dimensiones de la calidad subjetiva como puntualidad en la atención y tiempo de espera son las que intervienen de forma negativa en la percepción de la calidad.

Finalmente, en la dimensión de la calidad de empatía representado por la disposición del personal cuya percepción de los usuarios fue como se lo esperaban este resultado difiere por los datos hallados por Bernuy ¹³ en su estudio “la calidad de atención en la clínica central de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos” encontrando las dimensiones de confiabilidad y empatía con mayores valores de insatisfacción.

Por otro lado estos resultados difieren contrastando con los datos de Salazar G¹⁰. Quien realiza su estudio en 2 clínicas privadas en Lima metropolitana siendo alta la calidad de servicio que se obtuvo como dimensión de empatía fue alta porque hay una atención personalizada y metódica a todos sus pacientes

Pero en algunos estudios explorados sobre calidad, se llega a la conclusión que en general los beneficiarios están totalmente satisfechos

con los servicios que obtienen, pero en otros temas la percepción de la calidad disminuye como por ejemplo en la amabilidad, el trato del personal de salud, tiempo de espera, información recibida e infraestructura como es el caso del presente estudio.

CONCLUSIONES

De los resultados obtenidos en la presente investigación se concluye lo siguiente:

1. El factor sociodemográfico que influye en el nivel de percepción de la calidad de atención de los usuarios que acuden a los consultorios odontológicos en la Micro Red Carmen Alto, es el grado de instrucción. Existiendo diferencias estadísticas significativas ($p < 0.05$), aceptándose la hipótesis alterna. (Ver tabla 03).
2. Los factores sociodemográficos que no influyen en el nivel de percepción de la calidad de atención de los usuarios que acuden a los consultorios odontológicos en la Micro Red Carmen Alto, relacionados al género. No existiendo diferencias estadísticas significativas ($p > 0.05$). (ver tabla 01).
3. Los factores sociodemográficos que no influyen en el nivel de percepción de la calidad de atención de los usuarios que acuden a los consultorios odontológicos en la Micro Red Carmen Alto, relacionados a la edad. No existiendo diferencias estadísticas significativas ($p > 0.05$). (ver tabla 01 y 02)
4. El nivel de percepción de la calidad de atención de los usuarios es bueno y solo una minoría regular (Ver tabla 04).
5. La dimensión de la calidad de atención que interviene en la percepción de la calidad son los elementos, tangibles, fiabilidad, seguridad y empatía todos ellos mostrando un nivel de percepción de la calidad buena (Ver tabla 05).

RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a futuras investigaciones en relación al tema seguir investigando principalmente en nuestra región de Ayacucho para contribuir en mejorar la calidad de atención y no solo del sector salud sino también en otras entidades públicas y privadas para las mejoras pertinentes, ya que los beneficiados seremos toda la población Ayacuchana.
2. Realizar todas las señalizaciones de orientación en el establecimiento de salud, así como también mejorar el estado de los ambientes clínicos en cuanto a la apariencia y comodidad, finalmente reducir el tiempo de espera de los consultorios odontológicos en la Micro Red Carmen Alto, para mejorar la eficacia y eficiencia en los procesos de este modo los usuarios perciban una mejor calidad de atención
3. Implementar una mejor tecnología en equipos odontológicos para hacer más efectiva la calidad de atención. Así mismo implementar procesos de capacitación sobre liderazgo, motivación, trabajo en equipo esto como estrategia competitiva.
4. Realizar estudios que permitan medir tanto el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios odontológicos, así mismo aplicar la encuesta de calidad de forma periódica para hacer seguimiento de las mejoras de la calidad de los servicios
5. Diseñar y aplicar un plan de intervención en calidad para mejorar la atención no solo de los consultorios odontológicos sino también en todo el centro de salud de la micro red Carmen Alto y ofrecer y/u ofertar servicios de calidad.

FUENTES DE INFORMACION

1. Ruelas E., Zurita B. "Nuevos horizontes de la calidad de la atención a la salud". Salud Pública de México, 1993. 35(3).
2. MINISTERIO DE SALUD."Control de Calidad del Servicio al Usuario". Unidad de gestión de la calidad, Hospital Regional "Manuel Núñez Butrón"- Puno, 2003.
3. Moreno M, Sánchez C, y col. Factores que determinan la calidad de la atención en el servicio odontológico. Zaragoza – España. 2013
4. Sánchez M, León S. Equidad, eficiencia, cobertura y calidad de los servicios de salud en el modelo tradicional de asignación de recursos financieros, comparado con un nuevo modelo. Costa Rica 1995-1997
5. Lara N, López V, Morales, S Cortes E. Satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tiáhuac, Distrito Federal Rev ADM,. 2000, págs. Vol LVII No 5, 175 – 179.
6. Nájera P, Nigenda G, Ramírez T. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. Salud Pública de México, 1998. 40,
7. Coyago J. Percepción de la calidad de la atención odontológica según el grado de satisfacción del usuario que acude a la clínica integral de la facultad de odontología de la universidad central del ecuador. Quito. 2014:87.
8. Rodríguez Vargas M. Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.[Tesis para optar el grado académico de Magister en Estomatología, Lima 2012.
9. García C, Chengueyen M, Mormontoy W. Satisfacción del usuario con los servicios odontológicos de atención primaria recibida y factores

sociodemográficos asociados. 2010, MPA e -Journal de Med. Fam & At. Prim.,. 4(1): 7 -13.

10. Dierssen T, et al. Factores que determinan la alta satisfacción del usuario con la asistencia hospitalaria. 2009, An. Sist. Sanit. Navar., págs. vol 32(3): 317 - 325.
11. Jacinto J Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM. 2008: 66
12. Salazar G Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima metropolitana. Lima - 2006”
13. Bernuy L. Calidad de la atención en la Clínica Central de la Facultad de Odontología de la Universidad Mayor de San Marcos. Tesis de Doctorado para optar el título de Cirujano Dentista, Facultad de Odontología, Universidad Mayor de San Marcos, Lima, Perú. 2005
14. Valencia J. Calidad de servicio percibida por los pacientes de la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni de la Universidad Andina del Cusco. Lima. 2004
15. DiPrete L, Mille L, Rafeh N, Hatzell T. Garantía de calidad de la atención de salud en los países en desarrollo. (2ª edición). U. S. A.: USAID. 1990.
16. Clery A. Calidad Total. Guayaquil - Ecuador 2003. (en línea). Disponible en Google: URL: http://www.mercadeo.com/48atencion_alcliente.htm.
17. Norma ISO 9000:2000. [En línea] <http://www.navactiva.com/es/descargas/pdf/acal/LegNormas.pdf>.
18. Gilmore C. Manual de Gerencia de la Calidad. Organización Mundial de la Salud, Organización Panamericana de la Salud, Fundación W. K. Kellogg, 1996. 3, 1 - 12.
19. Román J. Motivando: Cómo Establecer un Servicio de Calidad. Unilif, 1997. 7, 1 -9.

20. Uzcátegui J. Diferencia entre el servicio y la atención. 2007 Disponible en: Google: <http://macellum.blogspot.com/2007/05/diferencia-entre-el-servicio-yla.html>
21. Jiménez R. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual. Revista Cubana de Salud Pública 2003. 30(1), 0- 0.
22. Inoue L. Calidad en Odontología 2008. Disponible en: Google: <http://lizinoue.blogspot.com/2008/10/calidad-en-odontologa.html>.
23. Valls W, Vigil E. Evaluación de la calidad en empresas hoteleras del polo turístico de Varadero. Tesis presentada para la obtención del título de Máster en Gestión de empresas turísticas, Facultad de Administración, Pontificia Universidad Católica de Cuba, Varadero, Cuba 2000.
24. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal Of Marketing 1988. 49, 41 - 50.
25. Zamudio I, Sampaio M, Vergueiro W. El uso del SERVQUAL en la verificación de la calidad de los servicios de unidades de información: el caso de la biblioteca del IPEN. Revista Interamericana de Bibliotecología 2005, 28, 176 - 183.
26. Begazo J. ¿Como medimos el servicio?, Gestión del tercer milenio. Rev de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas - UNMSM Lima 2006. 9:18.
27. Kotler P. Dirección de Marketing. 11^a ed. Upper Saddle River, Nueva Jersey: Prentice Hall, 2003. p. 61.
28. Hidalgo J. La calidad en la provisión de la sanidad. Derechos de los pacientes como parámetro de calidad del servicio de salud. España; 2005
29. Iguarán R, Chávez E, Pérez J. Satisfacción de los clientes del Servicio Médico Odontológico de la Universidad del Zulia. Núcleo Costa Oriental

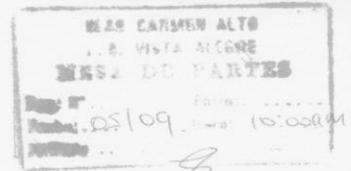
del Lago. Revista Venezolana de Ciencias Sociales UNERMB 2006, 10(1), 176 – 203.

- 30.** Ministerio de Salud del Perú. Política Nacional de calidad en Salud. *Documento técnico (RM No 727 - 2009/ Minsa. 39p.* [En línea] [Citado el: 15 de enero de 2011.] http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1026_DGSP258.pdf.
- 31.** Hernández R, y colaboradores. Metodología de la investigación. 6 edición, editorial Mc Graw Hill. México. 2014

ANEXOS

ANEXO N° 1

CARTA DE PRESENTACION



FILIAL AYACUCHO
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA

Ayacucho, 10 de Setiembre del 2018

CARTA N° 036-2018-EPEST-FMHyCS-FA-UAP

LIC. ELIZABETH VILLAR GALVEZ

Gerente del Cias "Carmen Alto"

Ciudad.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarle y expresarle mi felicitación por la labor que realiza en bien de la institución que dignamente dirige.

La Bachiller en Estomatología **Elizabeth Diosdada Rodríguez Marrujo**, viene desarrollando el Proyecto de Tesis titulado **Factores sociodemográficos y la percepción de la calidad de atención en consultorios odontológicos. Micro Red Carmen Alto, 2018**; para optar el título de Cirujano Dentista; por lo que me digno en presentarle a la mencionada alumna, quien ejecutará dicha investigación en la institución a su cargo, suplicándole tenga a bien brindarle las facilidades del caso.

Agradeciéndole anticipadamente a la atención al presente, es ocasión para manifestarle las muestras de mi deferencia personal.

Atentamente



ANEXO Nº 2

CONSENTIMIENTO INFORMADO

TITULO DE INVESTIGACION:

“FACTORES QUE INFLUYEN EN CALIDAD DE ATENCIÓN DE CONSULTORIOS ODONTOLÓGICOS. MICRO RED CARMEN ALTO, 2018”

Lo invitamos a ser parte del estudio que nos permitirá determinar los factores que influyen en calidad de atención de consultorios odontológicos de los establecimientos de salud.

A continuación, describiremos el estudio de investigación. Antes de decidir ser parte del estudio, por favor tome el tiempo necesario para hacer preguntas acerca del estudio.

Justificación: Este estudio servirá para determinar los factores y su relación con calidad de atención de los usuarios, a la vez servirá para proponer líneas estratégicas de intervención para el mejoramiento de la calidad y que además produciría un efecto positivo en la prestación de la salud bucal de los usuarios en este caso de usted.

Confidencialidad: Los datos obtenidos serán exclusivamente para fines científicos y de investigación, sin embargo, los nombres individuales de los encuestados no serán revelados y las respuestas serán **ANONIMAS**, y de manejo del investigador según los principios de ética correspondientes.

¿Está de acuerdo en participar? SÍ () NO ()

Nombre: _____

Firma: _____

DNI: _____

ANEXO N° 3

FICHA DE RECOLECCION DE DATOS

Buen día.

Estamos realizando un trabajo de investigación que servirá para elaborar una tesis de investigación para optar el grado académico de Magister en gestión de los servicios de salud con la finalidad de determinar los factores que influyen en la calidad de atención de los consultorios odontológicos.

Le pido el apoyo para que responda las preguntas formuladas que no tomará mucho tiempo, trate de responder con la mayor sinceridad posible las preguntas marcando con una (X).

¡Muchas gracias por su colaboración!!!

FECHA:/...../2018

I. DATOS REFERENTES A LA INVESTIGACION SOBRE FACTORES:

Edad: a). 18 a 23 años () b). 24 a 29 años () c). 30 a 35 años ()
d). 36 a 40 años () e). > de 41 años ()

Sexo: 1. Femenino ()
 2. Masculino ()

Grado de instrucción

- 1. Inicial ()
- 2. Primaria incompleta ()
- 3. Primaria completa ()
- 4. Secundaria incompleta ()
- 5. Secundaria completa ()
- 6. Superior incompleta ()
- 7. Superior completa ()

II. DATOS REFERENTES A LA INVESTIGACION SOBRE CALIDAD DE ATENCION:

Escala sobre calidad de asistencia prestada en los consultorios odontológicos:

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

Calidad de atención	ITEMS	Mucho peor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Como lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba
Fiabilidad	1. La tecnología de los equipos odontológicos para los diagnósticos y tratamientos ha sido					
	2. La preparación (capacitación) del odontólogo para realizar su trabajo ha sido					
	3. Le atendieron con todos los insumos y medicamentos					
Elementos tangibles	4. La facilidad para llegar al consultorio odontológico ha sido					
	5. La información que los doctores proporcionan del tratamiento, ha sido					
	6. El estado en el que están los ambientes clínicos y la sala de espera (aparición, comodidad) ha sido					
	7. Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber dónde ir en el establecimiento de salud ha sido					
Responsabilidad	8. La amabilidad (cortesía) del personal en su trato con la gente ha sido					
	9. La rapidez con lo que se consigue lo que se ha pedido ha sido					
	10. El interés del personal por cumplir lo ofrecido ha sido					
	11. El trato personalizado que se le ha dado ha sido					
	12. La duración de la atención que le han dado, ha sido					
Seguridad	13. El interés del personal por solucionar sus problemas ha sido					
	14. El tiempo de espera para ser atendido en el establecimiento de salud ha sido					
	15. La confianza					

	(seguridad) que el personal le transmite ha sido					
	16. La apariencia (limpieza y uniforme) del personal ha sido					
Empatía	17. La disposición del personal para ayudar cuando lo necesita ha sido					

Categorización de variables de calidad

1. Mala calidad de 3 a 7 puntos
2. Regular calidad de 8 a 12 puntos
3. Buena calidad de 13 a

ANEXO Nº 4

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS Y PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS CONSULTORIOS ODONTOLÓGICOS EN LA MICRO RED CARMEN ALTO, AYACUCHO 2018

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>General ¿Cuáles son los factores sociodemográficos y su relación con la percepción de calidad de atención de los usuarios en los consultorios odontológicos en la Micro Red Carmen Alto, Ayacucho 2018?</p> <p>Específico</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son los factores sociodemográficos de género, que intervienen en la percepción de los usuarios que acuden a los consultorios odontológicos, en la Micro Red Carmen Alto, Ayacucho 2018 • ¿Cuáles son los factores sociodemográficos de edad, que 	<p>General Determinar los factores sociodemográficos y su relación con la percepción de calidad de atención de los usuarios en los consultorios odontológicos en la Micro Red Carmen Alto, Ayacucho 2018.</p> <p>Específico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relacionar entre los factores sociodemográficos de género y percepción de la calidad usuarios que acuden a los consultorios odontológicos, en la Micro Red Carmen Alto, Ayacucho 2018. • Relacionar entre los factores sociodemográficos de edad y 	<p>General Existen factores sociodemográficos relacionado significativamente con la percepción de calidad de atención de los usuarios en los consultorios odontológicos en la Micro Red Carmen Alto, Ayacucho 2018.</p> <p>Específico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe un nivel de percepción de la calidad de atención de los usuarios que acuden a los consultorios 	<p>INDEPENDIENTE Factores sociodemográficos</p> <p>DEPENDIENTE Calidad de atención</p>	<p>Tipo de investigación: No experimental</p> <p>Diseño: Transversal</p> <p>Tipo de diseño: Correlacional</p> <p>Población y muestra Constituida por la población censal de 135 usuarios que son atendidos en los consultorios de</p>

<p>intervienen en la percepción de los usuarios que acuden a los consultorios odontológicos, en la Micro Red Carmen Alto, Ayacucho 2018? ¿Cuáles son los factores sociodemográficos de grado de instrucción que intervienen en la percepción de los usuarios que acuden a los consultorios odontológicos, en la Micro Red Carmen Alto, Ayacucho 2018?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son las dimensiones de la calidad que intervienen en la percepción de los usuarios que acuden a los consultorios odontológicos, en la Micro Red Carmen Alto, Ayacucho 2018? 	<p>percepción de la calidad usuarios que acuden a los consultorios odontológicos, en la Micro Red Carmen Alto, Ayacucho 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relacionar entre los factores sociodemográficos de grado de instrucción y percepción de la calidad usuarios que acuden a los consultorios odontológicos, en la Micro Red Carmen Alto, Ayacucho 2018. • Identificar las dimensiones de la calidad que intervienen en la percepción de los usuarios que acuden a los consultorios odontológicos, en la Micro Red Carmen Alto, Ayacucho 2018. 	<p>odontológicos, en la Micro Red Carmen Alto, Ayacucho 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existen factores sociodemográficos que intervienen en la calidad de atención de los usuarios que acuden a los consultorios odontológicos, en la Micro Red Carmen Alto, Ayacucho 2018. • Existen Dimensiones de la calidad que intervienen en la percepción de los usuarios que acuden a los consultorios odontológicos, en la Micro Red Carmen Alto, Ayacucho 2018. 		<p>Odontología pertenecientes a la Micro Red Carmen Alto y son distribuidos entre tres establecimientos de salud de la salud:</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento de recolección de datos. Cuestionario</p>
---	---	--	--	---

ANEXO Nº 5

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



FIG. 01 ENTRADA AL CENTRO DE SALUD DE VISTA ALEGRE



FIG. 02 ENTRADA A LA POSTA DE SALUD DE POCKRAS



FIG. 03 EXPLICACIÓN SOBRE ENCUESTA REALIZADA A PACIENTES DE ODONTOLOGÍA



FIG 04 LLENADO Y FIRMADO DE CONSENTIMIENTO EN LA ENCUESTA A LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL CONSULTORIO ODONTOLÓGICO