



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Percepción de acciones educativas en materia de salud oral y
su relación con la calidad de atención en usuarios del
servicio de odontología. Hospital de Especialidades Básicas
La Noria, 2017

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. De La Cruz Vigo, Alex Rómulo

ASESOR:

Dra. Lora Loza Miryam Griselda

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de Prestaciones Asistenciales

PERÚ – 2018

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es determinar la relación entre la percepción de las acciones educativas en materia de salud oral con la calidad de atención en usuarios del servicio de odontología del Hospital de Especialidades Básicas La Noria, 2017. La investigación descriptiva correlacional de carácter transversal involucró a 65 usuarios SIS en dicha institución. Se aplicó la Encuesta Percepción de Acciones Educativas en Salud Oral de (Smyth y Fernández, 2000) y el Servqual de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), adaptadas para el presente estudio con niveles altos de confiabilidad: Alfa de Cronbach's (0,968 y 0,932 respectivamente). Se encontró que la percepción de las acciones educativas en salud oral fue mayoritariamente Buena (89,2%) al que las dimensiones de la calidad de la atención: fiabilidad 89,2%, responsabilidad 78,5%, seguridad 89,2%, empatía 92,3% y tangibilidad 75,4%. Se concluye que existe relación significativa entre la percepción de las acciones educativas en salud oral con las dimensiones de la calidad de la atención odontológica como fiabilidad ($p < 0,001$), responsabilidad ($p < 0,001$), seguridad ($p < 0,05$) y empatía ($p < 0,05$). No existe relación entre la percepción de las acciones educativas en salud oral con la tangibilidad inherente a la calidad de la atención odontológica en usuarios del servicio de odontología del Hospital de Especialidades Básicas La Noria, 2017.

Palabras clave: Percepción de acciones educativas en salud oral y calidad e la atención odontológica.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship between the perception of educational actions in oral health with the quality of care in usury of the service of dentistry of the Hospital de Especialidades Básicas La Noria, 2017. The cross-sectional descriptive correlational research involved 65 SIS users in said institution. The Perception Survey of Educational Actions in Oral Health (Smyth and Fernández, 2000) and the Servqual of Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) were applied, adapted for the present study with high levels of reliability: Cronbach's Alpha (0,968 and 0.932 respectively). It was found that the perception of educational actions in oral health was mostly good (89.2%) to which the dimensions of the quality of care: reliability 89.2%, responsibility 78.5%, safety 89.2%, empathy 92.3% and tangibility 75.4%. It is concluded that there is a significant relationship between the perception of educational actions in oral health and the dimensions of the quality of dental care such as reliability ($p < 0.001$), responsibility ($p < 0.001$), safety ($p < 0.05$) and empathy ($p < 0.05$). There is no relationship between the perception of educational actions in oral health with the tangibility inherent in the quality of dental care in usury of the dentistry service of the Hospital de Especialidades Básicas La Noria, 2017.

Keywords: Perception of educational actions in oral health and quality of dental care