



VICERRECTORADO ACADÉMICO

ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA
EN ADULTOS – PUESTO DE SALUD CRISTO SALVADOR, VILLA EL SALVADOR
2019**

PRESENTADO POR:

Bach. VIANNY GUDELIA TAIPE MESARES

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN SALUD PÚBLICA CON
MENCION EN GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

LIMA – PERÚ

2019



VICERRECTORADO ACADÉMICO

ESCUELA DE POSGRADO

TÍTULO DE LA TESIS

**FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN
ADULTOS – PUESTO DE SALUD CRISTO SALVADOR, VILLA EL SALVADOR 2019**

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

SALUD, BIENESTAR, BIOTECNOLOGÍA Y ÉTICA

ASESOR:

DOCTOR PEDRO ANÍBAL SOLÍS CÉSPEDES

LIMA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

A Dios, por tener en su gloria y cuidar de mi abuelo quien representa mis ganas de seguir forjándome como una gran profesional.

A mis padres, quienes me apoyan incondicionalmente en cada decisión y quienes representan lo correcto.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por permitir la vida a mis padres y familiares.

A la Universidad Alas Peruanas, por representar mi segundo hogar.

A mis asesores, por mostrarse siempre dispuestos a ayudar en la elaboración de mi tesis.

A mis padres Concilia Mesares Franco y Hermenegildo Taipe Ricra, por su apoyo a lo largo de toda mi vida, por su amor incondicional, por formarme como una persona responsable y perseverante.

RECONOCIMIENTO

A la UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS, y en especial a sus docentes por brindarme la oportunidad de desarrollar y ampliar mis conocimientos para optar el grado de Maestro en Salud Pública con mención en gerencia de los servicios de salud.

CONTENIDO

ÍNDICE	PÁG.
Línea de investigación	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Reconocimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de tablas.....	ix
Índice de Gráficos.....	x
Resumen	xi
Abstract.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
CAPÍTULO I: PLANEAMIENTO DEL PROBLEMA.	
Descripción de la realidad problemática.....	14
DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	
1.2.1 Delimitación espacial.....	15
1.2.2 Delimitación social.....	15
1.2.3 Delimitación temporal.....	16
1.2.4 Delimitación conceptual.....	16
1.3 PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN	
1.3.1 Problema principal.....	16
1.3.2 Problemas secundarios.....	16
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	
1.4.1 Objetivo General.....	16
1.4.2 Objetivos Específicos.....	17

1.5 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.

1.5.1 Justificación.....	17
1.5.2 Importancia.....	18
1.5.3 Factibilidad.....	18
1.5.4 Limitaciones.....	18

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.

2.1 Antecedentes del problema.....	20
2.2 Bases teóricas o científicas.....	25
2.3 Definición de términos básicos.....	33

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis General.....	35
3.2 Hipótesis Secundarias.....	35
3.3 Definición conceptual y operacional de las variables.....	36
3.4 Cuadro de operacionalización de variables.....	37

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 ENFOQUE, TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

4.1.1 Enfoque de la investigación.....	39
4.1.2 Tipo de investigación.....	39
4.1.3 Nivel de investigación.....	40

4.2 MÉTODOS Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

4.2.1 Métodos de Investigación.....	40
4.2.2 Diseño de la Investigación.....	40

4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

4.3.1 Población.....	41
4.3.2 Muestra.....	41

4.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.4.1 Técnicas.....	41
4.4.2 Instrumentos.....	41
4.4.3 Procesamiento y análisis de datos.....	42
4.4.4 Ética en la investigación.....	42

CAPÍTULO V: PRESENTACIÓN, ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

5.1	Análisis de Tablas y Gráficos.....	43
	5.1.1 Contrastación de Hipótesis.....	52
5.2	Discusión de resultados.....	55
5.3	Conclusiones.....	59
5.4	Recomendaciones.....	61
5.5	Referencias Bibliográficas.....	62

CAPÍTULO VI: ANEXOS

1. Matriz de consistencia
2. Validación de instrumento
3. Instrumento (s) de recolección de datos organizado en variables,
Dimensiones e indicadores
4. Declaratoria de autenticidad de plan de tesis

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N°01. Relación entre la edad y la calidad de atención odontológica en adultos - Puesto de Salud Cristo Salvador, Villa el Salvador 2019	43
Tabla N°02. Relación entre sexo y la calidad de atención odontológica en adultos - Puesto de Salud Cristo Salvador, Villa el Salvador 2019	46
Tabla N°03. Relación entre la ocupación y la calidad de atención odontológica en adultos - Puesto de Salud Cristo Salvador, Villa el Salvador 2019	48
Tabla N°04. Relación entre el grado de instrucción y la calidad de atención odontológica en adultos - Puesto de Salud Cristo Salvador, Villa el Salvador 2019	50

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N°01. Relación entre la edad y la calidad de atención odontológica en adultos - Puesto de Salud Cristo Salvador, Villa el Salvador 2019	45
Gráfico N°02. Relación entre sexo y la calidad de atención odontológica en adultos - Puesto de Salud Cristo Salvador, Villa el Salvador 2019	47
Gráfico N°03. Relación entre la ocupación y la calidad de atención odontológica en adultos - Puesto de Salud Cristo Salvador, Villa el Salvador 2019	49
Gráfico N°04. Relación entre el grado de instrucción y la calidad de atención odontológica en adultos - Puesto de Salud Cristo Salvador, Villa el Salvador 2019	51

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre los factores sociodemográficos y la calidad de atención odontológica en adultos - Puesto de Salud Cristo Salvador, Villa el Salvador 2019. La muestra fue de 100 pacientes. **Métodos:** Se aplicó encuestas anónimas, utilizando como instrumento el cuestionario. **Dimensiones:** Factores sociodemográficos (edad, sexo ,ocupación y grado de instrucción) y calidad de atención odontológica. **Validez del instrumento:** Por cinco (05) expertos. **Confiabilidad** por el coeficiente de Alfa de Cronbach (0,991), **Resultados:** En cuanto a la edad se obtuvo una prevalencia de adultos jóvenes en un 67(67,0%) , en cuanto al sexo se obtuvo una prevalencia del sexo femenino con un 79 (79,0%) , con respecto a la ocupación la más prevalente fue ama de casa con 58 (58,0%), en cuanto al grado e instrucción el nivel secundario fue el más prevalente en un 59(59,9%) donde en relación a las percepción de la calidad de atención odontológica se obtuvo como resultado que el 51(51%) calificaba la atención “como me lo esperaba” o “regular”. **Conclusiones:** Nivel de significancia alfa 0.02 resultados de contraste con la prueba binomial se rechaza la hipótesis nula ($p < 0.05$) por lo que se concluye que los factores sociodemográficos están relacionados a la calidad de atención odontológica en adultos - Puesto de Salud Cristo Salvador, Villa el salvador 2019. Con respecto a la edad y calidad de atención odontológica donde el coeficiente Rho de Spearman es 0,147 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman indica que existe una correlación baja positiva, mientras el nivel de significancia 0,145 es mayor que 0.05 esto indica que no existe relación entre las variables, podemos concluir que la edad no está relacionada a la calidad de atención odontológica. En cuanto al sexo donde el coeficiente Rho de Spearman es -0,202 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman indica que existe correlación baja negativa, además el nivel de significancia 0,044 es menor que 0.05 esto indica que existe relación entre las variables, podemos concluir que el sexo está relacionado a la calidad de atención en pacientes adultos atendidos en el servicio de odontología. Como el coeficiente Rho de Spearman es -0,137 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman indica que existe una correlación baja negativa, el nivel de significancia 0,173 es mayor que 0.05 esto indica que no existe relación entre las variables, luego podemos concluir que la ocupación no se relacionada a la calidad de atención odontológica. Como el coeficiente Rho de Spearman es -0,240 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman indica que existe correlación baja negativa, además el nivel de significancia 0,016 es menor que 0.05 esto indica que existe relación entre las variables, podemos concluir que el grado de instrucción se relaciona a la calidad de atención en pacientes adultos atendidos en el servicio de odontología - Puesto de Salud Cristo Salvador, Villa el salvador 2019.

Palabras claves: Factores sociodemográficos y calidad de atención.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between sociodemographic factors and the quality of dental care in adults - Health Post Cristo Salvador, Villa el Salvador 2019. The sample was 100 patients.

Methods: Anonymous surveys were applied, using the questionnaire as an instrument. **Dimensions:** Sociodemographic factors (age, sex, occupation and degree of instruction) and quality of dental care.

Validity of the instrument: By five (05) experts. Reliability due to the Cronbach's alpha coefficient (0.991), **Results:** With regard to age, a prevalence of young adults was obtained in 67 (67.0%), in terms of sex, a prevalence of female sex was obtained with 79 (79.0%), with respect to occupation, the most prevalent was a housewife with 58 (58.0%), in terms of degree and instruction the secondary level was the most prevalent in 59 (59.9%) where in relation to the perception of the quality of dental care it was obtained as a result that 51 (51%) qualified the attention "as I expected" or "regular". **Conclusions:** Level of alpha significance 0.02 contrast results with the binomial test rejects the null hypothesis ($p < 0.05$) so it is concluded that sociodemographic factors are related to the quality of dental care in adults - Health Post Cristo Salvador, Villa el salvador 2019. Regarding the age and quality of dental care where the Spearman Rho coefficient is 0.147 and according to the estimate scale of the Spearman correlation indicates that there is a positive low correlation, while the level of significance 0.145 is greater than 0.05 this indicates that there is no relationship between the variables, we can conclude that age is not related to the quality of dental care. Regarding the sex where the Spearman Rho coefficient is -0.202 and according to the estimate scale of the Spearman correlation, it indicates that there is a low negative correlation, in addition the level of significance 0.044 is less than 0.05 this indicates that there is a relationship between the variables , we can conclude that sex is related to the quality of care in adult patients treated in the dentistry service. Since the Spearman Rho coefficient is -0.137 and according to the estimate scale of the Spearman correlation it indicates that there is a low negative correlation, the level of significance 0.173 is greater than 0.05 this indicates that there is no relationship between the variables, then we can conclude that the occupation is not related to the quality of dental care. Since the Spearman Rho coefficient is -0.240 and according to the estimate scale of the Spearman correlation it indicates that there is a low negative correlation, in addition the 0.016 level of significance is less than 0.05 this indicates that there is a relationship between the variables, we can conclude that The degree of instruction is related to the quality of care in adult patients treated in the dentistry service - Health Post Cristo Salvador, Villa el salvador 2019.

Keywords: Sociodemographic factors and quality of care.

INTRODUCCIÓN

La situación de las instituciones de salud es motivo de preocupación e investigación constante en los diversos países incluido el nuestro e igualmente los niveles de atención donde uno de los factores más relevantes es el factor calidad. Cuando se revisa la calidad en el sector salud se incluye aspectos como la calidad objetiva o subjetiva en relación a los pacientes. En la última década, la calidad cada vez cobra mayor preponderancia en los servicios en este caso en las instituciones de salud.

En el Perú es parte de las políticas públicas en Salud como un derecho ciudadano y el eje central de la atención es la satisfacción de los usuarios, la satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador preponderante para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados. La calidad es una variable difícil de definir, por lo que es un aspecto más subjetivo que objetivo por la que interviene muchos factores, por lo cual el método SERQUAL para medir calidad en el servicio o atención se mide a través de dos ejes: expectativas y percepciones. Se debe considerar que las dimensiones que considera el usuario para definirla; se centran en la eficiencia o fiabilidad, accesibilidad o capacidad de respuesta, relaciones interpersonales o empatía, continuidad o seguridad y comodidad o aspectos tangibles.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Nuestro país está viviendo una serie de transformaciones sociales y económicas que están influenciando de manera directa el entorno en que se desarrolla la oferta y la demanda de los servicios de salud, no siendo la excepción el servicio de Odontología. Avances tecnológicos han contribuido también a la mejora de la calidad en la atención odontológica, refiriéndonos al equipo, instrumental y materiales de uso común en esta área de trabajo. Evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común. A partir de ello, es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes asociados a la atención recibida, con los cuales se obtiene información que beneficia a la organización otorgante de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios en sus necesidades y expectativas.⁴

En su investigación Guerra, estudió la calidad de atención según la percepción del paciente entre 25 y 45 años en la clínica integral de octavo semestre de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador, periodo Febrero - Julio 2015. Fue un estudio de tipo transversal para la aplicación del instrumento (encuesta) se necesitó una muestra de 75 pacientes. Concluyendo que el nivel de percepción de la calidad de atención del paciente entre 25 y 45 años fue buena y el nivel de satisfacción de los pacientes entre 25 y 45 años fue satisfactoria.⁵

En su investigación Camba, estudió la calidad del servicio odontológico en el Centro Médico del Progreso, Chimbote con la participación de 142 pacientes durante el mes de Junio y Julio. La recolección de datos y obtención del puntaje se realizó mediante un cuestionario llamado SERVQUAL y la escala tipo LIKERT en cada una de las cinco dimensiones. Los valores obtenidos de la investigación evidenciaron un 52,2% de usuarios satisfechos y 47,5% insatisfechos, respecto a las dimensiones, las

que obtuvieron mayor satisfacción fueron confiabilidad 55,1%, capacidad de respuesta 54,3%, seguridad 64.6%, y las dimensiones con insatisfacción fueron, elementos tangibles en un 60,8% y empatía 51,3%.⁶

En su investigación Bernuy, en las Clínicas Odontológicas de San Marcos, buscó determinar cuál era la calidad del servicio percibido, es decir, de la atención odontológica. Para ello se utilizó el cuestionario SERVQUAL. Este cuestionario se basa en que la calidad, desde el punto de vista del paciente, y está determinada por la diferencia entre lo esperado por el paciente y lo efectivamente recibido (expectativas - percepciones). Se encontró que los pacientes manifestaron expectativas altas en todas las dimensiones especialmente en las dimensiones de empatía y proyección de seguridad, en cuanto a percepciones solo el 13.33% de los encuestados manifestaron “totalmente de acuerdo” con las características interrogada. Finalmente se encontró un promedio SERVQUAL global de 1,06 en la que el 97% de los pacientes se encuentran insatisfechos, siendo las dimensiones confiabilidad y empatía las que presentan mayores puntajes de insatisfacción.⁷

Actualmente se reconoce que la cantidad no es suficiente para alcanzar las metas de brindar una atención efectiva y lograr los impactos deseados, si no se toma en cuenta la necesidad de mejorar la calidad de las acciones de la atención.

Conocer qué deficiencias ven las personas en nuestro servicio y qué esperan que mejoremos para que se sientan cómodos de acudir más seguido al odontólogo relacionado a los factores sociodemográficos en nuestra población, es decir analizar la situación actual de trabajo del odontólogo y en qué medida es necesario replantear los sistemas para satisfacer las necesidades de atención de la población, para poder brindar una mejor calidad en la atención odontológica.⁴

1.2.1 Delimitación espacial

El ámbito del estudio de la presente investigación fue el distrito de Villa el Salvador, departamento de Lima.

1.2.2 Delimitación social

La presente investigación estuvo dirigido a los pacientes adultos atendidos en el servicio de odontológica – Puesto de Salud Cristo Salvador, Villa el Salvador.

1.2.3 Delimitación temporal

La investigación realizada tomara los datos de recolección durante los meses de Enero a Abril del año 2019.

1.2.4 Delimitación conceptual

Para la presente investigación se cuento con material científico - bibliográfico tanto en forma físico como virtual. Estas teorías referidas nos permitirán determinar los factores sociodemográficos y calidad de atención odontológica en adultos.

1.3 Problemas de investigación

1.3.1 Problema principal

- ¿Cuál es la relación entre los factores sociodemográficos y calidad de atención odontológica en adultos – Puesto de Salud Cristo Salvador, Villa el Salvador 2019?

1.3.2 Problemas secundarios

- ¿Cuál es la relación entre edad y la calidad de atención odontológica en adultos - Puesto de Salud Cristo Salvador, Villa el Salvador 2019?
- ¿Cuál es la relación entre el sexo y la calidad de atención odontológica en adultos - Puesto de Salud Cristo Salvador, Villa el Salvador 2019?
- ¿Cuál es la relación entre la ocupación y la calidad de atención odontológica en adultos - Puesto de Salud Cristo Salvador, Villa el Salvador 2019?
- ¿Cuál es la relación entre el grado de instrucción y la calidad de atención odontológica en adultos - Puesto de Salud Cristo Salvador, Villa el Salvador 2019?

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

- Determinar la relación entre los factores sociodemográficos y la calidad de atención odontológica en adultos - Puesto de Salud Cristo Salvador, Villa el Salvador 2019.

1.4.2 Objetivos específicos

- Establecer la relación entre la edad y la calidad de atención odontológica en adultos - Puesto de Salud Cristo Salvador, Villa el Salvador 2019
- Establecer la relación entre el sexo y la calidad de atención odontológica en adultos - Puesto de Salud Cristo Salvador, Villa el Salvador 2019
- Establecer la relación entre la ocupación y la calidad de atención en odontológica en adultos - Puesto de Salud Cristo Salvador, Villa el Salvador 2019
- Establecer la relación entre el grado de instrucción y la calidad de atención en odontológica en adultos - Puesto de Salud Cristo Salvador, Villa el Salvador 2019

1.5 Justificación e importancia de la investigación

1.5.1 Justificación

La presente investigación está justificada porque la política de salud en el país, actualmente viene impulsando el fortalecimiento y desarrollo de los servicios de salud, orientados a mejorar sus condiciones de eficacia y eficiencia, que permitan elevar la calidad de atención a los usuarios. Es en este contexto que el Ministerio de Salud, contando con el apoyo de la Organización Panamericana de la Salud, desde el año 1993, viene realizando acciones para el desarrollo de una de las estrategias más importantes de la garantía de la calidad, la acreditación de establecimientos de salud, con la finalidad de mejorar la calidad de atención que ellos brindan.

Por lo que esta investigación no sólo pretende obtener información acerca de la calidad percibida por los usuarios externos o pacientes en los establecimientos de salud, sino, proponer líneas estratégicas de intervención para el mejoramiento de la calidad. Además se considera que implementar algunas intervenciones para mejorar la calidad, produciría un efecto positivo en la prestación de la salud bucal individual y colectiva para la población.

Diversas investigaciones demuestran que los pacientes que encuentran satisfacción en el servicio tienden también a cumplir con las indicaciones y recomendaciones que se brindan en el servicio y esto produce mejores resultados clínicos, de igual manera, es menos probable que los pacientes satisfechos abandonen el tratamiento, y favorezcan la recomendación del servicio que brinda la institución.

1.5.2 Importancia

La presente investigación es importante por la relevancia en el conocimiento de los factores sociodemográficos relacionados a la calidad de atención en el servicio de odontología en adultos en el Puesto de salud Cristo Salvador, para determinar sesgos y mejorar la atención de calidad en el servicio de odontología.

1.6 Factibilidad de la investigación

La factibilidad de la presente investigación se basa en los siguientes criterios:

Factibilidad económica: Represento un gasto económico para el tesista, asumidos por la misma.

Factibilidad humana: Se contó con la participación activa del personal que se desempeña brindando servicios de turno en el servicio de odontología y se contó con la colaboración de pacientes adultos atendidos dentro del establecimiento de salud.

Factibilidad teórica: Se pudo acceder a información teórica relevante de investigaciones previa sobre los factores sociodemográficos y calidad en atención en el servicio de odontología.

Factibilidad legal: Toda la información utilizada e instrumentos utilizados están regidas por una base legal.

Factibilidad temporal: se cuenta con el tiempo necesario para el desarrollo de la investigación.

1.7 Limitaciones del estudio

Factor Económico: Las limitaciones fueron el presupuesto requerido para la culminación de la investigación, para lo cual la investigadora asumirá los gastos.

Factor Teórico: Poca información sobre investigaciones realizadas sobre factores sociodemográficos y calidad en atención en el servicio de odontología, para ello la investigadora recurrió a todas las fuentes posibles.

Factor Temporal: La limitación de tiempo para realizar una adecuada investigación, teniendo un periodo establecido para la conclusión de este, para lo cual la investigadora dedicara más tiempo a la elaboración de mismo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes de la investigación

Antecedentes internacionales

Viteri O. en el 2015, en su trabajo de investigación sobre calidad de atención odontológica percibida por el usuario externo de la Unidad Académica Odontológica de la Universidad Nacional de Chimborazo, septiembre 2014 - Febrero 2015. Investigación que tuvo como objetivo determinar la calidad de la atención odontológica. Se realizó una encuesta a 172 usuarios, teniendo como resultado general que el 75% se encontraba satisfecho de dicha atención y el 25% no estuvo conforme y de acuerdo a seguridad el 93% se encontraba satisfecho y el 7% regular.⁸

Flores C. en el 2014, en su trabajo de investigación sobre Factores relacionados con la calidad de atención de enfermería. Cuyo objetivo fue determinar los factores que influyen en la atención del personal de enfermería del Hospital General Regional 1 del Instituto Mexicano del Seguro Social, en Culiacán, Sinaloa, México. Estudió descriptivo, en el que se incluyó a 71 enfermeras de ambos sexos, todos los turnos, de Urgencias Adultos y UCIA. La variable principal fue factores que influyen en la calidad de atención. El método fue directo a través de un instrumento en el que se agruparon seis factores. En el análisis estadístico se utilizó el paquete estadístico Stata 8, para verificación significativa

de $p > 0.05$. El 63.30 % son técnicos, el 28.17 % técnicos especialistas y un 8.45 % tiene nivel profesional. De estos un 70 % son de Urgencias y 30 % de UCIA. De acuerdo con la variable principal, se obtuvo que los factores más relevantes que influyeron en la atención de enfermería fueron la capacitación (92.96 %), la asignación enfermera paciente (76.06 %) y el conocimiento (25.35 %). El nivel académico fue uno de los factores que más influyó en la calidad de atención. En un alto porcentaje de la población estudiada la capacitación es un factor que influye en la atención.⁹

Santana de Freitas J. en el 2014, en su trabajo de investigación sobre: Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Donde se evaluó la calidad de los cuidados de enfermería, la satisfacción del paciente y la correlación entre ambos. Método: estudio trasversal con 275 pacientes internados en un hospital de enseñanza de la región Centro - Oeste de Brasil. Los datos fueron recolectados mediante la aplicación simultánea de tres instrumentos. A seguir, fueron digitalizados en un banco de datos electrónico y analizado en función de la positividad, valor de mediana y coeficientes de correlación de Spearman. Resultados: entre los cuidados de enfermería evaluados, solamente dos fueron considerados seguros - higiene y confort físico; nutrición e hidratación – y los demás clasificados como pobres. Sin embargo, los pacientes se mostraron satisfechos con los cuidados recibidos en los dominios evaluados: técnico-profesional, confianza y educacional. Eso puede ser justificado por la correlación débil a moderada observada entre esas variables. Conclusión: A pesar del déficit de calidad, fue encontrado alto nivel de satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería recibidos. Tales resultados indican la necesidad de que la institución centre sus objetivos en un sistema de evaluación permanente de la calidad del cuidado, visando atender a las expectativas de los pacientes.¹⁰

Ayala H. en el 2012, en su investigación sobre: Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, Universidad Nacional Autónoma de Honduras, (UNAH) Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012. El presente estudio es de tipo descriptivo, cuantitativo con una muestra que representa a 84 pacientes seleccionados entre estudiantes universitarios que hacen uso de los servicios de la clínica y pacientes externos de ambos sexos, porque además representan la mayoría de pacientes atendidos en la clínica. En los resultados obtenidos, podemos enunciar, el grupo de estudio se caracteriza por ser una población en edad productiva, en igual proporción de sexo que acuden a la clínica odontológica, y proceden del área urbana de Tegucigalpa en su mayoría y son pacientes externos a la Universidad nacional Autónoma de Honduras, otro es con relación a los procesos de información, comunicación e infraestructura los resultados indican que existe una opinión positiva y favorable respecto de la accesibilidad, atención en recepción,

información y comunicación útil, sin embargo valoran como negativo las condiciones de sala de espera y de la Clínica, así como también las condiciones de la infraestructura de la Clínica Odontológica de la Facultad de Odontología de la UNAH, fueron valoradas como que no son muy buenas, pero la atención que se brinda es estimada como positiva y representa una respuesta a una necesidad sentida y expresada por los usuarios, que son externos a la misma Universidad y por último podemos mencionar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la Facultad de Odontología de la UNAH, es bastante alto, con relación al respeto a la intimidad de los pacientes, la resolución de su problema odontológico por el cual acudió a la Clínica, citas, referencia y su voluntad de regresar a la clínica. Estos resultados son satisfactorios para el estudio, porque demuestran que la clínica responde a la necesidad de los pacientes y permite desarrollar un mejor proceso en la formación de los estudiantes de la carrera de Odontología, que son los que brindan este servicio.¹¹

Araya C. en el 2011, en su investigación sobre: Calidad percibida en la atención odontológica a una población urbana usuaria de un centro de salud familiar: una valoración empírica de los elementos intangibles de los servicios de salud. Talcahuano. Chile. El presente trabajo utilizó una herramienta, la escala SERVPERF. Se tomó una muestra de 405 personas de un universo poblacional de 48.746, permitiéndose un error del 5% con un nivel de confianza del 95% y se aplicó en sus hogares una encuesta elaborada para la ocasión. Se observó cuál es la percepción de la atención a uno de los grupos más vulnerables de los usuarios, las personas con discapacidad. También se efectuó un estudio piloto en otra comuna a fin de estudiar concordancia de resultados. Los resultados mostraron la valoración más baja para la folletería y recetarios con un 4,85 en la escala 1 a 7, siendo este último lo mejor. Un 6,84 fue la nota asignada al sistema de acopio de datos y un 4,91 para los demás miembros del consultorio. Un 5,79 es la nota que obtienen los odontólogos que otorgan prestación. El criterio Empatía resultó ser la media más baja y distinta a todos ($p < 0,004$). En las personas con discapacidad, los resultados mostraron mayor deficiencia en la atención con una media general de 4,82, pero no se encontraron diferencias estadísticamente significativas ($p > 0,05$) entre los promedios de los criterios. Al comparar la atención de las personas no discapacitadas con personas discapacitadas, todos los promedios de estos últimos fueron inferiores ($p < 0,05$). Se puede concluir que es necesario explicar a las autoridades, que si bien los esfuerzos en equipamiento e infraestructura son muy útiles, debe haber un apoyo al crecimiento del capital humano, elemento intangible, ya que su valoración es un complemento importante en la satisfacción del usuario.¹²

Antecedentes nacionales

Ortiz A. en el 2018, en su tesis: Relación entre factores sociodemográficos y cumplimiento de la atención prenatal en gestantes del centro de salud San Juan de Salinas del distrito San Martín de Porres en el año 2016. Fue planteado con el objetivo de determinar la relación entre los factores sociodemográficos y cumplimiento de la atención prenatal en gestantes del Centro de Salud San Juan de Salinas del distrito de San Martín de Porres en el año 2016. Material y Método: la investigación fue cuantitativa no experimental, transversal analítico de casos y control, desarrollándose de manera retrospectiva; para la medición de los factores sociodemográficos se utilizó una ficha de recolección de datos consolidados del año 2016. Resultados: se incluyeron 350 gestantes; de las cuales 175 cumplieron su atención prenatal y 175 no cumplieron su atención prenatal. Existen factores sociodemográficos como grado de instrucción (OR: 2.393; IC 95%; $p=0.0415$) y números de hijos – paridad (OR: 2.076; IC 95%; $p=0.013$) que se encuentran relacionados con el cumplimiento de la atención prenatal. Se identificó que la relación entre edad ($p=0.8$), estado civil ($p=0.32$), ocupación ($p=0.19$) y cumplimiento de la atención prenatal no es significativa con un p valor >0.05 . Conclusión: Se determinó que existe relación entre factores sociodemográficos (grado de instrucción y número de hijos) y cumplimiento de la atención prenatal en gestantes del Centro de Salud San Juan de Salinas en el año 2016.¹³

Martínez H. en el 2017, en su investigación Percepción de la calidad de atención del paciente adulto que acude al servicio de odontología del hospital II Luis Heysen Inchaustegui – Chiclayo, 2017. Tuvo como objetivo conocer la percepción de la calidad de atención del paciente adulto que acude al hospital II Luis Heysen Inchaustegui- Chiclayo. Fue un trabajo de diseño metodológico no experimental de tipo descriptivo de corte transversal, de método cuantitativo. Para la selección de la muestra se emplearon criterios de inclusión y exclusión y el universo fueron todos los pacientes que acudieron al nosocomio. En este modelo se consideraron tres dimensiones para determinar la calidad de atención: estructura, procesos y resultados. Luego del análisis de datos se obtuvo como resultados que la percepción de los pacientes sobre la atención recibida en el hospital es regular.¹⁴

Salazar C. en el 2017, en su tesis sobre Calidad de atención percibida por los pacientes atendidos en el servicio de odontología del hospital referencial de ferreñafe, Lambayeque 2017. El objetivo principal de esta investigación fue determinar la calidad de atención percibida por los pacientes atendidos en el servicio de odontología del hospital referencial de ferreñafe. El diseño de la investigación es de tipo descriptivo, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 196

pacientes, de los cuales 119 pacientes son mujeres (60.7%) y 77 pacientes son varones (39.3%). Los resultados del estudio arrojaron que el 62.2% de los pacientes atendidos tiene una percepción de calidad alta, el 31.6% de los pacientes tiene una percepción de calidad media y solo 6.1% tiene una percepción de calidad baja. Concluyendo que la mayoría de los pacientes que reciben atención odontológica en el hospital referencial de ferreñafe tiene una percepción de calidad alta.¹⁵

Quispe D. en el 2016, en su investigación sobre Perfil sociodemográfico y percepción de calidad de vida relacionada a salud oral en pacientes atendidos en la clínica estomatológica integral de adulto de la Universidad Alas Peruanas, Lima en el semestre 2016 –II. El estudio tiene como objetivo determinar la relación existente entre el perfil y la CVRSO, identificar cuál de las dimensiones según el OHIP - 14 es la más afectada e identificar si hay relación entre sexo y CVRSO. Materiales y método: Se realizó un estudio descriptivo correlacionas, no experimental, de corte transversal en donde la población estuvo conformado por 110 pacientes adultos de ambos sexos, se excluyeron pacientes menores de 18 y mayores de 64 años, pacientes con limitaciones físicas y cognitivas, pacientes analfabetas, se diseñó un instrumento de recolección en forma de entrevista que responda a cada una de Los factores sociodemográficos, para registrar CVRSO se utilizó el índice OHIP-14SP. Resultados: Al analizar los resultados se observaron que existen relaciones estadísticamente significativas solo para algunos factores de la variable sociodemográfica (estado civil, nivel educativo, tenencia de vivienda) y la CVRSO. De acuerdo al análisis de varianza (ANOVA) se observa que existen diferencias estadísticamente significativas entre las diferentes dimensiones, siendo la dimensión más afectada la limitación funcional y la menos afectada la incapacidad social. La calidad de vida relacionada a la salud oral se percibió como buena 52 sujetos (47,3%), 51 (46.4%) regular y 7 (6.4%). Conclusiones: El OHIP-14SP indica un nivel de calidad de vida buena y regular para la población de estudio, se puede concluir que la calidad de vida va estar afectados por muchos factores como acceso a servicios públicos y de salud y no necesariamente a factores sociodemográficos.¹⁶

Aguilar I. en el 2016, en su tesis Satisfacción del usuario y la relación con sus factores sociodemográficos en la clínica Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas. Arequipa 2016. El siguiente estudio es de tipo no experimental y de corte transversal, de campo, prospectivo y de finalidad racional, que tuvo como objetivo determinar la satisfacción del paciente de la Clínica Estomatológica del Adulto en la Universidad Alas Peruanas sobre la calidad de atención y su relación con los factores sociodemográficos. La muestra estuvo compuesta por 120 pacientes donde 101 (84.2%) fueron mujeres y 19 (15.8%) de hombres. Para la obtención de la información se aplicó la

encuesta SERVQUAL modificada, en pacientes que habían terminado algún tratamiento a conveniencia o habían dado de alta en el mes de noviembre de 2016. El instrumento está conformado por 15 Ítems con una amplitud de escala de cinco categorías elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía. De acuerdo a nivel de satisfacción del usuario un 74,81% estuvo Satisfecho, las mujeres fueron las que asistieron a consulta dando un porcentaje de 84,2%, la edad de mayor concurrencia estuvo conformada entre los rangos de 38 a 47 años 25,8%, de acuerdo al estado civil fueron 59,2% casados, de acuerdo al grado de instrucción 58,3% tienen nivel secundario, de acuerdo al distrito de procedencia, J B y Rivero 22,5% fueron los de mayor procedencia, de acuerdo al nivel socioeconómico el nivel E 81,7% fue de mayor relevancia. Las conclusiones de este estudio muestran que las variables demográficas del paciente evaluado no tiene relación estadísticamente significativa con el nivel de satisfacción por la atención odontológica recibida, salvo en el caso del sexo, donde las mujeres se sienten más satisfechas que los hombres.¹⁷

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Factores sociodemográficos

Elementos o causas que actúan junto a un grupo humano, referido a un determinado momento o a su evolución incluyendo el aspecto social de la persona. Características asignadas a la edad, estado civil, trabajo, educación, etc.¹⁵

a) Edad: La edad, influye de manera muy dispar, ya que numerosos estudios muestran diferencias significativas según los intervalos de la misma, no existiendo unanimidad, debido a la existencia de resultados contrapuestos según los distintos estudios, por un lado, se señala que el desempeño laboral aumenta con la edad, en otros, que no existe relación alguna, al igual hay estudios que señalan que a mayor edad menor es el rendimiento laboral.¹⁶

b) Sexo: La realidad actual del mercado laboral es que tanto el hombre como la mujer compiten cada día en igualdad de condiciones para alcanzar posiciones de distinto tipo en las empresas. Si bien aún las cifras cuantitativas se inclinan a favor de los hombres muchas mujeres siguen optando por el trabajo en el hogar, lo cierto es que la presencia de ambos sexos dentro de una organización enriquece las operaciones y la toma de decisiones.¹⁶

d) Ocupación: Trabajo, empleo, oficio. Viene a ser La responsabilidad según roles o profesiones es otro factor condicionante que influye en el desempeño laboral, debido al tipo de función o rol se va asignar labores a un trabajador viéndose los resultados en la productividad que realiza.¹⁷

e) Grado de instrucción: Valor o medida más elevada de estudios que posee una persona.¹⁸

2.2.2 Calidad de atención

a) Definición.

Se puede determinar a la “Calidad” como un término ambiguo, que carecería de sentido si no hay una o más personas que lo aprecien. La calidad en la industria menciona que el hombre es el juez de la calidad y es el supremo árbitro de sus necesidades y de todo lo que pueda satisfacerlo, la ciencia lo ayuda a ejercer esta función, pero no puede darle instrumentos de medición objetiva capaz de sustituirla.¹⁹

También se define como “hacer lo correcto, en la forma correcta y de inmediato”. Por lo que es preciso decir que la definición de calidad no queda del todo clara, dado que calidad significa algo distinto para cada persona, entonces si la atención es de alta calidad o no, depende mucho del criterio de quien la analiza.²⁰

b) Evolución de la calidad

La abundante literatura de los últimos años sobre el tema de la calidad, puede hacer pensar que se trata de un concepto nuevo. Sin embargo, desde sus orígenes, el ser humano ha tratado de corregir y mejorar todas las actividades que lleva a cabo, ya sean deportivas, económicas, sociales, etc. El espíritu de superación, unido a la satisfacción que reporta, conduce a comportamientos que tienden a evitar los errores y a perfeccionar lo que previamente se podía dar por bueno.^{19, 20}

c) Servicio

Definición: A través del tiempo se han desarrollado una serie de definiciones sobre los servicios sin que ninguna obtenga total aceptación en el medio académico por la complejidad del sector servicios.²¹

Los bienes y servicios se podrían conceptualizar como opuestos, ya que según éste enfoque se definen los bienes como objetos de intercambios tangibles, y los servicios como objetos de intercambios intangibles.²²

d) Características de los servicios

Los servicios presentan una serie de características a partir de las cuales se define la singularidad del marketing de servicios.

Intangibilidad: La principal característica de los servicios es su intangibilidad. Los servicios son acciones, satisfacciones, prestaciones y experiencias principalmente; el servicio no se puede ver ni tocar, oler ni degustar. La intangibilidad genera las siguientes consecuencias:

-Mayor riesgo percibido en la fase previa a la compra, debido a la intangibilidad es difícil para el comprador formarse una idea del servicio antes de adquirirlo.

- Es más difícil exhibir un servicio y lograr su diferenciación, debido a que el servicio en sí mismo no posee atributos que permitan al usuario identificarlo y distinguirlo por características objetivas en las que se base su diferenciación (tamaño, color, calidad de los materiales, diseño, etc.).

- Es más difícil justificar el precio de un servicio, porque los servicios tienen menos características objetivas que los clientes puedan valorar, lo cual genera mayor dificultad al justificar el precio por ellos.

Inseparabilidad. Los servicios son todo un proceso, por lo tanto ninguna parte de ellos es independiente, se consumen mientras se realizan. La inseparabilidad de los servicios no sólo dificulta el control del nivel de calidad sino que también añade incertidumbre y al proceso, ya que incorpora como parte a un nuevo participante: el usuario.

Las principales implicancias de la inseparabilidad son:

- Alta interacción con el personal de contacto, lo cual requiere un alto adiestramiento del personal en términos de su calidad técnica y su calidad funcional.

- Influencia del ambiente físico del lugar donde se presta el servicio. Esto incluye aspectos de decoración, luminosidad, limpieza, el comportamiento de otros clientes.

Heterogeneidad. Es imposible la estandarización de servicios puesto que cada unidad de servicio es de algún modo diferente del otro (línea aérea, agencia de viaje, club, restaurante, hotel, etc.).

Caducidad. La caducidad es una característica tanto de los productos como de los servicios, pero en el caso de los servicios es más inmediata. Si no se usa cuando está disponible, la capacidad del servicio se pierde.²³

e) Calidad Del Servicio

En la literatura sobre la calidad del servicio, el concepto de calidad se refiere a la calidad percibida, es decir “al juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto.”²⁴

En términos de servicio significaría “un juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio” En este sentido, la calidad percibida es subjetiva, supone un nivel de abstracción más alto que cualquiera de los atributos específicos del producto y tiene una característica multidimensional. Estos son los argumentos de los principales exponentes del concepto de calidad percibida del servicio, para señalar que en un contexto de mercado de servicios, la calidad merece un tratamiento y una conceptualización distinta a la asignada a la calidad de los bienes tangibles.²⁵

A diferencia de la calidad en los productos, que puede ser medida objetivamente a través de indicadores tales como duración o número de defectos, como por ejemplo los fármacos, la calidad en los servicios es algo fugaz que puede ser difícil de medir. La propia intangibilidad de los servicios origina que éstos sean percibidos en gran medida de una forma subjetiva.²⁶

f) Calidad en Servicios de Salud.

Para Donabedian, la calidad en los servicios de salud es una propiedad compleja, pero que es susceptible de un análisis sistemático para ser medida. La definición clásica de calidad en el ámbito de la salud ha sido desarrollada y analizada por Donabedian y según él, la “Calidad es la propiedad de la atención

médica que consiste en obtener los mayores beneficios, con los menores riesgos para el paciente, donde los mayores beneficios se definen en función de lo alcanzable de acuerdo con los recursos con los que se cuenta para proporcionar la atención y de acuerdo con los valores sociales imperantes”. También la define de la siguiente manera: “Calidad es una propiedad de juicio sobre alguna unidad definible de la atención”.²⁷

Sin embargo, buscando una manera más clara del término y relacionándolo con la salud, la calidad de atención se basa en ofrecer un servicio o producto de acuerdo a los requerimientos del paciente más allá de los que éste espera.^{28.29}

Es satisfacer las necesidades del usuario de manera consciente en todos los aspectos.³⁰

Los profesionales de la salud tienden a definir la calidad en términos de atributos y resultados de la atención suministrada por los médicos y recibida por los pacientes. Enfatizan la excelencia técnica con la que se suministra la atención y las características de la interacción entre el usuario. La calidad no es precisamente sinónimo de más tecnología, de mejor trato, de menor costo, de más cantidad de tratamientos realizados, de rapidez, de solución de los problemas del cliente, de capacidad técnica y ética del profesional; es la sumatoria de todos estos elementos y muchos otros.³¹

g) Dimensiones de la Calidad en Salud.

Son varios los modelos que se han establecido acerca de las dimensiones de la calidad en salud, Donabedian enfatiza el análisis de la calidad a partir de tres enfoques o dimensiones (estructura, proceso y resultado) lo cual ha sido una contribución importante, pues se presta a considerable adaptación sin por ello perder su fundamental significado clasificador o conceptual, pero también advierte acerca de la importancia de no tomar estos elementos como atributos de la calidad, sino como “enfoques o aproximaciones para la adquisición de la información acerca de la presencia o ausencia de los atributos que constituyen o definen calidad.”²⁷

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

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

-Resultados. Son el impacto logrado en términos de mejoras en la salud y el bienestar de las personas, grupos o poblaciones, así como la satisfacción de los usuarios por los servicios prestados.²⁷

La calidad del servicio ha sido tradicionalmente concebida desde el punto de vista del que ofrece el servicio, como la adaptación a las especificaciones establecidas para la prestación. Sin embargo, actualmente la calidad del servicio es concebida desde la perspectiva del usuario.^{32,33}

Según el enfoque presentado anteriormente, se plantea que el servicio percibido depende directamente de la llamada calidad técnica (lo que se da, relativo al resultado) y de la funcionalidad (cómo se da amabilidad, cortesía, empatía) que tienen que ver con el desempeño técnico de la prestación del servicio y con el tratamiento dispensado al usuario y en su interacción con los prestadores del servicio, respectivamente.³⁴

Podemos definir:

Calidad objetiva

- Tecnología de los equipos
- Apariencia del personal
- Señalizaciones internas
- Apariencia de los ambientes
- Información de tratamientos
- Tiempo de espera
- Accesibilidad
- Puntualidad en la atención
- Duración de la atención

Calidad subjetiva

- Interés del personal por cumplir lo que promete
- Interés del personal por solucionar sus problemas
- Rapidez en solucionar los problemas
- Disposición del personal por ayudar al usuario
- Seguridad que transmite el personal
- Cortesía del personal
- Capacitación del personal

- Capacitación del operador
- Trato personalizado
- Comprensión de necesidades

2.2.3 SERVQHOS

Por todas las razones mencionadas anteriormente, era necesaria una versión del cuestionario que incluyera la propuesta de los autores de combinar en la misma escala de respuesta expectativas y percepciones. Es por eso que se desarrolló un trabajo de investigación donde se validó un cuestionario para medir la calidad percibida de la atención hospitalaria que, basado en SERVQUAL, adopta el nuevo formato de respuesta sugerido para superar las dificultades metodológicas del cuestionario original⁴⁴. Esta versión desarrollada por Mira y Aranáz, se ha construido específicamente para ser utilizada como encuesta de post hospitalización en países de habla española. Además, debería servir como herramienta práctica y útil para proponer medidas de mejora en la calidad asistencial, tanto para el gestor como para los clínicos.³⁵

El SERVQHOS, incluye dos factores:

El primer factor fue denominado Calidad Subjetiva, contiene 10 ítems referentes a cortesía, empatía, capacidad de respuesta y competencia profesional, dado que los ítems que lo integran hacen referencia a aspectos totalmente subjetivos, difíciles de evaluar externamente y que sólo se basan en la opinión del paciente.

El segundo factor, de Calidad Objetiva, contiene 9 ítems que hacen referencia a aspectos más tangibles de la estancia hospitalaria, a aspectos que pueden ser susceptibles de comprobación, como el estado de conservación o limpieza de las habitaciones, la uniformidad del personal, la puntualidad en las consultas o la información que se facilita al paciente o sus familiares.

El primero se relaciona más directamente con los aspectos de la calidad del servicio identificados por Parasuraman, Zeithaml y Berry como empatía, capacidad de respuesta, seguridad y, en menor medida, fiabilidad; mientras que el segundo factor se relaciona más directamente con tangibilidad y fiabilidad.³⁶

Este instrumento basado en SERVQUAL, ha sido específicamente diseñado para el ámbito hospitalario público de países de habla hispana y que reúne la ventaja de un número reducido de ítems, 19 en total, facilidad y rapidez de la respuesta, que abarca los elementos básicos en la evaluación de la calidad percibida, incluyendo la calidad de la atención sanitaria y que, a de otras propuestas, combina expectativas y percepciones para obtener una medida compatible con el “paradigma de la desconfirmación.”³⁷

Esta nueva escala de respuesta resulta mucho más sencilla para el paciente, supera el inconveniente de preguntar por las expectativas una vez recibida la atención y es compatible con estudios (cuantitativos o cualitativos) para determinar las expectativas de los pacientes o de sus familiares.

No obstante, como en cualquier otro instrumento de estas características, es necesario que su utilización se asemeje a las condiciones en las que ha sido validado. SERVQHOS, en contextos diferentes al medio hospitalario general, pudiera precisar adaptar alguno de sus elementos.

Por lo que en este trabajo de investigación, se utilizó este instrumento, SERVQHOS modificado, para adaptarlo al presente contexto y a la medición de servicios odontológicos; para lo cual, se realizó una validación a través de una prueba piloto.

Además, hay que enfatizar que se trata de una medida de calidad percibida y, por tanto, no de la calidad técnica. Su empleo, por consiguiente si se desea tener más información, debe ir acompañado de otras evaluaciones sobre la idoneidad de los procesos y la efectividad de los resultados, así como otras medidas entre las que sugerimos la opinión de los propios profesionales de la salud. Es un instrumento, en definitiva, que utilizado periódicamente (por ejemplo cada 6 meses) ofrece la oportunidad de monitorizar el nivel de calidad percibida por los pacientes y detectar áreas potenciales de mejora.

El cuestionario SERVQHOS ha demostrado una alta consistencia interna, una buena capacidad predictiva y, especialmente, una buena estructura factorial. Al igual que otros investigadores no se ha corroborado la estructura factorial en 5 dimensiones y todos los datos apuntan a que las dimensiones giran en torno a un factor general de calidad percibida de la atención y que, probablemente, pueda identificarse un segundo factor que engloba los aspectos más formales de la atención.

La nueva escala de respuesta está construida de tal modo que una mayor puntuación corresponde con un mayor nivel de calidad percibida, lo que facilita su comprensión. A diferencia de las puntuaciones

SERVQUAL, altas puntuaciones SERVQHOS hacen referencia a aspectos valorados positivamente por los pacientes, ya que se refieren a circunstancias del cuidado o de la asistencia que resultaron mejor de lo que ellos esperaban. Con este enfoque se consigue que la escala de respuesta sea más sencilla y comprensible para los pacientes, superando las dificultades de la escala original de expectativas y percepciones.³⁸

2.3 Definición de términos básicos

El presente glosario fue obtenido de la tesis sobre “calidad de atención según la percepción del paciente entre 25 y 45 años, en la clínica integral de octavos semestres de la facultad de odontología de la universidad central del Ecuador”. Período febrero-julio 2015; cuyo autor es Jenny Viviana Guerra Guamushig:

- **Calidad:** Se designa con el término de calidad a aquella propiedad o al conjunto de ellas que están presentes en las personas o en las cosas y que son las que en definitivas cuentas nos permitirán apreciarlas y compararlas con respecto a las restantes que también pertenecen a su misma especie o condición.
- **Servicios:** El conjunto de actividades que lleva a cabo internamente una empresa por ejemplo para poder responder y satisfacer las necesidades de un cliente. Es un bien pero se diferencia de este porque siempre se consume en el momento en que es prestado.
- **Odontología:** Es la especialidad médica que se encarga de estudiar, tratar y prevenir las enfermedades típicas que padecen nuestros dientes, entre las más corrientes: la caries, la gingivitis o inflamación de las encías.
- **Atención:** Es una cualidad que ostenta la percepción y que hace las veces de filtro de los estímulos ambientales, evaluando cuáles resultan ser los más relevantes e importantes, atribuyéndoles en este sentido la prioridad para luego recibir un procesamiento más profundo.
- **Percepción:** Es el acto de recibir, interpretar y comprender a través de la psiquis las señales sensoriales que provienen de los cinco sentidos orgánicos. Es por esto que la percepción, si bien recurre al organismo y a cuestiones físicas, está directamente vinculado con el sistema psicológico de cada individuo que hace que el resultado sea completamente diferente en otra persona. Es, además, la

instancia a partir de la cual el individuo hace de ese estímulo, señal o sensación algo consciente y transformable.

-Paciente: Se utiliza principalmente como sustantivo para designar a aquellas personas que deben ser atendidas por un médico o un profesional de la medicina a causa de algún tipo de dolencia o malestar. Al mismo tiempo, la palabra paciente puede ser usada como adjetivo calificativo para señalar a aquellos individuos cuyo carácter es tranquilo, relajado y tolerante. Ser paciente es lo contrario de ser ansioso o nervioso.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Hipótesis general

- Los factores sociodemográficos están relacionados a la calidad de atención odontológica en adultos- Puesto de Salud Cristo Salvador, Villa el salvador 2019

3.2 Hipótesis secundarias

- Existe relación entre edad y la calidad de atención en adultos - Puesto de Salud Cristo Salvador, Villa el salvador 2019
- Existe relación entre el sexo y la calidad de atención odontológica en adultos - Puesto de Salud Cristo Salvador, Villa el salvador 2019
- Existe relación entre la ocupación y la calidad de atención odontológica en adultos - Puesto de Salud Cristo Salvador, Villa el salvador 2019
- Existe relación entre el grado de instrucción y la calidad de atención odontológica en adultos - Puesto de Salud Cristo Salvador, Villa el salvador 2019

3.3 Definición conceptual y operacional de las variables

3.1 Variable independiente (V.I.)

Factores sociodemográficos

Definición conceptual:

Son los factores relativos a los aspectos y modelos culturales, creencias, actitudes, etc, así como a las características demográficas: volumen de población, inmigración, natalidad, mortalidad, etc, de una sociedad.

3.2.2 Variable dependiente (V.D.)

Calidad de atención

Definición conceptual:

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

3.4 Operativización de variables

Variables	Dimensión	Indicadores	Valores	ITEMS
Variable (X) Factores sociodemográficos	-Edad	-Adulto joven -Adulto maduro	18-34 Años 35-64 Años	Escala de Likert 33 ítems
	-Sexo	-Femenino -Masculino	0: Femenino 1: Masculino	
	-Ocupación	-Ama de casa -Estudiante -Empleado estatal -Empleado particular -Trabajador independiente -Desempleado -Jubilado	0: Estudiante 1: Empleado estatal 2: Empleado particular 3: trabajador independiente 4: Desempleado	
	-Grado de Instrucción	-Ninguno -Primaria -Secundaria -Superior	5: Jubilado 0: Ninguno 1: Primaria 2: Secundaria 3: Superior	
Variable (Y) Calidad de atención	- Calidad de atención odontológica (estructura procesos y resultados)	-Tecnología de los equipos del personal -Apariencia personal -Señalizaciones internas de los ambientes	1: mucho peor de lo que esperaba 2: Peor de lo que esperaba 3: como lo esperaba 4: mejor de lo que esperaba	

		<ul style="list-style-type: none"> -Información de tratamientos -Tiempo de espera -Accesibilidad -Puntualidad en la atención -Duración de la atención -Interés del personal por cumplir lo que promete -Interés del personal por solucionar sus problemas -Rapidez en solucionar los problemas -Disposición del personal por ayudar al usuario -Seguridad que trasmite el personal -Cortesía del personal -Capacitación del operador - Trato personalizado -Comprensión de necesidades 	5:mucho mejor de lo que esperaba
--	--	--	----------------------------------

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Enfoque, tipo y nivel de la investigación

4.1.1 Enfoque de la investigación

Según Hernández, el enfoque fue cuantitativo donde el conocimiento es objetivo, y que este se genera a partir de un proceso deductivo en el que, a través de la medición numérica y el análisis estadístico inferencial, se prueban hipótesis previamente formuladas.³⁹

4.1.2 Tipo de investigación

La presente investigación según Ander, la investigación es sustantiva básica dirigida a conocer las leyes generales de los fenómenos estudiados, elaborando teorías de alcance significativo. La finalidad de este tipo de investigaciones se puede enmarcar en la detección, descripción y explicación de las características y/o problemas de determinados hechos o fenómenos que se dan al interior de una sociedad.⁴⁰

4.1.3 Nivel de investigación

Según el autor Arias la investigación descriptivo consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.⁴¹

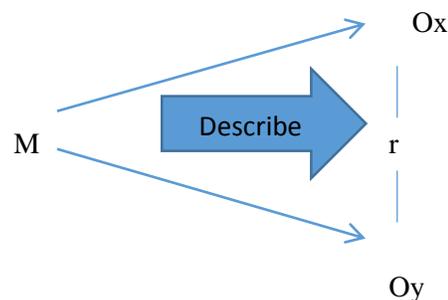
4.2 Métodos y diseño de investigación

4.2.1 Métodos de Investigación

La presente investigación según Ander, es deductiva porque el razonamiento que, partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales. Este método permite la formación de hipótesis, investigación de leyes científicas, y las demostraciones.⁴⁰

4.2.2 Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación es de tipo descriptivo - correlacional, según Hernández los estudios descriptivos permiten detallar situaciones y eventos, es decir como es y cómo se manifiesta determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis, se considera de carácter descriptivo porque permite investigar los factores sociodemográficos relacionados a la calidad de atención.³⁹



M: Tamaño muestral

Ox: Factores sociodemográficos

Oy: Calidad de atención

r : Relación entre las dos variables

4.3 Población y muestra de la investigación

4.3.1 Población

Estuvo constituida por 134 pacientes adultos atendidos en el servicio de odontología - Puesto de Salud Cristo Salvador, Villa el salvador 2019.

4.3.2 Muestra

Para la determinación del tamaño de la muestra se aplica la fórmula adecuada para el caso de una población finita y nivel de confianza 95%:

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

Dónde:

- a. n=800 muestra
 - b. p=q=50% (proporciones complementarias)= 0.5 = 0.
 - c. E= 5% (error de muestreo)
 - d. N= 10,212 (población)
 - e. Z= 1,96
- n= 100 unidades de análisis (Pacientes atendidos en el servicio de odontología).

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

- Encuesta

4.4.2 Instrumentos

- Cuestionario: Para la toma de muestra se considerara como universo pacientes atendidos en el servicio de odontología, cuyo fin será:
- Determinar la relación entre factores sociodemográficos y calidad de atención odontológica en adultos Puesto de Salud Cristo Salvador, Villa el salvador 2019.

4.4.4 Procesamiento y análisis de datos

Después de recolectar la información el procesamiento se efectuara mediante el paquete estadístico SPSS versión 21.0 en español para Windows (Chi cuadrado de Pearson, Escala de Likert y Alfa de Cronbach), gráfica correspondiente.

4.4.5 Ética de la investigación

En la presente investigación se aplicaran principios éticos fundamentales a una variedad de temas que implican la búsqueda, incluyendo la búsqueda científica, por lo que no habrá experimentación con humanos, con animales, medioambientales, incluyendo la falta de ética laboral científica (como fraude, fabricación de datos y plagio), irregularidades; control de búsqueda, etc.

CAPÍTULO V
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

5.1 Análisis de tablas y gráficos

Tabla N° 01

Relación entre la edad y la calidad de atención odontológica en adultos - Puesto de Salud Cristo Salvador, Villa el Salvador 2019

EDAD	CALIDAD DE ATENCIÓN									
	Peor de lo que esperaba		Como esperaba		lo Mejor de lo que esperaba		Mucho mejor de lo que esperaba		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Adulto joven:18-34	1	1,0%	37	37,0%	19	19,0%	10	10,0%	67	67,0%
Adulto maduro:35-64	1	1,0%	14	14,0%	7	7,0%	11	11,0%	33	33,0%
Total	2	2,0%	51	51,0%	26	26,0%	21	21,0%	100	100,0%

Fuente: Propia del investigador

De acuerdo a la edad y la calidad de atención, se observa que 67(67,0%) adultos de un total de 100 son adultos jóvenes, 33(33,0%) adultos del total son adultos maduros.

De los cuales 2 (2,0 %) de los adultos, 1 (1,0 %) son adultos jóvenes y 1 (1,0%) son adultos maduros, opinan que el servicio fue peor de lo que esperaban.

De los cuales 51 (51,0 %) de los adultos, 37 (37,0 %) son adultos jóvenes y 14 (14,0%) son adultos maduros, opinan que el servicio fue como lo esperaban.

De los cuales 26 (26,0 %) de los adultos, 19 (19,0 %) son adultos jóvenes y 7 (7,0%) son adultos maduros, opinan que el servicio fue mejor de lo que esperaban.

De los cuales 21 (21,0 %) de los adultos, 10 (10,0 %) son adultos jóvenes y 11 (11,0%) son adultos maduros, opinan que el servicio fue mucho mejor de lo que esperaban.

Gráfico N° 01

Relación entre la edad y la calidad de atención odontológica en adultos - Puesto de Salud
Cristo Salvador, Villa el Salvador 2019

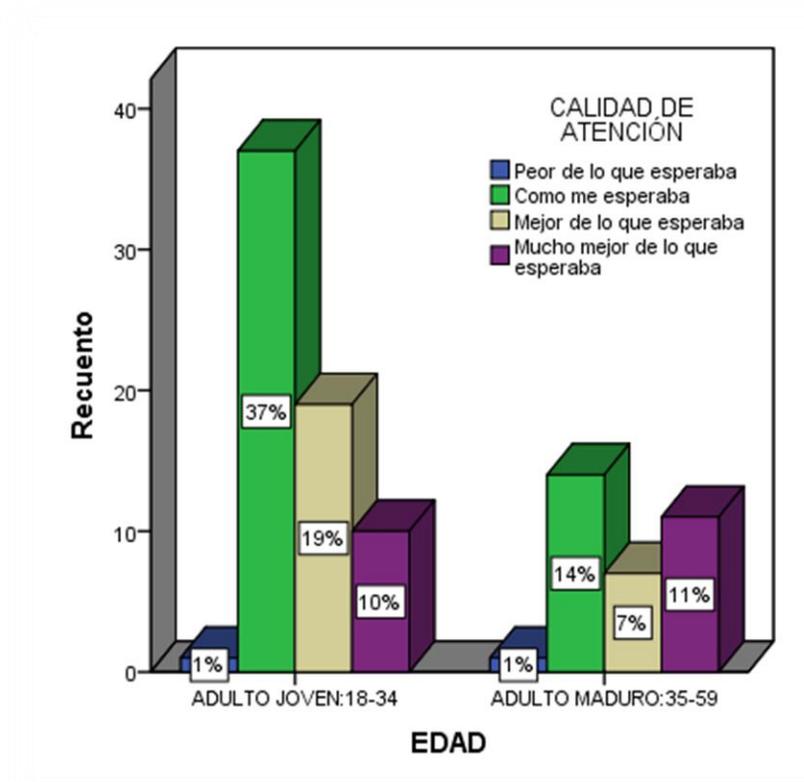


Tabla N° 02

Relación entre el sexo y la calidad de atención odontológica en adultos - Puesto de Salud
Cristo Salvador, Villa el Salvador 2019

SEXO	CALIDAD DE ATENCIÓN									
	Peor de lo que esperaba		Como esperaba		me Mejor de lo que esperaba		Mucho mejor de lo que esperaba		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Femenino	2	2,0%	36	36,0%	21	21,0%	20	20,0%	79	79,0%
masculino	0	0,0%	15	15,0%	5	5,0%	1	1,0%	21	21,0%
Total	2	2,0%	51	51,0%	26	26,0%	21	21,0%	100	100,0%

Fuente: Propia del investigador

De acuerdo al sexo y la calidad de atención, se observa que 79(79,0%) adultos de un total de 100pertenece al sexo femenino, 21(21,0%) adultos del total pertenecen al sexo masculino.

De los cuales 2(2,0 %) de los adultos, 2(2,0 %) pertenecen al sexo femenino y 0(0%) pertenecen al sexo masculino, opinan que el servicio fue peor de lo que esperaban.

De los cuales 51 (51,0 %) de los adultos, 36 (36,0 %) pertenecen al sexo femenino y 15 (15,0%) pertenecen al sexo masculino, opinan que el servicio fue como lo esperaban.

De los cuales 26 (26,0 %) de los adultos, 21 (21,0 %) pertenecen al sexo femenino y 5 (5,0%) pertenecen al sexo masculino, opinan que el servicio fue mejor de lo que esperaban.

De los cuales 21 (21,0 %) de los adultos, 20 (20,0 %) pertenecen al sexo femenino y 1 (1,0%) pertenecen al sexo masculino, opinan que el servicio fue mucho mejor de lo que esperaban.

Gráfico N° 02

Relación entre el sexo y la calidad de atención odontológica en adultos - Puesto de Salud
Cristo Salvador, Villa el Salvador 2019

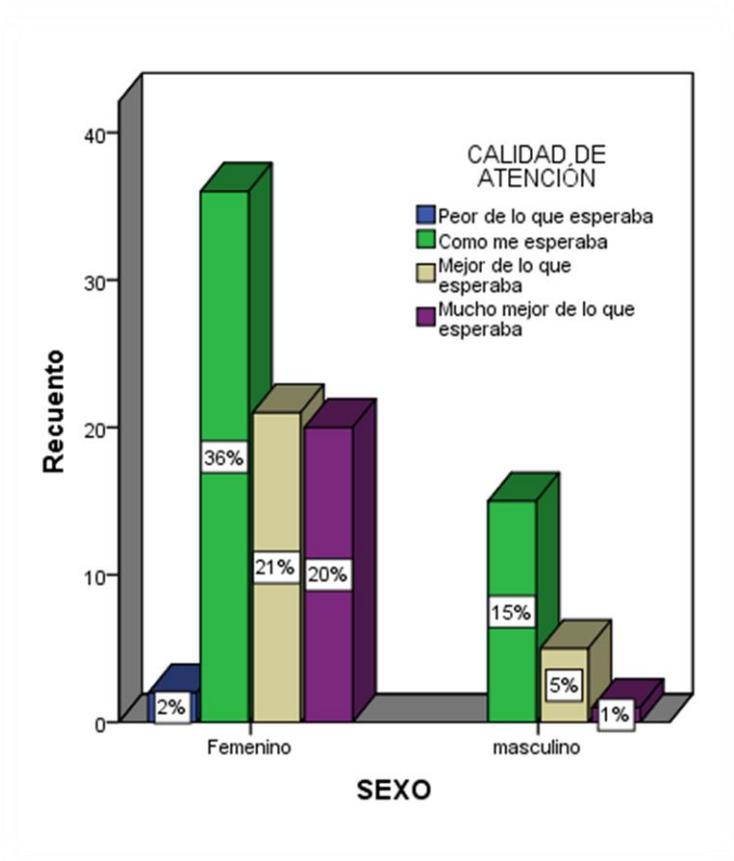


Tabla N°03

Relación entre la ocupación y la calidad de atención odontológica en adultos - Puesto de Salud
Cristo Salvador, Villa el Salvador 2019

OCUPACIÓN	CALIDAD DE ATENCIÓN									
	Peor de lo que esperaba		Como me esperaba		Mejor de lo que esperaba		Mucho mejor de lo que esperaba		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ama de casa	0	0,0%	26	26,0%	17	17,0%	15	15,0%	58	58,0%
Estudiante	0	0,0%	12	12,0%	2	2,0%	1	1,0%	15	15,0%
Trabajo estatal	1	1,0%	1	0%	0	0,0%	0	0,0%	2	2,0%
Trabajo particular	1	1,0%	6	6,0%	3	3,0%	0	0,0%	10	10,0%
Trabajador independiente	0	0,0%	6	6,0%	4	4,0%	5	5,0%	15	15,0%
Total	2	2,0%	51	51,0%	26	26,0%	21	21,0%	100	100,0%

Fuente: Propia del investigador

De acuerdo a la ocupación en relación a la calidad de atención, en una muestra de 100 adultos.

Con una muestra de 2(2,0%) adultos encuestados, 1(1,0%) refirió ser trabajador estatal y 1(1,0%) es trabajador particular, opinan que es servicio fue peor de lo que esperaban.

Con una muestra de 51(51,0%) adultos encuestados, 26(26,0%) refirió ser ama de casa, 12(12,0%) son estudiantes, (1,0%) refieren ser trabajadores estatales, 6(6,0%) refirió ser trabajador particular y 6(6,0%) refirió ser trabajador independiente, opinan que es servicio fue como lo esperaban.

Con una muestra de 26(26,0%) adultos encuestados, 17(17,0%) refirió ser ama de casa, 2(2,0%) son estudiantes, 0(0%) refiere ser trabajador estatal, 3(3,0%) refirió ser trabajador particular y 4(4,0%) refirió ser trabajador independiente, opinan que es servicio fue como lo esperaban.

Con una muestra de 21(21,0%) adultos encuestados, 15(15,0%) refirió ser ama de casa, 1(1,0%) son estudiantes ser trabajadores estatales, 0(0%) refirió ser trabajador particular y 0(0%) refirió ser trabajador independiente ,5(5,0%), opinan que es servicio fue como lo esperaban.

Gráfico N° 03

Relación entre la ocupación y la calidad de atención odontológica en adultos - Puesto de Salud
Cristo Salvador, Villa el Salvador 2019

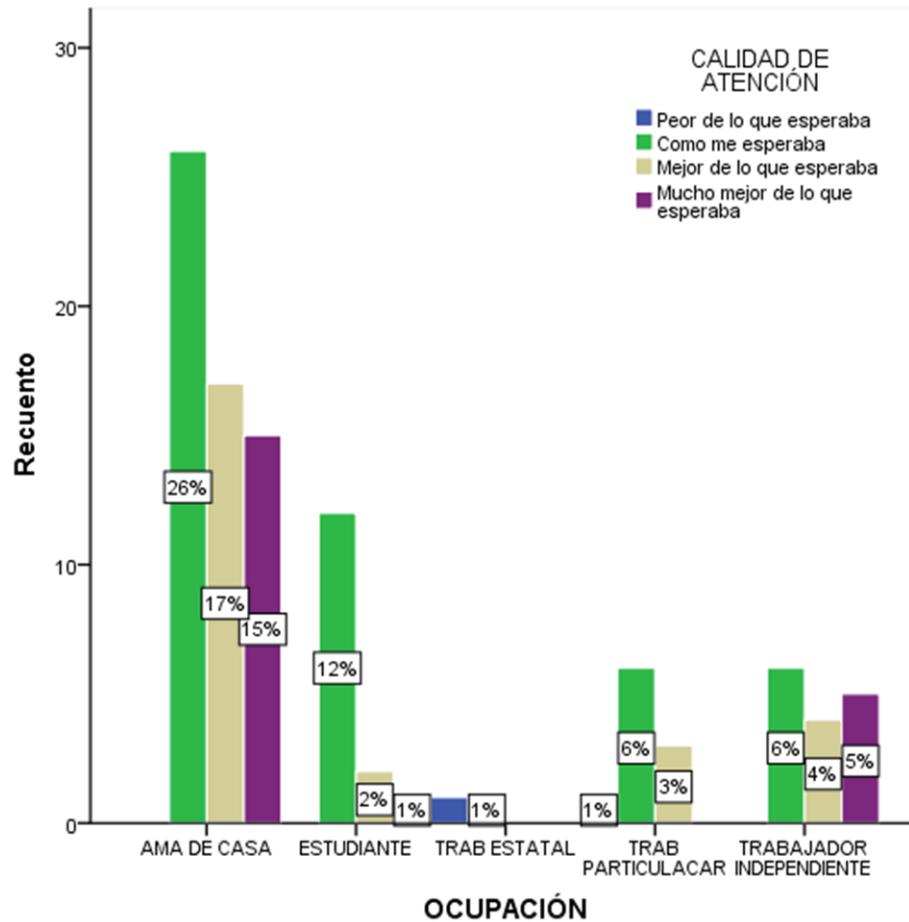


Tabla N°04

Relación entre el grado e instrucción y la calidad de atención odontológica en adultos - Puesto de Salud Cristo Salvador, Villa el Salvador 2019

GRADO DE INSTRUCCIÓN	CALIDAD DE ATENCIÓN									
	Peor de lo que esperaba		Como esperaba		me Mejor de lo que esperaba		Mucho mejor de lo que esperaba		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ninguno	0	0,0%	0	0,0%	1	1,0%	0	0,0%	1	1,0%
Primaria	0	0,0%	4	4,0%	1	1,0%	7	7,0%	12	12,0%
Secundaria	0	0,0%	32	32,0%	16	16,0%	11	11,0%	59	59,0%
Superior	2	2,0%	15	15,0%	8	8,0%	3	3,0%	28	28,0%
Total	2	2,0%	51	51,0%	26	26,0%	21	21,0%	100	100,0%

Fuente: Propia del investigador

De acuerdo al grado de instrucción en relación a la calidad de atención, en una muestra de 100 adultos.

Con una muestra de 2(2,0%) adultos encuestados, 2(2,0%) refirió tener estudio superior, quienes opinan que es servicio fue peor de lo que esperaban.

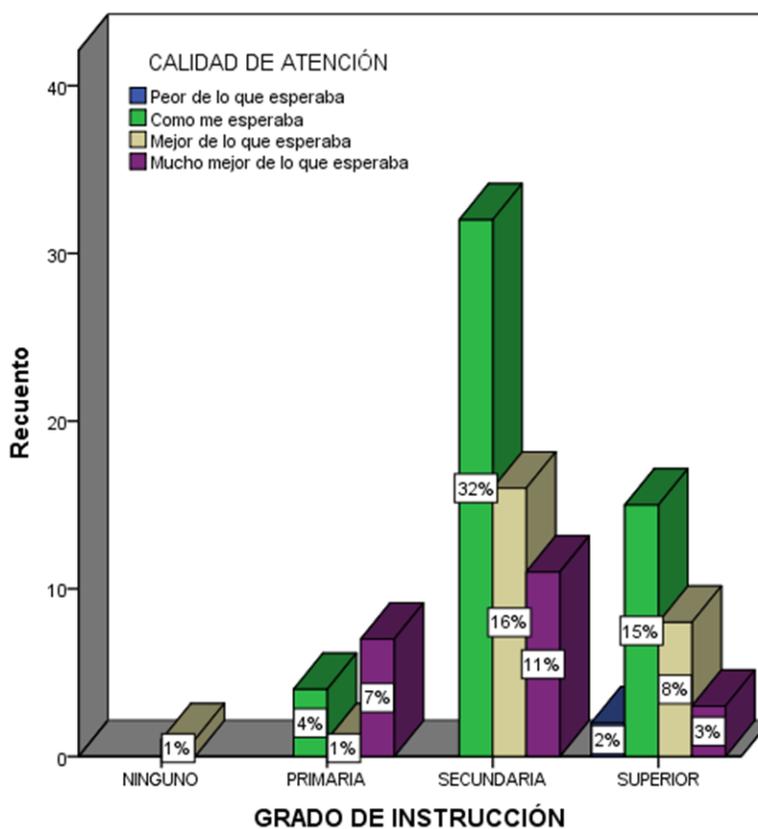
Con una muestra de 51(51,0%) adultos encuestados, 0(0%) no tener estudio alguno, 4(4,0%) refieren haber cursado primaria, 32(32,0%) refieren haber cursado secundaria y 15(15,0%) refirió tener educación superior, opinan que es servicio fue como lo esperaban.

Con una muestra de 26(26,0%) adultos encuestados, 1(1%) no tener estudio alguno, 1(1,0%) refieren haber cursado primaria, 16(16,0%) refieren haber cursado secundaria y 8(8,0%) refirió tener educación superior, opinan que es servicio fue mejor de lo que esperaban.

Con una muestra de 21(21,0%) adultos encuestados, 0(0%) no tener estudio alguno, 7(7,0%) refieren haber cursado primaria, 11(11,0%) refieren haber cursado secundaria y 3(3,0%) refirió tener educación superior, opinan que es servicio fue mucho mejor de lo que esperaban.

Gráfico N°04

Relación entre el grado de instrucción y la calidad de atención odontológica en adultos -
Puesto de Salud Cristo Salvador, Villa el Salvador 2019



5.1.1 Contratación de hipótesis

H1: La edad esta relacionados a la calidad de atención en pacientes adultos atendidos en el servicio de odontología - Puesto de Salud Cristo Salvador, Villa el salvador 2019

Ho: La edad no están relacionados a la calidad de atención en pacientes adultos atendidos en el servicio de odontología - Puesto de Salud Cristo Salvador, Villa el salvador 2019

			EDAD	CALIDAD DE ATENCIÓN
Rho de Spearman	EDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,147
		Sig. (bilateral)	.	,145
		N	100	100
	CALIDAD DE ATENCIÓN	Coeficiente de correlación	,147	1,000
		Sig. (bilateral)	,145	.
		N	100	100

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0,147 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman indica que existe una correlación baja positiva, mientras el nivel de significancia 0,145 es mayor que 0.05 esto indica que no existe relación entre las variables, luego podemos concluir que la edad no esta relaciona a la calidad de atención en pacientes adultos atendidos en el servicio de odontología - Puesto de Salud Cristo Salvador, Villa el salvador 2019.

H1: El sexo esta relacionados a la calidad de atención en pacientes adultos atendidos en el servicio de odontología - Puesto de Salud Cristo Salvador, Villa el salvador 2019

Ho: El sexo no está relacionados a la calidad de atención en pacientes adultos atendidos en el servicio de odontología - Puesto de Salud Cristo Salvador, Villa el salvador 2019

			SEXO	CALIDAD DE ATENCIÓN
Rho de Spearman	SEXO	Coeficiente de correlación	1,000	-,202*
		Sig. (bilateral)	.	,044
		N	100	100
	CALIDAD DE ATENCIÓN	Coeficiente de correlación	-,202*	1,000
		Sig. (bilateral)	,044	.
		N	100	100

*La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Como el coeficiente Rho de Spearman es -0,202 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman indica que existe correlación baja negativa, además el nivel de significancia 0,044 es menor que 0.05 esto indica que existe relación entre las variables, luego podemos concluir que el sexo está relacionado a la calidad de atención en pacientes adultos atendidos en el servicio de odontología - Puesto de Salud Cristo Salvador, Villa el salvador 2019.

H1: La ocupación está relacionada a la calidad de atención en pacientes adultos atendidos en el servicio de odontología - Puesto de Salud Cristo Salvador, Villa el salvador 2019

Ho: La ocupación no está relacionados a la calidad de atención en pacientes adultos atendidos en el servicio de odontología - Puesto de Salud Cristo Salvador, Villa el salvador 2019

			OCUPACIÓN	CALIDAD DE ATENCIÓN
Rho de Spearman	OCUPACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	-,137
		Sig. (bilateral)	.	,173
		N	100	100
	CALIDAD DE ATENCIÓN	Coeficiente de correlación	-,137	1,000
		Sig. (bilateral)	,173	.
		N	100	100

Como el coeficiente Rho de Spearman es -0,137 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman indica que existe una correlación baja negativa, el nivel de significancia 0,173 es mayor que 0.05 esto indica que no existe relación entre las variables, luego podemos concluir que la ocupación no se relaciona a la calidad de atención en pacientes adultos atendidos en el servicio de odontología - Puesto de Salud Cristo Salvador, Villa el salvador 2019.

H1: El grado de instrucción esto relacionado a la calidad de atención en pacientes adultos atendidos en el servicio de odontología - Puesto de Salud Cristo Salvador, Villa el salvador 2019

Ho: El grado de instrucción no está relacionado a la calidad de atención en pacientes adultos atendidos en el servicio de odontología - Puesto de Salud Cristo Salvador, Villa el salvador 2019

			GRADO DE INSTRUCCIÓN	CALIDAD DE ATENCIÓN
Rho de Spearman	GRADO DE INSTRUCCIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	-,240*
		Sig. (bilateral)	.	,016
		N	100	100
	CALIDAD DE ATENCIÓN	Coeficiente de correlación	-,240*	1,000
		Sig. (bilateral)	,016	.
		N	100	100

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Como el coeficiente Rho de Spearman es -0,240 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman indica que existe correlación baja negativa, además el nivel de significancia 0,016 es menor que 0.05 esto indica que existe relación entre las variables, podemos concluir que el grado de instrucción se relaciona a la calidad de atención en pacientes adultos atendidos en el servicio de odontología - Puesto de Salud Cristo Salvador, Villa el salvador 2019.

Nivel de significancia alfa 0.02 resultados de contraste con la prueba binomial se rechaza la hipótesis nula ($p < 0.05$) por lo que se concluye que los factores sociodemográficos están relacionados a la calidad

de atención en pacientes adultos atendidos en el servicio de odontología - Puesto de Salud Cristo Salvador, Villa el salvador 2019

5.2 Discusión de resultados

A continuación, tenemos diferentes estudios e información con respecto a la muestra utilizada por diversos autores incluidos en las investigaciones. Viteri O. realizó una encuesta a 172 usuarios; Flores C. en su estudio, incluyó a 71 enfermeras; Santana de Freitas J. contó con la participación de 275 pacientes; Ayala H. en su investigación con una muestra que representa a 84 pacientes; Araya C. tomó una muestra de 405 personas; Ortiz A. en su tesis se incluyeron 350 pacientes; Salazar C. la muestra estuvo conformada por 196 pacientes; Quispe D. en su investigación donde la población estuvo conformado por 110 pacientes; Aguilar I. la muestra estuvo compuesta por 120 pacientes. Mientras en nuestro estudio se contó con una población de 100 personas, significativa con respecto a la cantidad de pacientes atendidos dentro del servicio de odontología.

Viteri O. el 60% de sus encuestados estuvieron entre las edad de 26 a 49 años y que el 33,2% son menores de 25 años y por otro lado es 6,8% son mayores a los 50 años hacia adelante; Flores C. muestra conformada por adultos, la edad media fue de 40 años; Santana de Freitas J. muestra constituida por edad igual o superior a 18 años; Ayala H. el 60.7% (55) de los sujetos de estudio entrevistados oscilan en el rango de edad de los 20 a 30 años, y el 22.6% (19) corresponde a los 31 y a los 40 años, el resto se ubica en los rangos de edad de menores de 20 años con un 8.3% mayores de 41 años con un 8.4%; Araya C. muestra constituida por gestantes mayores de 18 años; Martínez H. la muestra estuvo constituida por mayores de 18 años de edad que acudieron al tópico de Ginecoobstetricia; Salazar C. pacientes atendidos en el establecimiento mayores de 18 años; Quispe D. incluyo pacientes mayores de 18 y menores de 64 años; Aguilar I. la edad de mayor concurrencia estuvo conformada entre los rangos de 38 a 47 años. En nuestro estudio la muestra estuvo representada por los adultos, a su vez estuvo dividida en dos grandes grupos, adultos jóvenes 18 -34 años y adultos maduros entre 35 a 64 años para su mejor comprensión, donde se observó que este grupo etáreo corresponde al mayor número de pacientes atendido durante el día, los mismos que cuentan con una amplia cartera de servicios odontológicos, mientras los adultos tienen necesidad de prótesis dentales, los niños tienen mayor necesidad de tratamientos pulpares y se cuenta con limitaciones en cuanto al tratamiento en gestantes debido a dicha condición.

Viteri O. en su trabajo de investigación 73% de nuestras encuestas fueron llenadas por mujeres es decir 281 y el 27% es decir 104 encuestas fueron llenadas por hombres; Flores C. de las cuales el 86 % fueron mujeres y un 14% hombres; Santana de Freitas J. de los 275 entrevistados, 169 (61,5%) eran del sexo masculino; Ayala H. en cuanto al sexo, la mitad el 50.0% son varones y el otro 50.0% son mujeres; Araya C. contestaron 405 encuestas 60 varones y 345 mujeres; Ortiz A. en el 2018, constituido por gestantes; Salazar C. la muestra estuvo conformada por 196 pacientes, de los cuales 119 pacientes son mujeres (60.7%) y 77 pacientes son varones (39.3%); Aguilar I. la muestra estuvo compuesta por 120 pacientes donde 101 (84.2%) fueron mujeres y 19 (15.8%) hombres. En nuestro estudio se trabajó con ambos sexo en una proporción mayor del sexo femenino en un 79%, debido a que según estudios el mayor porcentaje de las mujeres optan por dedicarse a las labores del hogar y es así que pueden acceder con mayor facilidad y proporción al servicio de salud.

Santana de Freitas J. estudio a trabajadoras estatales; Ayala H. 155 (56,4%) estaban empleados y 154 (56,0%) estudiaron por un período igual o superior a nueve años; Araya C. ama de casa 24(6%), estudiante 2(0.5%), trabajador independiente 11(2.8%), jubilado 44(11,1%); Ortiz A. ama de casa 186, estudiante 12, empleado público 123, independiente 29. Mientras en nuestro estudio obtuvimos como resultado una mayor prevalencia de ama de casa, hecho de contrasta con otros estudios, la presente investigación contribuye a la sociedad al poner en evidencia que el un representante porcentaje de la población dentro del distrito de Villa el Salvador se dedica a las labores del hogar (Ama de casa), los mismos que acuden con mayor frecuencia al servicio de odontología, representado por el sexo femenino.

Viteri O. en su investigación obtuvo como resultados primaria 99(25,7%), secundaria 165 (42.9%) y superior 121(31,4%); Flores C. el 72 % fueron enfermeras generales y un 28 % enfermeras especialistas; el 63.30 % fueron técnicos, el 28.17 % técnicos especialistas y un 8.45 % contó con nivel profesional; Santana de Freitas J. 154 (56,0%) estudiaron por un período igual o superior a nueve años; Ayala H. la muestra estuvo constituida por estudiantes; Ortiz A. primaria 25(7.14%), secundaria 225(64.29%) y superior completa 83(23.71%); Aguilar I. de acuerdo al grado de instrucción 58,3% tienen nivel secundario. Como resultado en su investigación obtuvimos que la el mayor porcentaje de la población encuestada estudio hasta el nivel secundario. Nuestra investigación contribuye a la puesta en evidencia de la dificultad de acceso a estudios del nivel superior de un determinado grupo perteneciente al distrito de Villa el Salvador, como resultado obtuvimos que un mayor porcentaje de la población culminó o llegó a cursar algún grado del nivel secundario, los mismos que toman mayor conciencia de la importancia de la salud oral y acuden al establecimiento de salud.

Viteri O. se obtuvo como resultado general que el 75% se encontraba satisfecho de dicha atención y el 25% no estuvo conforme y de acuerdo a seguridad el 93% se encontraba satisfecho y el 7% regular. Flores C. obtuvo que los factores más relevantes que influyeron en la atención de enfermería fueron la capacitación (92.96 %), la asignación enfermera paciente (76.06 %) y el conocimiento (25.35 %), el nivel académico fue uno de los factores que más influyó en la calidad de atención, en un alto porcentaje de la población estudiada la capacitación es un factor que influye en la atención; Santana de Freitas J. a pesar del déficit de cualidad, fue encontrado alto nivel de satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería recibidos, tales resultados indican la necesidad de que la institución centre sus objetivos en un sistema de evaluación permanente de la cualidad del cuidado, visando atender a las expectativas de los pacientes; Ayala H. el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Odontológica, que es bastante alto, con relación al respeto a la intimidad de los pacientes, la resolución de su problema odontológico por el cual acudió a la Clínica, citas, referencia y su voluntad de regresar a la Clínica; Araya C. pudo concluir que es necesario explicar a las autoridades, que si bien los e⁵⁵ en equipamiento e infraestructura son muy útiles, debe haber un apoyo al crecimiento del capital humano, elemento intangible, ya que su valoración es un complemento importante en la satisfacción del usuario; Ortiz A. determinó que existe relación entre factores sociodemográficos (grado de instrucción y número de hijos) y cumplimiento de la atención prenatal en gestantes; Martínez H⁵⁶ del análisis de datos se obtuvo como resultados que la percepción de los pacientes sobre la atención recibida en el hospital es regular; Salazar C. los resultados del estudio arrojaron que el 62.2% de los pacientes atendidos tiene una percepción de calidad alta, el 31.6% de los pacientes tiene una percepción de calidad media y solo 6.1% tiene una percepción de calidad baja, la mayoría de los pacientes que reciben atención odontológica en el hospital referencial de ferreñafe tiene una percepción de calidad alta; Quispe D. determino que la calidad de vida va estar afectados por muchos factores como acceso a servicios públicos y de salud y no necesariamente a factores sociodemográficos; Aguilar I. las conclusiones de este estudio mostraron que las variables demográficas del paciente evaluado no tiene relación estadísticamente significativa con el nivel de satisfacción por la atención odontológica recibida, salvo en el caso del sexo, donde las mujeres se sienten más satisfechas que los hombres. En nuestro estudio obtuvimos como resultado que el mayor porcentaje de la población califica la atención brindada, como me lo esperaba (regular), en su mayoría los encuestados pertenecen al sexo femenino, y son amas de casa. Nuestra investigación también contribuye a poner en manifiesto diferentes carencias con respecto a la calidad de atención brindada en el servicio de odontología del puesto de salud referidas a sus tres dimensiones como son estructura, procesos y resultados hay criterios que saltan a la vista y son susceptibles a mejora dentro de los cuales los más resaltantes fueron

infraestructura e higiene, donde obtuvimos una percepción de calidad “como me lo esperaba” o regular, este hecho nos da un panorama de la atención en general del puesto de salud.

CONCLUSIONES

En la presente investigación sobre “factores sociodemográficos y calidad de atención odontológica en adultos – Puesto de salud Cristo Salvador, Villa el Salvador 2019”. Se concluye que los factores sociodemográficos están relacionados a la calidad de atención en pacientes adultos atendidos en el servicio de odontología - Puesto de Salud Cristo Salvador, Villa el salvador 2019.

- Como el coeficiente Rho de Spearman es 0,147 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman indica que existe una correlación baja positiva, mientras el nivel de significancia 0,145 es mayor que 0.05 esto indica que no existe relación entre las variables, luego podemos concluir que la edad no esta relaciona a la calidad de atención en pacientes adultos atendidos en el servicio de odontología - Puesto de Salud Cristo Salvador, Villa el salvador 2019. La edad no determina que un paciente se encuentre más satisfecho con respecto a la atención brindada dentro del establecimiento.
- Como el coeficiente Rho de Spearman es -0,202 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman indica que existe correlación baja negativa, además el nivel de significancia 0,044 es menor que 0.05 esto indica que existe relación entre las variables, luego podemos concluir que el sexo está relacionado a la calidad de atención en pacientes adultos atendidos en el servicio de odontología - Puesto de Salud Cristo Salvador, Villa el salvador 201. Donde las pacientes pertenecientes al sexo femenino se encuentran mas satisfechas que los varones.
- Como el coeficiente Rho de Spearman es -0,137 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman indica que existe una correlación baja negativa, el nivel de significancia 0,173 es mayor que 0.05 esto indica que no existe relación entre las variables, luego podemos concluir que la ocupación no se relaciona a la calidad de atención en pacientes adultos atendidos en el servicio de odontología - Puesto de Salud Cristo Salvador, Villa el salvador 2019. La ocupación no está relacionada a que un paciente encuentre mas satisfacción en el servicio.
- Como el coeficiente Rho de Spearman es -0,240 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman indica que existe correlación baja negativa, además el nivel de significancia 0,016 es menor que 0.05 esto indica que existe relación entre las variables, podemos concluir que el grado de instrucción se relaciona a la calidad de atención en pacientes adultos atendidos en el servicio de odontología - Puesto de Salud Cristo Salvador, Villa el

salvador 2019. . El grado de instrucción está relacionada a la calidad de atención odontológica, donde se pone en manifiesto que con los estudios se toma mayor conciencia de la importancia de los tratamientos odontológicos (salud oral).

RECOMENDACIONES

Se recomienda la realización de otras investigaciones sobre factores sociodemográficos y calidad de atención odontológica en adultos, del mismo modo se recomienda ampliar la muestra para mejorar el resultado, aplicarlas en otras regiones en nuestro país, para conocer si los resultados son los mismos en otras realidades, costumbres y finalmente proponer estrategias y aplicarlas al mayor porcentaje de la población.

- se recomienda fomentar la participación de toda la población (grupos etáreos), con necesidades de atención odontológica (niños, adultos, gestantes y adultos mayores), fortaleciendo las redes asistenciales en cuanto a equipo y profesional, fortalecer las relaciones interpersonales de trabajadores y facilitar la intervención en salud integral y oportuna, tomar en consideración la mayor necesidad de aparatos prostodónticos de los adultos mayores e incluirlos en la cartera de servicios o fomentar campañas con el mismo fin.
- Se recomienda fomentar la participación de los varones al acudir a la consulta odontológica, mediante charlas o visitas domiciliarias, generar o fortalecer convenios periódicos con las instituciones o empresas donde laboran el mayor porcentaje de la población masculina en Villa el Salvador para poder fortalecer la prevención en salud oral.
- Se recomienda fomentar la participación de toda la población (Según ocupación), mediante la realización de campañas, convenios, fortalecer los trabajos extramurales.
- Se recomienda tomar en cuenta el resultado para mejorar o fortalecer los trabajos extramurales del establecimiento y personal, mejorar la estrategia de inclusión de la población en la educación superior para tener una población educada con conciencia de la importancia de la salud oral, incluir dentro de las instituciones educativas el área de salud oral, recalcando que la enfermedad más prevalente a nivel nacional es la caries dental. Por último se recomienda tomar en cuenta estos resultados para mejorar la atención odontológica en calidad tanto objetiva, subjetiva realizando una mejor gestión.

FUENTES DE INFORMACIÓN

1. **Betin, A.** Satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de la atención odontológica en una Institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. 2009, Rev. Duazary, págs. vol (6)2: 95 - 101.
2. **Dierssen, T.** Factores que determinan la alta satisfacción del usuario con la asistencia hospitalaria.. 2009, An. Sist. Sanit. Navar., págs. vol 32(3): 317 - 325.
3. **Iguarán R, Chávez E y Pérez J.** Satisfacción de los clientes del Servicio Médico Odontológico de la Universidad del Zuli. Núcleo Costa Oriental del Lago. 2006, Revista Venezolana de Ciencias Sociales. UNERMB, págs. Vol. 10: 176 - 203.
4. **Rodríguez V.** 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.2012.repositorio universidad nacional mayor de san marcos.Lima-Peru.Pag.9.
5. **Guerra .**Calidad de atención según la percepción del pacientes entre 25 y 45 años en la clínica integral de 8 vo semestre, Facultad de odontología –universidad central .Ecuador.2015.
6. **Camba.** Calidad del servicio odontológico en el Centro Médico del Progreso, Chimbote.Peru.2005.
7. **Bernuy A.** Calidad de la atención de la clínica central de la Facultad de Odontología en el año 2004. [tesis para optar el título de Cirujano Dentista]. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2005.
8. **Viteri O.** Evaluación de la Calidad de Atención percibida por el Usuario Externo de la Unidad Académica Odontológica de la Universidad Nacional de Chimborazo durante el período septiembre 2014 febrero 2015 (Bachelor's thesis, Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo, 2015). Disponible en: http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/41675/1/T061_31672053_T.pdf.
9. **Flores C.** Factores relacionados con la calidad de atención de enfermería.2014. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc.Mexico. 2015;23(3):143-840.
10. **Santana J.** Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza.2014.Brasil.Revista Latino-Americana de Enfermagem:1.
11. **Ayala H.** Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, Universidad Nacional Autónoma de Honduras, (UNAH) Tegucigalpa, Honduras, primer

semestre del 2012. Repositorio universidad nacional autónoma de Nicaragua centro de investigaciones y estudios de la salud.2012.Nicaragua:5.

12. Araya C. Calidad percibida en la atención odontológica a una población urbana usuaria de un centro de salud familiar. Talcahuano. Chile. Repositorio universidad nacional de cordova.2011:10.

13. Ortiz A. Relación entre factores sociodemográficos y cumplimiento de la atención prenatal en gestantes del centro de salud san juan de salinas del distrito San Martin de Porres en el año 2016.Repositorio UAP. Lima- Perú.

14. Martínez H. Percepción de la calidad de atención del paciente adulto que acude al servicio de odontología del hospital II Luis Heysen Inchaustegui – Chiclayo, 2017. .Repositorio UAP. Lima- Perú.

15. Salazar C. Calidad de atención percibida por los pacientes atendidos en el servicio de odontología del hospital referencial de ferreñafe, lambayeque 2017. Repositorio UAP. Lima- Perú.

16. Quispe D. Perfil sociodemográfico y percepción de calidad de vida relacionada a salud oral en pacientes atendidos en la clínica estomatológica integral de adulto de la universidad alas peruanas, lima en el semestre 2016 –II.2016. Repositorio UAP. Lima- Perú.

17. Aguilar I. Satisfacción del usuario y la relación con sus factores sociodemográficos en la clínica estomatológica de la universidad alas peruanas. Arequipa 2016. Repositorio UAP. Lima- Perú.

18. Deming W. Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis.Madrid : Ediciones Díaz de Santos, 1989.

19. Chilon E. Medición de la calidad de servicio en el puesto de Salud Simón Bolívar. Red de 67 I- Cajamarca 2000. [Tesis para optar el grado de Maestro en Salud Pública]. s.l. : Universidad Peruana Cayetano Heredia,2002. 41.

20. Molina M. La calidad en la atención médica. 2004, Med Leg Costa Rica, pág. Vol. 21. No 1.

21. Oliva C y Hidalgo C. Satisfacción usuaria: Un indicador de calidad del modelo de salud familiar, evaluada en un programa de atención de familias en riesgo psicosocial, en la atención primaria . 2004, PSYKHE, págs. Vol 13(2): 173 - 186.

22. Begazo J. ¿Como medimos el servicio? 2006, Gestión del tercer milenio. Rev de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas -UNMSM (Lima), pág. Vol 9 No 18.

23. Domingo J. ¿Cómo medimos el servicio?. Gestión en el tercer milenio. 2006, Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas. UNMSM, pág. vol 9 (18).

- 24. Duque E.** Revisión del concepto de la calidad del servicio y sus modelos de medición. 2005, INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. Universidad Nacional de Colombia.
- 25. Zeithaml VA.** Service quality, profitability, and the economic worth of customers: what we know and what we need to learn. . 2000, Journal of the Academy of Marketing Science, págs. Vol.28 N°.1: 67-85.
- 26. Losada M y Rodríguez A.** Calidad del servicio de salud. Una revisión de la literatura desde la perspectiva del Marketing. 2007, Cuader Adm Bogata (Colombia), págs. 20(34): 237 - 258.
- 27. Lewi R y Booms B.** The marketing aspects of SQ. Emerging perspectives in services marketing. American Marketing Association, págs. 99 - 107.
- 28. Donabedian A.** Evaluación de la calidad de la atención médica en la Organización Panamericana de la Salud.. Pública Científica - USA, págs. 382 - 400.
- 29. Andersen R, Newman J.** Societal and Individual determinants of medical care utilization in the United States . 2005, The Mibank Quartely. USA, págs. vol. 83. No 4: 1- 28p.
- 30. Mendoza J.** Client satisfaction and quality of health care in rural Bangladesh. 2001, Bulletin of the world Health Organization, págs. 79: 512 - 517.
- 31. Gutierrez R.** La satisfacción del paciente como medida de la evaluación de la calidad percibida. Oficina de atención al usuario. Area de atención al usuario y calidad asistencial SESCOAM. [En línea] [Citado el: 17 de junio de 2010.].
<http://www.uclm.es/area/fae/cursos/paciente/ponencias/Rodrigo%20Gutierrez.pdf>.
- 32. Lizarzabal M.** La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio de Gastroenterología del Hospital Universitario de Maracaibo. [En línea] octubre de 2005. [Citado el:] www.gerenciasalud.com.
- 33. Zas B.** La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. [En línea] <http://www.psicologiaincientifica.com/bv/psicologia-80-1-la-satisfaccion-comoindicador-de-excelencia-en-la-calidad-de-los-servicios-de-salud.html>.
- 34. Gomez J y Perez A.** Satisfacción de los adultos mayores con los servicios de salud en el nivel primario. Rev. Cubana Med. Gen. Integr. [En línea] junio de 2004. [Citado el: 21 de diciembre de 2010.]
.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttex&pid=S086421252004000300007&Ing=es&nrm=iso.
- 35. Diaz R y Col.** La calidad percibida en la Sanidad Pública. 2005, Revista de Calidad Asistencial, págs. 20(1): 35 - 42.

- 36. Skaret E y Berg E.** Factors related to satisfaction with dental care among 23 years olds in Norway. 2005, Community Dent Oral Epidemiol, págs. 33: 157 -157.
- 37. Bedi R.** A study of satisfaccion with dental services among adults in the United Kingdom. 2005, Br Dent, págs. 198: 433 - 437.
- 38. Rey C.** La satisfacción del usuario: un concepto en alza. 2000, Anales de documentación, págs. No 3: 139 - 153.
- 39. Hernández R.** Metodología de la investigación. Mexico.2005.vol 5.
- 40. Ander E.** Metodología de la investigación. Argentina 2011.vol 1.
- 41. Arias G.** El proyecto de investigación. Venezuela2011.vol 6.

ANEXOS

1) Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre los factores sociodemográficos y la calidad de atención en adultos - Puesto de salud Cristo Salvador, Villa el salvador 2019?	Determinar la relación entre los factores sociodemográficos y la calidad de atención en adultos - Puesto de salud Cristo Salvador, Villa el salvador 2019	los factores sociodemográficos están relacionados a la calidad de atendidas en adultos - Puesto de salud Cristo Salvador, Villa el salvador 2019	VARIABLE 1:factores sociodemográficos DIMENSIONES VARIABLE 1: Clases de factores sociodemográficos	TIPO DE INVESTIGACIÓN: Sustantiva Básica NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN: descriptiva MÉTODO: Deductivo DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: Descriptivo - Correlacional POBLACIÓN:135 MUESTRA:100 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS: Paquete estadístico SPSS versión 21.0 en español
PROBLEMA ESPECIFICOS	OBJETIVO ESPECIFICO	HIPOTESIS ESPECIFICAS	VARIABLE 2:Calidad de atención DIMENSIONES VARIABLE 2:tipos de calidad de atención	
¿Cuál es la relación entre edad y la calidad de atención en adultos - Puesto de salud Cristo Salvador, Villa el salvador 2019?	Establecer la relación entre la edad y la calidad de atención en adultos - Puesto de salud Cristo Salvador, Villa el salvador 2019	la edad está relacionados a la calidad de atendidas en adultos - Puesto de salud Cristo Salvador, Villa el salvador 2019		

PROBLEMA ESPECIFICOS	OBJETIVO ESPECIFICO	HIPOTESIS ESPECIFICAS
¿Cuál es la relación entre el sexo y la calidad de atención en adultos - Puesto de salud Cristo Salvador, Villa el salvador 2019?	Establecer la relación entre el sexo y la calidad de atención en adultos - Puesto de salud Cristo Salvador, Villa el salvador 2019	El sexo está relacionados a la calidad de atendidas en adultos - Puesto de salud Cristo Salvador, Villa el salvador 2019
¿Cuál es la relación entre la ocupación y la calidad de atención en adultos - Puesto de salud Cristo Salvador, Villa el salvador 2019?	Establecer la relación entre la ocupación y la calidad de atención en adultos - Puesto de salud Cristo Salvador, Villa el salvador 2019	La ocupación está relacionados a la calidad de atendidas en adultos - Puesto de salud Cristo Salvador, Villa el salvador 2019

PROBLEMA ESPECIFICOS	OBJETIVO ESPECIFICO	HIPOTESIS ESPECIFICAS		
<p>¿Cuál es la relación entre el grado de instrucción y la calidad de atención en adultos - Puesto de salud Cristo Salvador, Villa el salvador 2019?</p>	<p>Establecer la relación entre el grado de instrucción y la calidad de atención en adultos - Puesto de salud Cristo Salvador, Villa el salvador 2019</p>	<p>El grado de instrucción está relacionado a la calidad de atendidas en adultos - Puesto de salud Cristo Salvador, Villa el salvador 2019</p>		

2) Instrumento

ENCUESTA

CALIDAD DE ATENCIÓN EN ODONTOLOGIA

SERVQHOS modificado

Agradezco de antemano su valiosa colaboración.

Por favor responda las siguientes casillas

Edad: años

Hombre

Mujer

Distrito:

Ocupación:

- Ama de casa
- Estudiante
- Empleado estatal
- Empleado particular
- Trabajador independiente
- Desempleado
- Jubilado

Grado de Instrucción

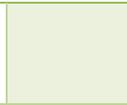
- Ninguno
- Primaria
- Secundaria
- Superior

La calidad de la asistencia prestada en la Clínica Odontológica ha sido

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

EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA	1	2	3	4	5
La tecnología de los equipos odontológicos para los diagnósticos y tratamientos ha sido					
La apariencia (limpieza y uniforme) del personal ha sido					
Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber donde ir en la Clínica han sido					
El estado en el que están los ambientes clínicos y la sala de espera (apariciencia, comodidad) han sido					
La información que los operadores (doctores) proporcionan del tratamiento, ha sido					
El tiempo de espera para ser atendido en la Clínica ha sido					
La facilidad para llegar a la clínica odontológica ha sido					
La puntualidad para la atención de las consultas ha sido					
La rapidez con lo que se consigue lo que se ha pedido a sido(duración de la atención)					
Interés del personal por solucionar sus problemas					
La disposición del personal para ayudar cuando lo necesita ha sido					
La confianza (seguridad) que el personal le transmite ha sido					
La amabilidad (cortesía) del personal en su trato con la gente ha sido					
La preparación (capacitación) del operador (doctor) para realizar su trabajo ha sido					
El trato personalizado que se le ha dado ha sido					

La capacidad del personal para comprender sus necesidades ha sido



5.- Copia de data procesada

trabajito vv.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 6 de 6 variables

	p0	p1	p2	p3	p4	p5	var	var
1	2	1	1	4	4	3		
2	2	2	1	2	4	3		
3	1	2	1	2	4	3		
4	1	2	1	2	4	3		
5	1	2	1	4	4	3		
6	1	2	1	2	4	3		
7	1	1	1	1	3	3		
8	2	2	1	5	2	3		
9	1	1	1	1	3	4		
10	1	1	1	1	3	3		
11	1	1	1	1	3	3		
12	1	1	1	1	3	3		
13	2	1	1	1	3	3		
14	2	1	1	1	2	5		
15	2	1	1	1	2	5		
16	1	1	1	1	3	5		
17	1	2	1	5	2	5		
18	2	2	1	5	4	4		
19	1	1	1	1	3	4		
20	1	2	1	2	4	3		
21	1	1	1	4	4	2		
22	2	1	1	5	2	5		
23	1	2	1	4	3	3		
24	2	1	1	1	3	5		
25	1	1	1	2	4	4		
26	1	1	1	1	3	5		
27	1	1	1	1	4	3		
28	1	1	1	1	3	3		
29	1	1	1	5	4	3		
30	2	1	1	1	2	3		
31	1	1	1	1	4	4		
32	2	1	1	5	3	3		
33	1	1	1	5	3	5		
34	1	1	1	1	3	4		
35	2	1	1	4	3	3		
36	1	1	1	4	4	3		
37	1	1	1	1	3	3		
38	1	1	1	1	3	4		
39	2	1	1	1	2	5		
40	1	1	1	2	3	5		
41	1	1	1	1	3	3		
42	2	1	1	1	3	3		
43	2	1	1	5	4	5		
44	1	2	1	4	3	3		
45	1	1	1	1	2	3		
46	2	1	1	5	4	5		
47	2	1	1	1	3	4		
48	1	1	1	1	4	4		
49	1	2	1	5	3	4		
50	1	1	1	1	4	4		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Casos: 100 Unicode:ON

trabajito vv.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

51 - p0 1 Visible: 6 de 6 variables

	p0	p1	p2	p3	p4	p5	var	var
51	1	1	1	1	3	4		
52	1	1	1	4	4	4		
53	2	1	1	1	3	3		
54	1	2	1	5	3	4		
55	1	1	1	1	3	3		
56	1	1	1	1	3	3		
57	2	1	1	1	3	3		
58	2	1	1	1	3	3		
59	1	1	1	1	3	4		
60	1	2	1	2	3	3		
61	1	1	1	1	3	3		
62	2	1	1	1	3	5		
63	1	1	1	1	2	4		
64	2	1	1	3	4	2		
65	1	1	1	1	4	4		
66	1	1	1	1	3	5		
67	1	1	1	5	3	4		
68	1	2	1	2	2	3		
69	2	1	1	1	3	3		
70	1	2	1	2	3	3		
71	2	2	1	4	3	4		
72	1	1	1	2	4	4		
73	1	2	1	3	4	3		
74	2	1	1	1	1	4		
75	2	2	1	4	3	4		
76	2	1	1	1	3	4		
77	1	1	1	2	3	3		
78	1	1	1	1	3	5		
79	2	2	1	5	3	3		
80	2	1	1	1	3	4		
81	1	1	1	1	3	3		
82	1	1	1	1	3	5		
83	1	1	1	1	3	3		
84	1	1	1	2	4	3		
85	1	1	1	1	3	4		
86	2	1	1	1	3	5		
87	1	1	1	1	3	5		
88	1	1	1	1	3	3		
89	1	2	1	5	3	3		
90	1	1	1	2	4	3		
91	1	1	1	2	3	3		
92	1	1	1	1	3	4		
93	1	1	1	1	4	3		
94	1	1	1	1	3	3		
95	1	1	1	5	3	3		
96	1	1	1	1	3	3		
97	2	1	1	1	2	5		
98	2	1	1	1	2	5		
99	1	1	1	1	4	5		
100	2	1	1	1	4	3		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Casos: 100 Unicode:ON

trabajo vw.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Vengiana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	p0	Númérico	8	0	EDAD	{1. ADULTO JOVEN:18-34}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	p1	Númérico	8	0	SEXO	{1. Femenino}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	p2	Númérico	8	0	PROCEDENCIA	{1. villa el salvador}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	p3	Númérico	8	0	OCUPACION	{1. AMA DE CASA}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	p4	Númérico	8	0	GRADO DE INSTRUCCIÓN	{1. NINGUNO}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	p5	Númérico	8	0	CALIDAD DE ATENCION	{1. Mucho peor de lo que esperaba}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON



”FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN ADULTOS – PUESTO DE SALUD CRISTO SALVADOR, VILLA EL SALVADOR 2019”

”

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,.....identificado (a) DNI n°,
de.....años identificado con DNI n°.....por medio del presente documento en pleno y normal uso de mis facultades mentales otorgo en forma libre mi consentimiento a la tesista Vianny Gudelia Taipe Mesares DNI N° 72872431,realizar una encuesta.

Declaro que conozco y comprendo en su totalidad la explicación brindada, acepto que la tesista realice dicha encuesta, Declaro que he recibido amplias y satisfactorias explicaciones sobre el alcance de la intervención y que han sido aclaradas las dudas que he tenido y manifestado al respecto.

Certifico que el presente documento ha sido leído y aceptado por mí en su integridad.

.....

TESISTA: VIANNY G. TAIPE MESARES

DNI: 72872431

DNI:

Declaratoria de originalidad del plan de tesis

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE PLAN DE TESIS. DECLARACIÓN JURADA

Yo, Vianny Gudelia Taipe Mesares, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad Alas Peruanas, identificado(a) con DNI N° 72872431

Declaro bajo juramento que:

1. soy autor de la tesis titulada: “factores sociodemográficos y calidad de atención odontológica en adultos – Puesto de salud Cristo Salvador, Villa el Salvador 2019”. La misma que presento para optar el grado

Académico de Maestro salud pública con mención en gerencia de los servicios de salud .

2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me soy responsable ante a la Universidad y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causal alguna en la tesis presentada.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Alas Peruanas.

Lima, 22 de Agosto 2019

Vianny Gudelia Taipe Mesares
DNI N° 72872431