



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO
TESIS

**PLAN DE MEJORA EN LOS FACTORES DE ACCESO AL SERVICIO
ODONTOLÓGICO EN EL CENTRO SALUD JAYANCA**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO
EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR

Br. JOSÉ ANTONIO VILLANUEVA CERPA

ASESOR

Dra. MARINA CAJÁN VILLANUEVA

LINEA DE INVESTIGACIÓN

GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD

CHICLAYO – PERÚ

2018

PÁGINA DE JURADO

Mg. Patricia Rivera Castañeda

Presidente

Mg. Patricia del Rocío Chavarry Ysla

Secretario

Dra. Marina Caján Villanueva

Vocal

DECLARACIÓN JURADA



DECLARACIÓN JURADA

Yo, José Antonio Villanueva Cerpa egresada del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad Cesar vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 16743406

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor de la tesis titulada. PLAN DE MEJORA EN LOS FACTORES DE ACCESO AL SERVICIO ODONTOLOGICO EN EL CENTRO SALUD JAYANCA.
2. La misma que presento para optar el grado de :Magister en gestión de los servicios de la salud.
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derecho de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. 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 hago responsable frente a La UNIVERSIDAD y frente a terceros ,por el incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

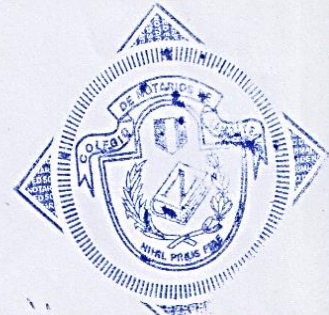
De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar vallejo SAC. Chiclayo; por lo que LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes ,ello conforme a la ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Pimentel, 30 de enero del 2018

Firma

Nombres y apellidos: José Antonio Villanueva Cerpa
DNI: 16743406

CERTIFICO: Que la firma que antecede corresponde a: José Antonio Villanueva Cerpa
Identificado (a) con: DNI 16743406
Conforme al art. 103 D. Leg. 1049, El notario no asume responsabilidad sobre el contenido del documento.
Chiclayo, 02 FEB 2018



Carlos A. Caballero Burgo
Carlos A. Caballero Burgo
Notario - Abogada
Reg. C.N.L. 20

EL PRESENTE DOCUMENTO NO HA SIDO REDACTADO EN ESTE OFICIO NOTARIAL

DEDICATORIA

A Dios por mostrarnos día a día que con humildad, paciencia y sabiduría que todo es posible.

A mis padres y hermanos quienes con su amor, apoyo y comprensión incondicional estuvieron siempre a lo largo de mi vida estudiantil y profesional; a ellos que siempre tuvieron una palabra de aliento en los momentos difíciles y que han sido incentivos de mi vida.

José Antonio

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis queridos padres que en paz descansen, quienes con su esfuerzo y dedicación me hicieron el profesional y persona que hoy soy.

Mi eterna gratitud, para todas las personas que colaboraron para la elaboración de la presente tesis, en especial a mis queridos hijos y mi asesora.

José Antonio Villanueva Cerpa

PRESENTACIÓN

El presente trabajo de investigación es de gran importancia tanto para la población como para el Centro de Salud Jayanca. Teniendo en cuenta que la “calidad depende, de la mayor o menor accesibilidad que se tenga a la atención en salud, y una vez que se ha logrado, a la mayor o menor calidad de la atención proporcionada”, (Donabedian, 1997); se elaboró el presente informe de Tesis denominado, “Plan de mejora en los factores de acceso al servicio odontológico en el centro de salud - Jayanca.”

El estudio consta de 7 capítulos, del cual el capítulo I se presenta la Introducción, en ello se describe la realidad problemática del C.S. de Jayanca en el área de odontología respecto a los factores de acceso al servicio odontológico, se presentan los trabajos previos al estudio realizado, teorías de relacionadas a las variables de estudio de las cuales destacamos la teoría de Donabedian, formulación del problema: ¿Cuál son los factores de acceso al servicio odontológico en el centro de salud de Jayanca?, justificación, hipótesis así como lo objetivos de estudio tanto generales como específicos; Capítulo II se presenta el Método de estudio abarcando el diseño de investigación, las variables, operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumento de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos; Capítulo III, se presentan los resultados obtenidos a través de tablas y gráficos de acuerdo al instrumento de recolección de datos, Capítulo IV se presenta la discusión de resultados, Capítulo VI recomendaciones, Capítulo VII Propuesta del trabajo de investigación que consiste en el planteamiento de un Plan de mejora para el Centro de Salud Jayanca y el Capítulo VII las referencias según el estilo APA.

INDICE

PÁGINA DE JURADO.....	ii
DECLARACIÓN JURADA	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACIÓN.....	vi
INDICE.....	vii
INDICE DE FIGURAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT.....	xii
I- INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Trabajos previos.....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.4. Formulación del Problema.....	29
1.5. Justificación de estudio	29
1.6. Hipótesis	30
1.7. Objetivo.....	30
II- MÉTODO.....	31
2.1. Diseño de investigación.....	31
2.2. Variables, Operacionalización	31
2.3. Población y muestra	35
2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	36
2.5. Métodos de análisis de datos	36
2.6. Aspectos éticos	36
III- RESULTADOS.....	38
3.1. Alfa de Cronbach.....	38
3.2. Resultados de la encuesta	38
IV- DISCUSIÓN	41
V- CONCLUSIONES.....	43
VI- RECOMENDACIONES	44

VII- PROPUESTA	45
VIII- REFERENCIAS.....	56
ANEXOS	60
ANEXO 1: CUESTIONARIO	60
ANEXO 2: VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO POR EXPERTOS	66
ANEXO 3: TABLAS Y GRÁFICOS DE RESULTADOS DE ENCUESTA	75
ANEXO 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO	90
ANEXO 5: MATRIZ DE CONSISTENCIA	91
ANEXO 6: VALIDACIÓN DE PLAN DE MEJORA	94

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Los dominios del acceso a los servicios de salud.....	19
Figura 2. Estructura para el estudio del acceso al servicio	21
Figura 3. Modelo de utilización del servicio de salud.....	22
Figura 4. Factores determinantes del acceso al servicio de salud.....	24
Figura 5. Fases del plan de mejora.	27
Figura 6. Muestra	35
Figura 7. Alfa de Cronbach	38
Figura 8. Cuadro general de resultados de encuesta	40

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. El centro de salud de Jayanca cuenta con una infraestructura completa y adecuada para la atención en el área de odontología	77
Gráfico 2. Los trámites que se utilizan en el centro de salud de Jayanca son simples y facilitan la atención.	78
Gráfico 3. Sus ingresos son suficientes para acceder al servicio de odontológico en el centro de Salud de Jayanca.....	79
Gráfico 4. Considera usted que el Centro de Salud de Jayanca está lejos de su vivienda.	79
Gráfico 5. Frecuenta como mínimo 2 veces al año el uso del servicio odontológico del centro de salud de Jayanca.	80
Gráfico 6. Recomendaría a terceras personas atenderse en el área de odontología del centro de salud de Jayanca.	80
Gráfico 7. Alguna vez le ha tocado trasladarse a un lugar distinto al Centro de Salud de Jayanca para realizar un tratamiento odontológico.	81
Gráfico 8. Existe una correcta información acerca del servicio de odontología que brinda el Centro de Salud de Jayanca	81
Gráfico 9. Los insumos o materiales que se utilizan para el tratamiento odontológico son de calidad.	82
Gráfico 10. Me siento satisfecho con el servicio odontológico recibido en el Centro de Salud de Jayanca.	82
Gráfico 11. Los costos y/o precios del servicio dental que brinda el centro de salud de Jayanca son justos.	83
Gráfico 12. Estoy satisfecho con los horarios de atención del Centro de Salud	83
Gráfico 13. Estoy Satisfecho con el trato del personal del área de Odontología del Centro de Salud de Jayanca	84
Gráfico 14. El personal de Odontología cuenta con la tecnología necesaria para realizar bien su trabajo.	84
Gráfico 15. Ha escuchado en algún medio de comunicación (radio, volantes y/o otros) acerca de alguna actividad de Salud Bucal del Centro de Salud de Jayanca.....	85
Gráfico 16. Ha sido beneficiario (a) de alguna campaña de salud bucal gestionada por el centro de Salud de Jayanca.....	85
Gráfico 17. Los odontólogos demuestran capacidad explicativa acerca de las consultas y/o tratamientos bucodentales.	86
Gráfico 18. Los odontólogos demuestran estar capacitado para prestar un adecuado servicio.....	86
Gráfico 19. El servicio odontológico del Centro de Salud de Jayanca le brindo varias opciones de tratamiento.	87
Gráfico 20. Conoce acerca de las enfermedades bucodentales	87
Gráfico 21. Conoce los riesgos de las enfermedades bucodentales.	88
Gráfico 22. Piensa que asistir a una consulta o cita odontológica es una pérdida de tiempo en el Centro de Salud de Jayanca.	89

RESUMEN

El presente proyecto de investigación Titulado “Plan de mejora en los factores de acceso al servicio odontológico en el centro de salud Jayanca”, tiene por objetivo determinar los factores del acceso al servicio odontológico. La presente investigación es de tipo descriptivo propositivo, porque se describe aspectos importantes de la población y del centro de salud Jayanca y partir de ello proponer un plan de mejora. La hipótesis se centró en demostrar si se identifican los factores de acceso entonces el planteamiento de un plan de mejora del servicio odontológico en el centro de salud Jayanca estaría acorde a las características presentadas tanto de la población como del sistema de salud. La técnica e instrumento utilizado en la investigación fue la encuesta y el cuestionario dirigida a 128 personas que asistan al centro de salud en el área de odontología. Los resultados demostraron que existe una conformidad del 65% respecto al acceso al servicio odontológico en el centro de salud de Jayanca, el 28% se encontró desconforme y el 7% se mostró indiferente. Se concluye que los factores que influyen en el acceso o utilización del servicio odontológico son según la necesidad percibida los factores relativos al consumidor (económico, social, cultural, demográfico) y según la necesidad evaluada (el tipo de atención, la institución, y el nivel de atención). Por lo tanto, se recomienda la aplicación del plan de mejora en los factores del acceso propuesto para disminuir la brecha de desconformidad de la población.

Palabras clave: acceso al servicio, salud bucodental, plan de mejoramiento.

ABSTRACT

The present research project titled "Improvement plan in the factors of access to the dental service in the Jayanca health center", aims to determine the factors of access to the dental service. The present investigation is of a descriptive, proactive type, because important aspects of the population and of the Jayanca health center are described and, from there, propose an improvement plan. The hypothesis was focused on demonstrating if the access factors are identified then the approach of a plan to improve the dental service in the Jayanca health center would be in accordance with the characteristics presented both of the population and of the health system. The technique and instrument used in the investigation was the survey and the questionnaire directed to 128 people who attend the health center in the area of dentistry. The results showed that there is a 65% conformity with respect to access to the dental service at the Jayanca health center, 28% were found to be unhappy and 7% were indifferent. It is concluded that the factors that influence the access or use of the dental service are according to the perceived need factors related to the consumer (economic, social, cultural, demographic) and according to the need evaluated (the type of care, the institution, and the Level of attention). Therefore, the application of the improvement plan in the proposed access factors is recommended in order to reduce the disconformity gap of the population.

Key words: access to the service, oral health, improvement plan.

I- INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Hoy en día cada día son más frecuentes en el mundo los problemas de salud bucal y las consecuencias por el acceso al servicio odontológico. Según la Federación Dental Internacional (FDI), entre los retos esta, la falta de acceso a la atención odontológica, la inaccesibilidad de los tratamientos dentales, el envejecimiento poblacional, la migración de la fuerza de trabajo, etc.

A nivel mundial, las enfermedades bucodentales son la cuarta patología más caras. Una de las principales razones que explican este fenómeno es el acceso y la poca atención a los determinantes sociales de la salud bucodental.

Según Las estadísticas de la OMS revelan que “9 de cada 10 personas en todo el mundo está en riesgo de sufrir algún tipo de enfermedad bucodental, lo cual incluye desde caries hasta enfermedades de encías, pasando por el cáncer de boca”. (Albalat, 2017, 11 de agosto).

Así mismo; en los países desarrollados, entre el 60% y el 90% de los niños en edad escolar tienen caries, evidenciando la inexistencia de concienciación con la importancia de cuidar la salud bucodental entre los adultos e inculcarlo a los más pequeños. (Albalat, 2017, 11 de agosto).

En nuestro país, es preocupante las cifras de acceso al servicio odontológico público, así como la inversión que hacen los peruanos por mantener una calidad adecuada de salud bucodental.

(Beltrán, 2015) manifiesta que el mantenimiento de la salud bucal es el principal cometido de la profesión odontológica. Parte de este panorama es el acceso a la atención odontológica, la defectuosa educación del futuro odontólogo que no enfatiza la importancia de la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad.

En la actualidad el principal interés que se da es la tecnología odontológica, descuidando las medidas que justamente lo harían innecesario si se conservara el sistema masticatorio en buenas condiciones.

Por otro lado, Diario Gestión pone a manifiesto que, en el Perú, el peruano gasta hasta S/ 300 al año en salud dental, y en un aspecto de paquete familiar no sobrepasa los S/ 1,500 al año, lo que es muy diferente a la realidad de otros países como Chile y Colombia, donde los gastos se encuentran en un 30% y 40% de más que el presupuesto de los peruanos superando los US\$ 700 a US\$ 800 al año. En Colombia, que también es un referente, tienen un porcentaje similar. Pues con ello la realidad en nuestro país es preocupante respecto a la salud bucal. (Salud dental ¿Cuánto gastan los peruanos cada año en su salud bucal?, 2017, 31 de enero).

A nivel local la problemática al acceso al servicio dental del centro de salud Jayanca la población presenta constantes modificaciones a lo largo del tiempo, la transición demográfica, aumento en la expectativa de vida y los movimientos migratorios por las actividades socioeconómicas, los accesos se ven reflejados en la escasa concurrencia de la población al centro de salud ya sea por desconocimiento actividades odontológicas o por otros factores limitantes.

Cabe indicar que en el área odontológica las atenciones de la población están en un promedio de 6 concurrencias de las cuales solo 3 son tratamientos, lo que es preocupante. Por otro lado, se sabe que la institución si cuenta con un plan operativo anual del área de odontología, sin embargo, estos no son ejecutados en su totalidad, son mínimas las cosas implementadas a partir de dichos planes. ya sea por falta de presupuesto o poca asignación a la misma o inexistencia de iniciativa del personal administrativo del centro de salud.

1.2. Trabajos previos

Colombia reformó su sistema de salud con la implementación de la ley 100 de 1993, creó un sistema de seguridad social en salud (SGSSS), con lo que ha buscado ampliar su cobertura en salud en cada una de las personas. Hernández y Tavera (2014), en su investigación realizada a una muestra de 250 afiliados a la IPS

COOPRESALUD, con objetivo de determinar las barreras de acceso al servicio odontológico evidenciaron:

Accesibilidad al servicio odontológico en una sede de COPRESALUD IPS en Cartagena está siendo afectado por barreras culturales, geográfica, sociales, económicas y de oferta, siendo los más frecuentes, el “tiempo de asignación de citas, la percepción de calidad del servicio, horarios, infraestructura, dificultades para trasladarse hasta el sitio de atención, vivienda lejos, gastos para el traslado, creencias, miedo a las agujas, instrumentos rotatorio, a procedimientos quirúrgicos y pena a mostrar la cavidad bucal”. (Hernández y Tavera, 2014).

La investigación da a conocer que la realidad en el área de salud es otros países no está ajena a realidad del Perú. Los problemas de salud bucodental es un tema preocupante de los cuales existen barreras de acceso de los pacientes, población para acceder a estos servicios y de esta manera mejorar la atención y la calidad de vida del paciente en sí.

En Cali, Colombia en un estudio elaborado por Díaz, Zapata, Y Aristizábal (2015). Presenta un análisis de casos para identificar diferencias en el acceso a servicios curativos entre afiliados al régimen contributivo y afiliados al régimen subsidiado.

Ellos manifestaron que una décima parte de la población siente la necesidad y demanda un servicio curativo. La investigación fue descriptiva, transversal, se consideraron casos que presentaron un problema de salud en el último mes, consultaron un servicio formal y fueron atendidos. (Díaz et al. ,2015).

Los resultados evidenciaron la existencia de diferencias entre los regímenes en el acceso y en la satisfacción. Así mismo, se encontraron barreras administrativas y económicas y características de los servicios que afectan el acceso a la atención y la calidad en ambos regímenes, y se evidenció vulneración del derecho fundamental a la atención en salud. (Díaz et al. ,2015).

El estudio señala que la población presenta necesidad para acceder a un servicio odontológico, sin embargo, al mismo tiempo se presentan limitantes para acceder

a estos servicios por parte de factores externos y por deficiencias de las mismas instituciones de la salud.

En el Perú la salud es un tema preocupante, la calidad de vida de muchas personas se ve afectada por problemas de salud específicamente en salud bucodental. Hernández et al., (2014) realizaron un estudio cuyo objetivo del estudio fue explorar los patrones de acceso a servicios de salud dental en menores de doce años en Perú. Según los datos de 25,285 niños menores de 12 años que participaron en la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar 2014.

Los resultados manifestaron que el 26,7% de la muestra tuvo acceso a los servicios de salud dental en los últimos seis meses. El 39,6% pertenecía al grupo etario de 0 a 4 años, el 40,6% habitaba en la zona andina y un 58,3% residía en zonas urbanas. Partiendo de estos resultados se concluyó que en nuestro país existe un bajo acceso a los servicios de salud dental para la población menor de 12 años. (Hernández et al., 2014).

En el Perú existe bajo acceso a los servicios de salud bucodental y este se ve más en zonas rurales que en las urbanas. Otro aporte importante es de Azañedo, Díaz y Hernández (2016). Manifiestan que en el Perú en el año 2015 los adultos mayores representaron el 10% de la población total, de los cuales las enfermedades de salud bucal se encuentran dentro de las más prevalentes para este sector de la población.

Para determinar los patrones de acceso a servicios de salud bucodental realizaron una Encuesta Demográfica y de Salud Familiar (ENDES) a 5516 personas de todo el país, obteniéndose que el 74.8% accedió a un servicio dental ya sea de índole privado y público, sin embargo, el 65,1% fue de ámbito privado, poniendo a relieve que las condiciones de la salud pública peruana son insuficientes para cubrir las necesidades de la población.

En Lambayeque se evidencio que solo 23.7% de la población adulto mayor había accedido a un servicio dental. Pese a los esfuerzos que se han realizados en Perú por mejorar la salud oral, como el programa vuelve a sonreír, en el que se ofrecen prótesis para tratamientos temporales que no garantizan al 100% una rehabilitación efectiva ya que no se llega a la mayoría. .

Consideran que es importante tener en cuenta las características socio-geográficas de nuestro país, debido a los altos índices de pobreza tanto en la sierra como en la selva, pocas oportunidades de crecimiento profesional, aspectos culturales, tasas bajas de aseguramiento entre otros factores.

Por otro lado, Azañedo, Díaz y Hernández (2016) plantean que es necesario considerar tres aspectos fundamentales cuando se establecen estrategias de mejoramiento del acceso a la salud bucodental, como: “fortalecer la investigación en salud bucal, aumentar la oferta de servicios en establecimientos de salud públicos y consensuar, diseñar e implementar una política integral que involucre el compromiso de todos.”

Los problemas de desigualdad y pobreza en nuestro país son indicadores que en muchos sectores dificulta también los accesos al servicio oportuno de la población más vulnerable. Por otro lado, la utilización del servicio de salud dental privada tiene mayor mercado, ya que el usuario tiene una percepción negativa acerca del servicio público, lo que se ha vuelto cada vez más global, aspectos que se deben considerar para evitar deteriorar el enfoque de la calidad de la salud pública peruana.

Teniendo en cuenta que el acceso al servicio de salud representa la capacidad que tiene la población para obtener lo necesario y conveniente, Pedraza y Costa (2014). En su estudio del Sistema Único de Saúde (SUS), que a pesar de los significativos avances que había obtenido a lo largo del tiempo, se presentan aun dificultades que garanticen el acceso oportuno y atención de calidad para la población brasileña.

Entretanto, a pesar del mayor acceso de la población residente en las regiones más carentes y por los más necesitados, continúan existiendo desigualdades geográficas y sociales. La investigación tuvo como objetivo evaluar la percepción del usuario la accesibilidad con respecto a la atención primaria de la salud, para la evaluación se consideraron usuarios adscritos a la estrategia salud de la familia de la Campina Grande de Brasil. (Pedraza y Costa, 2014).

Así mismo, se buscó determinar la relación existente entre la calidad y utilización de los servicios de salud. El estudio fue de tipo transversal aplicado a 20 unidades

básicas, de los cuales los encuestados manifestaron respecto al indicador socio-organizacional concerniente al tiempo de espera, consulta, atención, que estos son insuficientes aproximadamente un 33%, lo que es significativo en la percepción sobre la calidad y utilización del servicio. (Pedraza y Costa, 2014).

La percepción de la población de satisfacción o conformidad en los servicios de salud no siempre depende del contexto geográfico o socio- organizacional, existen muchos factores que muchas veces no son considerados en la evaluación como aspectos de hábitos, costumbres. Pero se tiene que prestar bastante atención en indicadores del tiempo desde que ingresa el usuario hasta que se retira del centro de salud, para mejorar aspectos de calidad y eficiencia en los procesos internos.

Benites et al. (2017) manifiestan que el no uso de los servicios formales de prestación de salud por la población es un tema de vital importancia y preocupación ya que se debe a diversos factores tanto demográficos, disponibilidad de recursos financieros, seguro, entre otros.

El objetivo de su investigación fue estimar la prevalencia del no uso de los servicios formales de prestación de salud y los factores relacionados. Para ello realizaron una encuesta Nacional de hogares del año 2015. Se definió como no uso del servicio de salud a aquellos participantes que pese a haber presentado algún síntoma, malestar, enfermedad, recaída de enfermedad crónica o accidente durante el último mes, no acudieron a los servicios de salud. El análisis fue dirigido de 35 036 participantes; siendo la prevalencia de 53,9%. Se evidenció que hubo mayor prevalencia en la costa y participantes sin seguro. Concluyeron que la más de la mitad de los participantes no utilizaba los servicios formales de prestación de salud, lo cual se asoció con condiciones geográficas y de aseguramiento (Benites et al., 2017).

Cabe indicar que en nuestro país el sistema de salud tiene una estructura compleja de la cual se caracteriza por ser segmentado y fragmentado. Existen fuentes de aseguramiento públicas y privadas, donde el Seguro Integral de Salud (SIS) y el Seguro Social en Salud (EsSalud) son las más resaltantes. Así mismo es necesario indicar que también existen aún brechas de cobertura de los cuales están

relacionadas con la diversidad geográfica, social y cultural del país (Benites et al., 2017).

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Definición de acceso a los servicios de salud.

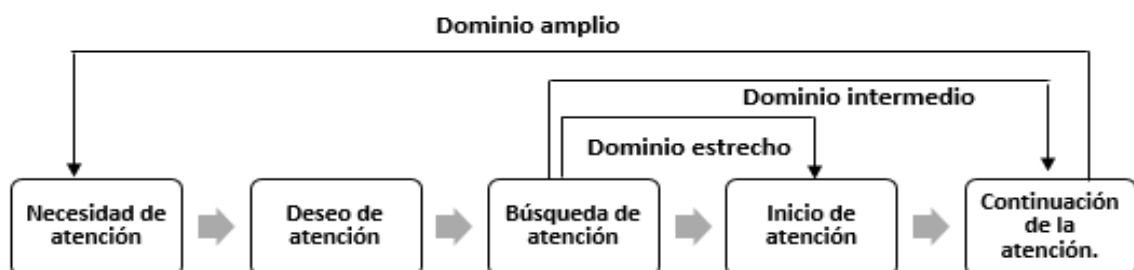
Donabedian (1973), plantea a la accesibilidad como el “grado de ajuste entre las características de la población y las de los recursos, con miras a la búsqueda y obtención de la atención”; es decir la relación que exista entre los usuarios y los recursos del sistema de salud.

Así mismo, manifestó que la “calidad depende, de la mayor o menor accesibilidad que se tenga a la atención en salud, y una vez que se ha logrado, a la mayor o menor calidad de la atención proporcionada”. (Donabedian, 1997).

De forma más precisa al hablar de acceso en esa perspectiva Frenk (1985) propone que “el acceso como la capacidad de un cliente o grupo de clientes para buscar y obtener atención, acceso se refiere a una característica de la población de usuarios potenciales o reales de los servicios”.

A continuación, se muestra un esquema de los dominios del acceso a los servicios de salud planteado por Frenk.

Figura 1. Los dominios del acceso a los servicios de salud



Fuente: Frenk (1985)

Uno de los modelos más utilizados para explicar la utilización de los servicios de salud es el de Andersen que incluye “variables predisponentes como la edad, sexo, número de dientes presentes, entre otros, facilitadores como accesibilidad a los servicios de salud, precio, etc. y de necesidad como el dolor, estética, etc.” (Carrasco, Landauro, y Orejuela, 2015).

Por otro lado, se han observado otros factores como: “educación, ingreso, ocupación, estatus económico, disponibilidad de servicios, ubicación geográfica, aspectos culturales, actitudes frente a la salud, valores, estilos de vida, experiencias previas de atención y presencia o ausencia de síntomas, entre otros.” (Carrasco et al., 2015).

1.3.1.1. Estructura para el estudio del acceso y modelo comportamental

El acceso ha sido más una idea política que operacional; y por algún tiempo se ha considerado más un logro implícito de las políticas de salud. Esto ha llevado a que sea poca la atención puesta en la construcción de una definición conceptual sistemática o empírica del acceso que pueda permitir a los hacedores de política y a los consumidores monitorear la efectividad de varios programas para alcanzar sus logros (Aday y Andersen, 1974).

Una de las estructuras más frecuentemente usadas y de mayor aceptación para analizar la utilización de los servicios de atención de la salud por parte del paciente es el modelo comportamental desarrollado por Andersen, Aday y otros.

Siguiendo a Aday y Andersen (1974) y Andersen (1995), son dos los temas relacionados con el acceso que aparecen en la literatura. Para algunos de los investigadores el acceso puede aproximarse por las características de la población (ingreso familiar, cobertura del seguro, actitud hacia la atención médica) o el desempeño del sistema (la distribución y organización de mano de obra e infraestructuras).

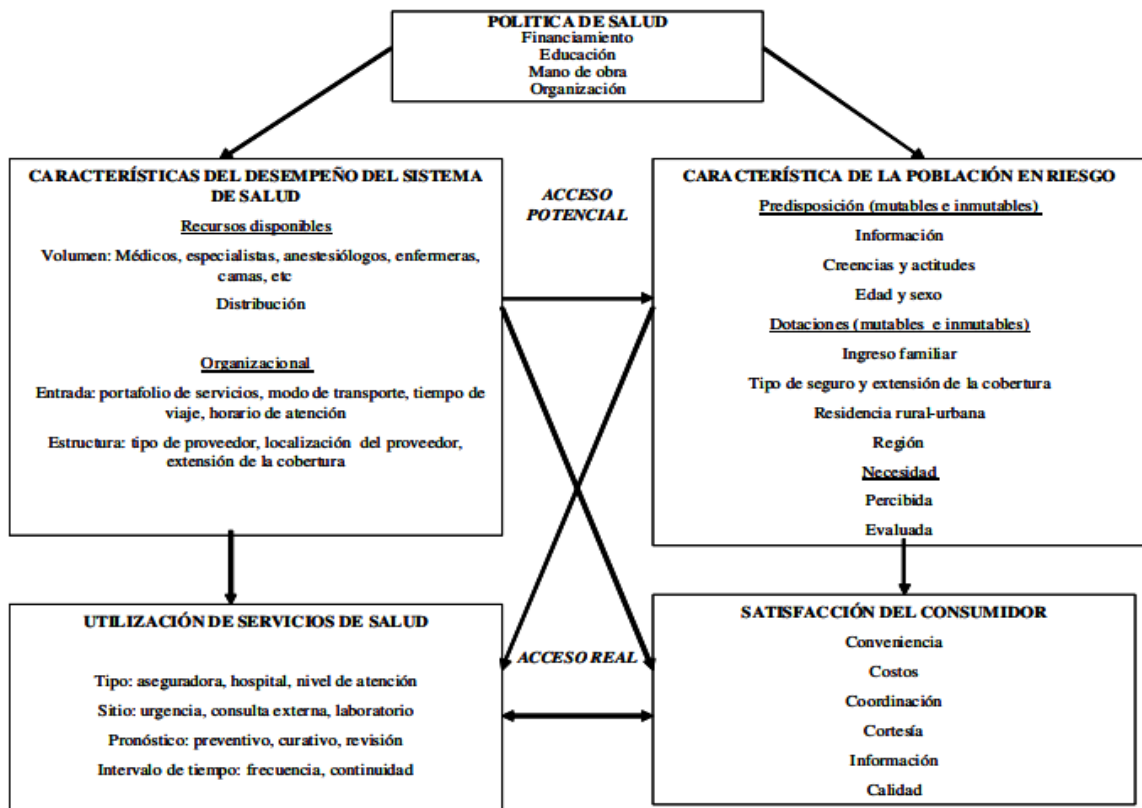
Para otros, el acceso puede ser mejor evaluado a través de indicadores de resultado del paso de los individuos a través del sistema, tales como tasa de

utilización o score de satisfacción. Estas medidas, argumentan, permiten la “validación externa” de la importancia del sistema y las características individuales.

De la estructura analítica propuesta por Aday y Andersen (1974) el acceso puede ser conceptualizado partiendo del objetivo de la política de salud, a través de las características del sistema de atención de la salud y del riesgo de la población, a los resultados o productos: utilización actual de los servicios de atención de la salud y satisfacción del consumidor con estos servicios.

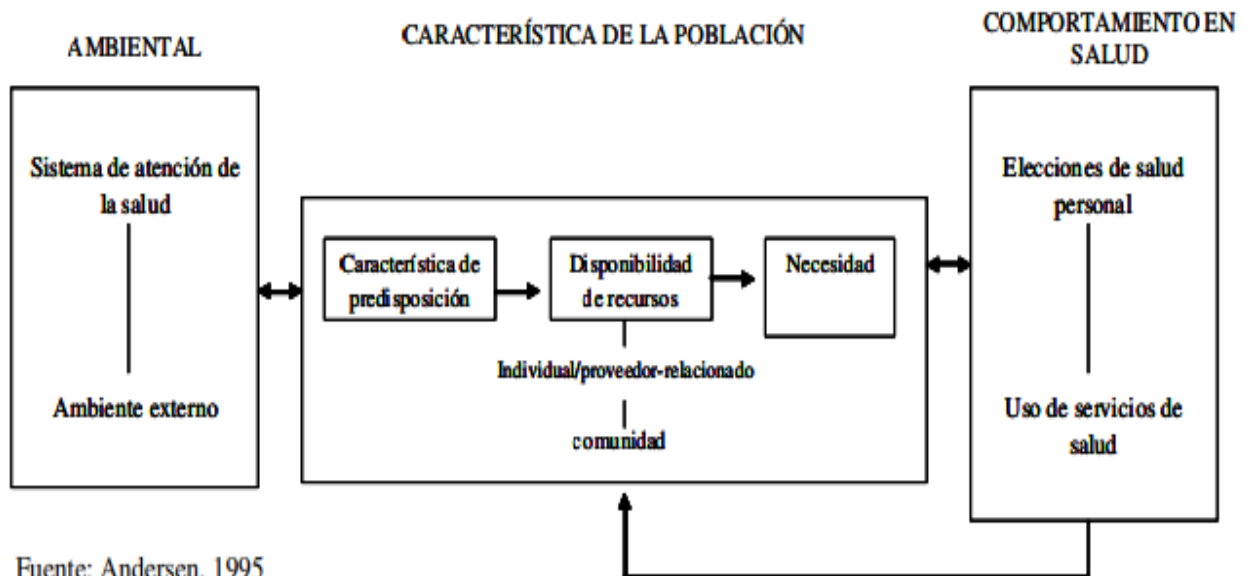
Así se describe conceptualmente el proceso de búsqueda y obtención de la atención, teniendo en cuenta que antes de usar los servicios de salud se debe sentir la necesidad de atención, los servicios deben estar disponibles con una distancia razonable, ser aceptados y tener la habilidad para obtener el servicio.

Figura 2. Estructura para el estudio del acceso al servicio



Fuente: Adaptado a partir de Aday y Andersen (1974) y Andersen et al. (1983)

Figura 3. Modelo de utilización del servicio de salud



Fuente: Andersen, 1995

El acceso potencial, es definido como la presencia de recursos disponibles; más recursos disponibles dan los medios para usar e incrementar la probabilidad de que el uso tenga lugar y el acceso real o realizado es el uso actual del servicio.

Por último, el acceso efectivo se establece cuando los estudios de utilización muestran que el uso mejora el estado de salud o la satisfacción del consumidor, relativo a la cantidad de servicios de atención de la salud consumida.

Bajo esta perspectiva el acceso a la atención médica puede ser considerado una clase de indicador social del proceso y resultado del paso del individuo a través del sistema de atención médica. Así en este modelo comportamental de acceso a la atención, las características de desarrollo de sistema de salud y de la población en situación de riesgo se presenta como indicador de proceso y la utilización de servicios y satisfacción con la atención como indicador de resultado del concepto de acceso.

“Si una persona ve o no a un médico cuando la necesidad aparece puede, de acuerdo a este modelo, ser función de su propia predisposición o recursos, o puede ser debido a barreras puestas por la estructura o los recursos del desarrollo del sistema en sí mismo.” (Carrasco, Landauro, y Orejuela, 2015).

1.3.1.2. Salud oral o bucal

La salud oral es algo más que tener una bonita sonrisa o salud dental, pues la boca en si es el espejo de nuestro cuerpo y muchas veces refleja signos de enfermedades sistemáticas afectando al bienestar físico y psicosocial. (OMS citado por FDI, 2015) define a la salud bucodental como:

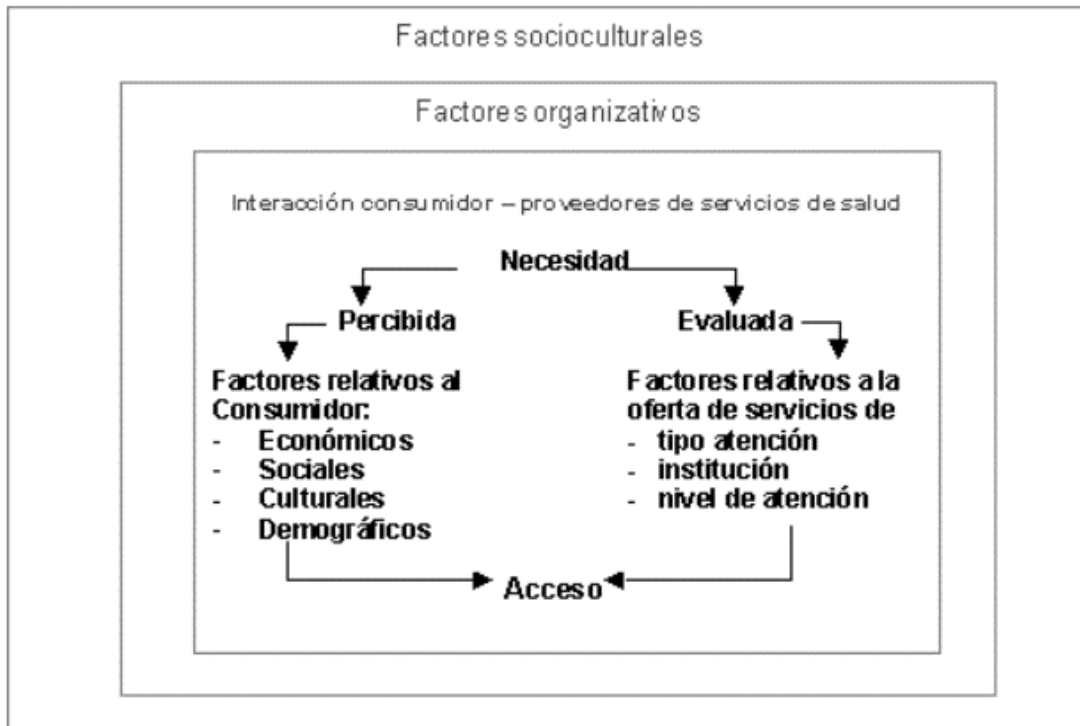
“La ausencia de dolor bucal o facial, de cáncer oral o de garganta, de infecciones o úlceras, de enfermedades periodontales, caries, pérdida dentaria, así como de otras enfermedades y alteraciones que limiten la capacidad individual de morder, masticar, reír, hablar o comprometan el bienestar psicosocial”.

1.3.1.3. Factores determinantes del acceso al servicio de salud.

Lama (2000), el acceso también podemos decir que es la entrada, ingreso o utilización de un servicio de salud, y para ello implica el análisis de las características en sí de la población que vienen hacer los factores determinantes y también de la disponibilidad de los recursos que viene hacer la oferta de los servicios.

Así mismo se dice que el acceso se mide a través del comportamiento de las personas mediante la utilización del servicio.

Figura 4. Factores determinantes del acceso al servicio de salud.



Fuente: INEI

a) Factores socioculturales

Podemos denominar a los factores socioculturales a aquellos que están relacionados con la tecnología y valores. Con respecto al factor sociocultural no se tiene casi control tanto de la población como de los proveedores, pero influye en el uso de los servicios afectando los ofertantes y demandantes de los servicios de salud. Por otra parte los valores se ven influidos por aspectos culturales, étnico o grupos de referencia.

Factores relativos al consumidor de acuerdo a la necesidad percibida

- Económicos

Son aquellas condiciones materiales que presentan la población para cubrir sus necesidades. Estas condiciones pueden garantizar que las personas acudan o accedan a los servicios odontológicos. Entre ellos se evalúa aspectos de la población como el salario mínimo, tenencia de la vivienda y medios de transporte.

- Sociales

Factor social es el sistema social, comunidades, la familia de los cuales contribuyen de manera positiva o negativa en la formación del ser humano. Esta está en relación a su nivel de escolaridad, procedencia, edad, estado civil, ocupación, condición socio economía, facilidad de acceso.

- Culturales

Son todas aquellas manifestaciones que posee un pueblo tales como sus tradiciones, costumbres, conocimientos, creencias y ciencia. Así mismo, estos influyen en la formación de la personalidad de las personas. Cabe indicar que esto se ve reflejado en como las comunidades perciben el proceso de salud enfermedad.

- Demográficos

Este factor está relacionado al estudio de la población humana basándose de datos estadísticos considerando aspectos estáticos como la cantidad de la población, composición de edades, localización o aspectos dinámicos con respecto a movimientos de la población, tasa de crecimiento entre otros.

b) Factores organizativos

Los factores de organización comprende a aquellas estructuras y procesos de cómo se encuentra organizada la respuesta de la sociedad en sí al bien salud, estos comprenden la disponibilidad de recursos, es decir el volumen y tipo de recursos existentes, la accesibilidad geográfica, la accesibilidad temporal, la accesibilidad social, es decir la aceptabilidad y capacidad de pagar el servicio, así como las características de la estructura del sistema de salud y el proceso de prestación de servicios.

Factores relativos a la oferta de servicios de acuerdo a la necesidad evaluada

Dentro de ellos podemos encontrar el tipo de atención, la institución en sí, el cual concierne a las características o condiciones que posee la institución para brindar el servicio de salud y el nivel de atención relacionado a la calidad de atención recibida por parte de los usuarios.

Por otro lado es necesario considerar que existen disparidades en la dotación de activos en la población y en la distribución de recursos. En nuestro país existen grandes sectores en condiciones de pobreza y pobreza extrema, donde el acceso a los servicios de salud se ve muy limitado. Así mismo, los factores determinantes constituyen una barrera de limitación al acceso al servicio y para otros no.

1.3.2. Plan De Mejora

Los proyectos en sí se plantean o diseñan para mejorar o resolver necesidades, problemas dentro de la capacidad del presupuesto y tiempo de la institución.

El Plan de Mejora viene a hacer un conjunto de acciones planificadas, jerarquizadas y ordenadas con la finalidad de mejorar de manera consecuyente y consecutiva la calidad de servicios de salud pública.

Un plan de mejora permite hacer más eficiente la gestión, ya que se diagnostica la realidad de la institución y se realiza cambios para mejorar de manera continua. (Martí y Casillas, 2014).

El Plan de Mejora es importante porque permite realizar una autoevaluación del área de odontología para mejorar los estándares de gestión de salud bucal del mismo.

Cabe indicar que un plan de mejora debe contener el análisis de las causas de la problemática, propuestas, evaluación, impacto, vigencia, factibilidad, utilización de recursos, programación.

1.3.2.1. Fases del plan de mejora

Un plan de mejora implica 4 fases de los cuales se detallan a continuación:

La primera fase consiste en el análisis o diagnóstico del área de odontología, esta consiste analizar las posibles causas que han provocado los problemas detectados en dicha área.

La segunda fase consiste en diseñar y planificar el plan de mejora. El Plan de Mejora debe plasmar “las características del área de odontología, su problemática específica, el proceso en el que impacta, las acciones propuestas, así como los

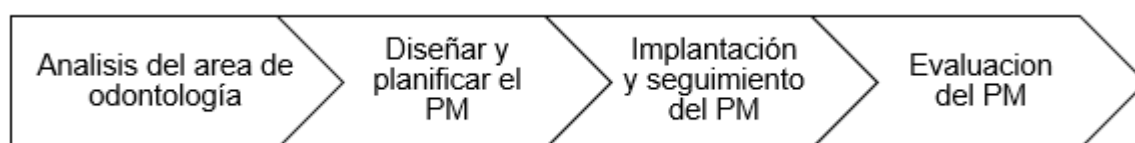
riesgos, las necesidades de formación para realizarlas, el periodo en que se implantará y las formas de seguimiento y evaluación del mismo. Dichas propuestas de mejora deberán ser realistas y concretas, de manera que sean viables a corto, mediano o largo plazo y puedan servir al centro para comprometerse en un proceso continuo de mejora.” SEP (2007).

Se debe tener en cuenta un punto importante también como la flexibilidad para cualquier eventualidad a lo largo del proceso.

La tercera fase implica la implantación y seguimiento del plan de mejora, esta fase es muy importante para seguir avanzando a la mejora continua y cumplimiento de los objetivos. Para ello, es necesario la participación de todo el personal involucrado para la ejecución de las actividades planificadas, del cual es necesario que sea de conocimiento de todos y estén preparados para situaciones imprevistas para que se tomen las medidas más eficientes.

La cuarta fase consiste en evaluación del plan de mejora, esta fase consiste en verificar que el proceso de implantación se desarrolle conforme a lo diseñado y en medir u obtener información con regularidad de la eficacia y el impacto de las acciones a medida que transcurre el tiempo. SEP (2007).

Figura 5. Fases del plan de mejora.



Fuente: Adaptado de SEP (2007)

1.3.2.2. Planeamiento estratégico

Tal como lo define Herмосilla y Irazo (2003) la planificación “es un ejercicio mental de creación y elaboración de ideas con la intención de alcanzar unos objetivos. Planificar es plantear y abordar o resolver problemas actuales, mediante determinadas acciones.” Es decir, implica controlar la evolución de efectos futuros.

Díaz (2005). “El planeamiento estratégico es una función y una herramienta de la administración que consiste en el esfuerzo organizado para producir una perspectiva del futuro de la sociedad y del papel de la organización en ella, así como de las decisiones y acciones que deben tomarse para conducirla hacia el horizonte.”

La planificación estratégica es el proceso de determinar cuáles son los principales objetivos de una organización y los criterios que orientan la adquisición, la distribución y el uso de los recursos necesarios para alcanzar dichos objetivos.

“La planificación estratégica es la capacidad de diseñar acciones cuyo objetivo es anticiparse a una situación de crisis.” (Hermosilla y Iranzo, 2003)

Con este sentido instrumental, que es parte de lógica finalista, el papel de la planificación estratégica consiste en procurar que las actividades de todos los miembros contribuyan al logro de objetivos compartidos, y en asistir a la organización a enfocar sus energías ya desarrollar la capacidad para ajustar su dirección ante un entorno cambiante.

El plan es sí, en esencia es una secuencia de decisiones fundamentales, las que eventualmente deberán convertirse también en una secuencia de acciones.

“La planeación estratégica consiste en enfocarse en la formulación, la ejecución y la evaluación de acciones que facultan a una organización para lograr sus objetivos.”
Díaz (2005).

- a) La formulación de estrategias incluye la identificación de las debilidades y fortalezas internas y de las amenazas y oportunidades externas a la organización, el establecimiento de misiones del sector y de la organización dentro de ese sector, la determinación de objetivos, el desarrollo de las estrategias alternativas, su análisis, la asignación de preferencia y la decisión de cuales escoger.

- b) La ejecución concierne al establecimiento de metas, la motivación de los empleados y la asignación de recursos de manera que las estrategias formuladas puedan ser llevadas a cabo de manera exitosa.
- c) La evaluación puede determinar qué tan eficientes son las acciones ejecutadas y en caso se requiera de retroalimentación.

Para este tema es necesario tener en cuenta lo que es una estrategia, tal como lo menciona Lambin se pueden adoptar dos visiones de la estrategia: “La primera, elaborada por Porter, donde la estrategia es importante cuando el objetivo es dirigirse a una necesidad existente en el mercado, mientras que la segunda visión está más orientada hacia las necesidades latentes y mercados futuros”. (Lambin, 2003)

1.4. Formulación del Problema.

¿Cuáles son los factores de acceso al servicio odontológico en el centro de salud de Jayanca?

1.5. Justificación de estudio

La investigación está basada en el método científico es de tipo descriptivo, propositivo, basados en la teoría de accesibilidad de Donabedian y Andersen. La investigación es un aporte importante, porque tiene por finalidad proponer un plan de mejora en los factores de acceso al servicio odontológico en el centro de salud Jayanca. Así mismo el presente estudio es relevante para posteriores trabajos de investigación relacionados al tema tratado ya que son muy pocos los aportes existentes en el contexto local, con ello también se pretende proporcionar información importante de los factores que influyen en la accesibilidad al servicio odontológico en la población Jayancana para que se tomen medidas necesarias respecto a aquellos factores que limitan dicho acceso y de esta manera mejorar el bienestar de la salud de la población. Además, conocer de esta Información, debe ser de importancia para gerencia, al momento de la toma de decisiones en la institución.

La finalidad de esta investigación es proponer un plan de mejora del acceso al servicio odontológico, con el propósito que el ciudadano reciba una atención de calidad, calidez y oportuna, para ello se tuvo en cuenta detalles del diagnóstico realizado en el centro Salud Jayanca. Cabe indicar que el informe de investigación está enmarcado dentro de los lineamientos de la Universidad Cesar Vallejo y muy especialmente de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud.

1.6. Hipótesis

Ho: Si no se identifican los factores de acceso entonces no se propondría un plan de mejora en el servicio odontológico para el centro salud Jayanca.

H1: Si se identifican los factores de acceso entonces se propondría un plan de mejora en el servicio odontológico para el centro salud Jayanca.

1.7. Objetivo

1.7.1. Objetivo General

Proponer un Plan de mejora en los factores de acceso al servicio odontológico en el centro de salud Jayanca.

1.7.2. Objetivos Específicos.

- a) Identificar los factores del acceso al servicio odontológico brindado en el centro de salud Jayanca.
- b) Proponer un Plan de Mejora para el Centro Salud Jayanca.

II- MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

La presente investigación es de tipo cuantitativo, descriptivo, porque se detalla las características de los factores de acceso al servicio odontológico. Esta investigación se orienta al conocimiento de una realidad tal como se presenta en el centro de salud Jayanca.

Según su temporalización es transversal ya que apunta a un momento y tiempo definido en nuestro caso: Plan de mejora en los factores de acceso al servicio odontológico en el centro salud Jayanca agosto a enero 2018.

Según el objeto de estudio es no experimental porque demostrará la hipótesis a través de métodos lógicos y juicio de experto.

El diseño de investigación es descriptivo simple, transversal:

Esquema:

M → O → P

Donde:

M: Muestra O: Observación de la muestra. P: Propuesta.

2.2. Variables, Operacionalización

Factores de acceso al servicio odontológico: La accesibilidad a la consulta ambulatoria se define como al acceso al servicio odontológico por parte de los pacientes y determinar cuáles son las causas que limitan o facilitan el acceso son: económicas, geográficas, culturales, sociales.

Plan de mejoramiento: Es un conjunto de actividades que realiza una institución y/o servicio que pueda responder ante los cambios y cumplir con los objetivos, con la finalidad de detectar puntos débiles y de esta manera atacar las debilidades y plantear posibles soluciones al problema.

Tabla 2.2. 1. Operacionalización de las variables de investigación.

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Accesibilidad al servicio	Grado de ajuste entre las características de la población y las de los recursos, con miras a la búsqueda y obtención de la atención.	Características del desempeño del sistema de salud	Recursos disponibles	El C.S.J cuenta con una infraestructura completa y adecuada para la atención en el área de odontología.	Nominal
				El personal de Odontología cuenta con la tecnología necesaria para realizar bien su trabajo.	
				Los odontólogos demuestran capacidad explicativa acerca de las consultas y/o tratamientos bucodentales.	
				Los odontólogos demuestran estar capacitado para prestar un adecuado servicio.	
			Organizacional	Los trámites que se utilizan en el C.S.J. son simples y facilitan la atención.	
		Característica de la población en riesgo	Condiciones socioeconómicas	Sus ingresos son suficientes para acceder al servicio de odontológico en el C.S.J.	
				Conoces acerca de las enfermedades bucodentales.	
				Conoce los riesgos de las enfermedades bucodentales.	
				Piensa que asistir a una consulta o cita odontológica es una pérdida de tiempo en el C.S.J.	
				Piensa que asistir a una consulta o cita odontológica es una pérdida de tiempo en el C.S.J.	
Geografía	Considera usted que el C.S.J. está lejos de su vivienda.				

		Utilización del servicio de salud	Intervalo de tiempo	Frecuenta como mínimo 2 veces al año el uso del servicio odontológico del C.S.J.
			Nivel de atención	Me siento satisfecho con el servicio odontológico recibido en el C.S.J.
				Recomendaría a terceras personas atenderse en el área de odontología del C.S.J.
				Estoy satisfecho con los horarios de atención del C.S.J.
			Estoy Satisfecho con el trato del personal del área de Odontología del C.S.J.	
		Satisfacción del consumidor	conveniencia	Alguna vez le ha tocado trasladarse a un lugar distinto al C.S.J. para realizar un tratamiento odontológico.
			información	Existe una correcta información acerca del servicio de odontología que brinda el C.S.J.
				Ha escuchado en algún medio de comunicación (radio, volantes y/o otros) acerca de alguna actividad de Salud Bucal del C.S.J.
				Ha sido beneficiario (a) de alguna campaña de salud bucal gestionada por el C.S.J.
			calidad	Los insumos o materiales que se utilizan para el tratamiento odontológico son de calidad.
El servicio odontológico del C.S.J. le brindo varias opciones de tratamiento.				
costos	Los costos y/o precios del servicio dental que brinda el C.S.J. son justos.			

Plan de Mejora	El Plan de Mejora viene a hacer un conjunto de acciones planificadas, jerarquizadas y ordenadas con la finalidad de mejorar de manera consecuyente y consecutiva la calidad de servicios de salud en centros de salud.	Análisis del área			
		Diseño y planeamiento del PM	Análisis interno e externo	FODA	
		Implantación y seguimiento			
		Evaluación	Cumplimientos de Estrategias de Capacitación	Indicadores	

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y muestra

Es necesario que en toda investigación se establezcan parámetros determinando el universo donde se llevará a cabo la investigación, así como los sujetos a los cuales serán dirigidas toda la atención del investigador.

Icart, Fuentelsaz y Pulpon (2006), afirman que el universo es el total de todos los elementos que comparten un conjunto de características comunes y comprenden el universo del propósito del problema de la investigación.

La población de la presente investigación estuvo conformada por pacientes programados anualmente en el área de odontología del centro de salud de Jayanca, siendo un total de 1,745, del cual se determinó una muestra probabilística aleatoria con un nivel de confianza del 95%, con un margen de error del 5%, del cual lo conformaron un total de 128 personas encuestadas.

Figura 6. Muestra

Area de odontología

$$n = \frac{Z^2 p q N}{NE^2 + Z^2 p q}$$

N	población (C.S. Jayanca)	1745
Z	nivel de confianza 95%	1.96
E	error 5%	0.05
p	probabilidad de éxito	0.9
q	probabilidad de fracaso	0.1
n	muestra	128

Criterios de Inclusión.

- Idioma básico español.
- Personas que acudieron al área de odontología por consulta, tratamiento y otros servicios relacionados a la salud bucal.
- Aceptar el consentimiento informado voluntariamente emitido por el jefe del centro de salud. .

Criterios de Exclusión:

- Pacientes con desfavorable condición psíquica o mental que impidan desarrollar la encuesta.

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

En el presente trabajo de investigación se utilizó la técnica de la encuesta para realizar una búsqueda sistemática de información, y posteriormente reunir estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados. A diferencia de restos de técnicas, la particularidad de la encuesta es que realiza a todos los entrevistados las mismas preguntas, en el mismo orden y en una situación similar.

El instrumento de recolección de datos para la encuesta fue el cuestionario (Anexo 1) con un total de 22 preguntas de las cuales serán validados por expertos (Anexo 2).

El cuestionario es esencial para la recopilación de la información con escala tipo Likert graduada con respuestas de mayor a menor, se determinó como menor valor al desacuerdo y como máximo valor el acuerdo; las cuales fueron pre definidas para que el evaluado seleccione a respuesta requerida y cuya ventaja principal es el corto tiempo y pueda obtenerse la reacción de numerosos individuos, debido a que todos los sujetos en estudio reciban las mismas preguntas en forma ordenada siendo más fácil recolectar los datos

2.5. Métodos de análisis de datos

En la presente investigación para el análisis de datos se tabuló los datos a partir de la encuesta aplicada, se utilizó tablas y gráficos (Anexo 3) estadísticos para detallar la información como lo amerite el estudio de investigación. Se utilizó el software de SPSS, para determinar en nivel la confiabilidad de la investigación a través del alfa de crombach y MS Excel.

2.6. Aspectos éticos

Para la realización del estudio se tomó en cuenta los aspectos éticos relacionados con la investigación, teniendo en cuenta que se debe asegurar que los individuos

participen en la investigación propuesta sin vulnerar sus valores, intereses y preferencias. Estos aspectos se relacionan directamente con el respeto a las personas y a sus decisiones autónomas.

Tabla 2.6. 1. Criterios éticos de la investigación.

Criterios	Características éticas del criterio
Consentimiento informado (Anexo 4)	Los participantes estuvieron de acuerdo con ser informantes y reconocieron sus derechos y responsabilidades.
Confidencialidad	Se les informó la seguridad y protección de su identidad como informantes valiosos de la investigación.
Observación participante	Los investigadores actuaron con prudencia durante el proceso de acopio de los datos asumiendo su responsabilidad ética para todos los efectos y consecuencias que se derivaron de la interacción establecida con los sujetos participantes del estudio.

Fuente: Noreña, A.L.; Alcaraz, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo, D. (2012).

III- RESULTADOS

En el presente estudio de investigación realizado en el centro de Salud de Jayanca, partiendo de la aplicación de la encuesta a los pacientes que asisten al área de odontología los resultados se muestran a continuación.

3.1. Alfa de Cronbach

En el presente estudio se obtuvo un alfa de cronbach de 0.816, mostrando una optima fiabilidad de la escala aplicada, tal como lo muestra la siguiente tabla.

Figura 7. Alfa de Cronbach

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	128	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	128	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,816	22

3.2. Resultados de la encuesta

Acceso al servicio odontológico

Tabla 3.2. Acceso al servicio

TD	D	I	A	TA	TOTAL
303	475	201	875	962	2816
11%	17%	7%	31%	34%	100%

Fuente: Elaboración propia

128 encuestados x 22 ítems "Accesibilidad al servicio"=2816

Accesibilidad al servicio odontológico

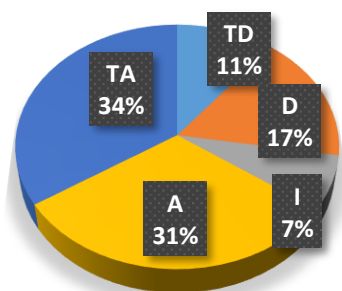


Figura 3.3.2. El 34% de los encuestados están totalmente de acuerdo (TA) con el acceso al servicio odontológico, mientras que el 31% se muestra de acuerdo (A) respecto a esta variable, el 11% se muestra en desacuerdo (D), el 17% en Total de acuerdo (TD) y el 7% es indiferente o no opina de acuerdo a los items planteados respecto a la accesibilidad del servicio (I).

ANÁLISIS

Aquí se determina la conformidad la accesibilidad al servicio odontológico en el centro de salud de Jayanca. Tal como lo manifiesta Donabedian estos factores que facilitan en parte el acceso están relacionados con los recursos que posee el sistema de salud las características que posee la población en lo cultural, condiciones económicas entre otros, uso y satisfacción respecto al servicio. Si el centro de salud de Jayanca implementa un plan mejora en función a lo factores de acceso entonces se mejorará las condiciones del acceso a los servicios odontológicos, permitiendo que el número de encuestados que están en desacuerdo y totalmente desacuerdo disminuya en el largo plazo, mientras que el 65% que están de acuerdo y totalmente de acuerdo, aumentará hasta llegar al 100%, y el 7% que se muestran indiferentes, lo harán en el mediano plazo.

Figura 8. Cuadro general de resultados de encuesta

Preguntas		N° de encuestados					Porcentaje de encuestados					
		TD	D	I	TA	A	TOTAL	TD	D	I	TA	A
1	El C.S.J cuenta con una infraestructura completa y adecuada para la atención en el área de odontología.	8	23	4	20	73	128	6%	18%	3%	16%	57%
2	Los trámites que se utilizan en el C.S.J. son simples y facilitan la atención.	8	15	4	19	82	128	6%	12%	3%	15%	64%
3	Sus ingresos son suficientes para acceder al servicio de odontológico en el C.S.J.	11	21	4	51	41	128	9%	16%	3%	40%	32%
4	Considera usted que el C.S.J. está lejos de su vivienda.	25	32	4	28	39	128	20%	25%	3%	22%	30%
5	Frecuenta como mínimo 2 veces al año el uso del servicio odontológico del C.S.J.	10	8	11	43	56	128	8%	6%	9%	34%	44%
6	Recomendaría a terceras personas atenderse en el área de odontología del C.S.J.	6	8	6	45	63	128	5%	6%	5%	35%	49%
7	Alguna vez le ha tocado trasladarse a un lugar distinto al C.S.J. para realizar un tratamiento odontológico.	7	54	16	35	16	128	5%	42%	13%	27%	13%
8	Existe una correcta información acerca del servicio de odontología que brinda el C.S.J.	18	16	6	42	46	128	14%	13%	5%	33%	36%
9	Los insumos o materiales que se utilizan para el tratamiento odontológico son de calidad.	15	12	13	42	46	128	12%	9%	10%	33%	36%
10	Me siento satisfecho con el servicio odontológico recibido en el C.S.J.	20	21	1	30	56	128	16%	16%	1%	23%	44%
11	Los costos y/o precios del servicio dental que brinda el C.S.J. son justos.	35	24	15	49	5	128	27%	19%	12%	38%	4%
12	Estoy satisfecho con los horarios de atención del C.S.J.	8	11	1	38	70	128	6%	9%	1%	30%	55%
13	Estoy Satisfecho con el trato del personal del área de Odontología del C.S.J.	2	5	4	40	77	128	2%	4%	3%	31%	60%
14	El personal de Odontología cuenta con la tecnología necesaria para realizar bien su trabajo.	16	15	13	49	35	128	13%	12%	10%	38%	27%
15	Ha escuchado en algún medio de comunicación (radio, volantes y/o otros) acerca de alguna actividad de Salud Bucal del C.S.J.	21	30	8	28	41	128	16%	23%	6%	22%	32%
16	Ha sido beneficiario (a) de alguna campaña de salud bucal gestionada por el C.S.J.	22	26	13	34	33	128	17%	20%	10%	27%	26%
17	Los odontólogos demuestran capacidad explicativa acerca de las consultas y/o tratamientos bucodentales.	6	3	6	54	59	128	5%	2%	5%	42%	46%
18	Los odontólogos demuestran estar capacitado para prestar un adecuado servicio.	16	5	7	84	16	128	13%	4%	5%	66%	13%
19	El servicio odontológico del C.S.J. le brindo varias opciones de tratamiento.	7	13	9	53	46	128	5%	10%	7%	41%	36%
20	Conoces acerca de las enfermedades bucodentales.	23	21	18	40	26	128	18%	16%	14%	31%	20%
21	Conoce los riesgos de las enfermedades bucodentales.	19	21	14	48	26	128	15%	16%	11%	38%	20%
22	Piensa que asistir a una consulta o cita odontológica es una pérdida de tiempo en el C.S.J.	0	91	24	3	10	128	0%	71%	19%	2%	8%

IV- DISCUSIÓN

El centro de Salud de Jayanca situado en el distrito de Jayanca, provincia y departamento de Lambayeque, partiendo del estudio de los factores de acceso al servicio odontológico, los resultados muestran que respecto a la edad, las personas de 26-35 años son las que más acuden al centro de Salud para recibir el años en un 22%, de 17-25 años en un 18%, de 46- 60% años en un 16% y de 61 años a más en un 9%. Así mismo, podemos destacar que las mujeres son las que mayormente frecuentan o hacen uso de este servicio, la encuesta aplicada nos muestra que el 77% son del género femenino y solo el 23% son del género masculino. Dentro del grado de instrucción destaca que la mayoría en un 53% son del nivel secundario, consecuentemente le sigue el nivel superior en un 26%, el nivel primario en un 20% y solo un 1% analfabeto. Del total de los encuestados el 84% son del distrito de Jayanca de la zona urbana, el 13% de la zona rural y solo el 3% de lugares aledaños, esto quiere decir que las personas de la zona urbana son las que más acceden a este tipo de servicio, y esto está relacionado al nivel educativo, la disponibilidad de tiempo, distancia de domicilio al Centro de Salud a diferencia de los de la zona rural que viven en caseríos de los cuales están lejos del centro de salud. Por otra parte, la cultura de las personas de la zona rural hace que tengan la necesidad de hacer uso de este tipo de servicio pero existe poco interés e importancia ya que de acuerdo al total de encuestados el porcentaje de concurrencia es muy bajo a diferencia de los de la zona urbana. Tal como lo manifestó Hernandez y Tavere (2014), la accesibilidad al servicio se ve afectada por barreras o factores de geografía, cultura, aspectos económicos, así mismo este estudio lo podemos contrastar lo que comúnmente se vive en la realidad de las comunidades de nuestro país ya que la desigualdad y las condiciones de acceso hacen que las personas de la zona rural tengan mayor dificultad de acceder a los servicios de salud a diferencia de las personas que residen en la zona urbana.

Partiendo de la teoría de Donabedian (1973), quien manifiesta que la accesibilidad es el “grado de ajuste entre las características de la población y las de los recursos, con miras a la búsqueda y obtención de la atención”; es decir la relación que exista entre los usuarios y los recursos del sistema de salud y de la teoría de Andersen quien nos proporciona una estructura de estudio del acceso al servicio de salud.

Los resultados muestran una percepción favorable con respecto a la infraestructura, facilidad de trámites, ingresos para acceder al servicio, sin embargo más del 50% manifiesta que el centro de salud está lejos de su vivienda involucrándoles otros gastos y tiempo, se presenta una notoria frecuencia como mínimo 2 veces al año para cualquier consulta o tratamiento odontológico mayormente en la población de la zona urbana a diferencia de la población de la zona rural. Con respecto al desempeño del C.S.J. los encuestados perciben más del 50% que el personal está informado, capacitado para brindar un buen servicio, pero existe un promedio del 43% de los encuestados desconocimiento acerca de las enfermedades bucodentales y sus riesgos, ya que el nivel educativo que más resalta es el nivel secundario, siendo la población femenina los usuarios más recurrentes. Partiendo de la problemática y de los resultados obtenidos los factores de accesos se ven reflejados en la escasa concurrencia de la población al centro de salud ya sea por desconocimiento de actividades odontológicas o por otros factores limitantes como el aspecto geográfico, cultural, características de la población como la edad, el género, grado de instrucción.

V- CONCLUSIONES

- a)** Puede ser que los factores de acceso al servicio odontológico son: Según la necesidad percibida los factores relativos al consumidor son: económicos, sociales, culturales, demográficos y según la necesidad evaluada los factores relacionados al servicio son: el tipo de atención, la institución, y el nivel de atención siendo las características del desempeño del sistema de salud., las condiciones socioeconómicas de la población, el nivel de atención y satisfacción por parte de los encuestados.

- b)** Partiendo del diagnóstico del área de odontología y de la identificación de los factores de acceso al servicio odontológico, se concluye que se diseñó un plan de mejora que contribuirá positivamente en el C.S.J. en el área de odontología.

VI- RECOMENDACIONES

- Se recomienda la aplicación del plan de mejoramiento en los factores del acceso para lograr resultados más eficientes y satisfacción por parte de los pacientes y/o usuarios del servicio odontológico de C.S.J. Así mismo, es necesario que las instituciones públicas busquen continuamente la mejora continua y brindar buenas condiciones de atención para los pacientes.
- Se recomienda enfocar estrategias de Promoción de los servicios de Salud para los pobladores de la zona rural para que accedan o utilicen los servicios del área de odontología.
- Se recomienda socialización de resultados.

VII- PROPUESTA

PLAN DE MEJORA EN LOS FACTORES DEL ACCESO AL SERVICIO ODONTOLÓGICO DEL CENTRO SALUD JAYANCA

I. INTRODUCCIÓN

La salud bucal es un derecho humano fundamental, la gravedad de los problemas de salud bucal en el Perú es muy alta; la caries dental y las enfermedades periodontales; generan discapacidad severa, repercutiendo en la vida familiar, social y económica de las personas., lo cual no es muy ajeno a la realidad local del distrito de Jayanca.

Así mismo, es necesario indicar los conceptos de accesibilidad a los servicios odontológicos se ven reflejados en múltiples factores como los socioeconómicos, culturales, geográficos, y otros.

El presente documento corresponde a la propuesta del Plan de mejora del área de odontología del centro de salud de Jayanca con el objetivo de mejorar la percepción de la población acerca de los servicios de salud bucodental, accesos al servicio y captación de usuarios particulares del servicio de odontología.

II. ASPECTOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN

2.1. Nombre de la institución

“Centro de salud Jayanca”

2.2. ubicación geográfica

El centro de salud Jayanca se encuentra ubicado en la avenida Diego Ferre N 1248 en el distrito de Jayanca, provincia de Lambayeque y departamento de Lambayeque.

2.3. Misión

“Somos una institución pública de servicios de salud, que brinda una atención integral preventiva promocional, a la persona, familia y comunidad de la población Jayancana con atención de calidad, calidez, eficiencia y eficacia, contando con instrumental básico y recursos humanos capacitados y comprometidos que promuevan la calidad de vida y el bienestar de la población a través de la promoción y prevención de las enfermedades.”

2.4. Visión

“Ser un centro líder en el departamento de Lambayeque aspirando alcanzar un nivel de atención I-4 en un periodo de 10 años, con la finalidad de mejorar la satisfacción del usuario y la calidad de vida de la población, disminuyendo los costos económicos y los riesgos de la salud.”

2.5. Justificación

La atención odontológica correcta enfatiza la promoción, prevención y tratamiento de enfermedades bucodentales y para lograrlo es necesario la cooperación del paciente y los profesionales de odontología del centro de salud de Jayanca.

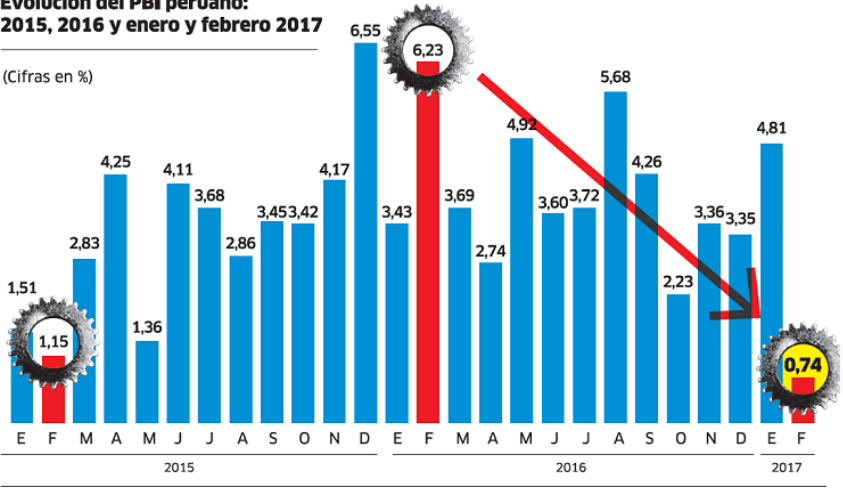
Este plan de mejoramiento al acceso al servicio odontológico, es importante ya que buscará estimular un cambio de percepción y conducta de la población y del personal del centro de salud Jayanca, para ello es importante la cooperación, compromiso de ambas partes para mejorar la calidad de vida de la población e imagen de la institución garantizando una atención idónea, satisfactoria y de calidad.

III. ASPECTOS GENERALES DEL ÁREA DE ODONTOLOGÍA

Atenciones de nivel I-3 Centro de salud sin internamiento. La unidad del área odontológica brinda los siguientes servicios de extracción, curación, profilaxis, descartes, fluorización, sellantes, limpieza.

IV. DIAGNOSTICO DE LOS SERVICIOS DE ODONTOLOGIA

Análisis del macro ambiente

ANÁLISIS EXTERNO : MACRO AMBIENTE	DESCRIPCIÓN																																																																																	
SOCIAL	El crecimiento poblacional hace aún más difícil la mejora de las condiciones de vida de la población del distrito de Jayanca. Los problemas de salud bucodental están presente en la población, pero las características de percepción acerca de los servicios públicos, cultura, educación e importancia limita a muchas personas a preocuparse por la salud dental.																																																																																	
ECONÓMICO	<p>El resultado del 2017 en el mes de febrero (PBI 0.74%), el más bajo desde el 2015 cuando el PBI creció solo 1,15%. En 2016, el PBI avanzó 6.23%.</p> <p>Evolución del PBI peruano: 2015, 2016 y enero y febrero 2017</p> <p>(Cifras en %)</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Mes</th> <th>Crecimiento (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2015</td><td>E</td><td>1,51</td></tr> <tr><td>2015</td><td>F</td><td>1,15</td></tr> <tr><td>2015</td><td>M</td><td>2,83</td></tr> <tr><td>2015</td><td>A</td><td>4,25</td></tr> <tr><td>2015</td><td>M</td><td>1,36</td></tr> <tr><td>2015</td><td>J</td><td>4,11</td></tr> <tr><td>2015</td><td>J</td><td>3,68</td></tr> <tr><td>2015</td><td>A</td><td>2,86</td></tr> <tr><td>2015</td><td>S</td><td>3,45</td></tr> <tr><td>2015</td><td>O</td><td>3,42</td></tr> <tr><td>2015</td><td>N</td><td>4,17</td></tr> <tr><td>2015</td><td>D</td><td>6,55</td></tr> <tr><td>2016</td><td>E</td><td>3,43</td></tr> <tr><td>2016</td><td>F</td><td>6,23</td></tr> <tr><td>2016</td><td>M</td><td>3,69</td></tr> <tr><td>2016</td><td>A</td><td>2,74</td></tr> <tr><td>2016</td><td>M</td><td>4,92</td></tr> <tr><td>2016</td><td>J</td><td>3,60</td></tr> <tr><td>2016</td><td>J</td><td>3,72</td></tr> <tr><td>2016</td><td>A</td><td>5,68</td></tr> <tr><td>2016</td><td>S</td><td>4,26</td></tr> <tr><td>2016</td><td>O</td><td>2,23</td></tr> <tr><td>2016</td><td>N</td><td>3,36</td></tr> <tr><td>2016</td><td>D</td><td>3,35</td></tr> <tr><td>2017</td><td>E</td><td>4,81</td></tr> <tr><td>2017</td><td>F</td><td>0,74</td></tr> </tbody> </table> <p>Fuente: la República</p> <p>La tasa de ingresos en las familias limita a solucionar problemas de salud por que ajusta a la canasta familiar, las personas de bajos recursos económicos son muchas veces las más perjudicadas. Este factor también repercute en las inversiones y asignación del presupuesto de mejoras en salud pública.</p>	Año	Mes	Crecimiento (%)	2015	E	1,51	2015	F	1,15	2015	M	2,83	2015	A	4,25	2015	M	1,36	2015	J	4,11	2015	J	3,68	2015	A	2,86	2015	S	3,45	2015	O	3,42	2015	N	4,17	2015	D	6,55	2016	E	3,43	2016	F	6,23	2016	M	3,69	2016	A	2,74	2016	M	4,92	2016	J	3,60	2016	J	3,72	2016	A	5,68	2016	S	4,26	2016	O	2,23	2016	N	3,36	2016	D	3,35	2017	E	4,81	2017	F	0,74
Año	Mes	Crecimiento (%)																																																																																
2015	E	1,51																																																																																
2015	F	1,15																																																																																
2015	M	2,83																																																																																
2015	A	4,25																																																																																
2015	M	1,36																																																																																
2015	J	4,11																																																																																
2015	J	3,68																																																																																
2015	A	2,86																																																																																
2015	S	3,45																																																																																
2015	O	3,42																																																																																
2015	N	4,17																																																																																
2015	D	6,55																																																																																
2016	E	3,43																																																																																
2016	F	6,23																																																																																
2016	M	3,69																																																																																
2016	A	2,74																																																																																
2016	M	4,92																																																																																
2016	J	3,60																																																																																
2016	J	3,72																																																																																
2016	A	5,68																																																																																
2016	S	4,26																																																																																
2016	O	2,23																																																																																
2016	N	3,36																																																																																
2016	D	3,35																																																																																
2017	E	4,81																																																																																
2017	F	0,74																																																																																
POLÍTICO	La situación política del país es estable, lo cual representa condiciones favorables para el mejoramiento de las instituciones públicas. El estado promueve políticas de promoción y prevención de enfermedades bucodentales.																																																																																	

TECNOLÓGICO	La población está inmersa en el uso de la tecnología, y más específicamente en el uso del internet para desarrollar sus actividades económicas.
ECOLÓGICO	La institución protege e impulsa el cuidado del medio ambiente, gracias a que el personal administrativo tienen una política ecologista bien planteada, manteniendo sus instalaciones limpias y con áreas verdes, tratando así de conservar el medio ambiente el que vivimos y cuidar la salubridad de la institución.

Análisis del micro ambiente

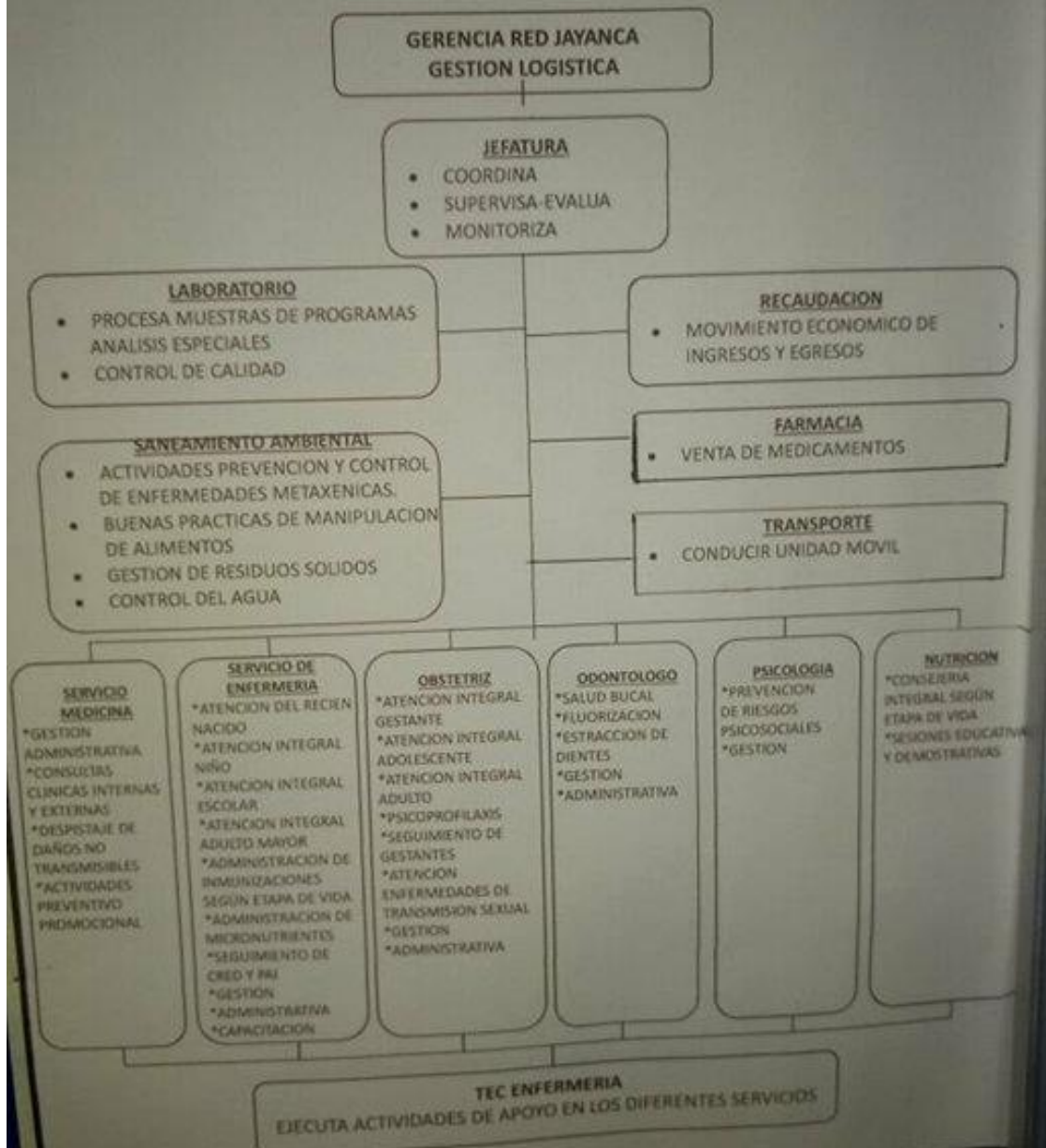
ANÁLISIS EXTERNO: MICROAMBIENTE	DESCRIPCIÓN
CONSUMIDORES	Son todas las personas, residentes del distrito de Jayanca y pueblo aledaños de los cuales están en la facultad de acceder al servicio odontológico por aspectos de seguros u de forma particular.
COMPETIDORES	Comprenden todos los centros odontológicos privados y centros de salud de pueblos aledaños.
MERCADO	Público en general, siendo el segmento de mayor énfasis los pobladores del distrito de Jayanca.
PROVEEDORES	Estado y gobiernos regionales.

Análisis Interno

DETALLE	DESCRIPCIÓN
JEFATURA	La jefatura de C.S.J., está a cargo del Dr. Jose Silva Aguilar quien coordina con las diferentes áreas para llevar las actividades en conjunto. Como responsable, posee capacidad y la experiencia para desempeñarse en el cargo.
RECURSO FINANCIERO	El C.S.J cuenta con un presupuesto asignado para el desarrollo actividades. Sin embargo, dicho presupuesto es limitado.
PRODUCCIÓN	La unidad del área odontológica brinda los siguientes servicios de extracción, curación, profilaxis, descartes, fluorización, sellantes, limpieza.
TECNOLOGÍA	El área de odontología, cuenta con los equipos básicos como: computadoras, impresoras, máquinas y material de oficina para brindar las respectivas atenciones a la comunidad. Sin embargo, se evidencia obsolescencia en algunos equipos.
RECURSOS HUMANOS	El área de odontología cuenta con tres personales, especialistas en odontología de los cuales tienen horarios de atención escalados, del cual un personal es nombrado quien se encarga de realizar todas las gestiones y las respectivas coordinaciones para el desarrollo de las actividades dirigidas a la comunidad Jayancana.

ORGANIGRAMA FUNCIONAL

CENTRO DE SALUD JAYANCA



FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ol style="list-style-type: none">1. Cuenta con profesionales capacitados para el logro de objetivos.2. Se cuenta con material de oficina y tecnológico para el desarrollo de actividades.3. Disponibilidad de recurso humano.	<ol style="list-style-type: none">1. Necesidad de la población de recibir y acceder al servicio odontológico.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none">1. Infraestructura limitada para el planeamiento y desarrollo de actividades.2. Carencia de planes estratégicos.3. Ubicación no estratégica del C.S.J4. Limitación de presupuesto para la ejecución de actividades.	<ol style="list-style-type: none">1. Aumento de consultorios odontológicos.2. Falta de cultura de salud bucodental en el sector rural

V. CONCEPTOS BÁSICOS DEL PLAN DE MEJORA

PLAN DE MEJORAMIENTO

El plan de mejoramiento de una institución es el resultado de un conjunto de procedimientos, acciones y metas diseñadas y orientadas de manera, organizada y sistemática para corregir las falencias y debilidades encontradas en el Sistema de Control Interno y en la gestión de operaciones que se generan

VI. OBJETIVOS DEL PLAN DE MEJORA

Objetivo general

Proponer estrategias de mejora al acceso al servicio odontológico del centro salud de Jayanca.

Objetivos específicos:

- a) Identificar las causas de problemas de calidad del servicio odontológico.
- b) Diseñar el programa de ejecución de las estrategias del plan de mejora.
- c) Comunicar el plan de mejora al jefe del Centro de Salud Jayanca

Beneficiarios

Los beneficiarios serian toda la población adscrita al SIS, Es Salud perteneciente al distrito de Jayanca y distritos aledaños como los distritos de Pacora, Salas, Illimo etc. Y de otras instituciones públicas o privadas.

VII. ESTRATEGIAS

1. Capacitación al personal profesional y técnico en manejo del paciente en admisión.

La capacitación es un aspecto importante para poder brindar una atención adecuada y responder a las necesidades del paciente con la finalidad de buscar la satisfacción del servicio. Se recomienda capacitar al personal en temas relacionados a los servicios que ofrece el centro de salud del área de odontología, y temas relacionados a la adecuada atención al ciudadano. A continuación se muestra un esquema de taller de capacitación con temporalización.

Capacitación	
Detalle	Duración
Presentación e introducción	8 Minutos
Exposición del tema	30 Minutos
Presentación de video	7 Minutos
Refrigerio	15 Minutos
Dinámica	30 Minutos
Aplicación de un cuestionario acerca del tema	15 Minutos
Total (Minutos)	120 Minutos

Medios y materiales

- Materiales de oficina
- Cámara fotográfica
- Refrigerio
- Proyector.
- Laptop.

2. Visitas a las Instituciones educativas primaria y secundaria del Distrito de Jayanca, para difundir y promocionar el servicio de odontología del centro de salud – Jayanca.

Parte de ello el trabajo de campo, la promoción y difusión de los servicios conlleva a que la población esté informada, y la necesidad que percibe la población la materialice haciendo uso del servicio de salud.

3. Difusión radial y/o televisión para difundir y promocionar el servicio de odontología del centro de salud – Jayanca.

Hoy en día el uso de los medios de comunicación es importante para informar a la población acerca de las actividades que se realizan en bienestar de la misma sociedad de los cuales están inmersos en el día a día.

Medio	Detalle De Gasto	Tiempo	Costo
Radio Sabor	Entrevista	30 minutos (1/2 hora)	S/. 80.00
Radio Santa fe	Entrevista	30 minutos (1/2 hora)	S/. 50.00
Teleinsat	Entrevista	30 minutos (1/2 hora)	S/. 100.00
Radio Sabor	Spot Publicitario	Mes	S/. 120.00
Radio Santa fe	Spot Publicitario	Mes	S/. 100.00
Teleinsat	Spot Publicitario	Mes	S/. 180.00

4. Seguir con el programa “Volver a sonreír”, dirigido al adulto mayor.
5. Coordinar con instituciones intra y extra sectoriales para difundir y promocionar el servicio de odontología del centro de salud – Jayanca de manera que la comunidad solicite los servicios y acuda al Centro de salud.

VIII. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

8.1 Recursos y presupuestos

MATERIALES	CANTIDAD	UNIDAD	VALOR (S/.)	TOTAL (S/.)
USB	1	Unidad	25.00	25.00
Útiles de escritorio	1	Gbl	30.00	30.00
CD rotulado	1	Unidad	7.20	7.20
SUB TOTAL				62.20
SERVICIOS				
Impresiones	1000	Unidad	0.20	500
SUB TOTAL				500.00
OTROS / VARIOS				
Refrigerio	40	Unidad	1.40	56.00
SUB TOTAL				56.00
TOTAL GENERAL				S/. 618.20

8.2. Cronograma

ESTRATEGIAS	MES X	MES X	MES X	MES X
Capacitación al personal profesional y técnico en manejo del paciente sobre el acceso al servicio odontológico del centro de salud Jayanca.		X	X	
Visitas a las Instituciones educativas primaria y secundaria del Distrito de Jayanca, para difundir y promocionar el servicio de odontología del centro de salud – Jayanca.		X	X	
Difusión radial y/o televisión para difundir y promocionar el servicio de odontología del centro de salud – Jayanca	X	X	X	X
Seguir con el programa “Volver a sonreír”, dirigido al adulto mayor.	X	X	X	X
Coordinar con instituciones intra y extra sectoriales para difundir y promocionar el servicio de odontología del centro de salud – Jayanca	X			

VIII- REFERENCIAS

- Albalat, J. (2017, 11 de agosto). Las enfermedades bucodentales, un problema de nuestra sociedad. *Europapress*. Recuperado de <http://www.europapress.es/comunicados/salud-0910/noticia-comunicado-enfermedades-bucodentales-problema-sociedad-20170811092711.html>
- Azañedo, D., Díaz, D., y Hernández, A. (2016). Salud oral del adulto mayor: Acceso, desafíos y oportunidades para la salud pública peruana. *Revista Peruana De Medicina Experimental Y Salud Pública*, 33(2), 373-375. doi:<http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2016.332.2190>
- Beltrán, R. (2015). Educación odontológica no controlará salud bucal. *Actualidad odontología y salud*. Recuperado de http://www.upch.edu.pe/faest/images/stories/egresados/pdf/ACTUALIDA_D_ODONTOLOGICA_31-FINAL.pdf
- Benites, V. A., Lozada, M., Urrunaga, D., Márquez, E., Moncada, E., y Mezones, E. (2017). Factores asociados a la no utilización de los servicios formales de prestación en salud en la población peruana: análisis de la encuesta nacional de hogares (ENAHG) 2015. *Revista Peruana De Medicina Experimental Y Salud Pública*, 34(3), 478-484. Recuperado de: [10.17843/rpmesp.2017.343.2864](http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2017.343.2864)
- Carrasco, L. M., Landauro, S. A. y Orejuela, R. F. (2015). Factores asociados a la utilización de servicios en una clínica odontológica universitaria peruana. *Estomatol Herediana*. recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/reh/v25n1/a05v25n1.pdf>
- Díaz, C., Zapata, B. Y Aristizábal, J. (2015). Acceso y satisfacción con servicios curativos: Análisis de casos en afiliados al régimen contributivo y afiliados

al régimen subsidiado en un barrio estrato 2 - Cali, Colombia. *Revista Gerencia Política de Salud*. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.rgyps14-29.assc>

Díaz, L. F. (2005). *Análisis y planeamiento*. EUNED, Costa Rica. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=6p0R6MOBQc4C&pg=PA95&dq=plan+estrategico+es&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwihyvrskPXVAhWF6CYKHdkFBhoQ6AEIVjAJ#v=onepage&q=plan%20estrategico%20es&f=false>

Donadebian A. (1973). *Aspects of medical care administration. Specifying requirements of health care* Cambridge, MA: Harvard University Press.

Donadebian A. (1997). *The quality of care. How can it be assessed?* *Arch Pathol Lab Med.* (121): 1145-50.

Federación Dental Internacional (2015). *El desafío de las enfermedades bucodentales: Una llamada a la acción*. Recuperado de https://www.fdiworlddental.org/sites/default/files/media/documents/book_spreads_oh2_spanish.pdf

Frenk, J. (1985). *El concepto y medición de la accesibilidad*. Salud Pública de México.

Hermosilla, P. J., y Iranzo, G. E. (2003). *El desarrollo local en Cortes de Pallás: teoría y práctica (1999-2003)*. Valencia: UVEG

Hernández, A., Azañedo, D., Díaz, D., Bendejú, G., Arroyo, H., Vilcarromero, S. y Agudelo, A. (2014). Acceso a servicios de salud dental en menores de doce años en Perú, 2014. *Salud colectiva*, 12(3):429-441. doi: 10.18294/sc.2016.912

- Hernández, L. M. y Tavera, P. E. (2014). *Barreras de acceso al servicio odontológico de los pacientes que se atienden en COPRESALUD IPS en la ciudad de Cartagena en el primer trimestre del 2014*. Universidad de Cartagena, Colombia.
- Icart, I. M. T., Fuentelsaz, G. C., y Pulpón, S. A. M. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*. Barcelona: Publicacions i Edicions de la Universitat de Barcelona.
- Lama, M. (2000). Determinantes del Acceso a los Servicios de Salud en el Perú. INEI. Recuperado de <http://proyectos.inei.gob.pe/web/biblioineipub/bancopub/Est/Lib0387/presenta.htm>.
- Lambin, J. (2003). *Marketing estratégico*. Madrid, España: Editorial ESIC.
- Martí, J. M. y Casillas, T. (2014). *Cómo hacer un plan de empresa: Guía práctica para su elaboración y puesta en marcha*. Profit: Barcelona.
- Noreña, A.L.; Alcaraz, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3). 263-274. Recuperado de <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pdf>
- Pedraza, D. F., y Costa, G. M. C. (2014). Accesibilidad a los servicios públicos de salud: La visión de los usuarios de la estrategia salud de la Familia. *Enfermería Global*, 13(1), 267-278. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1664837167?accountid=39560>

Salud dental: ¿Cuánto gastan los peruanos cada año en su salud bucal?. (2017, 31 de enero). Gestión. Recuperado de <http://gestion.pe/tu-dinero/salud-dental-cuanto-gastan-peruanos-cada-ano-su-salud-bucal-2180932>

Secretaria de educación pública (2007). *Autoevaluación de Centros Escolares para la Gestión de la Calidad: Guía para la Elaboración del Plan de Mejora Grupos de Mejora*. México.

ANEXOS

ANEXO 1: CUESTIONARIO

1. Nombre

CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES DE ACCESO AL SERVICIO ODONTOLOGICO EN EL CENTRO DE SALUD JAYANCA

Autor

Br. José Antonio Villanueva Cerpa

2. Objetivo

Proponer un plan de mejoramiento en el centro de salud Jayanca

3. Usuarios

Pacientes que asisten al centro salud Jayanca durante el mes de agosto-enero 2018.

4. Modo de aplicación

El instrumento está estructurado en base a 22 ítems, los cuales tiene relación con los indicadores y las dimensiones del acceso al servicio.

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones y una escala que expresa frecuencia: Total en desacuerdo (TD), en desacuerdo (D), indiferente (I), de acuerdo (A), totalmente de acuerdo (TA). Para responder lea con atención cada afirmación y decida la frecuencia con la cual percibe el acceso al servicio de salud bucal, según lo que usted ha observado directamente. Marque con una "x" la opción que represente mejor su percepción.

Afirmaciones		TD	D	I	TA	A
1	El centro de salud de Jayanca cuenta con una infraestructura completa y adecuada para la atención en el área de odontología.					
2	Los trámites que se utilizan en el centro de salud de Jayanca son simples y facilitan la atención.					
3	Sus ingresos son suficientes para acceder al servicio de odontológico en el centro de Salud de Jayanca.					
4	Considera usted que el Centro de Salud de Jayanca está lejos de su vivienda.					
5	Frecuenta como mínimo 2 veces al año el uso del servicio odontológico del centro de salud de Jayanca.					
6	Recomendaría a terceras personas atenderse en el área de odontología del centro de salud de Jayanca.					
7	Alguna vez le ha tocado trasladarse a un lugar distinto al Centro de Salud de Jayanca para realizar un tratamiento odontológico.					
8	Existe una correcta información acerca del servicio de odontología que brinda el Centro de Salud de Jayanca					
9	Los insumos o materiales que se utilizan para el tratamiento odontológico son de calidad.					
10	Me siento satisfecho con el servicio odontológico recibido en el Centro de Salud de Jayanca.					
11	Los costos y/o precios del servicio dental que brinda el centro de salud de Jayanca son justos.					
12	Estoy satisfecho con los horarios de atención del Centro de Salud					
13	Estoy Satisfecho con el trato del personal del área de Odontología del Centro de Salud de Jayanca					
14	El personal de Odontología cuenta con la tecnología necesaria para realizar bien su trabajo.					
15	Ha escuchado en algún medio de comunicación (radio, volantes y/o otros) acerca de alguna actividad de Salud Bucal del Centro de Salud de Jayanca.					
16	Ha sido beneficiario (a) de alguna campaña de salud bucal gestionada por el centro de Salud de Jayanca					
17	Los odontólogos demuestran capacidad explicativa acerca de las consultas y/o tratamientos bucodentales.					
18	Los odontólogos demuestran estar capacitado para prestar un adecuado servicio.					
19	El servicio odontológico del Centro de Salud de Jayanca le brinda varias opciones de tratamiento.					
20	Conoces acerca de las enfermedades bucodentales.					
21	Conoce los riesgos de las enfermedades bucodentales.					
22	Piensa que asistir a una consulta o cita odontológica es una pérdida de tiempo en el Centro de Salud de Jayanca.					

5. Escala

Escala general

Escala	Puntaje	Rango
Totalmente en desacuerdo	(1)	(01-20)
En desacuerdo	(2)	(21-40)
Indiferente	(3)	(41-60)
De acuerdo	(4)	(61-80)
Totalmente de acuerdo	(5)	(81-100)

6. Fiabilidad y validez

La fiabilidad y validez está dado por tres expertos en la materia, adjuntándose el instrumento a validar.

INFORME OPINIÓN DE EXPERTOS: INSTRUMENTO

I. DATOS DEL PROFESIONAL EXPERTO	
Nombres y apellidos	
Profesión (es)	
Grado (s) académico (s)	
Institución (es) donde labora	
Cargo que desempeña	
II. DATOS RELACIONADOS AL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
Título de la investigación	Plan de mejora en los factores de acceso al servicio odontológico en el centro de salud de Jayanca agosto – enero 2018.
Autor	Br. José Antonio Villanueva Cerpa
Denominación del instrumento a validar	Aplicación del instrumento adaptado del documento técnico: Metodología para el estudio de factores del acceso al servicio odontológico y plan de mejoramiento del centro salud Jayanca agosto - enero 2018

III. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Criterios	Indicadores	Condición		
		Bueno	Regular	Deficiencia
Claridad	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado.			
Objetividad	Esta expresado en indicadores precisos y claros.			
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			
Organización	Presentan los ítems una organización lógica.			
Pertinencia	Los ítems corresponden a las dimensiones que se evaluarán.			
Intencionalidad	Adecuado para evaluar los factores de acceso al servicio odontológico.			
Consistencia	Basado en aspectos teórico – científicos.			
Coherencia	Hay relación entre dimensiones e indicadores.			
Metodología	El instrumento responde al propósito o de la investigación (en relación a la variable dependiente).			

IV. VALORACIÓN – OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD

(.....) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(.....) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

V. SUGERENCIAS

.....
.....
.....

Chiclayo, 08 de septiembre del 2017

.....

Firma del profesional experto

N° de DNI

N° de teléfono

ANEXO 2: VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO POR EXPERTOS

INFORME OPINIÓN DE EXPERTOS: INSTRUMENTO

I. DATOS DEL PROFESIONAL EXPERTO	
Nombres y apellidos	URSULA MARIA SOSA SERQUEN
Profesión (es)	OBSTETRA
Grado (s) académico (s)	MAGISTER
Institución (es) donde labora	RED DE SALUD LAMBAYEQUE
Cargo que desempeña	COORDINADORA SALUD MATERNA
II. DATOS RELACIONADOS AL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
Título de la investigación	Plan de mejora en los factores de acceso al servicio odontológico en el centro salud Jayanca .
Autor	Br. José Antonio Villanueva Cerpa
Denominación del instrumento a validar	Aplicación del instrumento adaptado del documento técnico: Metodología para el estudio del Plan de mejora en los factores de acceso al servicio odontológico en el centro salud Jayanca.

III. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Criterios	Indicadores	Condición		
		Bueno	Regular	Deficiencia
Claridad	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado.		X	
Objetividad	Esta expresado en indicadores precisos y claros.	X		
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.		X	
Organización	Presentan los ítems una organización lógica.		X	
Pertinencia	Los ítems corresponden a las dimensiones que se evaluarán.	X		
Intencionalidad	Adecuado para evaluar los factores de acceso al servicio odontológico.	X		
Consistencia	Basado en aspectos teórico – científicos.	X		
Coherencia	Hay relación entre dimensiones e indicadores.	X		
Metodología	El instrumento responde al propósito o de la investigación (en relación a la variable dependiente).		X	

IV. VALORACIÓN – OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD

- (.....) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- (✓...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

V. SUGERENCIAS

mejorar la redacción de la ficha de aplicación para
la población objetivo.

Chiclayo, 08 de septiembre del 2017



Firma del profesional experto

N° de DNI 40216371

N° de teléfono 995 108664

INFORME OPINIÓN DE EXPERTOS: INSTRUMENTO

I. DATOS DEL PROFESIONAL EXPERTO	
Nombres y apellidos	<i>Jette Bohina Reano</i>
Profesión (es)	<i>OBSTETRA</i>
Grado (s) académico (s)	<i>MAGISTER</i>
Institución (es) donde labora	<i>C. de S. TORIBIA-CASTRO</i>
Cargo que desempeña	<i>OBSTETRA - ASISTENCIAL</i>
II. DATOS RELACIONADOS AL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
Título de la investigación	Plan de mejora en los factores de acceso al servicio odontológico en el centro salud Jayanca .
Autor	Br. José Antonio Villanueva Cerpa
Denominación del instrumento a validar	Aplicación del instrumento adaptado del documento técnico: Metodología para el estudio del Plan de mejora en los factores de acceso al servicio odontológico en el centro salud Jayanca.

III. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Criterios	Indicadores	Condición		
		Bueno	Regular	Deficiencia
Claridad	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado.	X		
Objetividad	Esta expresado en indicadores precisos y claros.	X		
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.		X	
Organización	Presentan los ítems una organización lógica.	X		
Pertinencia	Los ítems corresponden a las dimensiones que se evaluarán.	X		
Intencionalidad	Adecuado para evaluar los factores de acceso al servicio odontológico.	X		
Consistencia	Basado en aspectos teórico – científicos.	X		
Coherencia	Hay relación entre dimensiones e indicadores.	X		
Metodología	El instrumento responde al propósito o de la investigación (en relación a la variable dependiente).	X		

IV. VALORACIÓN – OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD

(.....) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(.X.) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

V. SUGERENCIAS

Ampliar: psbs: 6, 16, 18, 19, 20, 21
Causas "justas" Rte 16
el título al cuestionario ¿? plan de mejoramiento?

Chiclayo, 08 de septiembre del 2017



Ivette Cotrina Rea
OBSTETRA
COP. 9152

Firma del profesional experto

N° de DNI 18140104

N° de teléfono 979995578

INFORME OPINIÓN DE EXPERTOS: INSTRUMENTO

I. DATOS DEL PROFESIONAL EXPERTO	
Nombres y apellidos	Karla Sanchez Santalían
Profesión (es)	obstetra
Grado (s) académico (s)	Magister
Institución (es) donde labora	Red de salud Jayabayaque
Cargo que desempeña	Coordinadora de Servicio de Salud y Gestión de la Calidad
II. DATOS RELACIONADOS AL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
Título de la investigación	Plan de mejora en los factores de acceso al servicio odontológico en el centro salud Jayanca .
Autor	Br. José Antonio Villanueva Cerpa
Denominación del instrumento a validar	Aplicación del instrumento adaptado del documento técnico: Metodología para el estudio del Plan de mejora en los factores de acceso al servicio odontológico en el centro salud Jayanca.

III. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Criterios	Indicadores	Condición		
		Bueno	Regular	Deficiencia
Claridad	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado.	X		
Objetividad	Esta expresado en indicadores precisos y claros.	X		
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	X		
Organización	Presentan los ítems una organización lógica.	X		
Pertinencia	Los ítems corresponden a las dimensiones que se evaluarán.	X		
Intencionalidad	Adecuado para evaluar los factores de acceso al servicio odontológico.	X		
Consistencia	Basado en aspectos teórico – científicos.	X		
Coherencia	Hay relación entre dimensiones e indicadores.	X		
Metodología	El instrumento responde al propósito o de la investigación (en relación a la variable dependiente).	X		

IV. VALORACIÓN – OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD

(.....) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(.....) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

V. SUGERENCIAS

.....
.....
.....

Chiclayo, 08 de septiembre del 2017


GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD LAMBAYEQUE
REGIÓN LAMBAYEQUE
Karla Sánchez Pantaleón
COORDINADORA SERVICIOS DE
SALUD Y GESTIÓN DE LA CALIDAD

Firma del profesional experto

N° de DNI 00251431

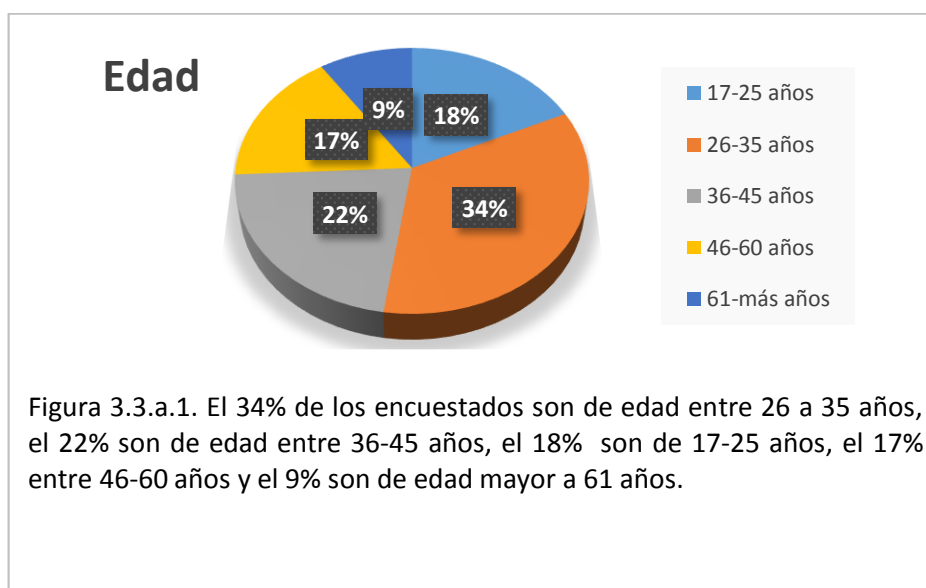
N° de teléfono 943.161689

ANEXO 3: TABLAS Y GRÁFICOS DE RESULTADOS DE ENCUESTA

Edad

17-25 años	23	18%
26-35 años	44	34%
36-45 años	28	22%
46-60 años	21	16%
61-más años	12	9%
Total encuestados	128	100%

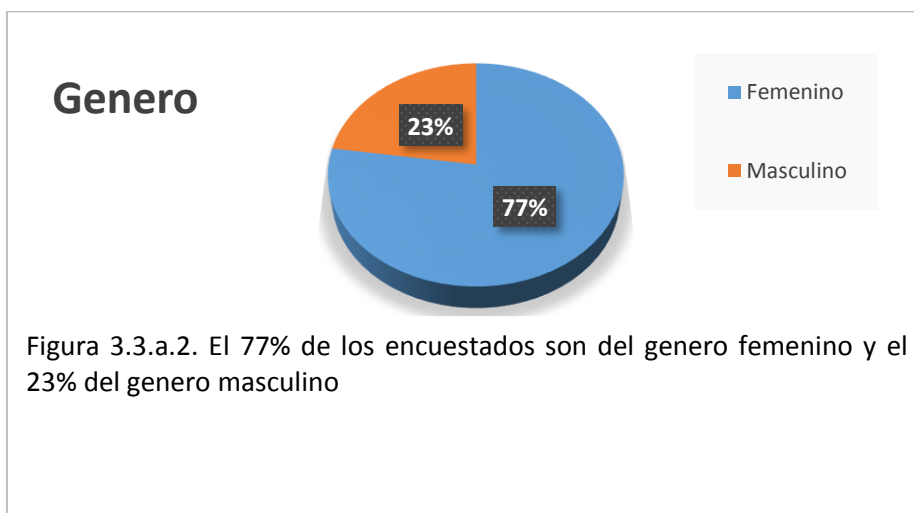
Gráfico a. Edad



Genero

Femenino	99	77%
Masculino	29	23%
Total encuestados	128	100%

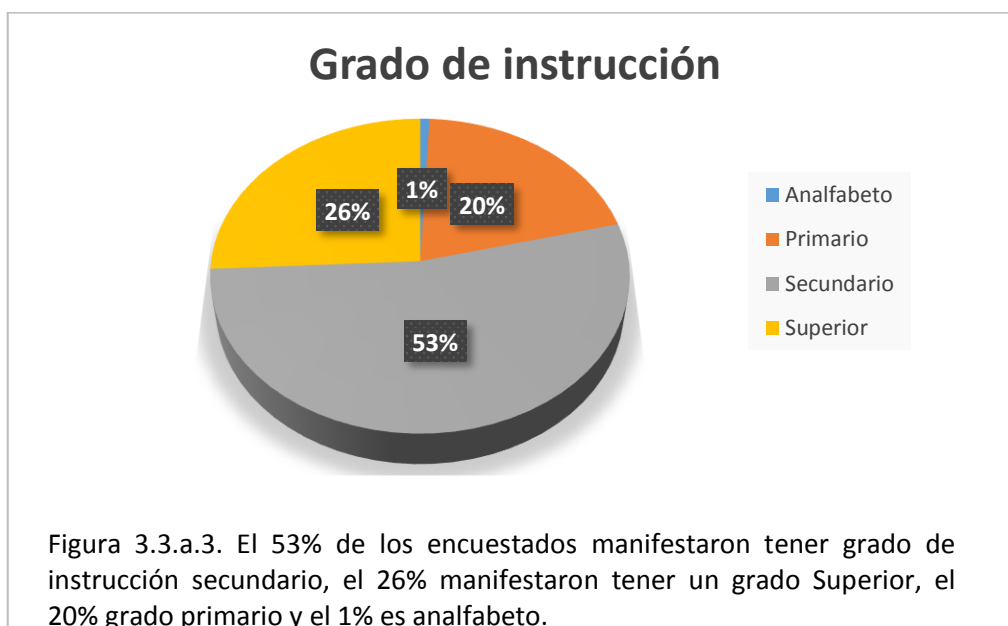
Gráfico b. Género



Grado de instrucción

Analfabeto	1	1%
Primario	26	20%
Secundario	68	53%
Superior	33	26%
Total	128	100%

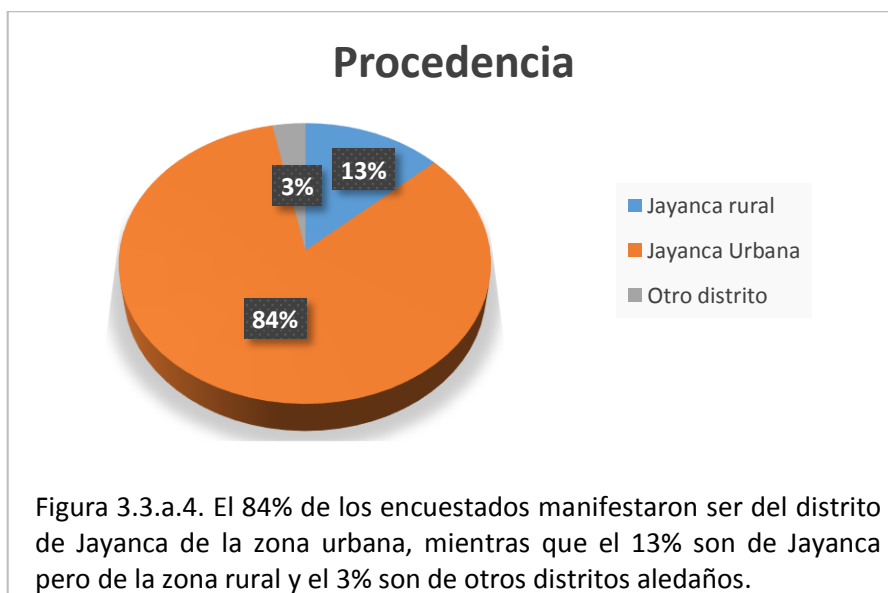
Gráfico c. Grado de instrucción.



Procedencia

Jayanca rural	17	13%
Jayanca Urbana	107	84%
Otro distrito	4	3%
Total	128	100%

Gráfico d. Procedencia



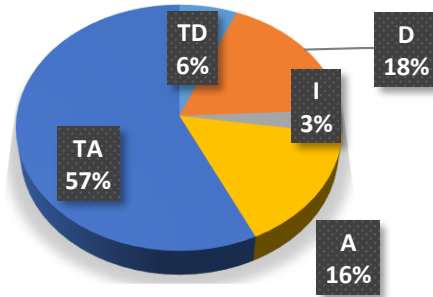
Ítems

Gráfico 1. El centro de salud de Jayanca cuenta con una infraestructura completa y adecuada para la atención en el área de odontología

TD	D	I	A	TA	TOTAL
8	23	4	20	73	128
6%	18%	3%	16%	57%	100%

Fuente: Elaboración propia

El centro de salud de Jayanca cuenta con una infraestructura completa y adecuada para la atención en el área de odontología.



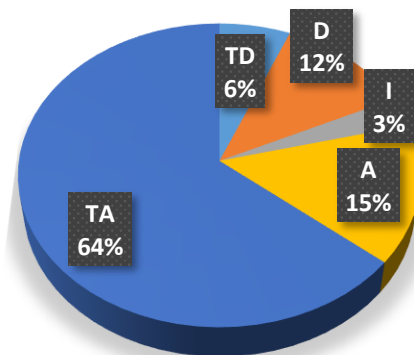
El 57% de los encuestados están totalmente de acuerdo (TA) con la infraestructura del centro de salud, así mismo el 16% se muestra de acuerdo (A) respecto a este ítem, el 18% se muestra en desacuerdo (D), el 6% en Total desacuerdo (TD) y el 3% es indiferente o no opina de acuerdo a los ítems planteados en esta variable (I).

Gráfico 2. Los trámites que se utilizan en el centro de salud de Jayanca son simples y facilitan la atención.

TD	D	I	A	TA	TOTAL
8	15	4	19	82	128
6%	12%	3%	15%	64%	100%

Fuente: Elaboración propia

Los trámites que se utilizan en el centro de salud de Jayanca son simples y facilitan la atención..



El 64% de los encuestados están totalmente de acuerdo (TA) y el 15% está de acuerdo (A) con lo fácil y simple respecto a los trámites del centro de salud de Jayanca. Así mismo el 6% se muestra en total desacuerdo (TD) y el 12% en desacuerdo (D) respecto a la pregunta y el 3% es indiferente o no opina respecto a este ítem.

Gráfico 3. Sus ingresos son suficientes para acceder al servicio de odontológico en el centro de Salud de Jayanca.

TD	D	I	A	TA	TOTAL
11	21	4	51	41	128
9%	16%	3%	40%	32%	100%

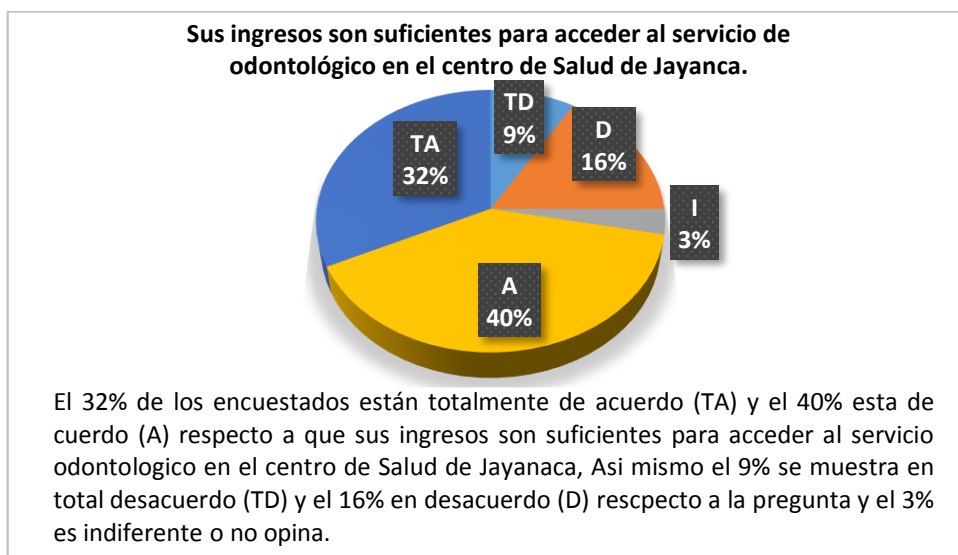


Gráfico 4. Considera usted que el Centro de Salud de Jayanca está lejos de su vivienda.

TD	D	I	A	TA	TOTAL
25	32	4	28	39	128
20%	25%	3%	22%	30%	100%

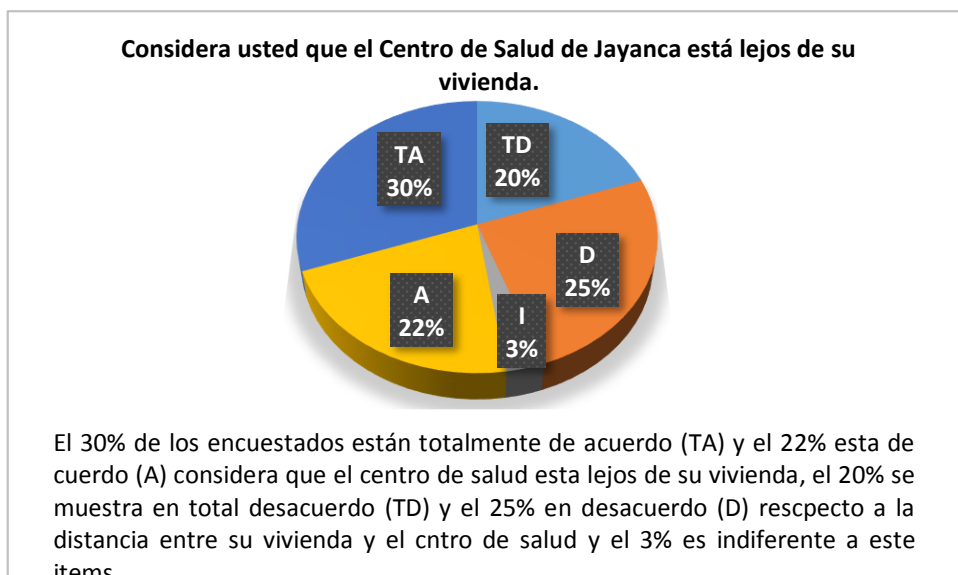


Gráfico 5. Frecuenta como mínimo 2 veces al año el uso del servicio odontológico del centro de salud de Jayanca.

TD	D	I	A	TA	TOTAL
10	8	11	43	56	128
8%	6%	9%	34%	44%	100%

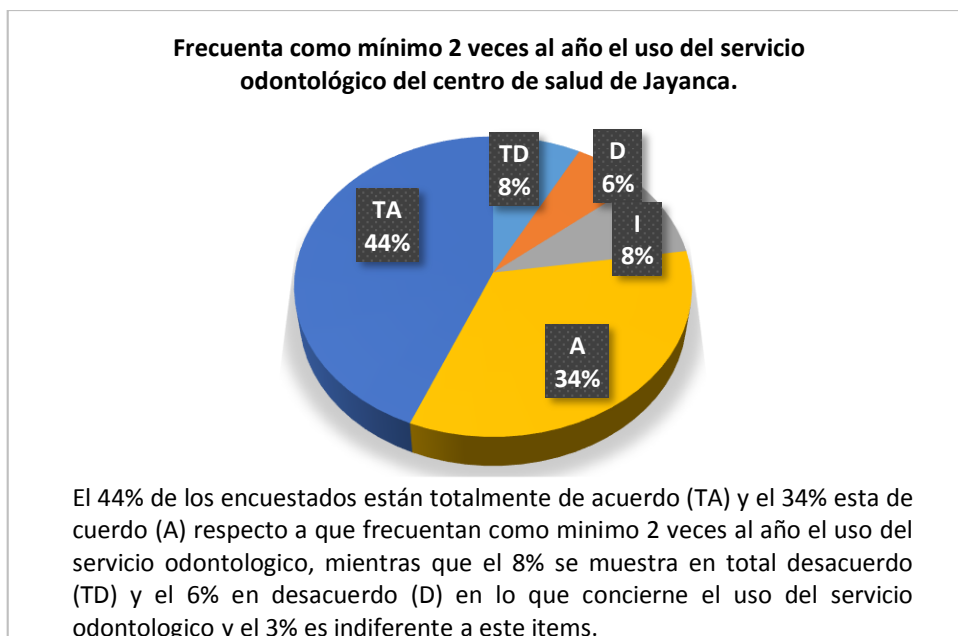
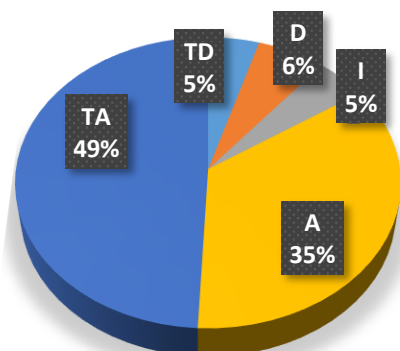


Gráfico 6. Recomendaría a terceras personas atenderse en el área de odontología del centro de salud de Jayanca.

TD	D	I	A	TA	TOTAL
6	8	6	45	63	128
5%	6%	5%	35%	49%	100%

Recomendaría a terceras personas atenderse en el área de odontología del centro de salud de Jayanca.

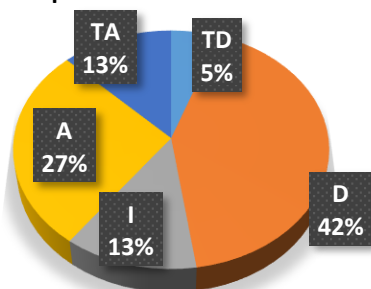


El 49% de los encuestados están totalmente de acuerdo (TA) y el 35% esta de cuerdo (A) en recomendar el servicio odontologico del C.S.J. , mientras que el 5% se muestra en total desacuerdo (TD) y el 6% en desacuerdo (D) en recomendar a terceras personas y el 5% se muestra indiferente (I) a esa pregunta.

Gráfico 7. Alguna vez le ha tocado trasladarse a un lugar distinto al Centro de Salud de Jayanca para realizar un tratamiento odontológico.

TD	D	I	A	TA	TOTAL
7	54	16	35	16	128
5%	42%	13%	27%	13%	100%

Alguna vez le ha tocado trasladarse a un lugar distinto al Centro de Salud de Jayanca para realizar un tratamiento odontológico



El 13% de los encuestados están totalmente de acuerdo (TA) y el 27% esta de cuerdo (A) en que alguna vez han tenido que trasladarse aun lugar distinto al C.S.J. para atenderse, mientras que el 5% manifestó estar en total desacuerdo (TD) y el 42% en desacuerdo (D) y el 5% se muestra indiferente (I) respecto a esta pregunta.

Gráfico 8. Existe una correcta información acerca del servicio de odontología que brinda el Centro de Salud de Jayanca

TD	D	I	A	TA	TOTAL
18	16	6	42	46	128
14%	13%	5%	33%	36%	100%

Existe una correcta información acerca del servicio de odontología que brinda el Centro de Salud de Jayanca

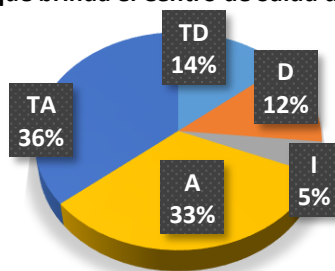
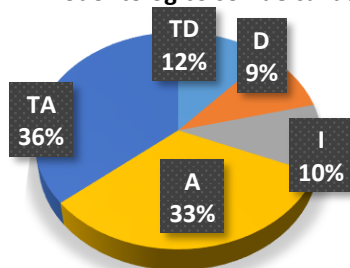


Figura 3.3.1. 8. El 36% de los encuestados están totalmente de acuerdo (TA) y el 33% esta de cuerdo (A) con la informacion brindada en el C.S.J. del servicio odontologico, mientras que el 14% manisfestó estar en total desacuerdo (TD) y el 13% en desacuerdo (D) y el 5% se muestra indiferente (I) o no opina acerca de la pregunta planteada.

Gráfico 9. Los insumos o materiales que se utilizan para el tratamiento odontológico son de calidad.

TD	D	I	A	TA	TOTAL
15	12	13	42	46	128
12%	9%	10%	33%	36%	100%

Los insumos o materiales que se utilizan para el tratamiento odontológico son de calidad

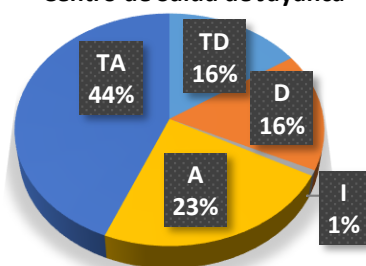


El 36% de los encuestados están totalmente de acuerdo (TA) y el 33% esta de cuerdo (A) ya que perciben que los insumos o materiales que se utilizan en los tratamientos dentales son de calidad, el 12% manisfestaron estar en total desacuerdo (TD) y el 9% en desacuerdo (D) y el 10% se mostró indiferente (I) o no opina acerca de la pregunta planteada.

Gráfico 10. Me siento satisfecho con el servicio odontológico recibido en el Centro de Salud de Jayanca.

TD	D	I	A	TA	TOTAL
20	21	1	30	56	128
16%	16%	1%	23%	44%	100%

Me siento satisfecho con el servicio odontológico recibido en el Centro de Salud de Jayanca

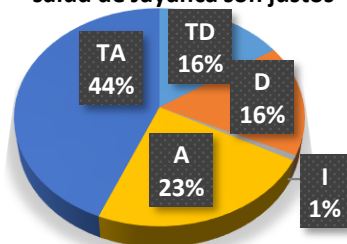


El 44% de los encuestados están totalmente de acuerdo (TA) y el 23% esta de acuerdo (A) o satisfecho con el servicio brindado odontológico del C.S.J, el 16% manifestaron estar en total desacuerdo (TD) y el 16% en desacuerdo (D) o insatisfechos con el servicio y el 1% se mostró indiferente (I) respecto a la pregunta planteada.

Gráfico 11. Los costos y/o precios del servicio dental que brinda el centro de salud de Jayanca son justos.

TD	D	I	A	TA	TOTAL
35	24	15	49	5	128
27%	19%	12%	38%	4%	100%

Los costos y/o precios del servicio dental que brinda el centro de salud de Jayanca son justos

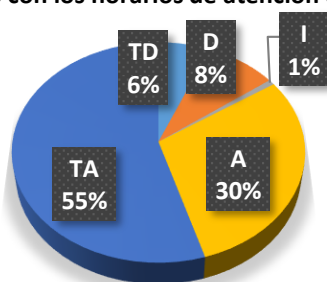


El 44% de los encuestados están totalmente de acuerdo (TA) y el 38% esta de acuerdo (A) con los costos del servicio odontológico, el 27% manifestaron estar en total desacuerdo (TD) y el 19% en desacuerdo (D) o insatisfechos con el servicio y el 12% se mostró indiferente (I) respecto a la pregunta planteada.

Gráfico 12. Estoy satisfecho con los horarios de atención del Centro de Salud

TD	D	I	A	TA	TOTAL
8	11	1	38	70	128
6%	9%	1%	30%	55%	100%

Estoy satisfecho con los horarios de atención del Centro de Salud

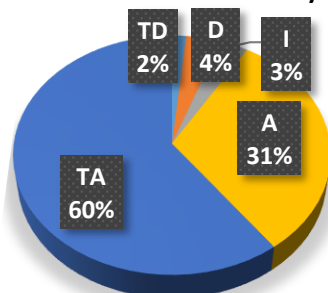


El 55% de los encuestados están totalmente de acuerdo (TA) y el 30% esta de acuerdo (A) con los horarios de atención del servicio odontológico del C.S.J., el 6% manifestaron estar en total desacuerdo (TD) y el 8% en desacuerdo (D) o insatisfechos con el horario establecido y el 12% se mostró indiferente (I) respecto a la pregunta planteada.

Gráfico 13. Estoy Satisfecho con el trato del personal del área de Odontología del Centro de Salud de Jayanca

TD	D	I	A	TA	TOTAL
2	5	4	40	77	128
2%	4%	3%	31%	60%	100%

Estoy Satisfecho con el trato del personal del área de Odontología del Centro de Salud de Jayanca

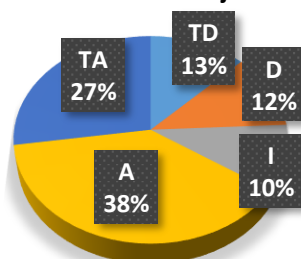


El 60% de los encuestados están totalmente de acuerdo (TA) y el 31% esta de acuerdo (A) o satisfecho con el trato brindado por el personal del área odontológica, el 2% manifestaron estar en total desacuerdo (TD) y el 4% en desacuerdo (D) o insatisfechos con el trato recibido por el personal de odontología y el 3% se mostró indiferente (I) respecto a la pregunta planteada.

Gráfico 14. El personal de Odontología cuenta con la tecnología necesaria para realizar bien su trabajo.

TD	D	I	A	TA	TOTAL
16	15	13	49	35	128
13%	12%	10%	38%	27%	100%

El personal de Odontología cuenta con la tecnología necesaria para realizar bien su trabajo.

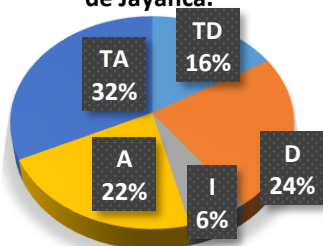


El 27% de los encuestados están totalmente de acuerdo (TA) y el 38% esta de acuerdo (A) con que el personal de odontología cuenta con la tecnología necesaria para realizar bien su trabajo, el 13% manifestaron estar en total desacuerdo (TD) y el 12% en desacuerdo (D) mientras que el 10% se mostró indiferente (I) respecto a la pregunta planteada.

Gráfico 15. Ha escuchado en algún medio de comunicación (radio, volantes y/o otros) acerca de alguna actividad de Salud Bucal del Centro de Salud de Jayanca.

TD	D	I	A	TA	TOTAL
21	30	8	28	41	128
16%	23%	6%	22%	32%	100%

Ha escuchado en algún medio de comunicación (radio, volantes y/o otros) acerca de alguna actividad de Salud Bucal del Centro de Salud de Jayanca.

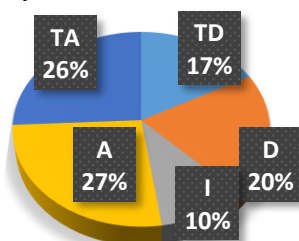


El 32% de los encuestados están totalmente de acuerdo (TA) y el 22% esta de acuerdo (A) con aver escuchado en algun edio de comunicación acerca de alguna actividad de salud bucal del C.S.J., el 16% manifestaron estar en total desacuerdo (TD) y el 23% en desacuerdo (D) mientras que el 6% se mostró indiferente (I) respecto a la pregunta planteada.

Gráfico 16. Ha sido beneficiario (a) de alguna campaña de salud bucal gestionada por el centro de Salud de Jayanca.

TD	D	I	A	TA	TOTAL
22	26	13	34	33	128
17%	20%	10%	27%	26%	100%

Ha sido beneficiario (a) de alguna campaña de salud bucal gestionada por el centro de Salud de Jayanca

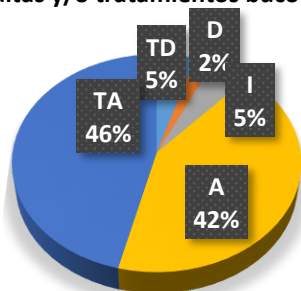


El 26% de los encuestados están totalmente de acuerdo (TA) y el 27% esta de acuerdo (A) en haber sido beneficiario (a) de alguna campaña de salud bucal del C.S.J., el 16% manifestaron estar en total desacuerdo (TD) y el 23% en desacuerdo (D) mientras que el 6% se mostró indiferente (I) respecto a la pregunta planteada.

Gráfico 17. Los odontólogos demuestran capacidad explicativa acerca de las consultas y/o tratamientos bucodentales.

TD	D	I	A	TA	TOTAL
6	3	6	54	59	128
5%	2%	5%	42%	46%	100%

Los odontólogos demuestran capacidad explicativa acerca de las consultas y/o tratamientos bucodentales

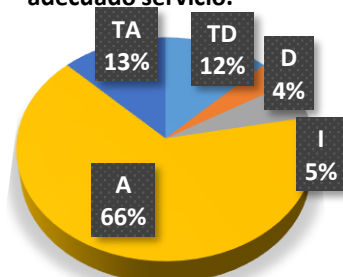


El 46% de los encuestados están totalmente de acuerdo (TA) y el 42% esta de acuerdo (A) que el personal de odontología demuestra capacidad explicativa en las consultas y/o tratamientos bucodentales, el 5% manifestaron estar en total desacuerdo (TD) y el 2% en desacuerdo (D) mientras que el 5% se mostró indiferente (I) respecto a la pregunta planteada.

Gráfico 18. Los odontólogos demuestran estar capacitado para prestar un adecuado servicio

TD	D	I	A	TA	TOTAL
16	5	7	84	16	128
13%	4%	5%	66%	13%	100%

Los odontólogos demuestran estar capacitado para prestar un adecuado servicio.

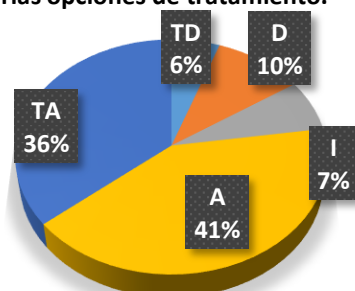


El 13% de los encuestados están totalmente de acuerdo (TA) y el 66% esta de acuerdo (A) que el personal de odontología demuestra estar capacitado, el 13% manifestaron estar en total desacuerdo (TD) y el 4% en desacuerdo (D) mientras que el 5% se mostró indiferente (I) respecto a la pregunta planteada.

Gráfico 19. El servicio odontológico del Centro de Salud de Jayanca le brindo varias opciones de tratamiento.

TD	D	I	A	TA	TOTAL
7	13	9	53	46	128
5%	10%	7%	41%	36%	100%

El servicio odontológico del Centro de Salud de Jayanca le brindo varias opciones de tratamiento.

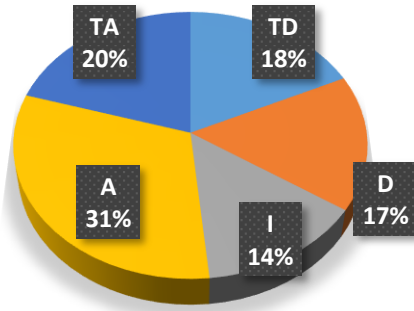


El 36% de los encuestados están totalmente de acuerdo (TA) y el 41% esta de acuerdo (A) que en el C.S.J. existe varias opciones de tratamiento bucodental, el 5% manifestaron estar en total desacuerdo (TD) y el 10% en desacuerdo (D) mientras que el 7% se mostró indiferente (I) o no opina respecto a las opciones de tratamiento odontológico de C.S.J.

Gráfico 20. Conoce acerca de las enfermedades bucodentales

TD	D	I	A	TA	TOTAL
23	21	18	40	26	128
18%	16%	14%	31%	20%	100%

Conoce acerca de las enfermedades bucodentales.

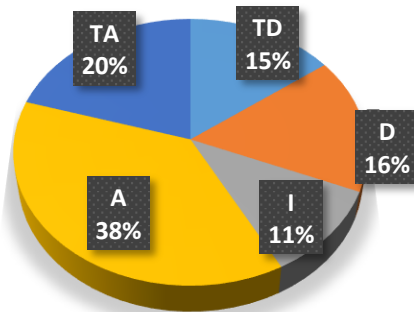


El 20% de los encuestados están totalmente de acuerdo (TA) y el 31% esta de acuerdo (A) en conocer acerca de las enfermedades bucodentales, el 18% manifestaron estar en total desacuerdo (TD) y el 16% en desacuerdo (D) mientras que el 14% se mostró indiferente (I) o no opina respecto a esta pregunta.

Gráfico 21. Conoce los riesgos de las enfermedades bucodentales.

TD	D	I	A	TA	TOTAL
19	21	14	48	26	128
15%	16%	11%	38%	20%	100%

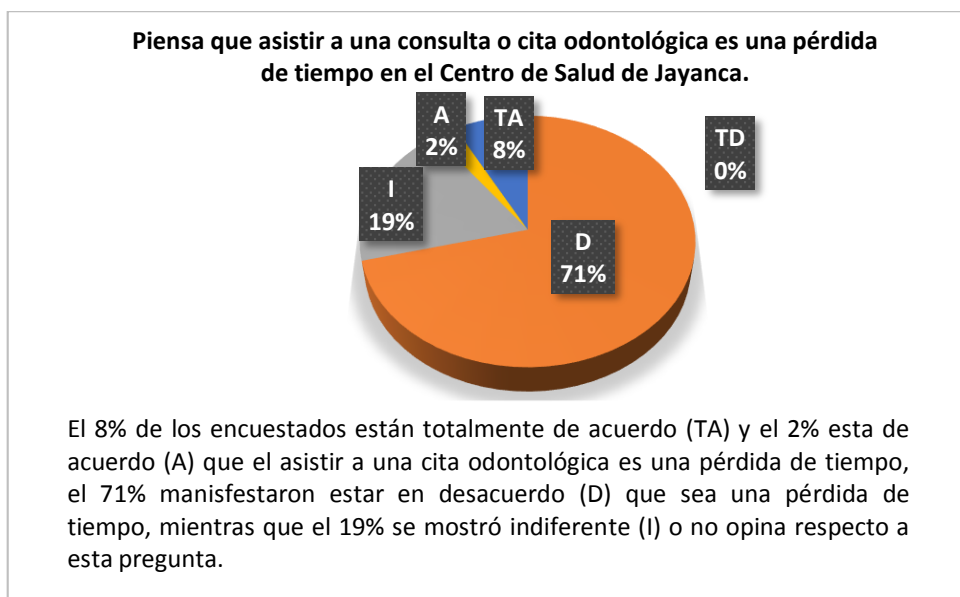
Conoce los riesgos de las enfermedades bucodentales..



El 20% de los encuestados están totalmente de acuerdo (TA) y el 38% esta de acuerdo (A) en conocer acerca de los riesgos de las enfermedades bucodentales, el 15% manifestaron estar en total desacuerdo (TD) y el 16% en desacuerdo (D) mientras que el 11% se mostró indiferente (I) o no opina respecto a esta pregunta.

Gráfico 22. Piensa que asistir a una consulta o cita odontológica es una pérdida de tiempo en el Centro de Salud de Jayanca.

TD	D	I	A	TA	TOTAL
0	91	24	3	10	128
0%	71%	19%	2%	8%	100%



ANEXO 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO



CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio de la presente, el Medico Jefe del Centro de Salud Jayanca autoriza al maestrante VILLANUEVA CERPA, JOSE ANTONIO, con código N°7001113380 de la Escuela de Postgrado del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo, hacer uso de la información institucional y bajo nuestra supervisión, para fines académicos.

Título del perfil del proyecto de investigación:

PLAN DE MEJORA EN LOS FACTORES DE ACCESO AL SERVICIO ODONTOLÓGICO EN EL CENTRO SALUD JAYANCA.

Dicha información, se recopilará en el trabajo de campo para posteriormente ser registrada en su investigación con fines netamente pedagógicos.

Se expide la presente constancia de consentimiento informado, a solicitud del interesado, para los fines que crea conveniente.

Jayanca, 08 de Setiembre del 2017

MINISTERIO DE SALUD

D. José A. Silva Aguilera
CM: 23710

ANEXO 5: MATRIZ DE CONSISTENCIA

MAESTRANTE: JOSE ANTONIO VILLANUEVA CERPA

TITULO:

PLAN DE MEJORA EN LOS FACTORES DE ACCESO AL SERVICIO ODONTOLOGICO EN EL CENTRO DE SALUD JAYANCA

LINEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN EN LOS SERVICIOS DE LA SALUD

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

A nivel mundial, las enfermedades bucodentales son la cuarta patología más caras. Una de las principales razones que explican este fenómeno es el acceso y la poca atención a los determinantes sociales de la salud bucodental.

En nuestro país, es preocupante las cifras de acceso al servicio odontológico público, así como la inversión que hacen los peruanos por mantener una calidad adecuada de salud bucodental.

En el centro de salud Jayanca se percibe escasa concurrencia de la población al centro de salud ya sea por desconocimiento actividades odontológicas o por otros factores limitantes. En el área de odontológica las visitas de la población están por debajo de las 6 concurrencias al mes, lo que es preocupante. Por otro lado, se sabe que la institución si cuenta con un plan operativo anual del área de odontología, sin embargo, estos no son ejecutados en su totalidad, son mínimas las cosas implementadas a partir de dichos planes, ya sea por falta de presupuesto o poca asignación a la misma o inexistencia de iniciativa del personal administrativo del centro de salud.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	JUSTIFICACION
<p>¿Cuál son los factores de acceso al servicio odontológico en el centro de salud de Jayanca?</p>	<p>General: Determinar un plan de mejora en los factores de acceso al servicio odontológico en el centro de salud Jayanca</p> <p>Específicos: a) Identificar los factores del acceso al servicio odontológico brindado en el centro de salud Jayanca. b) Proponer un Plan de Mejoramiento para el Centro Salud Jayanca.</p>	<p>Ho: Si no se identifican los factores de acceso entonces el planteamiento de un plan de mejora del servicio odontológico en el centro de salud Jayanca no estaría acorde a las características presentadas tanto de la población como del sistema de salud.</p> <p>H1: Si se identifican los factores de acceso entonces el planteamiento de un plan de mejora del servicio odontológico en el centro de salud Jayanca estaría acorde a las características presentadas tanto de la población como del sistema de salud.</p>	<p>La investigación está basada en el método científico es de tipo descriptivo, propositivo, basados en la teoría de accesibilidad de Donabedian y Andersen. La investigación es un aporte importante, porque tiene por finalidad proponer un plan de mejora en los factores de acceso al servicio odontológico en el centro de salud Jayanca. Así mismo el presente estudio es relevante para posteriores trabajos de investigación relacionados al tema tratado ya que son muy pocos los aportes existentes en el contexto local, con ello también se pretende proporcionar información importante de los factores que influyen en la accesibilidad al servicio odontológico en la población Jayancana para que se tomen medidas necesarias respecto a aquellos factores que limitan dicho acceso y de esta manera mejorar el bienestar de la salud de la población. Además, conocer de esta Información, debe ser de importancia para gerencia, al momento de la toma de decisiones en la institución. La finalidad de esta investigación es proponer un plan de mejora del</p>

			<p>acceso al servicio odontológico, con el propósito que el ciudadano reciba una atención de calidad, calidez y oportuna, para ello se tuvo en cuenta detalles del diagnóstico realizado en el centro Salud Jayanca. Cabe indicar que el informe de investigación está enmarcado dentro de los lineamientos de la Universidad Cesar Vallejo y muy especialmente de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud.</p>
--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ANEXO 6: VALIDACIÓN DE PLAN DE MEJORA

INFORME OPINIÓN DE EXPERTOS: PLAN DE MEJORA EN LOS
FACTORES DEL ACCESO AL SERVICIO ODONTOLÓGICO DEL CENTRO
SALUD JAYANCA

I. DATOS DEL PROFESIONAL EXPERTO	
Nombres y apellidos	URSULA MARIA SOSA SERVEN
Profesión (es)	OBSTETRA
Grado (s) académico (s)	MAGISTER
Institución (es) donde labora	REO SALUD LAMBAYEQUE
Cargo que desempeña	COORDINADORA ESTRATEGIA SALUD REPRODUCTIVA
II. DATOS RELACIONADOS AL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
Título de la investigación	Plan de mejora en los factores de acceso al servicio odontológico en el centro de salud de Jayanca
Autor	Br. José Antonio Villanueva Cerpa

IV. VALORACIÓN – OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD

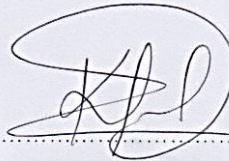
(.....) La propuesta puede ser aplicada, tal como está elaborado.

La propuesta debe ser mejorada antes de ser aplicado.

V. SUGERENCIAS

Elaborar el Plan en función a la
Normatividad de Pleyo Conting
aprobado con AM N°093-2012/H/NSA

Chiclayo, 08 de septiembre del 2017



Firma del profesional experto

N° de DNI 00251431

N° de teléfono 943161688

III. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Criterios	Indicadores	Condición		
		Bueno	Regular	Deficiencia
Claridad	La propuesta está elaborada con lenguaje apropiado.	X		
Objetividad	Esta expresado en indicadores precisos y claros.			X
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.		X	
Intencionalidad	Adecuado para ser aplicado frente a la problemática del objeto de estudio.	X		
Consistencia	Basado en aspectos teórico – científicos.	X		
Coherencia	Hay relación entre con la problemática de la institución.	X		
Metodología	La propuesta responde al propósito de la investigación.		X	

INFORME OPINIÓN DE EXPERTOS: PLAN DE MEJORA EN LOS
FACTORES DEL ACCESO AL SERVICIO ODONTOLÓGICO DEL CENTRO
SALUD JAYANCA

I. DATOS DEL PROFESIONAL EXPERTO	
Nombres y apellidos	Karla Sánchez Teubalén
Profesión (es)	Obstetra
Grado (s) académico (s)	Magister
Institución (es) donde labora	Red de Salud Amboyaga
Cargo que desempeña	Coord. Gestión de la Calidad
II. DATOS RELACIONADOS AL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
Título de la investigación	Plan de mejora en los factores de acceso al servicio odontológico en el centro de salud de Jayanca
Autor	Br. José Antonio Villanueva Cerpa

IV. VALORACIÓN – OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD

() La propuesta puede ser aplicada, tal como está elaborado.

(.....) La propuesta debe ser mejorada antes de ser aplicado.

V. SUGERENCIAS

.....
.....
.....
.....

Chiclayo, 08 de septiembre del 2017

.....
Ivette Carolina Reaño
OBSTETRA
COP. 9152

Firma del profesional experto

N° de DNI 18140104

N° de teléfono 97999578

III. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

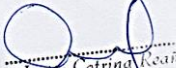
Criterios	Indicadores	Condición		
		Bueno	Regular	Deficiencia
Claridad	La propuesta está elaborada con lenguaje apropiado.	X		
Objetividad	Esta expresado en indicadores precisos y claros.	X		
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	X		
Intencionalidad	Adecuado para ser aplicado frente a la problemática del objeto de estudio.	X		
Consistencia	Basado en aspectos teórico – científicos.	X		
Coherencia	Hay relación entre con la problemática de la institución.	X		
Metodología	La propuesta responde al propósito de la investigación.	X		



 Ivette Cotrina Reaño
 OBSTETRA
 COP. 9152

**INFORME OPINIÓN DE EXPERTOS: PLAN DE MEJORA EN LOS
FACTORES DEL ACCESO AL SERVICIO ODONTOLÓGICO DEL CENTRO
SALUD JAYANCA**

I. DATOS DEL PROFESIONAL EXPERTO	
Nombres y apellidos	Ivette Gestell del Rosario Cotrina Reano
Profesión (es)	Obstetra
Grado (s) académico (s)	Mg. Ciencia Servicios Salud.
Institución (es) donde labora	C. S. Toribia Castro.
Cargo que desempeña	Asistencial.
II. DATOS RELACIONADOS AL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
Título de la investigación	Plan de mejora en los factores de acceso al servicio odontológico en el centro de salud de Jayanca
Autor	Br. José Antonio Villanueva Cerpa


 Ivette Cotrina Reano
OBSTETRA
 COP. 9152

IV. VALORACIÓN – OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD

- (.✓.) La propuesta puede ser aplicada, tal como está elaborado.
- (.....) La propuesta debe ser mejorada antes de ser aplicado.

V. SUGERENCIAS

.....
.....
.....
.....

Chiclayo, 08 de septiembre del 2017



Firma del profesional experto

N° de DNI40216371.....

N° de teléfono995108664.....

III. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Criterios	Indicadores	Condición		
		Bueno	Regular	Deficiencia
Claridad	La propuesta está elaborada con lenguaje apropiado.	✓		
Objetividad	Esta expresado en indicadores precisos y claros.	✓		
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	✓		
Intencionalidad	Adecuado para ser aplicado frente a la problemática del objeto de estudio.	✓		
Consistencia	Basado en aspectos teórico – científicos.	✓		
Coherencia	Hay relación entre con la problemática de la institución.	✓		
Metodología	La propuesta responde al propósito de la investigación.	✓		