



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**Percepción de la Atención y Trato Digno del Servicio
Odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss,
San Juan de Miraflores, 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORA:

Br. Fernández Silva, Angela Paquita

ASESOR:

Dr. Valdez Asto, José Luis

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de la Prestación Asistencial y Gestión del Riesgo en Salud

PERÚ -2019

| | | |
|--|---------------------------------------|---|
|  UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO | ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS | Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1 |
|--|---------------------------------------|---|

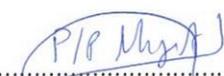
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Fernandez Silva Angela Paquita, cuyo título es: Percepción de la Atención y Trato Digno del Servicio Odontológico del Puesto de Salud Marianne Preuss, San Juan de Miraflores, 2018.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 QUINCE

Lima, San Juan de Lurigancho 19 de ENERO del 2019.



 DR. José Luis Valdez Asto
 PRESIDENTE



 MGTR. Cristina Ruiz Quilcat
 SECRETARIO



 MGTR. Noemí Teresa Julca Vera
 VOCAL

| | | | | | |
|---|---|--------|---|--|---|
|  |  | |  |  |  |
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Responsable del SGC | Aprobó | Vicerrectorado de Investigación |

DEDICATORIA

A Dios, por acompañarme en este sueño.

A mi padre Amador, que está en el cielo, por inculcarme el amor al estudio.

A mis hijos, Fernando y Gino, por permitirme tomar sus tiempos para lograr esta meta trazada.

A mi familia, por darme ánimo constante para culminar este proyecto.

AGRADECIMIENTO

Al Médico Jefe del Puesto de Salud Mariane Preuss, Dr. Paul Vizcarra Medina, por permitirme desarrollar este proyecto en mi centro laboral.

A la cirujano dentista, Nancy Mildred Aguirre Navas, por la ayuda facilitada en el procesamiento de datos y trabajo de campo.

A mi asesor, Dr. José Luis Valdez Asto, por guiarme en el transcurso del proyecto.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Fernández Silva Ángela Paquita, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado(a) con DNI N° 40844938, con la tesis titulada: "Percepción de la Atención y Tratamiento Digno del Servicio Odontológico del Puesto de Salud Martano Preuss, San Juan de Miraflores 2018".

Declaro bajo fe de juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, diciembre de 2018



Ángela Paquita Fernández Silva

DNI N° 40844938

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “*Percepción de la Atención y Trato Digno del Servicio Odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss, San Juan de Miraflores 2018*”, con la finalidad de Determinar la relación que existe entre percepción de la atención y trato digno del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss, San Juan de Miraflores, 2018; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestra en la Gestión de los Servicios de Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora

Índice

| | |
|---|-------------|
| PÁGINA DEL JURADO..... | ii |
| DEDICATORIA..... | iii |
| AGRADECIMIENTO..... | iv |
| DECLARACIÓN JURADA..... | v |
| PRESENTACIÓN..... | vi |
| ÍNDICE..... | vii |
| LISTA DE TABLAS..... | ix |
| LISTA DE FIGURAS..... | xi |
| RESUMEN..... | xii |
| ABSTRACT..... | xiii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 14 |
| 1.1. Realidad Problemática..... | 15 |
| 1.2. Trabajos Previos..... | 19 |
| 1.3. Teorías Relacionadas al Tema..... | 23 |
| 1.4. Formulación del Problema..... | 29 |
| 1.5. Justificación del Estudio..... | 30 |
| 1.6. Hipótesis..... | 31 |
| 1.7. Objetivos..... | 31 |
| II. MÉTODO..... | 33 |
| 2.1. Diseño..... | 34 |
| 2.2. Variables, Operacionalización..... | 36 |
| 2.3. Población y Muestra..... | 36 |
| 2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad | 37 |

| | |
|---|-----------|
| 2.5. Métodos de Análisis de Datos..... | 39 |
| 2.6. Aspectos Éticos..... | 40 |
| III. RESULTADOS..... | 41 |
| 3.1. Análisis de Datos..... | 42 |
| 3.2. Prueba de Normalidad de las Variables de Estudio..... | 47 |
| 3.3. Prueba de Correlación de las Hipótesis..... | 52 |
| IV. DISCUSIÓN..... | 55 |
| V. CONCLUSIONES..... | 59 |
| VI. RECOMENDACIONES..... | 61 |
| VII. REFERENCIAS..... | 63 |
| ANEXOS..... | 68 |
| Anexo N° 01: Matriz de consistencia..... | 69 |
| Anexo N° 02: Matriz de validación del instrumento..... | 70 |
| Anexo N° 03: Confiabilidad del instrumento..... | 74 |
| Anexo N° 04: Artículo científico..... | 75 |

Lista de Tablas

| | |
|---|----|
| 1. Tabla N° 1 Variable: Percepción de la atención..... | 36 |
| 2. Tabla N° 2 Variable: Trato digno..... | 36 |
| 3. Tabla N° 3 Percepción de la atención dimensión condición de las instalaciones del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss..... | 42 |
| 4. Tabla N° 4 Percepción de la atención dimensión imagen del personal del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss..... | 43 |
| 5. Tabla N° 5 Percepción de la atención dimensión materiales informativos del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss..... | 44 |
| 6. Tabla N° 6 Trato digno dimensión actuación del odontólogo del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss..... | 45 |
| 7. Tabla N° 7 Trato digno dimensión expectativa del paciente del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss..... | 46 |
| 8. Tabla N° 8 Prueba de normalidad de la variable percepción de la atención..... | 47 |
| 9. Tabla N° 9 Prueba de normalidad de la variable trato digno..... | 50 |
| 10. Tabla N° 10 Niveles de interpretación del coeficiente de correlación..... | 52 |
| 11. Tabla N° 11 Grado de correlación entre percepción de la atención y trato digno del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss, San Juan de Miraflores, 2018..... | 52 |
| 12. Tabla N° 12 Grado de correlación entre condición de las instalaciones y trato digno del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss, San Juan de Miraflores, 2018..... | 53 |

| | |
|--|----|
| 13. Tabla N° 13 Grado de correlación entre imagen del personal y trato digno del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss, San Juan de Miraflores, 2018..... | 53 |
| 14. Tabla N° 14 Grado de correlación entre materiales informativos y trato digno del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss, San Juan de Miraflores, 2018..... | 54 |

Lista de Figuras

| | |
|--|----|
| 1. Figura N° 1 Percepción de la atención dimensión condición de las instalaciones.. | 42 |
| 2. Figura N° 2 Percepción de la atención dimensión imagen del personal y trato digno..... | 43 |
| 3. Figura N° 3 Percepción usuaria de la dimensión materiales informativos y trato digno..... | 44 |
| 4. Figura N° 4 Trato digno dimensión actuación del odontólogo..... | 45 |
| 5. Figura N° 5 Trato digno dimensión expectativa del paciente..... | 46 |
| 6. Figura N° 6 Gráfico Q-Q normal de percepción de la atención..... | 48 |
| 7. Figura N° 7 Gráfico Q-Q normal de condición de las instalaciones..... | 48 |
| 8. Figura N° 8 Gráfico Q-Q normal de imagen de personal..... | 49 |
| 9. Figura N° 9 Gráfico Q-Q normal de materiales informativos..... | 49 |
| 10. Figura N° 10 Gráfico Q-Q normal de trato digno..... | 50 |
| 11. Figura N° 11 Gráfico Q-Q normal de actuación del odontólogo..... | 51 |
| 12. Figura N° 12 Gráfico Q-Q normal de expectativas del paciente..... | 52 |

Resumen

Dentro de la realidad problemática de este estudio, se distingue que la calidad que se brinda en la atención y trato digno al paciente odontológico en el Puesto de Salud Mariane Preuss, San Juan de Miraflores 2018, no es del todo satisfactoria y dicha situación está presumiblemente vinculada a diversos factores de tipo tangible e intangible del mencionado servicio. Bajo esta referencia, el presente trabajo se planteó como objetivo determinar la relación que existe entre percepción de la atención y trato digno del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss, San Juan de Miraflores, 2018.

Metodológicamente, corresponde a un estudio cuantitativo, no experimental, correlacional, aplicado y transversal. Se trabajó con (220) pacientes quienes formaron parte de la población que acude al servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss San Juan de Miraflores, 2018, y se asumió un muestreo probabilístico del cual quedaron seleccionados (140) pacientes. Como técnicas de investigación se usó la encuesta y el instrumento empleado fue el cuestionario tipo Likert, estructurado en dos partes para estudiar las variables percepción de la atención (12 ítems) y trato digno (10 ítems). Los datos se analizaron a través de la tabulación estadística por medidas de asociación y la prueba de hipótesis se efectuó mediante la correlación de Rho Spearman.

Los resultados denotan relación significativamente moderada positiva entre la percepción de la atención y trato digno 0.505 según la correlación de Spearman; además predomina la relación positiva alta entre material informativo y trato digno 0.612, por encima de la relación alta positiva de la condición de las instalaciones 0.610, seguido de relación moderada positiva imagen del personal 0.488.

Palabras Clave: Percepción de la Atención, Trato Digno, Servicio Odontológico.

Abstract

Within the problematic reality of this study, it is distinguished that the quality that is provided in the care and dignified treatment of the dental patient at the Mariane Preuss Health Post, San Juan de Miraflores 2018, is not entirely satisfactory and that situation is presumably linked to various tangible and intangible factors of the aforementioned service. Under this reference, the present work aimed to determine the relationship between perception of care and decent treatment of the dental service of the Mariane Preuss Health Post, San Juan de Miraflores, 2018.

Methodologically, it corresponds to a quantitative, non-experimental, correlational, applied and cross-sectional study. We worked with (220) patients who were part of the population that attends the dental service of the Mariane Preuss Health Post San Juan de Miraflores, 2018, and a probabilistic sampling was assumed from which (140) patients were selected. As research techniques the survey was used and the instrument used was the Likert questionnaire, structured in two parts to study the variables attention perception (12 items) and dignified treatment (10 items). The data were analyzed through the statistical tabulation by association measures and the hypothesis test was carried out using the correlation of Rho Spearman.

The results denote a significantly positive positive relationship between the perception of attention and dignified treatment 0.505 according to Spearman's correlation; In addition, the high positive relationship between informative material and dignified treatment 0.612 predominates, above the high positive relationship of the condition of the 0.610 facilities, followed by a moderate positive relationship of the 0.488 staff image.

Keywords: Perception of Attention, Decent Treatment, Dental Service.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Alrededor de la transformación de los sistemas de salud estomatológica, el tema de la satisfacción del paciente, ha tomado un auge hacia la concepción humanista, fundada en el criterio del respeto a la dignidad humana, a través de la atención y el trato adecuado, de tal manera que éste, se sienta valorado como persona con todos sus derechos. En este sentido, la dignificación del paciente, requiere de una gran responsabilidad y valoración ética del profesional en odontología, lo que engloba todo un protocolo donde se ha de considerar los elementos tangibles e intangibles del ambiente dental.

Aunque siempre, éste ha sido uno de los objetivos fundamentales de las políticas sanitarias a nivel mundial, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2013) ha enfatizado más aun en ello, contemplando “el trato apropiado a los beneficiarios, como una de las cualidades fundamentales de la calidad de la atención puesta sobre un producto y/o servicio para ser de provecho a quienes se sirven de éste” (p.223). De modo que, la asistencia es eficaz si sus particularidades, compensan las necesidades e intereses de sus beneficiarios; por consiguiente, los servicios de salud odontológica, también engloba todas las actividades orientadas a mejorar, fomentar o restaurar la salud bucal.

Como puede verse, esto demanda que los odontólogos y gestores de la salud pública estén obligados, en cualquiera de sus actuaciones, a salvaguardar la dignidad e integridad de las personas bajo la asistencia en los establecimientos donde se presta dicho servicio. Es por ello que, Gómez & Torrealba (2014), estiman que “dentro de las obligaciones de los odontólogos, está la educación y prevención sanitaria, que deben incluir un trato digno al usuario” (p.24). Bajo estas consideraciones, la seguridad odontológica se convierte en otro componente de la calidad asistencial. Por tanto, la complejidad creciente de la experiencia clínica odontológica pasa de abordajes sucintos, poco efectivos y limitadamente seguros a un panorama donde la asistencia es muy complicada, y contenidamente peligrosa. En relación a ello, Granados (2016), destaca la compleja realidad que enfrentan los odontólogos, quienes al igual que los demás gerentes y profesionales sanitarios:

...están llamados a humanizarse con el paciente, pues, la atención y trato del paciente denotan la satisfacción del usuario, que está valorada no sólo por los conocimientos técnicos y científicos que éstos puedan percibir, las condiciones físicas del establecimiento donde reciben el servicio; todo ello es un indicador potencial para determinar la calidad asistencial. (Granados, 2016, p.92)

En esta línea, se distingue la percepción de los usuarios sobre la seguridad, la atención y trato que se les brinda en los centros de especialidades odontológicas, la cual, en términos generales, es medianamente buena, lo que lleva a los pacientes a valorar negativamente la actitud del odontólogo en cuanto al servicio que le brindan. De ahí que, Gómez & Torrealba (2014), se ponga de manifiesto que “la atención inadecuada de los pacientes es una causa importante de error en la asistencia sanitaria bucodental y constituye un riesgo para la seguridad de los mismos” (p.78).

En un estudio presentado por Granados (2016), donde se analizan los factores asociados a la atención e insatisfacción de los usuarios dentales, se determinó “un 64% de los beneficiarios tuvo experiencias desagradables durante la consulta, 33% de ellos recibió mal trato por parte de los odontólogos y el otro 31% manifestó desconfianza al tratamiento por falta de equipos óptimos e insumos” (p.24). Indiscutiblemente, hoy en día los estilos de la práctica profesional en el ámbito estomatológicos deben ser más participativos, que promuevan en el paciente la confianza de preguntar, de manifestar sus dudas o temores, lo que permitirá que el diagnóstico y tratamiento sea más llevadero. En este sentido, Pisón (2011), establece la importancia de las estrategias de gestión en servicios de salud, los cuales según el autor:

Se deben aplicar en los servicios de prestación de servicios bucodentales, como mecanismo de respuesta a la dificultad que enfrentan los centros de salud odontológica, que, aunque alude se debe a factores multifactoriales, el que se atiendan y valoren todos aquellos aspectos que favorecen la transformación del sistema de salud en ese ámbito son positivos para optimizar la calidad del servicio; pues, dentro de la práctica profesional del odontólogo, frecuentemente se percibe de los pacientes una inconformidad sobre la calidad de la atención y ausencia de un trato humanizado. (Pisón, 2011, p.54).

De allí, la consideración de que la atención y trato inadecuado dentro de la asistencia dental, constituya un riesgo para el bienestar de los usuarios y para la concepción que se tiene sobre calidad del servicio durante los tratamientos odontológicos. En relación a ello, Cruz (2014), derivado de un estudio realizado en Brasil obtuvo como resultado lo siguiente “los usuarios perciben que la atención y trato durante la consulta dental es mala 43%, es regular en 38% y el 19% dicen que es buena” (p.17); es así como los usuarios manifestaron su insatisfacción. Es por ello que, sobre la base de una concepción gerencial dentro del

ámbito de la gerencia de las acciones sanitarias, se considera fundamental rescatar el espíritu humanista, enraizado en los valores, creencias y sentimientos, como ser único que vive y responde ante la enfermedad funcional a nivel bucal del individuo; ante lo cual, se debe brindar una atención de calidad, donde la esencia de su concepto, destaque el alivio de los síntomas, del dolor y responda satisfactoriamente a las necesidades de los usuarios y éste sea tratado en su globalidad de ser y buscando mejorar su bienestar y calidad de vida, disponiendo para ello del capital humano, recursos materiales y económicos necesarios.

Esta atención de la salud bucal, evoca a los cuidados que debe tener personal odontológico y la gerencia de los centros de salud pública donde se prestan dichos servicios, pero consisten básicamente en una filosofía que se puede utilizar en diversos contextos e instituciones. Y en ello hay que hacer especial énfasis, porque generalmente, se planifica la enseñanza de procedimientos odontológicos, pero se desplaza la importancia que reviste el aspecto ético, que engloba entre otros elementos, el trato digno de los usuarios, en el sentido de que éstos tenga acceso a la seguridad social, para lo cual es necesario que el Estado a través del financiamiento del sistema público de salud, otorgue los financiamientos necesarios para que los establecimientos de salud puedan dotarse de los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para brindar una atención de calidad. También, en Perú, García (2015), da a conocer algunas cifras sobre la apreciación de la atención de la praxis estomatológica, en el cual expone que:

El 45% de los pacientes muestran insatisfacción respecto a las condiciones de las infraestructuras del establecimiento de salud, 58% considera que los profesionales no crean una relación empática odontólogo-paciente, y el grado de inconformidad por los aspectos subjetivo es de 59,6% (García, 2015, p.24).

A partir de las cita anterior, se puede inferir que el buen trato por parte de los profesionales estomatológicos es uno de los factores subjetivos más importantes para los pacientes que acuden al mencionado puesto sanitario, pues, la valoración en la dignificación de la persona, la comunicación efectiva y afectiva y el sentirse valorados por el odontólogo que los atiende genera seguridad, empatía y bienestar en los usuarios.

En correspondencia con dichos señalamientos, Sarco (2016), en su investigación titulada “Calidad percibida por el paciente odontológico atendido en la Clínica Odontológica de la Universidad Privada Norte Wiener, Lima-Perú”, destaca dentro de sus aspectos conclusivos que “los odontólogos tienen un elevado nivel de responsabilidad en la

satisfacción de la atención odontológica, y es que esta satisfacción sería mayor si se mejora la puntualidad para la atención”, además de ello, hace referencia a “mejorar los aspectos físicos de la clínica, conceder mayor importancia a la percepción del paciente respecto al trato recibido y valoración de la experiencia de éste durante la consulta” (p.118).

Ahora bien, en Perú el tema de la asistencia de calidad a los beneficiarios que asisten a los centros de salud ha tomado un auge importante, a tal punto que el Ministerio de Salud (MINSa), mediante el instrumento técnico RM 519-2016/MINSa “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”, actualizó y amplió el alcance del documento del mismo nombre, en la que se establecen que, para el esclarecimiento y avance de los procedimientos de servicio eficaz de los entes prestadores de salud en el ámbito nacional y regional, se debe tomar en cuenta ciertos principios y bases conceptuales. De esta manera, el estado peruano a través del MINSa, ha buscado garantizar en los últimos años una asistencia de salud de calidad y para bienestar del usuario.

Pese a ello, estas políticas de atención sanitaria distan de corresponderse con la realidad que caracteriza la calidad de la atención y trato digno al paciente odontológico en el Puesto de Salud Mariane Preuss, San Juan de Miraflores 2018. Por medio de un sondeo prescriptivo de la problemática que afecta a los usuarios, éstos manifiestan que el trato que perciben del personal de salud no es del todo satisfactorio, pues, a pesar de que la profesional en odontología que allí presta servicio se esfuerza al máximo por asistir las necesidades usuarias, ésta atiende una excesiva cantidad de pacientes por ser la única integrante del equipo estomatológico, lo que resulta agotador, debido a lo extenuante de las jornadas de atención que deben brindar a los usuarios.

Adicionalmente, una de las debilidades más representativas del problema de estudio, está enfocado en los elementos tangibles del servicio odontológico, pues la infraestructura se encuentra parcialmente deteriorada, y los equipos del servicio no tienen un funcionamiento óptimo, aunado a la deficiencia de materiales e insumos odontológicos necesarios para la atención de los pacientes, puesto que el Estado no los provee equitativa y oportunamente. Inclusive, se pudo conocer de manera extraordinaria, que la Odontóloga que allí labora, muchas veces debe facilitar su instrumental de uso privado para cumplir con los pacientes y brindarles un trato digno. Esta realidad, repercute de manera desfavorable en el logro de las metas institucionales, pero recae directamente en la profesional odontológica, ya que es el que da la cara a los pacientes.

Frente a todo lo descrito, se vislumbra que existe una marcada deshumanización de la práctica en la atención y trato digno al paciente, pero también para el profesional de la salud bucal, ante el temor de ser denunciado por confundir la deficiencia de los elementos tangibles con el no ejercer una buena práctica. Esto resulta aún más preocupante, por el sistema de salud pública es rígido y exige al personal del Servicio Odontológico objeto de estudio, anteponer la cantidad frente a la eficacia y eficiencia en la calidad de atención al paciente. Todas estas inferencias, de muchas de las acciones que tienen lugar en el centro de salud objeto de estudio, privan a los pacientes de ser atendidos conforme a lo indican las nociones elementales de los Derechos Humanos, al estipular la salud como una prioridad donde su promoción debe garantizar el tratamiento oportuno y de calidad; y por la otra, que se asegure la garantía de este derecho, instituyendo un sistema de seguridad social integral y eficiente.

1.2. Trabajos Previos

Los trabajos previos, tal y como indica Arias (2012), “muestran los desarrollos y la fase existente del conocimiento en un área determinada y sirven para guiar investigaciones futuras” (p.106). A partir de dicho señalamiento, resulta pertinente ubicar antecedentes que en contenido y/o metodología se correspondan con el tema objeto de estudio. Sin embargo, una de las limitantes más destacadas en este punto, estuvo vinculada con la ubicación de trabajos en los cuales coincidieran las variables “percepción de la atención” y “trato digno”, por lo tanto se consideraron los diferentes estudios, que de una u otra manera se asemejan o guardan relación con las mismas. En este sentido, se puede decir que, esta investigación marca un precedente en el campo del discernimiento de las ciencias médicas, y por ende, resulta ser novedosa para futuros investigadores que deseen estudiar más a profundidad realidades similares a la aquí abordada.

Antecedentes Internacionales

Inicialmente se cita a Sabbahi (2013), en la Universidad de Toronto abordó la “Asociación entre la atención en salud oral y el resultado clínico centrado en el paciente”. Esta tesis doctoral se realizó para cubrir algunas de las deficiencias en la investigación sobre los factores o resultados que afectan la atención en la salud oral de los pacientes. Los participantes en este estudio fueron reclutados del grupo de nuevos pacientes que asistieron

al Facultad de clínicas de odontología de la Universidad de Toronto (muestra de conveniencia). En este estudio se utilizaron los criterios de exclusión, que excluyeron a las personas menores de 19 años con problemas de audición o visión, aquellos con alguna discapacidad física, que no cooperan pacientes y aquellos que no podían hablar, leían y entendían bien el inglés. Los resultados incluyeron en el modelo, aspectos: sociodemográficos, uso dental y oral variable de comportamiento de salud, estado de salud oral auto percibido, conocimiento dental, salud oral impacto, calidad de la comunicación paciente-dentista, experiencia de caries y condición periodontal. Las conclusiones alcanzadas por la investigadora denotan una alta consistencia interna y una buena confiabilidad de prueba, donde se alude a la necesidad de atención en el CCOHLI para mejorar la calidad del proceso de comunicación odontólogo-paciente para mejores resultados cualitativos.

Mientras tanto, Moreno & Sánchez (2014), presentaron en Zaragoza – México, un estudio sobre los “Factores determinantes de la calidad de la atención en el servicio odontológico”. Este trabajo de corte documental, hizo necesario el uso de la técnica de revisión bibliográfica, que permitió la recopilación de diversos trabajos, artículos y publicaciones donde se estudia la analogía de las relaciones interpersonales, la ética, la responsabilidad profesional, el costo de la calidad, así como la relación entre calidad y productividad o eficiencia, con los estándares personales que tienen los usuarios para considerar si la atención odontológica es de calidad. Como parte de las conclusiones, se hace un reconocimiento de las exigentes usuarias, donde evocan al uso de sus derechos, provocando que exista mayor competitividad en los prestadores de servicios para así poder mantenerse vigentes en un mercado que cada vez más reducidos. Las exigencias actuales hacen de la calidad de la atención uno de los factores de mayor competitividad, ya no es el precio, sino la calidad genera satisfacción en el paciente odontológico.

Por su parte, López (2015), Colombia, estudió las “Variables relacionadas con la satisfacción del paciente en la atención de los servicios odontológicos”. En esta investigación, cuyo objetivo estuvo dirigido a determinar las variables afines con la satisfacción del paciente en la atención de los servicios estomatológicos, adoptando el método de investigación descriptiva, seleccionando para ello (342) pacientes a los cuales fue suministrado un cuestionario contentivo de 12 ítems. Para el procesamiento estadístico se recurrió al programa SPSS versión 11. En torno a la discusión de los resultados, se pudo conocer que 84% de los pacientes ejerce control de la placa, 36% presentó susceptibilidad a

padecer enfermedades bucales, 54% reportó consecuencias fatales derivadas de dichos padecimientos estomatológicos. Para el 94% la pérdida de la salud bucal afecta la autoestima de los pacientes que la padecen. Con relación a las conclusiones, el autor indicó que la insatisfacción del paciente está vinculada con la susceptibilidad hacia las enfermedades bucodentales, los beneficios distinguidos y la autoeficacia.

En esta misma línea, Barranco (2016), efectuó en Venezuela, un “Análisis de la calidad de atención y trato digno en los servicios odontológicos en la Parroquia Manuel Dagnino, Municipio Maracaibo”. Su propósito fue determinar la calidad de atención en los servicios odontológicos en la Parroquia Manuel Dagnino Municipio Maracaibo IV. Se precisa que se realizó bajo un diseño descriptivo, representada por (18) odontólogos que trabajan en el mencionado servicio odontológico, donde se aplicó una encuesta para determinar los niveles de calidad existentes en los servicios la cual contiene cinco alternativas a manera de preguntas cerradas, lo que representó al usuario interno. La aplicación del instrumento dio como resultado que existe medianamente calidad en la asistencia odontológica en 39.50% y satisfacción en la atención y trato digno un 36.00%; lo que lleva a concluir que no existen todas las condiciones idóneas para brindar atención óptima.

Asimismo, Henríquez & Cartes (2016), realizaron un estudio sobre “Las percepciones de los pacientes sobre la atención de los dentistas. Una revisión de la literatura”. El propósito es evaluar los principales aspectos que influyen en la percepciones sobre los dentistas según lo informado en la literatura convencional. La búsqueda bibliográfica fue hecha en medios electrónicos. Se detectó que las apreciaciones de los usuarios dependen principalmente en su experiencia previa, con el profesional, ya que algunas personas valoran las habilidades técnicas de los profesionales, mientras que otras valoran sus habilidades comunicativas. Se concluyó que entre las percepciones desfavorables para el paciente, las más destacadas son el miedo al dolor y cómo manejarlo, lo que puede limitar el cuidado dental, buscando comportamientos, y la disponibilidad y costo del cuidado dental. Otros factores: edad – paciente y dentista y sexo, como cuando el paciente y el dentista son hombres o mujeres, la vergüenza y se reduce el miedo al contacto físico durante el examen.

Antecedentes Nacionales

En este contexto, Jesús (2017), abordó en su tesis la “Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud”. La finalidad del estudio fue

determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológico en un centro de salud. El método adoptado contempló un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional. La población quedó constituida por (110) usuarios que asistieron al servicio odontológico en un establecimiento de salud en Chorrillos entre los meses de abril y mayo. Los resultados reportan satisfacción por parte de los usuarios de 42.7%. Se concluyó correlación débil moderada ($r=0.406$) entre satisfacción del paciente y calidad de la asistencia dental con un $p=0,000<0,05$, por lo que implementaron actividades de formación al personal de salud y sensibilización a la población.

Montalvo (2017), enfocó su trabajo de investigación en la “Actitud hacia el ejercicio profesional y a los servicios odontológicos: aspectos formales e informales, en usuarios y odontólogos de Lima metropolitana, 2016”. La metodología adoptada fue descriptiva y transaccional, con una población de (377) usuarios, a quienes se aplicaron dos cuestionarios: uno a los usuarios para conocer la actitud hacia la actuación profesional odontológica (25 ítems) y otro a los Odontólogos para conocer la actitud del paciente hacia los servicios dentales (22 ítems). Conforme a los resultados obtenidos, se detectó en los estomatólogos, una condición negativa hacia la acogida estomatológica y una cualidad optimista en torno a la formación, tarea del odontólogo y para la productividad profesional. Entre las conclusiones se enuncia que los usuarios tienen una respuesta favorable con la importancia de la salud estomatológica, el acceso a los servicios dentales y en cuanto a la asistencia que reciben. Se observó aceptable en profesionales y usuarios al costo de tratamientos.

También, Quizpe (2017), en un trabajo titulado: “Satisfacción del paciente usando el DSQ en odontología en el Hospital I "Aurelio Díaz Ufano y Peral" – 2016”, se planteó como propósito de estudio, conocer el grado de satisfacción del usuario en el servicio odontológico mediante la Dental Satisfaction Questionnaire en el Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral”, en el mes de Julio del 2016. Este estudio fue realizado bajo el tipo de investigación no experimental y diseño transaccional, la población quedó compuesta por 2640 usuarios atendidos durante el mes de Julio del 2016, la muestra fue probabilística de 188 pacientes. El instrumento en mención tuvo una alta confiabilidad (Alfa de Crombach 0.965) y 5 dimensiones: calidad, acceso, manejo del dolor, costo y disponibilidad.

Además, se identificaron 2 variables, satisfacción y características sociodemográficas. Las resultas del estudio señalan que mayormente los encuestados fueron mujeres (59%), con un nivel de instrucción de secundaria a más (73.4%) y un promedio de edad de 34.65 ± 9.6 años. Las conclusiones destacan que la mayoría de pacientes presentaron un grado de poca

de satisfacción (50.5%), seguido por un grado de satisfacción regular (41.5%) y muy pocos pacientes un grado de mucha insatisfacción (8%). La dimensión mejor evaluada fue costos (47.9% lo calificaron bueno) y la peor evaluada fue accesibilidad (55.9% lo calificaron malo).

Por otro lado, presentó Espejo (2018), una investigación titulada “Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una institución pública y privada en la Provincia de Lima, San Martín de Porres en el año 2017”. Para ello se utilizó el diseño descriptivo, de tipo observacional y transversal, empleando (100) usuarios de una clínica privada y (100) usuarios de un hospital. Se aplicó la encuesta con escala Servqual, la cual permitió concluir que la calidad en la atención odontológica que se brinda a los usuarios que atienden en la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia es mayor a la calidad que distingue a los servicios del Departamento de Odontología del Hospital Cayetano Heredia.

Finalmente, Salazar (2018), estudió el “Nivel de satisfacción del paciente en el servicio de odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar- Ayacucho-2017”. Metodológicamente la investigación fue cuantitativa, de tipo no experimental y diseño transversal descriptivo. La población seleccionada incluyó (60) pacientes del Centro de Salud Tambo-La Mar, a los cuales se suministró un cuestionario estructurado, cuyo resultado arrojó que 56.70% de los pacientes se siente satisfecho con la atención del servicio dental, el 40.00% lo catalogó como regular, el 1.70% se siente insatisfecho. Con ello se concluye que el nivel de bienestar y satisfacción para el 56.70% de los usuarios en el servicio de odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar 2017 es considerado bueno.

1.3. Teorías Relacionadas al Tema

Percepción de la Atención

Según, Merleau (2015), define la percepción de la atención como “el proceso cognitivo, mediante el que los usuarios de determinado servicio reciben información del medio en el cual se desenvuelven, donde la gnosia de esta indagación interacciona con los estímulos captados sensorialmente, permitiendo al sujeto crear una representación de su contexto” (p.31). Por otra parte, en la definición propuesta por Martín (2017), se observa que “se trata del acto como el individuo recibe, interpreta y comprende estímulos del exterior, sobre el

ambiente y los individuos que lo rodean; es decir, cuando se encuentra en contacto la realidad” (p.140).

En relación a las diversas definiciones revisadas, se puede inferir que la percepción de la atención, no es más que la capacidad que tiene el individuo de recibir estímulos del exterior, mediante sus sentidos (vista, tacto, otros), lo cual viene en estrecha relación con las impresiones psicológicas que éste se forma durante su encuentro con la realidad que lo rodea. En el caso del presente proyecto, se alude al término de percepción de la atención, concatenado a la calidad del trato que recibe el paciente odontológico, que según Urriago (2017):

Esto contempla un apreciación de la calidad a partir de tres dimensiones: organización, métodos y efectos. Esta representación supone que los efectos verdaderamente son el resultado de la atención que fue brindada, lo que indica que no siempre los resultados alcancen ser fáciles y únicamente atribuibles a los métodos, y no todos los métodos estribarán directamente de la organización (Urriago, 2017, p.17).

Sobre la base de lo anterior señalado, se desprende el estudio de la satisfacción usuaria, concebida elementalmente como el talante necesario de la dimensión de efectos, desde el cual se obtenga la apreciación usuaria vinculada a los aspectos de la organización (condiciones, infraestructuras, estructura), el método (procesos y acciones ejecutadas en la consulta) y el efecto (mejoras en el estado de salud de paciente y la apreciación de éste en relación a la atención recibida).

Trato Digno

En palabras de Granados (2016), “es el acto que denota la atención que se brinda al estado de bienestar de un individuo y que indica respeto a su condición humana, bajo el estímulo de la sensibilidad, la cortesía y empatía” (p.39). En el contexto de la salud, la atención y trato del usuario, tal y como lo indica Jiménez (2018), “tiene que ver con la forma o manera en que se relaciona el personal sanitario con los pacientes” (p.14), por lo tanto, el tema de la calidad está tan arraigado a esta dimensión, que es fundamental que se pongan a su disposición los diferentes recursos que garanticen el cumplimiento de las expectativas que

éste tiene respecto al servicio en salud que está recibiendo. En esta línea, Díaz (2017), destaca que:

Entre los elementos que llevan a contemplar un trato digno en el paciente que demanda los servicios odontológicos, está: (a) comunicar y emplazar al paciente sobre los aspectos pertinentes a su estancia en el centro de salud; (b) velar por el acatamiento de los derechos de los pacientes; (c) tramitar reclamos y/o sugerencias presentadas por los usuarios, orientado siempre a propuestas de solución; (d) considerar los indicadores de bienestar de los usuarios; (e) canalizar la dotación de equipos, etcétera (Díaz, 2017, p.93).

Alrededor de las disposiciones previas, la atención y trato digno del paciente que recibe servicio odontológico, viene a ser el reflejo y expresión del trabajo realizado por el profesional estomatólogo, no sólo en lo inherente a la interacción profesional-paciente, la valoración y sensibilización del odontólogo para con el usuario, la información que le suministra respecto al tratamiento, a lo que siente, etcétera; sino que además contempla la disposición de instalaciones, equipos, materiales e insumos odontológicos que garanticen el pleno cumplimiento de la asistencia requerida.

Elementos Tangibles

Se refiere a los recursos físicos utilizados comúnmente para acrecentar la eficacia de los servicios que se proporcionan a los usuarios. El problema surge porque la presencia de esos elementos genera una expectativa en el cliente. Aliaga (2013), precisa que “los elementos tangibles a nivel de salud, son considerados como: el aspecto físico de las instalaciones, de los trabajadores, maquinarias, equipos, instrumentos, métodos, procesos, premisas, otros” (p.58). A los fines de abordar los elementos tangibles que distinguen la percepción de la atención de los servicios odontológicos del Puesto de Salud Mariane Preuss, San Juan de Miraflores, se definirán las siguientes dimensiones: condiciones de las instalaciones, imagen del personal y materiales informativos.

- **Condición de las instalaciones.** Según Ruiz (2013), las condiciones de las instalaciones “se refiere al estado o situación en la cual se encuentra la infraestructura o espacio físico donde se desarrolla determinada labor” (p.171). Enfatizando en el área de la salud, las condiciones de las instalaciones son determinantes para la calidad

de los servicios que se prestan a los usuarios, pues, si tales circunstancias en las que éstas se encuentran son desfavorables, indudablemente producirá efectos que ponen en riesgo la salud del paciente, debido a la presencia de diversos factores que pudieran ser contaminantes. A decir de, Vergara (2014), “el aspecto físico de las instalaciones con que se cuenta es muy importante para mejorar la comodidad y confort del servicio odontológico, circunstancia favorable tanto para el paciente como para el desarrollo de la atención del profesional” (p.30).

- **Imagen del personal.** En esencia, este elemento es la carta de presentación de los trabajadores que prestan servicio dentro de una organización, cualquiera que sea su objeto. De manera más precisa, De Lima (2014), considera que la imagen del personal “es un componente primario de comunicación y es la ficha de presentación del individuo, que va acompañada de la observancia del lenguaje verbal y no verbal” (p.72).

Con relación a lo señalado, se destaca la importancia de que el personal sanitario cuide su imagen personal, porque es la primera impresión que los pacientes y público en general, tiene de la atención que recibe y, incluso sin emitir palabra, el sujeto puede transmitir datos y proyectar su perspectiva por medio de la imagen que exterioriza. Por tanto, dice Garrido (2015), “se debe mantener la coherencia entre los canales de información utilizados al momento de transmitir un mensaje: aspecto visible, pronunciación y entonación de la voz, gestos y vestimenta” (p.20).

- **Materiales informativos.** Para, Torres (2013), los materiales informativos "son cualquier recurso impreso o no, empleado para comunicar cualquier suceso que esté aconteciendo” (p.48). En el presente proyecto, se alude a los materiales informativos empleados dentro del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss, y que proporcionan a los usuarios información sobre los servicios y tratamientos que se prestan, epidemiología, horario de atención, normas de convivencia y atención al usuario, medidas de prevención de enfermedades bucodentales, entre otros.

Factores de Tipo Subjetivo

Desde la concepción de, Rodríguez (2014), los factores de tipo subjetivo “son aquellos aspectos de carácter intangible que enmarcan el trato, la empatía, la habilidad de contestación y aptitud competitiva del profesional, las cuales son difícilmente evaluables externamente”

(p.19); toda vez que éstas se derivan del pensar y sentir del usuario conforme a la interacción odontólogo-paciente, y que le dan una buena apreciación de la asistencia eficaz en el tratamiento brindado o servicio recibido. En el presente proyecto, los factores de tipo subjetivo que dimensionan a la variable trato digno, son las siguientes:

- **Actuación del odontólogo.** La actuación del odontólogo, según Tellez (2014), “abarca las acciones de elementos y habilidades odontológicas preventivas, curativas y correctivas asumidas por el profesional estomatólogo durante el desempeño de sus funciones” (p.361). No obstante, Salazar (2018), tiene una visión más amplia sobre los aspectos que se relacionan con la actuación del odontólogo, agregando teóricamente que:

El odontólogo no se puede limitar únicamente a suministrar asistencia odontológica, sino que además debe trabajar la parte humana, como lo es el buen trato y empatía con el usuario, entre otras, las cuales emanan de todas las actividades que realiza la institución y que influyen para que se tenga una determinada percepción (Salazar, 2018, p.74).

En virtud de ello, al examinar la percepción de la atención y trato digno del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss, San Juan de Miraflores, se pretenderá obtener datos del trato odontólogo-paciente, los canales de comunicación, la empatía, amabilidad y comunicación afectiva que se da entre éstos, la capacidad de reconocer y valorar las necesidades del paciente, etcétera, a fin de salvaguardar la calidad y el nivel de satisfacción del usuario.

- **Expectativa del paciente.** En el contexto de estudio, Delgado (2010), argumenta que “las expectativas del paciente odontológico tienen que ver, con lo que éste desea que ocurra en la visita a la consulta, que es diferente a esperar que probablemente algo ocurrirá o a pedir al odontólogo que algo ocurra” (p.19). En relación a esta dimensión, el citado autor ha estudiado las relaciones entre la actuación del odontólogo y las expectativas sobre la satisfacción del paciente. Delgado (ob. cit.), enfatiza en la importancia:

El conocer las expectativas del paciente, es fundamental para la atención que se le brinda, pues permite distinguir los aspectos que éste valora en el establecimiento de salud, por consiguiente, la satisfacción del paciente deriva del contraste entre lo que espera y lo que recibe. (Delgado, ob.c ti., p.29).

Calidad y Satisfacción del Servicio Odontológico

Badia (2012), en sus argumentos sustenta que al hacer referencia a calidad, es indispensable divergir en líneas que centran indicadores objetivos e indicadores subjetivos para medir la satisfacción en distintos ámbitos. De allí que la calidad de atención en odontología se consigue habiendo cumplido con las estructuras, los métodos y respondiendo a las necesidades y expectativas de los usuarios satisfactoriamente.

Para detallar la calidad de atención en odontología se deben considerar cinco aspectos fundamentales: predominio profesional, uso adecuado de insumos odontológicos, disminución de condiciones inseguras para el usuario, grado elevado de satisfacción y la calidad de vida como resultado final que tiene la atención brindada en la salud estomatológica del paciente. De ahí que, Donabedian (2012), considera que “la satisfacción y bienestar del individuo es el factor primordial que intenta promover la atención de calidad” (p.191).

Teoría sobre la Percepción de la Atención

Esta variable distingue los preceptos de la Psicología de la Gestalt, propuestos por Wertheimer, Köhler, Koffka y Lewin, que promueve el principio de que el todo es más que la suma de las partes, lo que acabó con la concepción de la descripción del pensamiento que denota la gnosis de esta escuela de ciencia. Según el psicólogo Dithley (1967),

Indivisiblemente en los procesos síquicos, la aprensión de la totalidad preexiste a la razón de la cosa o percepción. Desde esta concepción, las bases de la gestalt se sientan, en las propiedades de la totalidad, que surgen de la interacción espacio-temporales entre los elementos percibidos, y no logran ser inferidas a partir de cada elemento aislado (Dithely, 1967, p.142).

A partir de allí, la percepción de la atención sin predominio de nuevos componentes positivos o negativos, advierte del contexto objetivamente, asegurando la resistencia del individuo. Según la Gestalt, el sujeto desarrolla patrones que explican cómo el ser humano agrupa sus sensaciones y llena los huecos para poder interpretar el mundo.

Teoría sobre Trato Digno

En torno al trato digno del paciente, la teoría más destacada es la de los 13 principios de calidad, que indica Viveros (2013), está basada en trece criterios que permiten alcanzar la calidad del proceso de elaboración de determinado producto o durante la asistencia de atención o servicio prestado. Los trece criterios se mencionan a continuación:

Desde el principio deben hacer bien las cosas, la atención debe estar orientada a satisfacer las necesidades del cliente, se deben presentar propuestas viables para solucionar problemas, ser optimista en todo momento, mantener relaciones interpersonales placenteras, ejecutar las tareas y actividades debidamente, conservar la puntualidad, ser cordial con los demás miembros del equipo de trabajo, reconocer los errores y corregirlos asertivamente; mantener la humildad, ser organizado, entre otros. (Viveros, 2013, s/p).

Según el autor de esta teoría, si todo el recurso humano de una organización sigue estos criterios, será capaz de desempeñarse con la mayor eficacia y calidad en satisfacción de quienes recurren a sus servicios. De modo pues, que se considera vinculante al presente estudio, tomando en cuenta que se abordan aspectos de tipo subjetivo que de acuerdo con las hipótesis H₂ podrían estar relacionados con la percepción en cuanto a la satisfacción de la calidad en la atención y el trato digno del servicio odontológico.

1.4. Formulación del Problema

1.4.1. Problema General

- ¿Cuál es la relación que existe entre percepción de la atención y trato digno del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss, San Juan de Miraflores, 2018?

1.4.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre las condiciones de las instalaciones y el trato digno del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss San Juan de Miraflores, 2018?

- ¿Cuál es la relación que existe entre la imagen del personal y el trato digno del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss San Juan de Miraflores, 2018?
- ¿Cuál es la relación que existe entre los materiales informativos y el trato digno del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss San Juan de Miraflores, 2018?

1.5. Justificación del Estudio

Justificación Teórica

Se hace pertinente resaltar que, en el ámbito teórico queda evidenciada la necesidad de acudir a diferentes fuentes documentales y bibliográficas que permitan sustentar las opiniones, señalamientos e ideas que se exponen a lo largo del trabajo, y que a su vez servirán como referentes teóricos en la relación que existe entre la percepción de la atención y trato digno del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss, San Juan de Miraflores; 2018.

Justificación Práctica

Queda plasmada la necesidad de constituir un conjunto de insumos teóricos-prácticos dentro del área de la odontología y de la gestión en servicios de salud, para el abordaje de situaciones donde se ve implícita la percepción del usuario que vislumbra la calidad del servicio odontológico, y la dignificación del trato que recibe, en función de los elementos tangibles y los factores de tipo subjetivo que contextualizan los agentes clínicos dentales.

Justificación Social

La contribución social viene dada porque permitirá conocer con mayor detalle los factores que intervienen en la calidad de la atención y trato digno de pacientes que acuden a un servicio público; permitiendo con ello asumir acciones que contribuyan con la mejora de los servicios odontológicos que se facilitan en los espacios de salud.

Justificación Metodológica

El presente proyecto se orienta hacia la necesidad de formular un diseño de la investigación que responda los objetivos planteados, así como el seleccionar una población de estudio que se constituyó para la recolección de información que una vez procesada, permitió conocer la relación entre la atención y trato digno que reciben los usuarios, respecto a los elementos tangibles y los factores de tipo subjetivo. Además, servirá como futuro antecedente que enriquecerá la línea investigativa “Calidad de la Prestación Asistencial y Gestión del Riesgo en Salud” de la Escuela Profesional de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

1.6. Hipótesis

1.6.1. General

Hi: Existe relación entre percepción de la atención y trato digno del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss, San Juan de Miraflores, 2018.

Ho: No existe relación entre percepción de la atención y trato digno del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss, San Juan de Miraflores, 2018.

1.6.2. Específicas

H1: Existe relación entre las condiciones de las instalaciones y el trato digno del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss San Juan de Miraflores, 2018.

H2: Existe relación entre la imagen del personal y el trato digno del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss San Juan de Miraflores, 2018.

H3: Existe relación entre los materiales informativos y el trato digno del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss San Juan de Miraflores, 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. General

- Determinar la relación que existe entre percepción de la atención y trato digno del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss, San Juan de Miraflores, 2018.

1.7.2. Específicos

- Determinar la relación que existe entre las condiciones de las instalaciones y el trato digno del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss San Juan de Miraflores, 2018.
- Determinar la relación que existe entre la imagen del personal y el trato digno del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss San Juan de Miraflores, 2018.
- Determinar la relación que existe entre los materiales informativos y el trato digno del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss San Juan de Miraflores, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño

El estudio se vincula metodológicamente a la investigación cuantitativa, definida por Cerro & Bervian (2009), como “una actividad encaminada a la solución de problemas, cuyo objetivo consiste en hallar respuestas a preguntas mediante el empleo de procesos científicos” (p.41). Los estudios cuantitativos, contemplan, según Arias (2012), “un proceso metódico y sistemático dirigido a la solución de problemas o preguntas científicas, mediante la producción de nuevos conocimientos, los cuales constituyen la solución o respuesta a tales interrogantes, sobre la base de datos estadísticos” (p.22).

También, corresponde al tipo no experimental, que a decir de Hernández, Fernández & Baptista (2008), las investigaciones con ésta particularidad, tienden a ser “sistemática y empírica en la que las variables independiente no se manipulan.... Las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin influencia directa y dichas relaciones se observan tal como se han dado en su contexto natural” (p.207). Adicionalmente, Palella & Martins (2012), señalan que la investigación de tipo no experimental se trata de “una estrategia que aplicará el investigador donde no hará una manipulación deliberada de las variables de estudio. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real para luego analizarlos y realizar generalizaciones descriptivas” (p.57).

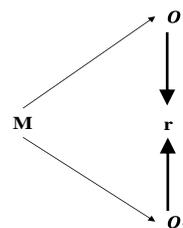
Asimismo, el presente trabajo se configuró dentro del diseño correlacional y descriptivo (según su carácter); teórica, básica o pura (según su finalidad) y transversal (según su alcance temporal). En principio se dice que es correlacional, por cuanto, como señala Arias (2012), “su finalidad es determinar el grado de relación o asociación existente entre dos o más variables” (p 25). Tal y como indica el autor, el estudio buscó determinar alguna relación existente entre dos o más variables, es decir, cómo se comportó una variable cuando se relacionó con otra variable conocida; que en el caso de estudio estuvo supeditada a la relación existente entre percepción de la atención y trato digno del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss San Juan de Miraflores, 2018. En atención a ello, quedó estructurado así:

M: Muestra

O₁: Variable 1 “Percepción de la atención”

O₂: Variable 2 “Trato digno”

r: Coeficiente de correlación.



Por otra parte, se ubicó desde un nivel descriptivo, ya que se describió la naturaleza y características de la realidad sanitaria que se investiga. En opinión de, Hernández, Fernández & Baptista (2008), “son aquellos en que se proponen la descripción de las variables tal como se manifiestan en una determinada situación” (p.191). Los estudios descriptivos, según Gutiérrez (2014), “están centrados en determinar la naturaleza de alguna cosa” (p.534). Por consiguiente, se le dio especial importancia a la caracterización del hecho en estudio.

Asimismo se precisa que esta investigación es aplicada o práctica, ya que busca estudiar una realidad para determinar necesidades y complicaciones a los fines de aplicar los conocimientos con fines prácticos. Ander-Egg (2011), expone que “busca el conocer para hacer, para actuar (modificar, mantener, reformar o cambiar radicalmente algún aspecto de la realidad social)” (p.43). De ahí que, el trabajador como parte del escenario de estudio realiza inicialmente un contacto con la situación problemática a a estudiar, en el momento que su entorno así lo permita.

Del mismo modo, el estudio se perfiló desde la transversalidad, que para Hernández, Fernández & Baptista (2008), “es aquel que recopila datos en un solo momento, en un tiempo único” (p.208); cuya intención es describir variables y indagar las incidencias en determinado momento, como se planeó en este estudio.

2.2. Variables, Operacionalización

Tabla N° 1

Variable: Percepción de la atención

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición |
|----------------------------------|---|--------------|---|
| Condiciones de las instalaciones | Estado físico de las instalaciones. | 1-2 | Lickert: Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca |
| | Maquinaria y equipamiento moderno. | 3-6 | |
| | Limpieza de las instalaciones. | 7 | |
| | Metodología en los procesos de trabajo. | 8 | |
| Imagen del personal | Presentación personal de los empleados. | 9-10 | |
| Materiales informativos | Material didáctico-informativo atractivo. | 11-12 | |

Tabla N° 2

Variable: Trato digno

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición |
|--------------------------|---|--------------|---|
| Actuación del odontólogo | Trato del odontólogo. | 13 | Lickert: Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca |
| | Canales de comunicación. | 14 | |
| | Información acerca del tratamiento dental. | 15 | |
| Expectativa del paciente | Apreciación del tiempo en espera. | 16 | |
| | Respeto a la sensibilidad/interés del paciente. | 17-19 | |
| | Acceso al tratamiento dental. | 20 | |
| | Valoración experiencial del paciente. | 21-22 | |

2.3. Población y Muestra

Población

La población, es definida por Ary (2007), como “el conjunto de elementos que reúne características similares y son objetos de investigación” (p.40), lo que denota que cuando se habla de población se hace referencia a las personas que forman del entorno donde se desarrolla la investigación. En el caso de estudio, la población finita que es como indica Arias (2012), “una agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran” (p.82), quedó conformada por (220) pacientes que acudieron al servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss San Juan de Miraflores, durante el año 2018.

Muestra

En relación a la muestra, la misma se constituyó de (140) pacientes, la cual ha sido concluyente a partir de un muestreo aleatorio simple sobre la base de la población original. En referencia a este tipo de muestreo, Arias (2012), lo detalla como “un proceso en el que se conoce la probabilidad que tienen todos los elementos de ser seleccionados” (p.83). El procesamiento muestral, cumplió con el siguiente algoritmo:

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q N}{(N-1) e^2 + Z^2 pq}$$

Dónde:

n: Tamaño de la muestra.

N: Total de elementos que integran la población (N=220)

Z²: Valor Asociado a un nivel de confianza. (Z=1,96 - 95% de Confianza).

e: Error muestral (falla que se produce al extraer la muestra 5%) e²=0.0025.

p: Probabilidad de ocurrencia (0.5)

q: Probabilidad de no ocurrencia (1-p) q=0.5

A continuación se muestra el procedimiento de la sustitución de valores, mediante el cual se determinó la muestra seleccionada:

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0.5 * 0.5 * 220}{(220-1) (0.0025) + 3,8416 (0,25)} = \frac{\mathbf{140 \text{ Pacientes}}}{\mathbf{(63\% \text{ de la población original})}}$$

2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad

En palabras de, Baptista (2012), las técnicas e instrumentos de recolección de datos “son las actividades realizadas con el propósito de recabar la información necesaria para el logro de los objetivos de una investigación” (p.62). De manera pues, que este apartado estará relacionado con la operacionalización que se hace de las variables.

Técnica: La Encuesta

- Desde la perspectiva de, Arias (2012), “pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular” (p.72). Cabe destacar que, la técnica de encuesta puede ser oral o escrita; en este caso, fue escrita; por lo tanto, la misma se realizó mediante un cuestionario, lo que pasó a representar el instrumento de recolección de datos.

Instrumento: El Cuestionario

- En esta investigación el instrumento que se corresponde con la técnica enunciada previamente, fue el cuestionario policotómico. Este instrumento, según Tamayo y Tamayo (2009), “constituye una forma concreta que permite al investigador fijar su atención en ciertos aspectos y se sujeten a determinadas condiciones” (p.190).

Ficha Técnica

- El cuestionario diseñado fue estructurado en dos partes: la primera de ellas dirigida a la variable “Percepción de la Atención” de (12) ítems; mientras que el segundo estuvo enfocado en la variable “Trato Digno” de (10) ítems; en los cuales se ofrecieron cinco opciones de respuesta: Siempre (S), Casi Siempre (CS), Algunas Veces (AV), Casi Nunca (CN) y Nunca (N).

Cuestionario de Percepción de la Atención

Dimensión: Condiciones de las Instalaciones

- Estado físico de las instalaciones (ítems 1, 2).
- Maquinaria y equipo moderno (ítems 3,4,5,6).
- Limpieza de las instalaciones (ítem 7).
- Metodología en los procesos de trabajo (ítem 8).

Dimensión: Imagen del Personal

- Presentación personal de los empleados (ítem 9,10).

Dimensión: Materiales Informativos

- Material didáctico-informativo atractivo (ítems 11,12).

Variable: Trato Digno**Dimensión: Actuación del Odontólogo**

- Trato del odontólogo: (ítems 13).
- Canales de comunicación: (ítem 14).
- Información acerca del trato dental (ítem 15).

Dimensión: Expectativa del Paciente

- Apreciación del tiempo de espera (ítem 16).
- Respeto a la sensibilidad/interés del paciente (ítems 17,18,19).
- Acceso al tratamiento dental (ítem 20).
- Valoración experiencial del paciente (ítems 21, 22).

Validez

- En relación a la validez, se sujetó al Juicio de Expertos, con el objeto de verificar la pertinencia, adecuación y redacción del instrumento aplicado, con relación a los objetivos de estudio. En este sentido, se recurrió al especialista metodológico, Dr. José Luis Valdez Astos; con el fin de certificar de manera independiente el contenido de cada uno de los ítems que conformaron los cuestionarios.

Confiabilidad

- La confiabilidad se comprobó mediante el método de Alfa de Crombach. La confiabilidad permitió medir el grado de exactitud, consideración y precisión que posee cualquier instrumento de medición. Por lo tanto, se empleó el método de Alfa de Crombach, que se calculó a través del paquete estadístico computarizado SPSS 15.0, a fin de conocer el nivel de confianza y seguridad que presentó el instrumento diseñado, cuyo resultado arrojó ($\alpha=0,76$).

2.5. Métodos de Análisis de Datos**Tratamiento de los Datos Estadísticos**

- Se aplicó la tabulación estadística, donde se utilizó para ello la frecuencia absoluta de los datos recolectados de los cuestionarios aplicados, donde se obtuvieron resultados

porcentuales, que se apoyó en un análisis cuantitativo a los fines de describir la problemática existente.

- Con respecto al análisis cuantitativo, Ramírez (2009), plantea que “cuando se obtienen los datos de una investigación, es necesario condensar estos datos y resumirlos a través de uno o varios valores que determinen los principales caracteres del fenómeno que se estudia” (p.10). Del mismo modo, se realizó una interpretación escrita de los resultados en promedio mostrados en las tablas, respectivamente.

Estadísticos

- En función de los datos obtenidos, se empleó la estadística descriptiva.

Prueba de Hipótesis

- Se empleó el coeficiente Rho de Spearman, ya que a decir de Fallas (2012), “se utiliza para cuantificar la intensidad y dirección de la correlación cuando las variables se miden o se transforman a un nivel de medición ordinal” (p.16). Cabe destacar que el cálculo respectivo se efectuó a través del programa SPSS 22 Statistic Editor de Datos.

2.6. Aspectos éticos

Partiendo de la premisa de que en todo estudio, el investigador debe actuar responsablemente y desde la ética, al desarrollar el presente proyecto, se ha contemplado una serie de normas que sirvan para afianzar el respeto a todas las personas involucradas en la investigación y para resguardar su salud y derechos particulares. En este sentido:

- Se pidió el permiso respectivo ante la dirección del Puesto de Salud Mariane Preuss San Juan de Miraflores 2018, y así exponer la relevancia que enmarcó el desarrollo del proyecto en el servicio de odontología de dichas instalaciones.
- La ejecución de todo procedimiento estuvo enfocado en el bienestar de los usuarios del servicio odontológico.
- Alrededor del bienestar del paciente, prevaleció el respeto a la dignidad humana, su moralidad, el derecho a la autonomía y la privacidad o confidencialidad de los datos suministrados por todos los actores involucrados en el estudio.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis de datos

Tabla N° 3

Percepción de la atención dimensión condición de las instalaciones del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss

| Indicador | Siempre | | Casi siempre | | Algunas Veces | | Casi Nunca | | Nunca | |
|--|---------|---------|--------------|--------|---------------|-------|------------|-------|-------|-------|
| | Fi | hi | fi | Hi | fi | Hi | fi | Hi | fi | Hi |
| Estado físico de las instalaciones | 24 | 17.14% | 118 | 84.29% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |
| Maquinaria y equipamiento moderno | 42 | 30.00% | 98 | 70.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |
| Limpieza de las instalaciones | 140 | 100.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |
| Metodología en los procesos de trabajo | 122 | 87.14% | 18 | 12.86% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |
| Total promedio | 82 | 58.57% | 58 | 41.43% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |

Nota: Elaboración propia.

En la tabla 3, se destacan los aspectos relacionados con las condiciones de las instalaciones, precisando así con un 58.57% (82) que siempre se encuentran limpias y ventiladas, además las metodologías en los procesos de trabajo facilita el diagnostico de los tratamientos. El 41.43% (58) alude a que casi siempre se encuentra satisfecho con el estado físico de las instalaciones, la infraestructura se adecúa a las necesidades específicas de la cantidad de pacientes; y, la maquinaria y equipo se adapta a las innovaciones de la odontología moderna. Adicionalmente, respondieron que el servicio odontológico les ha garantizado la práctica del tratamiento dental con el uso de equipos necesarios y se les suministran oportunamente los insumos y materiales que éste requiere. En líneas generales, los usuarios casi siempre se sienten satisfechos respecto a la atención brindada.

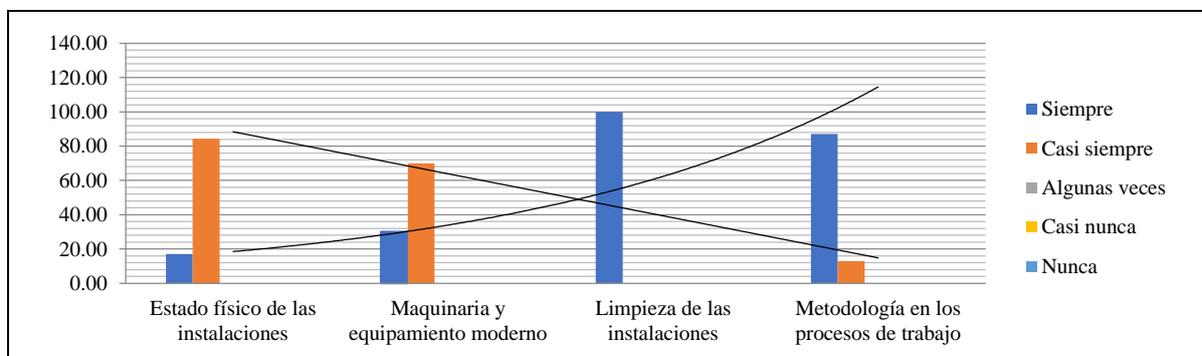


Figura N° 1. Percepción de la atención dimensión condición de las instalaciones.

Tabla N° 4

Percepción de la atención dimensión imagen del personal del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss

| Indicador | Siempre | | Casi siempre | | Algunas Veces | | Casi Nunca | | Nunca | |
|---------------------|---------|--------|--------------|--------|---------------|-------|------------|-------|-------|-------|
| | fi | hi | fi | hi | fi | hi | Fi | hi | fi | hi |
| Imagen del personal | 101 | 72.14% | 39 | 27.86% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |
| Total promedio | 101 | 72.14% | 39 | 27.86% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |

Nota: Elaboración propia.

Según los datos recolectados durante el proceso de investigación, los cuales posteriormente fueron organizados y tabulados en la tabla 4, indican desde la percepción del 72.14% (101) de los usuarios que la imagen del personal, siempre suelen portar uniformes limpios y exteriorizan buena presencia; en este sentido, consideran que la buena imagen del personal provoca grandes cambios en la percepción que tienen los usuarios sobre el servicio odontológico. El restante 27.86% (39) respondió que casi siempre.

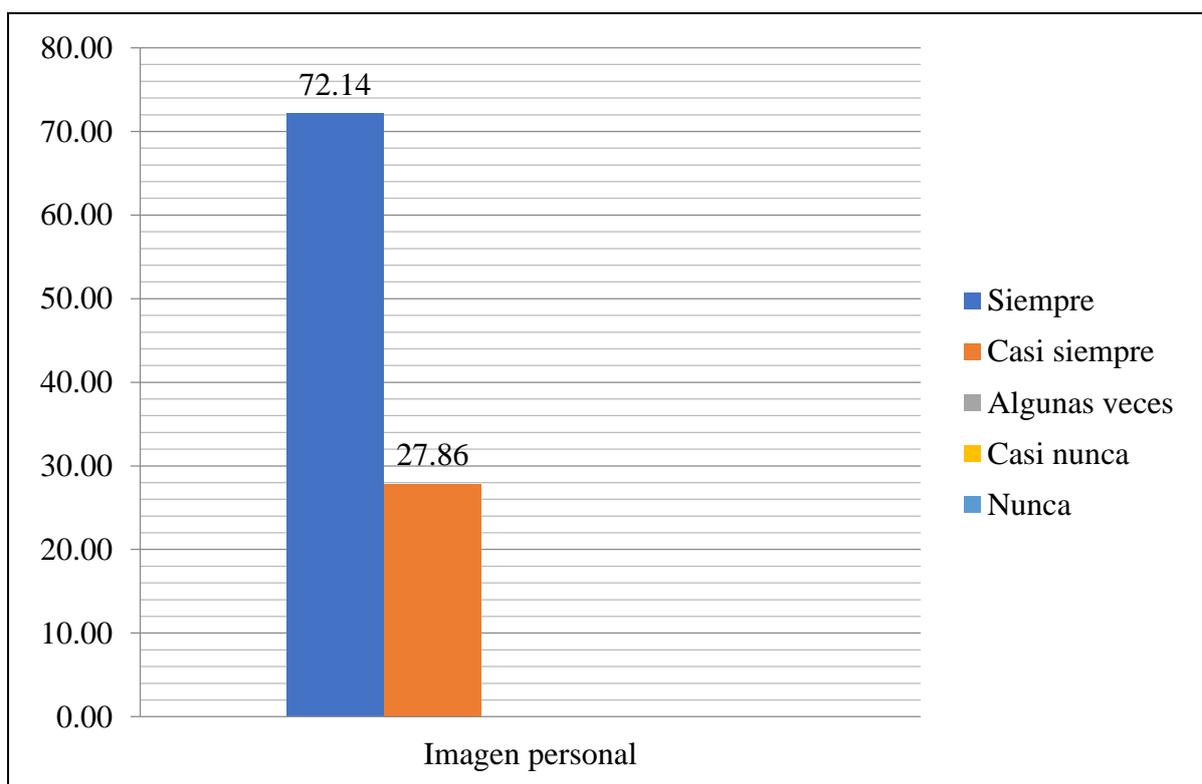


Figura N° 2. Percepción de la atención dimensión imagen del personal y trato digno.

Tabla N° 5

Percepción de la atención dimensión materiales informativos del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss

| Indicador | Siempre | | Casi siempre | | Algunas Veces | | Casi Nunca | | Nunca | |
|--|---------|--------|--------------|--------|---------------|-------|------------|-------|-------|-------|
| | fi | hi | fi | Hi | fi | hi | Fi | Hi | fi | Hi |
| Material didáctico-informativo atractivo | 126 | 90.00% | 14 | 10.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |
| Total promedio | 126 | 90.00% | 14 | 10.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |

Nota: Elaboración propia.

Una mayoría representada por el 90% (126) de los usuarios encuestados, asegura que en el servicio odontológico objeto de estudio siempre se dispone de material informativo para captar la atención de los pacientes, inclusive muestran a través de carteleras las especificaciones de los diferentes tratamientos dentales que realizan. Por su parte, un restante 10% (14) orientó su respuesta hacia la categoría casi siempre.

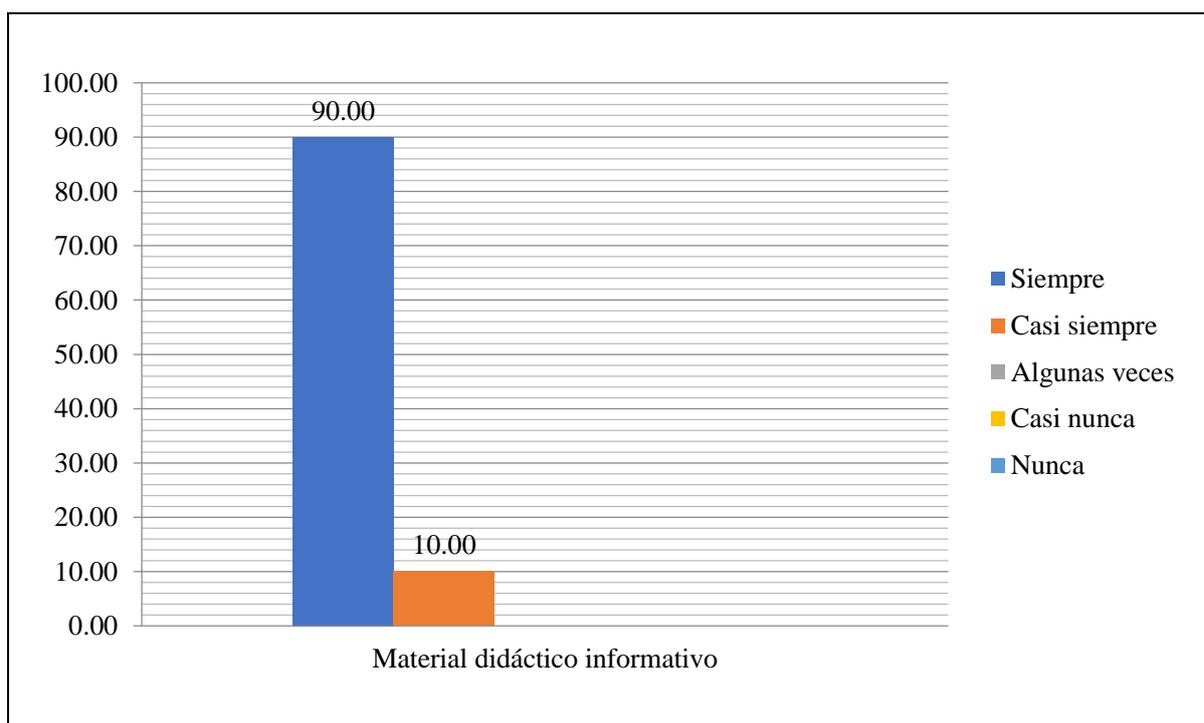


Figura N° 3. Variable percepción usuaria de la dimensión materiales informativos y trato digno.

Tabla N° 6

Trato digno dimensión actuación del odontólogo del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss

| Indicador | Siempre | | Casi siempre | | Algunas Veces | | Casi Nunca | | Nunca | |
|---|---------|--------|--------------|--------|---------------|--------|------------|-------|-------|-------|
| | fi | hi | fi | hi | fi | hi | fi | hi | fi | hi |
| Trato del odontólogo | 114 | 81.43% | 20 | 14.29% | 6 | 4.29% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |
| Canales de comunicación | 14 | 10.00% | 126 | 90.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |
| Información acerca del tratamiento dental | 82 | 58.57% | 28 | 20.00% | 30 | 21.43% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |
| Total promedio | 70 | 50.00% | 58 | 41.43% | 12 | 8.57% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |

Nota: Elaboración propia.

A partir de los resultados en promedio que se muestran en la tabla 6, una mayoría representada por el 50% (70) de los usuarios considera que el trato con el odontólogo siempre le genera satisfacción, porque además le suministra información explícita acerca del tratamiento odontológico que le va a realizar. Por su parte, un 41.43% (58) concibe casi siempre una fluidez efectiva en la comunicación y trato interpersonal en la relación odontólogo-paciente. Dichos aspectos, a decir de un minoritario 8.57% se da algunas veces.

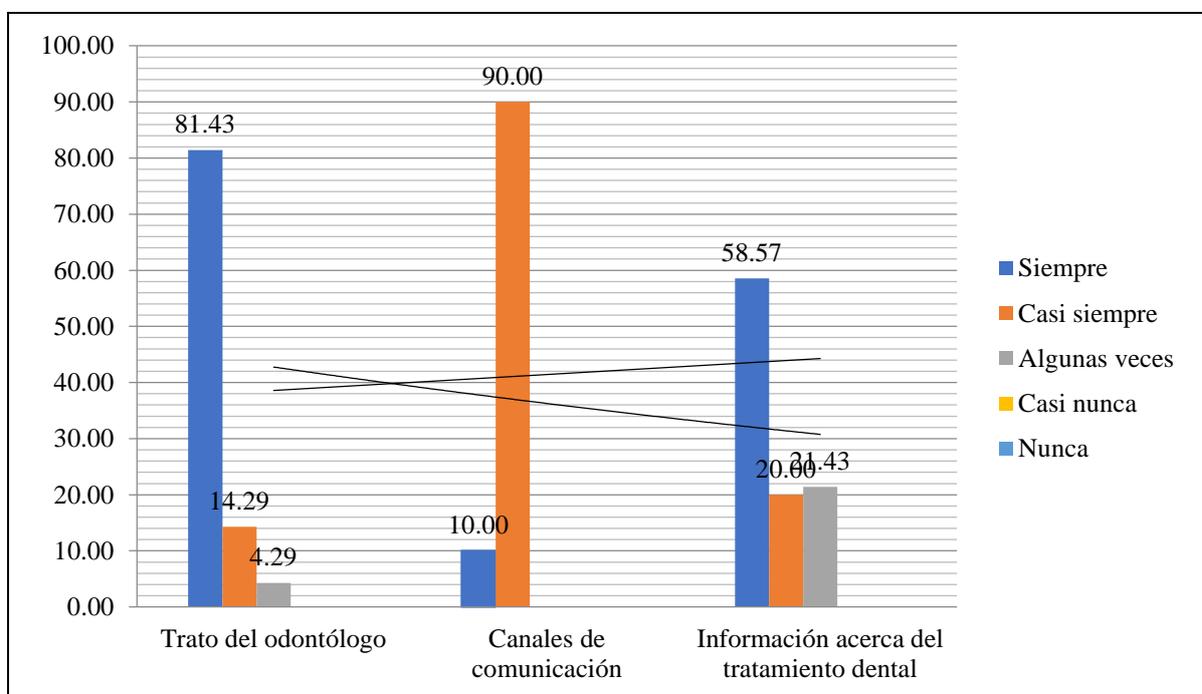


Figura N°4. Trato digno dimensión actuación del odontólogo.

Tabla N° 7

Trato digno dimensión expectativa del paciente del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss

| Indicador | Siempre | | Casi siempre | | Algunas Veces | | Casi Nunca | | Nunca | |
|--|---------|-------|--------------|---------|---------------|---------|------------|-------|-------|-------|
| | fi | hi | fi | hi | fi | hi | fi | hi | fi | Hi |
| Apreciación del tiempo en espera | 0 | 0.00% | 114 | 81.43% | 26 | 18.57% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |
| Respeto a la sensibilidad/interés del paciente | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 140 | 100.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |
| Acceso al tratamiento dental | 0 | 0.00% | 140 | 100.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |
| Valoración experiencial del paciente | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 140 | 100.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |
| Total promedio | 0 | 0.00% | 64 | 45.71% | 76 | 54.29% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |

Nota: Elaboración propia.

En promedio la mayoría de los usuarios representada por el 54.59% (76) respondió que algunas veces el dentista se muestra interesado por su seguridad y confianza durante la consulta odontológica, y exterioriza el cuidado especial del paciente mientras lo examina y le da información respecto al tratamiento a realizar. Además, se le brinda un trato y atención que denota satisfacción y mayor bienestar de su salud bucal. El otro 45.71% (64) expreso que casi siempre el tiempo de espera se corresponde con la calidad y satisfacción de la atención que recibe.

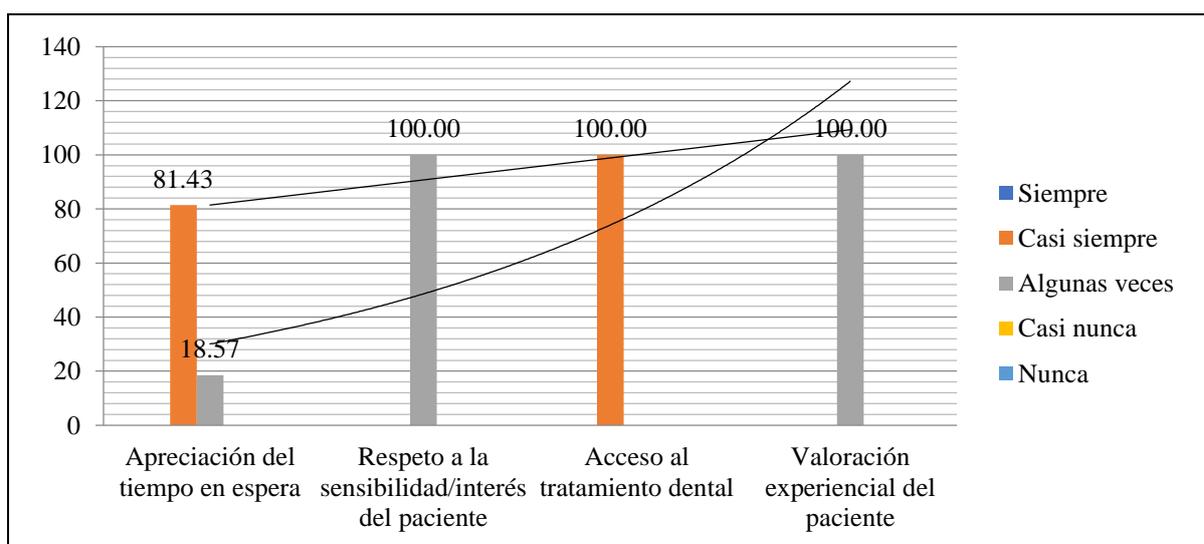


Figura N° 5. Trato digno dimensión expectativa del paciente.

3.2. Prueba de normalidad de las variables de estudio

Se probará inicialmente la prueba de normalidad de los datos, para ello utilizaremos las pruebas de Kolmogorov-Smirnov aplicado a 2 variables, planteando las siguientes hipótesis:

Ho: La distribución de las variables no es normal.

Ha: La distribución de las variables es normal.

Rango de decisiones:

Si valor $p > 0.05$, se acepta la hipótesis nula (Ho).

Si valor $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha).

Tabla N° 8

Prueba de normalidad de la variable percepción de la atención

| Pruebas de normalidad | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|--------------------------------|---------------------------------|-----|------|--------------|-----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | Gl | Sig. |
| Percepción de la Atención | ,262 | 140 | ,000 | ,841 | 140 | ,000 |
| Condición de las instalaciones | ,349 | 140 | ,000 | ,784 | 140 | ,000 |
| Imagen del personal | ,454 | 140 | ,000 | ,561 | 140 | ,000 |
| Materiales informativos | ,530 | 140 | ,000 | ,342 | 140 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Elaboración propia en SPSS 22.

Los resultados muestran la prueba de normalidad con el estadístico del contraste Kolmogorov-Smirnov; para la variable “Percepción de la atención” y sus dimensiones: condición de las instalaciones, imagen del personal y materiales informativos, donde se obtuvo un P-valor (sig.) de 0,000; siendo en todos los casos menores a 0,05. Por lo que se determina que los datos de dicha variable derivan de una distribución normal, rechazando con ello la hipótesis nula (Ho) y aceptando la hipótesis alterna (Ha).

En consideración de lo anterior, se presentan los gráficos de normalidad que definen el Q-Q normal, tal y como se presentan a continuación:

Gráfico Q-Q Normal de Percepción de la atención

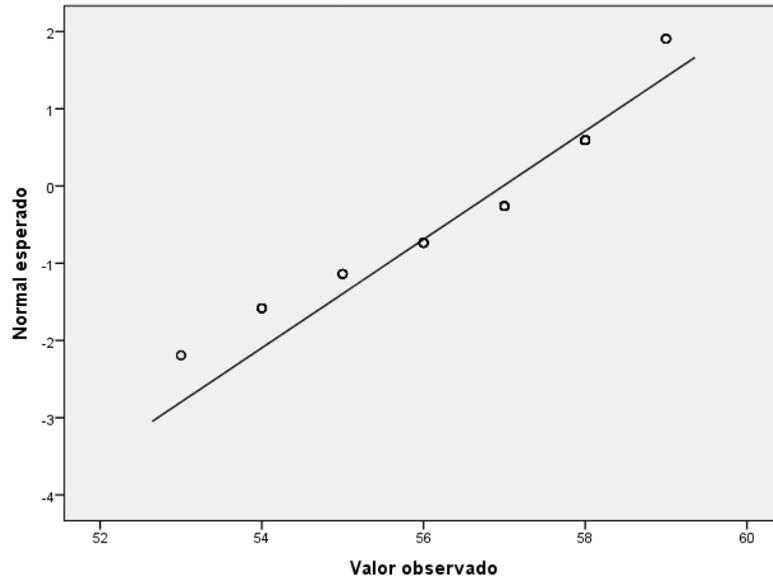


Figura N° 6. Gráfico Q-Q normal de percepción de la atención.

Gráfico Q-Q Normal de Condición de las instalaciones

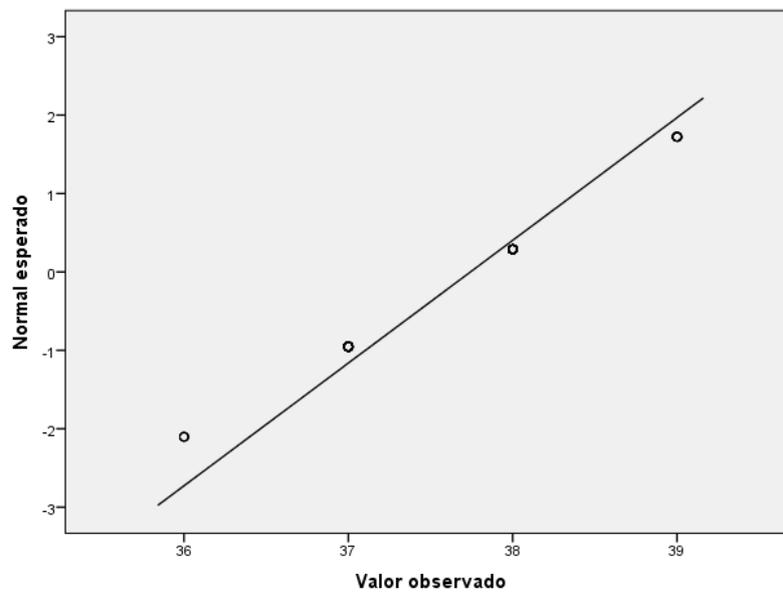


Figura N° 7. Gráfico Q-Q normal de condición de las instalaciones.

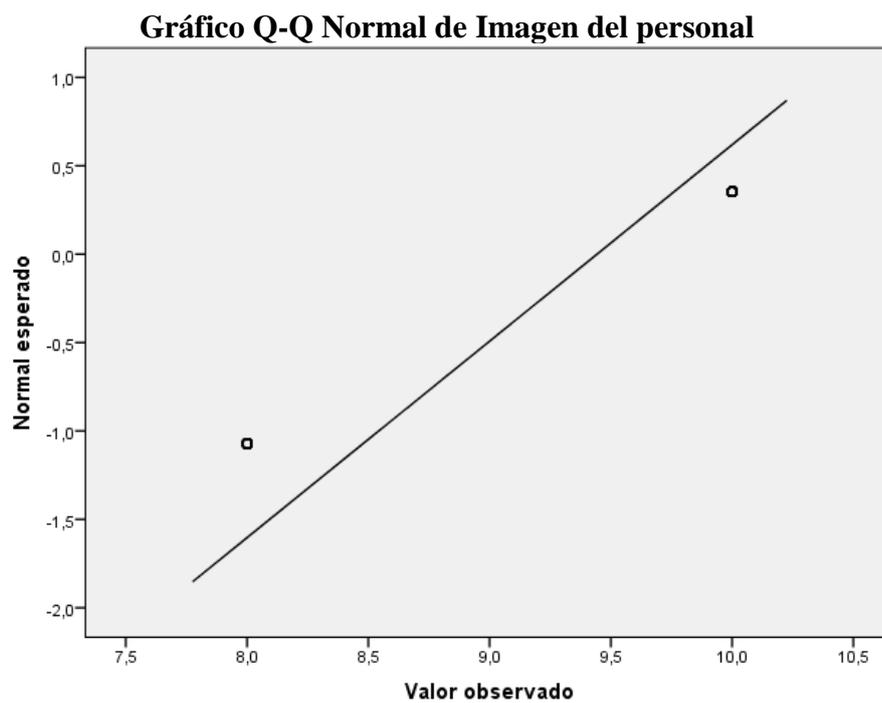


Figura N° 8. Gráfico Q-Q normal de imagen del personal.

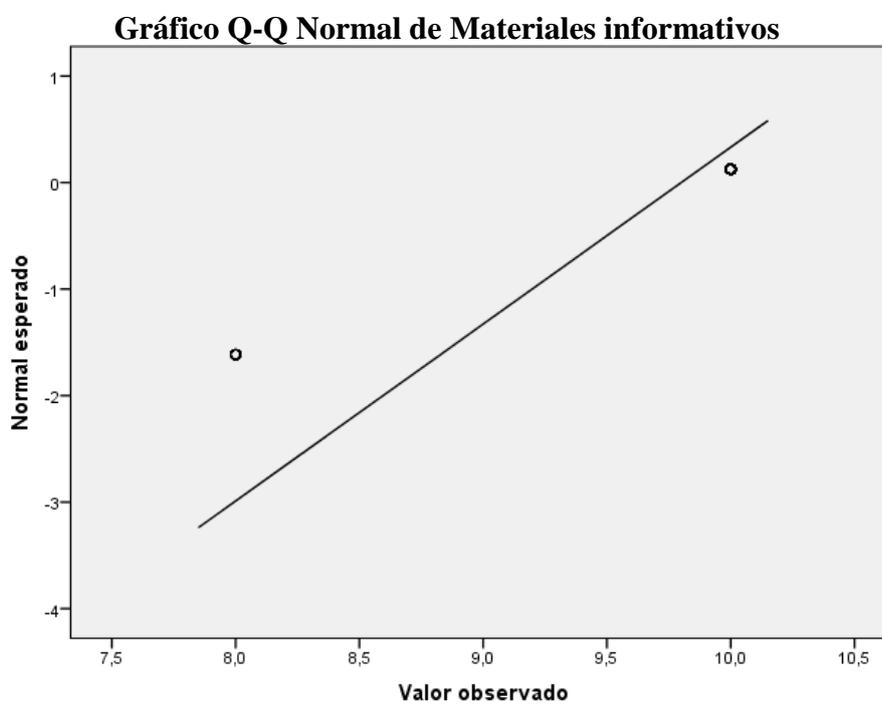


Figura N° 9. Gráfico Q-Q normal de materiales informativos.

Se presenta la prueba de normalidad a través del gráfico Q-Q normal para la variable Percepción de la atención y sus dimensiones: condición de las instalaciones, imagen del personal y materiales informativos, denota que los puntos no se sitúan en la línea diagonal recta. Este resultado es compatible con el del contraste Kolmogorov-Smirnov.

Tabla N° 9

Prueba de normalidad de la variable trato digno

| Pruebas de normalidad | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|--------------------------|---------------------------------|-----|------|--------------|-----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | Gl | Sig. |
| Trato digno | ,421 | 140 | ,000 | ,556 | 140 | ,000 |
| Actuación del odontólogo | ,530 | 140 | ,000 | ,342 | 140 | ,000 |
| Expectativa del paciente | ,395 | 140 | ,000 | ,691 | 140 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Elaboración propia en SPSS 22.

Como se observa en la tabla N° 9, la prueba de normalidad con el estadístico del contraste Kolmogorov-Smirnov; para las dimensiones de la variable de Trato digno, con un P-valor (Sig.) de 0,000 y 0,000 respectivamente; siendo menores a 0,05; permitieron determinar que tales datos derivan de una distribución normal sobre las hipótesis planteadas.

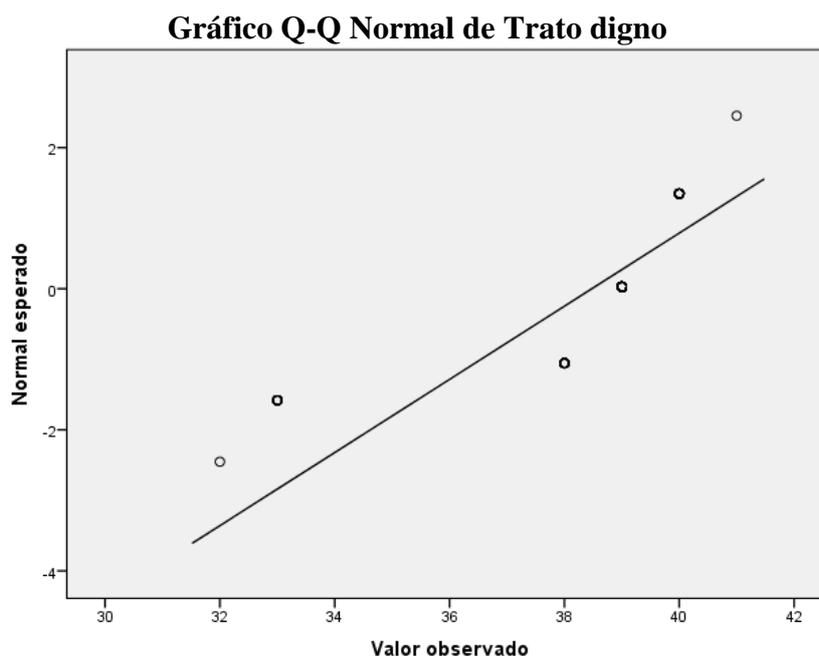


Figura N° 10. Gráfico Q-Q normal de trato digno.

Gráfico Q-Q Normal de Actuación del odontólogo

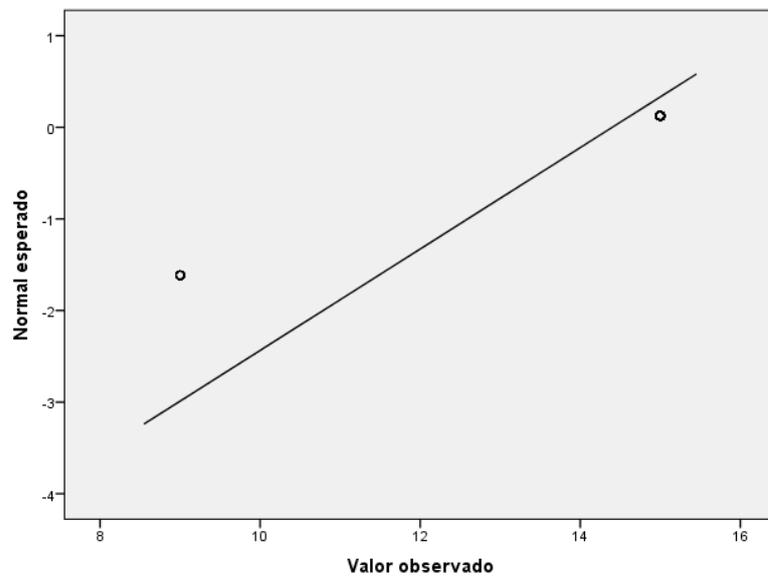


Figura N° 11. Gráfico Q-Q normal de actuación del odontólogo.

Gráfico Q-Q Normal de Expectativa del paciente

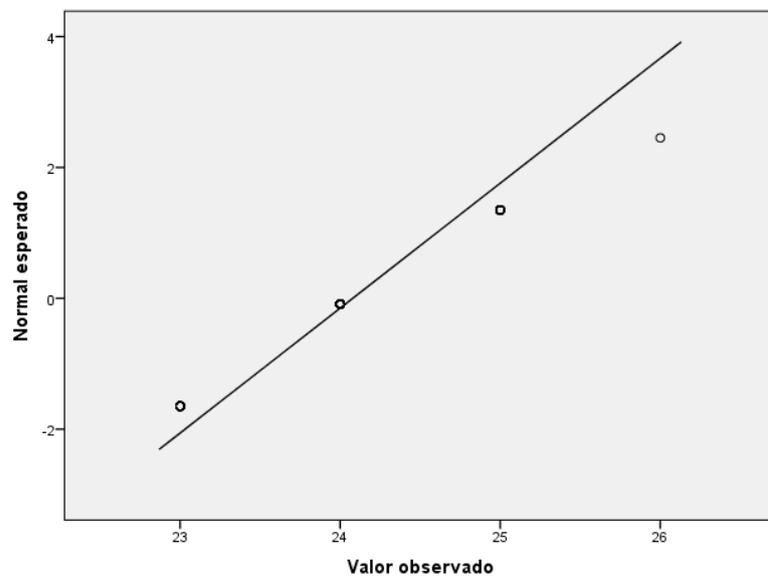


Figura N° 12. Gráfico Q-Q normal de expectativa del paciente.

Por último, en la prueba de normalidad a través del gráfico Q-Q normal para la variable Trati digno y sus dimensiones: actuación del odontólogo y expectativas del paciente, los puntos no convergen en la línea diagonal recta.

3.3. Prueba de correlación de las hipótesis

La presente investigación mediante un análisis estadístico del programa SPSS 22, pretende encontrar una relación entre la percepción de la atención y trato digno del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss, San Juan de Miraflores, 2018.

Tabla N° 10

Niveles de interpretación del coeficiente de correlación.

| Rango | Correlación |
|---------------------------------------|-----------------------------|
| $r = 1$ | Correlación perfecta |
| $0.8 < r < 1$ | Correlación muy alta |
| $0.6 < r < 0.8$ | Correlación alta |
| $0.4 < r < 0.6$ | Correlación moderada |
| $0.2 < r < 0.4$ | Correlación baja |
| $0 < r < 0.2$ | Correlación muy baja |
| $r = 0$ | Correlación nula |

Nota: Ramírez (2009).

Tabla N° 11

Grado de correlación entre percepción de la atención y trato digno del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss, San Juan de Miraflores, 2018.

| Correlaciones | | Percepción de la atención | Trato digno |
|-----------------|---------------------------|-----------------------------|-------------|
| Rho de Spearman | Percepción de la atención | Coefficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (unilateral) | ,505** |
| | | N | 140 |
| | Trato digno | Coefficiente de correlación | ,505** |
| | | Sig. (unilateral) | 1,000 |
| | | N | 140 |

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (1 cola).

Nota: Elaboración propia en SPSS 22.

La tabla 10 muestra que la relación entre ambas variables, donde se empleó la prueba estadística r de Rho de Spearman da una significancia de p- valor de 0,505 lo que indica que existe relación estadísticamente significativa moderada positiva entre percepción de la atención y trato digno del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss, San Juan de Miraflores, 2018, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna (Hi).

Tabla N° 12

Grado de correlación entre condición de las instalaciones y trato digno del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss, San Juan de Miraflores, 2018.

| Correlaciones | | Condición de las instalaciones | Trato digno |
|-----------------|--------------------------------|--------------------------------|-------------|
| Rho de Spearman | Condición de las instalaciones | Coefficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (unilateral) | . |
| | | N | 140 |
| | Trato digno | Coefficiente de correlación | ,061 |
| | | Sig. (unilateral) | ,235 |
| | | N | 140 |

Nota: Elaboración propia en SPSS 22.

En la tabla 12, se considera una correspondencia alta positiva entre la dimensión condición de las instalaciones y la variable trato digno, lo que indica que p- valor de 0,610 proporciona una relación alta significativa entre trato digno y condición de las instalaciones del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss, San Juan de Miraflores, 2018.

Tabla N° 13

Grado de correlación entre imagen del personal y trato digno del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss, San Juan de Miraflores, 2018.

| Correlaciones | | Imagen del personal | Trato digno |
|-----------------|---------------------|-----------------------------|-------------|
| Rho de Spearman | Imagen del personal | Coefficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (unilateral) | . |
| | | N | 140 |
| | Trato digno | Coefficiente de correlación | ,488** |
| | | Sig. (unilateral) | ,000 |
| | | N | 140 |

**.

 La correlación es significativa en el nivel 0,01 (1 cola).

Nota: Elaboración propia en SPSS 22.

Se aprecia que la relación entre dimensión imagen del personal y variable trato digno da una significancia de p- valor de 0,488 por la prueba estadística Rho de Spearman, indicando relación estadísticamente significativa moderada positiva entre imagen del personal y trato digno del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss, San Juan de Miraflores, 2018.

Tabla N° 14

Grado de correlación entre materiales informativos y trato digno del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss, San Juan de Miraflores, 2018.

| Correlaciones | | Materiales informativos | Trato digno |
|-----------------|--------------|----------------------------|-------------|
| Rho de Spearman | Materiales | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | informativos | Sig. (unilateral) | ,612** |
| | | N | 140 |
| Trato digno | Trato digno | Coeficiente de correlación | ,612** |
| | | Sig. (unilateral) | 1,000 |
| | N | 140 | |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (1 cola).

Nota: Elaboración propia en SPSS 22.

Se observa correlación positiva entre la dimensión materiales informativos y la variable trato digno, indicando que p- valor de 0,612 proporciona una relación alta significativa entre materiales informativos y trato digno del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss, San Juan de Miraflores, 2018.

IV. DISCUSIÓN

El gerenciamiento y gestión son palabras que podrían considerarse ajenas al profesional odontológico; sin embargo, de manera totalmente intuitiva estos profesionales se hacen cargo del gerenciamiento de los servicios que se brindan dentro de los consultorios o unidades odontológicas. De ahí que, como indica Barrancos & Barrancos (2006), “para alcanzar la calidad y satisfacción tanto en el desarrollo entero de la odontología, como de la atención que se otorga al paciente, hace falta poseer un conocimiento adecuado de lo que se llama gerenciamiento en odontología” (p.41). Bajo esta línea argumental, y avocada a la calidad de la prestación asistencial, las personas que gerencia un puesto de salud, deben atender todos sus elementos estructurales

Uno de los primeros aspectos que se abordan entre los resultados de la sección anterior, son conexos a las condiciones de las instalaciones que tienen mayor representatividad para los usuarios, precisando así con un 57.14% (1222) que siempre las metodologías en los procesos de trabajo facilita el diagnóstico de los tratamientos. El 84.29% (118) alude a que el estado físico de las instalaciones siempre está adecuada a la satisfacción del paciente, y la maquinaria y equipamiento casi siempre 70.00% (98) le es suministrada oportunamente realizar el tratamiento odontológico requerido por cada paciente, respectivamente.

En esta misma línea, el 100.00% (140) respondió que siempre las áreas del servicio objeto de estudio se encuentran limpias y ventilación. Al contrastar dichos resultados con el estudio de Muza & Muza (2008), respecto a la satisfacción de los elementos tangibles éstos “se enfocaron en la presencia de baños, donde los usuarios de odontopediatría 76.90%; de periodoncia 71.20%; y de cirugía oral 70.10% respondieron que las condiciones eran muy malas” (p.64). Se deduce de tales resultados que la disposición de baños provocó desfavorablemente un impacto en los usuarios de odontopediatría.

Por otro parte, con respecto a la existencia de materiales y equipos odontológicos, se observa en la investigación de Barranco (2016), que tanto “los pacientes internos (66.66%), como los pacientes externos (51.02%), concuerdan al considerar que los servicios cuentan con los materiales necesarios para brindar de manera adecuada los tratamientos odontológicos en los servicios” (p.45); no obstante, “el 49.99% de los profesionales odontológicos, consideran que los equipos odontológicos no cuentan con un adecuado mantenimiento de los mismos, lo que se contrapone al objetivo de proporcionar un servicio de calidad” (p.54). En relación a dichos planteamientos, Berreta (2016), los tipifica como:

Parte de la estructura, pues comprende todo lo que es: instalaciones, instrumental y equipos, recursos humanos y físicos, entre otros, y bajo este contexto la relación entre estructura y calidad de atención debe ser un objetivo de la planificación, pero como instrumento de evaluación que solo puede indicar tendencias... (Berreta, 2016, p.45).

En este sentido, se puede inferir que con una estructura bien diseñada, se puede controlar la eficacia de la atención y trato digno del paciente, lo que puede aportar datos de suma importancia para desarrollar planes estratégicos y operativos desde los servicios de salud. Adicionalmente, la apreciación del 72.14% (101) de los usuarios objetos de estudio denotan que la imagen del personal que labora en el servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss, San Juan de Miraflores, siempre se distingue por portar uniformes limpios y exteriorizan buena presencia. Estos resultados se corresponden con los obtenidos por Jesús (2017), en el cual el 77.4% de los usuarios se halla plenamente satisfecho con la presentación del personal de salud y su imagen. A los efectos de este indicador, Espejo (2018), expone que:

La calidad de los servicios se relaciona con ciertos elementos tangibles, en los cuales se incluye la apariencia física del trabajador odontológico, pues, tiene mucho que ver con la carta de presentación del servicio, pues, es la primera impresión que se lleva el paciente (Espejo, 2018, p.25).

Se debe hacer también especial mención a lo inherente al material informativo del cual se dispone en los servicios de salud dental, en esta investigación la satisfacción al respecto estuvo representada por el 90% (126) de los usuarios encuestados, quienes aseguran que en el servicio odontológico objeto de estudio siempre se dispone de material informativo para captar la atención de los pacientes, inclusive muestran a través de carteleras las especificaciones de los diferentes tratamientos dentales que realizan. En relación a ello, Palacio *et al* (2003), obtuvieron una media de 7.56 sobre la disposición de suficiente información en relación a los servicios que brinda el establecimiento, y sobre las atenciones a las que se puede acceder desde él, en el orden de prioridades respecto a las relaciones con el establecimiento, los odontólogos, la organización y los servicios se ubicó en el puesto número 46.

Ahora bien, uno de los elementos más representativos de esta investigación, tiene que ver con la satisfacción del paciente a partir del trato odontólogo-paciente, de la comunicación e interacción que se da entre ellos. A partir de los resultados derivados en este estudio, el

50% (70) de los usuarios considera que el trato con el odontólogo siempre le genera satisfacción, porque además le suministra información explícita acerca del tratamiento odontológico que le va a realizar. Por su parte, un 41.43% (58) concibe casi siempre una fluidez efectiva en la comunicación y trato interpersonal en la relación odontólogo-paciente. Estos resultados son altamente favorables, si se comparan con los obtenidos por Palacio *et al* (2003), quien explica que “de una muestra de 225 pacientes, sólo un 18,17% manifestó que recibe un trato amable y humano por parte de los profesionales” (p.93). A diferencia de dichos resultados y más contrastantes con los obtenidos en esta investigación, Muza & Muza (2008), “el 53.4% de los pacientes siente que el trato que le da el dentista es excelente” (p.15). Respecto a la relación paciente-profesional, Barrancos *et al* (2006), puntualiza respecto a la relación paciente-odontólogo:

Es un aspecto fundamental de la práctica odontológica, ya que sienta la base de un vínculo de confianza y aceptación que permite proponer y realizar tratamientos exitosos y cuidados bucales duraderos; en función de ello se propone la odontología centrada en el paciente (Barrancos *et al*, 2006, p.91).

Finalmente, la mayoría de los usuarios 54.59% (76) respondió que algunas veces el dentista se muestra interesado por su seguridad y confianza durante la consulta odontológica, y exterioriza el cuidado especial del paciente mientras lo examina y le da información respecto al tratamiento a realizar. Además, se le brinda un trato y atención que denota satisfacción y mayor bienestar de su salud bucal. El otro 45.71% (64) expresó que casi siempre el lapso de espera se corresponde con la calidad y satisfacción de la atención que recibe. En un estudio similar, Torres (2015), demuestra que “un 72,2% de los pacientes están satisfechos, 27,84% expresaron insatisfacción.

Sobre la base de dichos resultados, se debe tener en cuenta que desde el momento en que el odontólogo se centra tanto en el paciente como en la necesidad que lo afecta, la atención que se les brinda será mejor y los resultados más acertados, se ahorrará tiempo, la adhesión y la satisfacción aumentará; todo esto, como indica Barrancos (ob cit), “es el paso inicial de una relación paciente-profesional más efectiva” (p.91). Sintetizando todo los aspectos abordados, queda decir que el tipo de trato digno que debe involucrar la calidad de las condiciones de la infraestructura, suministro oportuno de insumos, pero sobre todo mantener un trato interpersonal con el cual se pueda atinar un campo común en beneficio de la calidad y equidad del trato que reciben los usuarios.

V. CONCLUSIONES

Las conclusiones que se presentan sintetizan los resultados obtenidos posterior a la aplicación de los cuestionarios a la muestra de estudio. En este sentido, las mismas se emiten en función de los objetivos de investigación:

- A partir del objetivo general que planteó determinar la relación que existe entre percepción de la atención y trato digno del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss, San Juan de Miraflores, 2018; se determinó que el grado de correlación entre percepción de la atención y trato digno determinada por el coeficiente de Spearman 0.505, indica que sí existe relación moderada positiva, por lo que se rechazó la hipótesis nula (H_0).
- En su mayoría, los usuarios casi siempre se han sentido satisfecho con el estado de las instalaciones del Puesto de Salud Mariane Preuss, por cuanto la infraestructura del servicio odontológico se adecúa a las necesidades específicas de los pacientes que atiende. Además, la maquinaria y equipamiento, casi siempre se adapta a las innovaciones de la odontología moderna. En cuanto a la limpieza y ventilación de las instalaciones siempre se distingue satisfacción en los usuarios y las metodologías de los procesos de trabajo, adoptadas por el personal facilitan el diagnóstico y tratamiento que requieren los pacientes. De conformidad con ello, se determinó que entre las condiciones de las instalaciones y trato digno, determinadas por correlación de Spearman $0.610 < 1$, existe correlación alta positiva, por tanto se acepta la hipótesis específica H_1 .
- El personal del servicio odontológico siempre suele estar presentable a la vista de los usuarios y esto influye en la percepción positiva que tienen los pacientes sobre el Puesto de Salud.. Desde esta perspectiva, se determinó por correlación de Spearman $0.488 < 1$, la correlación moderada positiva entre imagen del personal y trato digno, lo que infiere a aceptar la hipótesis específica H_2 .
- En el servicio odontológico objeto de estudio, siempre se dispone de material informativo para captar la atención de los pacientes, inclusive muestran a través de carteleros las especificaciones de los diferentes tratamientos dentales que realizan. A partir de los datos procesados para determinar la relación entre los materiales informativos y trato digno, por correlación de Spearman $0.612 < 1$, revela que existe correlación alta positiva, lo que conlleva a admitir la hipótesis específica H_3 .

VI. RECOMENDACIONES

1. Se exhorta al MINSA Perú, implementar programas de evaluación y control de los puestos de salud odontológico del sector público, a fin de atender oportunamente las deficiencias que éstos puedan presentar a nivel de infraestructura, a fin de garantizar las condiciones de funcionalidad adecuadas para el personal dental y por ende de los usuarios.
2. Incorporar la aplicación de alta tecnología en los servicios odontológicos adscritos al sistema de salud pública, ya que el equipamiento de un consultorio permite brindar al paciente los tratamientos más adecuados que ofrece la odontología moderna y, además ayuda al profesional que allí labora en su educación y tareas de investigación.
3. Desde la gestión de los servicios de salud pública a nivel odontológico, velar por una administración eficiente que permita prever la adecuación de los elementos tangibles que influyen en el trato digno del paciente.
4. Garantizar en todo momento que el servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss se caracterice por un clima agradable, tranquilo y seguro para los usuarios y el personal estomatológico que allí presta servicio, en satisfacción de la calidad de atención y trato digno.
5. A todos los que laboran en el servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss, mejorar los niveles de comunicación e información con el paciente a fin de instaurar un ambiente de compañerismo y seguridad en torno a la atención y los tratamientos que se le brindan.

VII. REFERENCIAS

- Aliaga, S. (2013). *Investigación de la calidad de atención en los consultorios externos de la Clínica Médica Cayetano Heredia, evaluando la satisfacción del paciente, utilizando una versión modificada de la encuesta SERVQUAL*. (Tesis de grado de maestría no publicada). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú.
- Ander-Egg, E. (2011). *Aprende a investigar*. (1ª Ed.). Argentina: Editorial Brujas.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica*. (6ª Ed.). Caracas, Venezuela: Espíteme.
- Ary, J. (2007). Metodología científica en la economía de la empresa. Diseño del proceso de investigación. *Revista de ciencias estratégicas*,16(19),119-136.
- Badía, X. (2012). *La medida de la salud*. Barcelona: Edimac.
- Barrancos, J. & Barrancos, P. (2006). *Operatoria dental. Integración clínica*. (4ª Ed.). Buenos Aires, Argentina: Editorial Panamericana.
- Barranco, A. (2016). *Análisis de la calidad de atención y trato digno en los servicios odontológicos en la Parroquia Manuel Dagnino, Municipio Maracaibo*. (Tesis de grado de maestría no publicada). Universidad del Zulia, Maracaibo, Venezuela.
- Berreta, M. (2016). *Gerenciamiento en odontología*. (4ª Ed.). Buenos Aires, Argentina: Editorial Panamericana.
- Cervo, A. & Bervian, P. (2009). *Metodología científica*. Bogotá, Colombia: McGraw Hill.
- Cruz, S. (2014). *Gestión de calidad en la atención de la asistencia dental: una perspectiva desde la realidad del paciente*. Universidad Federal de Río Grande del Sur. Porto Alegre, Brasil.
- De Lima, T. (2014). *Estudio de imagen personal*. Barracas, Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Albaba.
- Delgado, A. (2010). *Expectativas de los pacientes sobre diferentes aspectos de la consulta odontológica*. Granada, España: Escuela Andaluza de Salud Pública.
- Díaz, R. (2017). *La atención al paciente dental: perspectivas del profesional de salud estomatológica*. Caracas, Venezuela: Hospital Militar Dr. Carlos Arvelo.
- Dithley, W. (1967). *Introducción a las ciencias del espíritu*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Donabedian, A. (2012). *Evaluación de la calidad de la atención médica*. Washington, D.C.: OPS/OMS Editores.
- Duffy, B. (2014). *Calidad*. Berlín: Verlag.

- Enciclopedia de Clasificaciones (2017). *Definición de financiamiento*. Recuperado el 9 de octubre de 2019 de <https://www.tiposde.org/economia-y-finanzas/1013-definicion-de-financiamiento/>
- Espejo, D. (2018). *Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una institución pública y privada en la Provincia de Lima, San Martín de Porres en el año 2017*. (Tesis de grado de maestría no publicada). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú.
- Fallas, J. (2012). *Correlación lineal. Midiendo la relación entre dos variables*. Recuperado el 29 de diciembre de 2018 en http://www.ucipfg.com/Repositorio/MGAP/MGAP-05/BLOQUE-ACADEMICO/Unidad-2/complementarias/correlacion_lineal_2012.pdf
- García, D. (2015). *Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios odontológicos de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa – Chorrillos*. (Tesis de grado de maestría no publicada). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
- Garrido, R. (2015). *Imagen personal*. España Editorial Vértice.
- Gil, C. (2012). *Calidad en el servicio de odontología en la ESE del municipio de Turbaco durante el segundo trimestre del año 2012 en relación a satisfacción del usuario y capacidad instalada*. (Tesis de grado de maestría no publicada).
- Gómez, E. & Torrealba, J. (2014). *Protocolo de atención para los pacientes dentales que asisten a la consulta odontológica del Hospital Israel Ranuárez Balza de San Juan de Los Morros*. (Tesis de grado de maestría no publicada). Universidad Rómulo Gallegos, Guárico, Venezuela.
- Granados, L. (2016). *Humanización en el cuidado del paciente odontológico: una visión interpretativa desde la gerencia de salud pública*. (Tesis de grado de maestría no publicada). Universidad Rómulo Gallegos. Guárico, Venezuela.
- Gutiérrez, M. (2014). *Enfoques filosóficos de generación del conocimiento y las apuestas metodológicas que exigen*. Bogotá, Colombia: Universidad Javeriana.
- Henríquez, R. & Cartes, R. (2016). *The perceptions of patients about the care of dentists. A review of the literature*. Recuperado el 29 de noviembre de 2018 en http://www.scielo.edu.uy/pdf/ode/v18n27/en_v18n27a03.pdf
- Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2008). *Metodología de la Investigación*. México: Trillas.
- Jesús, F. (2017). *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud*. (Tesis de grado de maestría no publicada). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Jiménez, J. (2018). *Atención al paciente*. Madrid, España: J&D.

- López, O. (2015). *Variables relacionadas con la satisfacción del paciente en la atención de los servicios odontológicos*. (Tesis de grado de maestría no publicada). Universidad Autónoma de Manizale, Bogotá, Colombia.
- Martín, C. (2017). *La percepción del usuario como elemento de calidad en la atención de la salud*. Barcelona, España: Universidad de Barcelona.
- Merleau, M. (2015). *Fenomenología de la percepción*. Barcelona: Planeta-Agostini.
- Montalvo, R. (2017). *Actitud hacia el ejercicio profesional y a los servicios odontológicos: aspectos formales e informales, en usuarios y odontólogos de Lima metropolitana, 2016*. (Tesis de grado de maestría no publicada). Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Lima, Perú.
- Moreno, W. & Sánchez, C. (2014). *Factores determinantes de la calidad de la atención en el servicio odontológico*. (Tesis de grado de maestría no publicada). Universidad Nacional Autónoma de México. Zaragoza, México.
- Muza, R. & Muza, P. (2008). Satisfacción del paciente con tres especialidades dentales. *Rev Chil Salud Publica* 2008; Vol 12 (1): 12-17.
- Organización Mundial de la Salud (OMS, 2013). *Conceptos y métodos para medir la capacidad de respuesta de los sistemas de salud*. Ginebra: OMS.
- Palacio, F. et al (2003). *Las expectativas de los pacientes ¿Qué aspectos valoran en un centro de salud? Un estudio cualicuantitativo*. (Tesis de grado de maestría no publicada). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Parella & Martins (2012). *Metodología Cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL.
- Patricia, E. (2015). *Principios de la psicología de la Gestalt y su aplicación en profesores de la escuela de ciencias. Ciencias de la Educación*.
- Pisón, J. (2011). *La odontología en América Latina en números*. Buenos Aires, Argentina: Asociación Odontológica Argentina.
- Quizpe, R. (2017). *Satisfacción del paciente usando el DSQ en odontología en el Hospital I "Aurelio Díaz Ufano y Peral" – 2016*. (Tesis de grado de maestría no publicada). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Ramírez, T. (2009). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Editorial Panapo.venezuela.
- Rodríguez, M. (2014). *Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de una clínica odontológica universitaria*. (Tesis de grado de maestría no publicada). Universidad Alas Peruanas. Lima, Perú.
- Ruiz, C. (2013). *Salud laboral: conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales*. Madrid, España: Elsevier España.

- Ruiz, J. (2013). *Instrumentos de información educativa. Procedimientos para su diseño y validación*. Barquisimeto: CIDEG.
- Sabbahi, F. (2013). *Association between oral health care and patient-centered clinical outcome*. Universidad de Toronto. Recuperado el 29 de noviembre de 2018 de https://tspace.library.utoronto.ca/bitstream/1807/68916/3/Sabbahi_Dania_A_201311_PhD_thesis.pdf
- Salazar, O. (2018). *Nivel de satisfacción del paciente en el servicio de odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar- Ayacucho-2017*. (Tesis de grado de maestría no publicada). Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Sarco, N. (2016). *Calidad percibida por el paciente odontológico atendido en la Clínica Odontológica de la Universidad Privada Norte Wiener, Lima-Perú*. (Tesis de grado de maestría no publicada). Lima, Perú.
- Tellez, N. (2014). *Sensibilidad social del profesional odontólogo*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Torres, E. (2013). *Herramientas didácticas de carácter informativo*. Caracas: Banco del Libro.
- Torres, G. (2015). Percepción de los usuarios y los profesionales de la salud acerca de la calidad de la atención prestada a los pacientes con AIDS. *Rev elec trim de Enfermería* 2015, Vol 14 (40):30-33. Recuperado el 29 de noviembre de 2018 de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412015000400010&lng=es&tlng=s.
- Universidad Cesar Vallejo (2018). *Guía de productos observables de las experiencias curriculares de fin de carrera*. Lima, Perú: UCV.
- Urriago, M. (2017). *Calidad de la atención en salud: percepción de los usuarios*. Colombia: Hospital Universitario del Valle.
- Vergara, B. (2014). *Diseño de indicadores de gestión de calidad en un servicio de odontología*. (Tesis de grado de maestría no publicada). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Vivero, J. (2013). *Teoría de los 13 principios*. México: UNAM.

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de Consistencia

Título: Percepción de la Atención y Trato Digno del Servicio Odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss, San Juan de Miraflores, 2018.

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | FUNDAMENTO TEÓRICO | | | | | | |
|--|--|---|--|-----------|---------------------------|--|-------------|---|--|
| <p>General ¿Cuál es la relación que existe entre percepción de la atención y trato digno del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss, San Juan de Miraflores, 2018?</p> <p>Específicos ¿Cuál es la relación que existe entre las condiciones de las instalaciones y trato digno del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss San Juan de Miraflores, 2018? ¿Cuál es la relación que existe entre la imagen del personal y trato digno del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss San Juan de Miraflores, 2018? ¿Cuál es la relación que existe entre los materiales informativos y trato digno del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss San Juan de Miraflores, 2018?</p> | <p>General Determinar la relación que existe entre percepción de la atención y trato digno del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss, San Juan de Miraflores, 2018.</p> <p>Específicos Determinar la relación que existe entre las condiciones de las instalaciones y trato digno del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss San Juan de Miraflores, 2018. Determinar la relación que existe entre la imagen del personal y trato digno del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss San Juan de Miraflores, 2018. Determinar la relación que existe entre los materiales informativos y trato digno del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss San Juan de Miraflores, 2018.</p> | <p>General Hi: Existe relación entre percepción de la atención y trato digno del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss, San Juan de Miraflores, 2018. Ho: No existe relación entre percepción de la atención y trato digno del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss, San Juan de Miraflores, 2018.</p> <p>Específicas H₁: Existe relación entre las condiciones de las instalaciones y trato digno del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss San Juan de Miraflores, 2018. H₂: Existe relación entre la imagen del personal y trato digno del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss San Juan de Miraflores, 2018. H₃: Existe relación entre los materiales informativos y trato digno del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss San Juan de Miraflores, 2018.</p> | <p>Percepción de la atención: El proceso cognitivo, mediante el que los usuarios de determinado servicio reciben información del medio en el cual se desenvuelven, donde la gnosis de esta indagación interacciona con los estímulos captados sensorialmente, permitiendo al sujeto crear una representación de su contexto (Merleau, 2015).</p> <p>Trato digno: Es el acto que denota la atención que se brinda al estado de bienestar de un individuo y que indica respeto a su condición humana, bajo el estímulo de la sensibilidad, la cortesía y empatía (Granados, 2016).</p> | | | | | | |
| DISEÑO DE INVESTIGACIÓN | POBLACIÓN Y MUESTRA | VARIABLES DE ESTUDIO | RECOLECCIÓN DE DATOS | | | | | | |
| <p>Esta investigación se reviste de un diseño cuantitativo, no experimental, aplicado, transversal y correlacional, como grafica el esquema siguiente:</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p>Dónde: M: Muestra O₁: Percepción de la atención O₂: Trato digno r: Coeficiente de correlación</p> | <p>Muestra Universal o Población Muestral La población constará de (220) pacientes del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss, San Juan de Miraflores, 2018.</p> <p>La muestra quedará representada por (140) pacientes del servicio odontológico objeto de estudio, la cual fue determinada bajo un muestreo aleatorio simple.</p> | <p>Variables: O₁: Percepción de la atención O₂: Trato digno</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Variable</th> <th style="text-align: center;">Dimensión</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Percepción de la atención</td> <td>-Condiciones de las instalaciones. -Imagen del personal. -Materiales informativos.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Trato digno</td> <td>-Actuación del odontólogo. -Expectativas del paciente.</td> </tr> </tbody> </table> | Variable | Dimensión | Percepción de la atención | -Condiciones de las instalaciones. -Imagen del personal. -Materiales informativos. | Trato digno | -Actuación del odontólogo. -Expectativas del paciente. | <p>Confiabilidad: La confiabilidad permitió medir el grado de exactitud, consideración y precisión que posee cualquier instrumento de medición.</p> <p>Validez: En relación a la validez, se sujetó al Juicio de Expertos, con el objeto de verificar la pertinencia, adecuación y redacción del instrumento aplicado, con relación a los objetivos de estudio. En este sentido, se recurrió al especialista metodológico, Dr. José Luis Valdez Astos; con el fin de certificar de manera independiente el contenido de cada uno de los ítems que conformaron los cuestionarios.</p> |
| Variable | Dimensión | | | | | | | | |
| Percepción de la atención | -Condiciones de las instalaciones. -Imagen del personal. -Materiales informativos. | | | | | | | | |
| Trato digno | -Actuación del odontólogo. -Expectativas del paciente. | | | | | | | | |

Anexo N° 02: Matriz de Validación del Instrumento

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Escala valorativa de la Percepción Usuaría de la Atención y Trato Digno del Servicio Odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss San Juan de Miraflores 2018".

OBJETIVO: Conocer la escala que presenta la Percepción Usuaría de la Atención y Trato Digno del Servicio Odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss San Juan de Miraflores 2018.

DIRIGIDO A: Pacientes del servicio odontológico del Puesto de Salud Marianne Preuss, 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: VALDES ALTO, José Luis

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

VALORACIÓN:

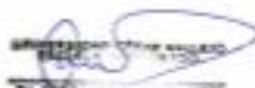
| Muy Alto | Alto | Medio | Bajo | Muy Bajo |
|----------|------|-------|------|----------|
| | X | | | |



FIRMA DEL EVALUADOR



| VARIABLE | DESCRIPCIÓN | INDICADOR | ÍTEM | OPCIONES DE RESPUESTA | | | | | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | OBSERVACIÓN O/O RECOMENDACIÓN | | | | | | |
|---|---|--|---|--|--------------|---------------|------------|-------|---|----|---------------------------------------|----|-------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| | | | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN | | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | SI | NO | SI | NO | | | | | | | |
| ATENCIÓN Y TRATAMIENTO De la atención que se presta al cliente al momento de registrarse y que permite el acceso a los servicios de la institución, la calidad y el tiempo de respuesta de los servicios. | Atención del cliente Atención oportuna de personal y personal administrativo por correo, presencial y atención telefónica por el profesional responsable dentro del horario de los servicios. | • Tiempo de atención • Calidad de atención • Información acerca del tratamiento dental | • Se ofrece atención en el momento que se solicita. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | • Se ofrece atención en la atención y trato interpersonal con la persona solicitante. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | • El personal recibe y atiende al paciente con el tiempo que se solicita. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Expediente del Paciente Tener que ser con la que debe estar que permita la consulta, que se permita a registrar los procedimientos que se realizan en el expediente que se genera. | • Disponibilidad del tiempo de espera • Disponibilidad de la información al paciente | • El tiempo de espera para un servicio es acorde con la necesidad de atención y tiempo que se solicita. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | • El expediente se encuentra actualizado y permite la consulta de la información que se genera. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | • El expediente permite la consulta oportuna de la información que se genera. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | • El expediente permite la consulta oportuna de la información que se genera. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Acceso al tratamiento dental Atención especializada gratuita | • Acceso al tratamiento dental • Atención especializada gratuita | • El acceso al tratamiento dental es oportuno. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | • El personal que presta el servicio especializado gratuito es capaz de atender al paciente. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | • El personal que presta el servicio especializado gratuito es capaz de atender al paciente. | | | | | | | | | | | | | | | |


FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Escala valorativa de la Percepción Usuaría de la Atención y Trato Digno del Servicio Odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss San Juan de Miraflores 2018".

OBJETIVO: Conocer la escala que presenta la Percepción Usuaría de la Atención y Trato Digno del Servicio Odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss San Juan de Miraflores 2018.

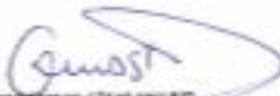
DIRIGIDO A: Pacientes del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss, 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Valdez Asto José Luis

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Ciencias de la Educación

VALORACIÓN:

| Muy Alto | Alto | Medio | Bajo | Muy Bajo |
|----------|------|-------|------|----------|
| | ✓ | | | |


FIRMA DEL EVALUADOR
E.C. de la Universidad de Cuenca

Anexo N° 03: Confiabilidad del Instrumento

Método de Alfa de Crombach

| Item/ Sujeto | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | Total | (X - N)² |
|-----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| | (X-N)² | | |
| 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 68 | |
| | 0,000 | 0,810 | 1,440 | 0,360 | 1,210 | 0,000 | 0,090 | 0,160 | 0,360 | 0,000 | 0,010 | 0,090 | 0,250 | 0,160 | 0,490 | 0,040 | 0,810 | 0,490 | 1,960 | 1,690 | 0,490 | | 10,910 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 74 | |
| | 1,000 | 1,210 | 0,640 | 0,160 | 1,210 | 0,000 | 0,490 | 0,360 | 0,360 | 0,000 | 0,810 | 0,090 | 0,250 | 0,360 | 0,490 | 0,640 | 1,210 | 0,090 | 0,160 | 1,690 | 1,690 | | 12,910 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 69 | |
| | 1,000 | 1,210 | 0,640 | 0,160 | 0,810 | 0,000 | 0,090 | 0,160 | 0,360 | 0,000 | 0,010 | 0,490 | 0,250 | 0,360 | 1,690 | 0,040 | 1,210 | 0,490 | 0,360 | 0,490 | 0,490 | | 10,310 |
| 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 67 | |
| | 1,000 | 0,810 | 0,640 | 0,160 | 0,810 | 0,000 | 0,490 | 0,160 | 0,360 | 0,000 | 0,010 | 0,090 | 0,250 | 0,160 | 0,490 | 0,040 | 0,010 | 0,490 | 0,360 | 0,490 | 0,490 | | 7,310 |
| 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 65 | |
| | 0,000 | 0,010 | 0,040 | 2,560 | 1,210 | 0,000 | 0,090 | 0,160 | 0,360 | 0,000 | 0,010 | 0,090 | 0,250 | 0,160 | 0,090 | 0,040 | 0,010 | 0,490 | 0,360 | 0,490 | 0,490 | | 6,910 |
| 6 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 75 | |
| | 0,000 | 0,010 | 0,640 | 0,160 | 0,010 | 0,000 | 1,690 | 1,960 | 2,560 | 1,000 | 1,210 | 0,090 | 0,250 | 0,160 | 1,690 | 1,440 | 0,810 | 1,690 | 1,960 | 1,690 | 1,690 | | 20,710 |
| 7 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 68 | |
| | 1,000 | 0,810 | 1,440 | 0,160 | 0,810 | 0,000 | 0,090 | 0,160 | 1,960 | 4,000 | 3,610 | 2,890 | 2,250 | 2,560 | 0,490 | 0,640 | 0,010 | 0,090 | 0,160 | 0,090 | 0,090 | | 23,310 |
| 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 65 | |
| | 0,000 | 0,010 | 0,040 | 0,360 | 1,210 | 0,000 | 0,090 | 0,160 | 0,160 | 1,000 | 1,210 | 0,090 | 0,250 | 0,160 | 0,090 | 0,040 | 0,010 | 0,490 | 0,360 | 0,490 | 0,490 | | 6,710 |
| 9 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 75 | |
| | 0,000 | 0,010 | 0,040 | 0,160 | 0,810 | 0,000 | 0,490 | 2,560 | 1,960 | 0,000 | 0,010 | 0,090 | 0,250 | 0,160 | 0,090 | 0,040 | 0,010 | 0,090 | 0,360 | 0,490 | 0,490 | | 8,110 |
| 10 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 77 | |
| | 0,000 | 0,010 | 0,040 | 0,160 | 0,810 | 0,000 | 0,490 | 2,560 | 1,960 | 0,000 | 0,010 | 0,090 | 0,250 | 0,160 | 0,490 | 0,640 | 0,810 | 1,690 | 0,360 | 0,490 | 1,690 | | 12,710 |
| Total | 20,00 | 19,00 | 22,00 | 26,00 | 21,00 | 30,00 | 33,00 | 34,00 | 36,00 | 30,00 | 31,00 | 47,00 | 45,00 | 46,00 | 37,00 | 38,00 | 41,00 | 37,00 | 36,00 | 37,00 | 37,00 | 70,30 | 119,90 |
| X | 2,00 | 1,90 | 2,20 | 2,60 | 2,10 | 3,00 | 3,30 | 3,40 | 3,60 | 3,00 | 3,10 | 4,70 | 4,50 | 4,60 | 3,70 | 3,80 | 4,10 | 3,70 | 3,60 | 3,70 | 3,70 | S²= | 11,99 |
| S² | 0,10 | 0,09 | 0,10 | 0,12 | 0,10 | 0,14 | 0,16 | 0,16 | 0,17 | 0,14 | 0,15 | 0,22 | 0,21 | 0,22 | 0,18 | 0,18 | 0,20 | 0,18 | 0,17 | 0,18 | 0,18 | S²₁= | 3,35 |

Fórmula de Alfa de Crombach:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{St^2}{S^2} \right)$$

Sustituyendo valores:

Dónde:

k = Número de ítems.

St² = Varianza de los ítems.

S² = Varianza total.



$$\alpha = \frac{21}{21-1} \left(1 - \frac{3,35}{11,99} \right) \rightarrow \alpha = 0,76$$

Según Alfa de Crombach el nivel de confiabilidad es de 0,76

Anexo N° 04: Artículo Científico



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**Percepción de la Atención y Trato Digno del Servicio
Odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss,
San Juan de Miraflores, 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORA:

Br. Fernandez Silva, Angela Paquita

ASESOR:

Dr. Valdez Asto, José Luis

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de la Prestación Asistencial y Gestión del Riesgo en Salud

PERÚ -2019

RESUMEN

Dentro de la realidad problemática de este estudio, se distingue que la calidad que se brinda en la atención y trato digno al paciente odontológico en el Puesto de Salud Mariane Preuss, San Juan de Miraflores 2018, no es del todo satisfactoria y dicha situación está presumiblemente vinculada a diversos factores de tipo tangible e intangible del mencionado servicio. Bajo esta referencia, el presente trabajo se planteó como objetivo determinar la relación que existe entre percepción de la atención y trato digno del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss, San Juan de Miraflores, 2018. Metodológicamente, corresponde a un estudio cuantitativo, no experimental, correlacional, aplicado y transversal. Se trabajó con (220) pacientes quienes formaron parte de la población que acude al servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss San Juan de Miraflores, 2018, y se asumió un muestreo probabilístico del cual quedaron seleccionados (140) pacientes. Como técnicas de investigación se usó la encuesta y el instrumento empleado fue el cuestionario tipo Likert. Los datos se analizaron a través de la tabulación estadística por medidas de asociación y la prueba de hipótesis se efectuó mediante la correlación de Rho Spearman. Los resultados denotan relación significativamente moderada positiva entre la percepción de la atención y trato digno 0.505 según la correlación de Spearman; además predomina la relación positiva alta entre material informativo y trato digno 0.612, por encima de la relación alta positiva de la condición de las instalaciones 0.610, seguido de relación moderada positiva imagen del personal 0.488.

Palabras Clave: Percepción de la Atención, Trato Digno, Servicio Odontológico.

ABSTRACT

Within the problematic reality of this study, it is distinguished that the quality that is provided in the care and dignified treatment of the dental patient at the Mariane Preuss Health Post, San Juan de Miraflores 2018, is not entirely satisfactory and that situation is presumably linked to various tangible and intangible factors of the aforementioned service. Under this reference, the present work was aimed at determining the relationship between perception of attention and decent treatment of the dental service of the Mariane Preuss Health Post, San Juan de Miraflores, 2018. "Methodologically, it corresponds to a quantitative study, non-experimental, correlational, applied and transversal. We worked with (220) patients who were part of the population that attends the dental service of the Mariane Preuss Health Post San Juan de Miraflores, 2018, and a probabilistic sampling was assumed from which (140) patients were selected. As research techniques the survey was used and the instrument used was the Likert questionnaire. The data were analyzed through the statistical tabulation by association measures and the hypothesis test was carried out through the correlation of Rho Spearman. "The results show a significantly positive positive relationship between the perception of attention and dignified treatment 0.505 according to the correlation of Spearman; In addition, the high positive relationship between informative material and dignified treatment 0.612 predominates, above the high positive relationship of the condition of the 0.610 facilities, followed by a moderate positive relationship of the 0.488 staff image.

Keywords: Perception of Attention, Decent Treatment, Dental Service.

INTRODUCCION

Alrededor de la transformación de los sistemas de salud estomatológica, el tema de la satisfacción del paciente, ha tomado un auge hacia la concepción humanista, fundada en el criterio del respeto a la dignidad humana, a través de la atención y el trato adecuado, de tal manera que éste, se sienta valorado como persona con todos sus derechos. En este sentido, la dignificación del paciente, requiere de una gran responsabilidad y valoración ética del profesional en odontología, lo que engloba todo un protocolo donde se ha de considerar los elementos tangibles e intangibles del ambiente dental.

Aunque siempre, éste ha sido uno de los objetivos fundamentales de las políticas sanitarias a nivel mundial, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2013) ha enfatizado más aun en ello, contemplando “el trato apropiado a los beneficiarios, como una de las cualidades fundamentales de la calidad de la atención puesta sobre un producto y/o servicio para ser de provecho a quienes se sirven de éste” (p.223). De modo que, la asistencia es eficaz si sus particularidades, compensan las necesidades e intereses de sus beneficiarios; por consiguiente, los servicios de salud odontológica, también engloba todas las actividades orientadas a mejorar, fomentar o restaurar la salud bucal.

Ahora bien, en Perú el tema de la asistencia de calidad a los beneficiarios que asisten a los centros de salud ha tomado un auge importante, a tal punto que el Ministerio de Salud (MINSA), mediante el instrumento técnico RM 519-2016/MINSA “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”, actualizó y amplió el alcance del documento del mismo nombre, en la que se establecen que, para el esclarecimiento y avance de los procedimientos de servicio eficaz de los entes prestadores de salud en el ámbito nacional y regional, se debe tomar en cuenta ciertos principios y bases conceptuales. De esta manera, el estado peruano a través del MINSA, ha buscado garantizar en los últimos años una asistencia de salud de calidad y para bienestar del usuario.

Pese a ello, estas políticas de atención sanitaria distan de corresponderse con la realidad que caracteriza la calidad de la atención y trato digno al paciente odontológico en el Puesto de Salud Mariane Preuss, San Juan de Miraflores 2018. Por medio de un sondeo prescriptivo de la problemática que afecta a los usuarios, éstos manifiestan que el trato que perciben del personal de salud no es del todo satisfactorio, pues, a pesar de que la profesional en odontología que allí presta servicio se esfuerza al máximo por asistir las necesidades usuarias, ésta atiende una excesiva cantidad de pacientes por ser la única integrante del

equipo estomatológico, lo que resulta agotador, debido a lo extenuante de las jornadas de atención que deben brindar a los usuarios. Es por ello que la presente investigación tiene como premisa determinar la relación que existe entre percepción de la atención y trato digno del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss, San Juan de Miraflores, 2018. Al mismo tiempo se evaluarán las variables referentes a percepción de la atención y trato digno del mencionado puesto de salud.

MARCO METODOLÓGICO

El estudio se vincula metodológicamente a la investigación cuantitativa, corresponde al tipo no experimental. Asimismo, el presente trabajo se configuró dentro del diseño correlacional y descriptivo (según su carácter); teórica, básica o pura (según su finalidad) y transversal (según su alcance temporal). El estudio buscó determinar alguna relación existente entre dos o más variables, es decir, cómo se comportó una variable cuando se relacionó con otra variable conocida; que en el caso de estudio estuvo supeditada a la relación existente entre percepción de la atención y trato digno del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss San Juan de Miraflores, 2018.

La población, en términos precisos, quedó conformada por (220) pacientes que acuden al servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss San Juan de Miraflores, 2018. En relación a la muestra, la misma se constituyó por (140) pacientes, la cual ha sido determinada a partir de un muestreo aleatorio simple. Se utilizó la encuesta como técnica, en modalidad de cuestionario, estructurado en dos partes: la primera de ellas dirigida a la variable “Percepción de la atención” de (12) ítems; mientras que el segundo estuvo enfocado en la variable “Trato Digno” de (10) ítems; en los cuales se ofrecieron cinco opciones de respuesta: Siempre (S), Casi Siempre (CS), Algunas Veces (AV), Casi Nunca (CN) y Nunca (N).

Su confiabilidad estuvo determinada mediante el método de Alfa de Crombach y la validez se sujetó al Juicio de Expertos, con el objeto de verificar la pertinencia, adecuación y redacción del instrumento de recolección de datos, con relación a los objetivos de estudio. En este sentido, se recurrió al especialista metodológico, Dr. José Luis Valdez Astos; con el fin de validar de manera independiente el contenido de cada uno de los ítems que conformaron los cuestionarios, en términos de relación con las variables, dimensiones e indicadores, y la claridad en la formulación de cada uno de los ítems.

Por ultimo las consideraciones éticas estuvieron bajo la autorización de la dirección del Puesto de Salud Mariane Preuss San Juan de Miraflores 2018, a fin de exponer la relevancia de desarrollar el proyecto en el servicio de odontología de dichas instalaciones. La ejecución de todo procedimiento estuvo enfocada en el bienestar del paciente del servicio odontológico y en el marco de la satisfacción, prevaleció el respeto a la dignidad humana, su moralidad, el derecho a la autonomía y la privacidad o confidencialidad de los datos suministrados por todos los actores involucrados en el estudio.

RESULTADOS

Tabla 3

Variable percepción usuaria de la dimensión condición de las instalaciones y trato digno del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss

| Indicador | Siempre | | Casi siempre | | Algunas Veces | | Casi Nunca | | Nunca | |
|--|---------|---------|--------------|--------|---------------|-------|------------|-------|-------|-------|
| | fi | hi | Fi | hi | fi | hi | fi | hi | fi | hi |
| Estado físico de las instalaciones | 24 | 17.14% | 118 | 84.29% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |
| Maquinaria y equipamiento moderno | 42 | 30.00% | 98 | 70.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |
| Limpieza de las instalaciones | 140 | 100.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |
| Metodología en los procesos de trabajo | 122 | 87.14% | 18 | 12.86% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |
| Total promedio | 82 | 58.57% | 58 | 41.43% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |

Nota: Elaboración propia.

En la tabla N° 3, se destacan los aspectos relacionados con las condiciones de las instalaciones, precisando así con un 58.57% (82) que siempre se encuentran limpias y ventiladas, además las metodologías en los procesos de trabajo facilita el diagnostico de los tratamientos. El 41.43% (58) alude a que casi siempre se encuentra satisfecho con el estado físico de las instalaciones, la infraestructura se adecúa a las necesidades específicas de la cantidad de pacientes; y, la maquinaria y equipo se adapta a las innovaciones de la odontología moderna. Adicionalmente, respondieron que el servicio odontológico les ha garantizado la práctica del tratamiento dental con el uso de equipos necesarios y se les suministran oportunamente los insumos y materiales que éste requiere. En líneas generales, los usuarios casi siempre se sienten satisfechos respecto a la atención brindada.

Tabla 6

Variable trato digno de la simensión actuación del odontólogo y percepción de la atención del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss

| Indicador | Siempre | | Casi siempre | | Algunas Veces | | Casi Nunca | | Nunca | |
|---|---------|--------|--------------|--------|---------------|--------|------------|-------|-------|-------|
| | fi | hi | fi | Hi | fi | hi | fi | hi | fi | hi |
| Trato del odontólogo | 114 | 81.43% | 20 | 14.29% | 6 | 4.29% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |
| Canales de comunicación | 14 | 10.00% | 126 | 90.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |
| Información acerca del tratamiento dental | 82 | 58.57% | 28 | 20.00% | 30 | 21.43% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |
| Total promedio | 70 | 50.00% | 58 | 41.43% | 12 | 8.57% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |

Nota: Elaboración propia.

A partir de los resultados en promedio que se muestran en la tabla N° 6, una mayoría representada por el 50% (70) de los usuarios considera que el trato con el odontólogo siempre le genera satisfacción, porque además le suministra información explícita acerca del tratamiento odontológico que le va a realizar. Por su parte, un 41.43% (58) concibe casi siempre una fluidez efectiva en la comunicación y trato interpersonal en la relación odontólogo-paciente. Dichos aspectos, a decir de un minoritario 8.57% se da algunas veces.

DISCUSION

Uno de los primeros aspectos que se abordan entre los resultados de la sección anterior, son conexos a las condiciones de las instalaciones que tienen mayor representatividad para los usuarios, precisando así con un 57.14% (1222) que siempre las metodologías en los procesos de trabajo facilita el diagnóstico de los tratamientos. El 84.29% (118) alude a que el estado físico de las instalaciones siempre está adecuada a la satisfacción del paciente, y la maquinaria y equipamiento casi siempre 70.00% (98) le es suministrada oportunamente para realizar el tratamiento odontológico requerido por cada paciente, respectivamente.

Ahora bien, quizás uno de los elementos más representativos de esta investigación, tienen que ver con la satisfacción del paciente a partir del trato odontólogo-paciente, de la comunicación e interacción que se da entre ellos, etcétera. A partir de los resultados derivados en este estudio, el 50% (70) de los usuarios considera que el trato con el odontólogo siempre le genera satisfacción, porque además le suministra información explícita acerca del tratamiento odontológico que le va a realizar. Por su parte, un 41.43% (58) concibe casi siempre una fluidez efectiva en la comunicación y trato interpersonal en la

relación odontólogo-paciente. Estos resultados son altamente favorables, si se comparan con los obtenidos por Palacio *et al* (2003), quien explica que de una muestra de 225 pacientes, sólo un 18,17% manifestó que recibe un trato amable y humano por parte de los profesionales. A diferencia de dichos resultados y más contrastantes con los obtenidos en esta investigación, Muza & Muza (2008), el 53.4% de los pacientes siente que el trato que le da el dentista es excelente. Respecto a la relación paciente-profesional, Barrancos *et al* (2006), puntualiza respecto a la relación paciente-odontólogo:

Es un aspecto fundamental de la práctica odontológica, ya que sienta la base de un vínculo de confianza y aceptación que permite proponer y realizar tratamientos exitosos y cuidados bucales duraderos; en función de ello se propone la odontología centrada en el paciente.

CONCLUSIONES

Las conclusiones que se presentan sintetizan los resultados obtenidos posterior a la aplicación de los cuestionarios a la muestra de estudio. En este sentido, las mismas se emiten en función de los objetivos de investigación:

- A partir del objetivo general que planteó determinar la relación que existe entre percepción de la atención y trato digno del servicio odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss, San Juan de Miraflores, 2018; se determinó que el grado de correlación entre percepción de la atención y trato digno determinada por el coeficiente de Spearman 0.505, indica que sí existe relación moderada positiva, por lo que se rechazó la hipótesis nula (H_0).
- En su mayoría, los usuarios casi siempre se han sentido satisfecho con el estado de las instalaciones del Puesto de Salud Mariane Preuss, por cuanto la infraestructura del servicio odontológico se adecúa a las necesidades específicas de los pacientes que atiende. Además, la maquinaria y equipamiento, casi siempre se adapta a las innovaciones de la odontología moderna. En cuanto a la limpieza y ventilación de las instalaciones siempre se distingue satisfacción en los usuarios y las metodologías de los procesos de trabajo, adoptadas por el personal facilitan el diagnóstico y tratamiento que requieren los pacientes. De conformidad con ello, se determinó que entre las condiciones de las instalaciones y trato digno, determinadas por correlación de

Spearman $0.610 < 1$, existe correlación alta positiva, por tanto se acepta la hipótesis específica H_1 .

- El personal del servicio odontológico siempre suele estar presentable a la vista de los usuarios y esto influye en la percepción positiva que tienen los pacientes sobre el Puesto de Salud.. Desde esta perspectiva, se determinó por correlación de Spearman $0.488 < 1$, la correlación moderada positiva entre imagen del personal y trato digno, lo que infiere a aceptar la hipótesis específica H_2 .

En el servicio odontológico objeto de estudio, siempre se dispone de material informativo para captar la atención de los pacientes, inclusive muestran a través de carteleras las especificaciones de los diferentes tratamientos dentales que realizan. A partir de los datos procesados para determinar la relación entre los materiales informativos y trato digno, por correlación de Spearman $0.612 < 1$, revela que existe correlación alta positiva, lo que conlleva a admitir la hipótesis específica H_3 .

REFERENCIAS

- Barrancos, J. & Barrancos, P. (2006). *Operatoria dental. Integración clínica*. 4ª edición. Buenos Aires, Argentina: Editorial Panamericana.
- Muza, R. & Muza, P. (2008). Satisfacción del paciente con tres especialidades dentales. *Rev Chil Salud Publica* 2008; Vol 12 (1): 12-17.
- Organización Mundial de la Salud (OMS, 2013). *Conceptos y métodos para medir la capacidad de respuesta de los sistemas de salud*. Ginebra: OMS.
- Palacio, F. *et al* (2003). *Las expectativas de los pacientes ¿Qué aspectos valoran en un centro de salud? Un estudio cualicuantitativo*. (Tesis de grado de maestría no publicada). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.

| | | |
|--|--|---|
|  UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO | ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS | Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1 |
|--|--|---|

Yo, Valdez Asto José Luis, docente de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo de la sede de San Juan de Lurigancho, revisor (a) de la tesis titulada

"Percepción de la Atención y Trafo Digno del Servicio Odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss, San Juan de Miraflores, 2018.", del (de la) estudiante Fernandez Silva Angela Paquita, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima 10 de Enero del 2019



P/P [Signature]

DR. Valdez Asto José Luis

DNI: 06993871

| | | | | |
|--|---|---|--|---|
|  DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN | Elaboró: <i>[Signature]</i> Dirección de Investigación | Revisó: <i>[Signature]</i> Responsable del IGC |  VICERECTORADO DE INVESTIGACIÓN | Elaboró: <i>[Signature]</i> Vicerectorado de Investigación |
|--|---|---|--|---|



ESCUELA DE PUSUKAUU
 INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Percepción Usaria de la Atención y Tratamiento del Servicio Odontológico del Puesto de Salud Mariano Peraza, San Juan de Miraflores 2018.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD.

AUTOR:
 Frenabdo Silva Ayala Piyala

ASISOR:
 Yalder Acosta Lobo

Resumen de antecedentes

21%

| | |
|---|---------|
| 1 | ... 5% |
| 2 | ... 4% |
| 3 | ... 2% |
| 4 | ... 1% |
| 5 | ... 1% |
| 6 | ... 1% |
| 7 | ... <1% |

| | | |
|---|---|---|
|  <p>UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</p> | <p>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</p> | <p>Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1</p> |
|---|---|---|

Yo Fernández Silva Angela Paquita, identificado con DNI N° 40844938, egresado de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **"Percepción de la Atención y Trato Digno del Servicio Odontológico del Puesto de Salud Mariane Preuss, San Juan de Miraflores, 2018."**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



FIRMA

DNI: 40844938

FECHA: 25 de setiembre del 2019

| | | | | | |
|---|---|--------|---|--|---|
|  |  | |  |  |  |
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Representante del SGC | VICERRECTORADO DE INVESTIGACION | VICERRECTORADO DE INVESTIGACION |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
POSGRADO, MGTR. MIGUEL ANGEL PEREZ PEREZ

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Fernández Silva, Angela Paquita

INFORME TÍTULADO:

Percepción de la Atención y Trato Digno del Servicio Odontológico
del Puesto de Salud Mariane Preuss, San Juan de Miraflores, 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de Salud

SUSTENTADO EN FECHA: 19 DE ENERO 2019

NOTA O MENCIÓN: 15



Miguel AP

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN