



UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA

**“PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y
SOBREPOBLACIÓN DE CONSULTORIOS ODONTOLÓGICOS UBICADOS EN
LA PERIFERIA DEL MERCADO DE CERES, AÑO 2018”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CIRUJANO DENTISTA**

Presentado por:

Bachiller: MELÉNDEZ TORRES, ELIZABET LILIANA

ASESOR: Mg. Esp. C.D. GIRANO CASTAÑOS JORGE

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria:

A mi madre, por su apoyo incondicional.

A mi familia de corazón, por su cariño desmedido que me impulsaron a continuar con mis objetivos.

Y finalmente se lo dedico a quien siempre apostó por mí, *Mi Huesi*, que desde el cielo guía mi sendero y sé que está orgulloso de mis logros.

Agradecimiento:

A Dios, por permitirme un día más de vida y brindarme las fuerzas para salir adelante a pesar de las dificultades encontradas en el camino.

A todos mis docentes de la Universidad Privada Norbert Wiener por brindarme los mejores años de estudio y hacer que me desarrolle como una buena profesional.

A mi asesor por su constante seguimiento en la elaboración de esta tesis cuyo aporte servirá para la revisión de la norma que conllevará al mejoramiento de nuestra profesión.

Asesor de Tesis

Mg. Esp. C.D. Jorge Alberto Girano Castaños.

JURADO DE TESIS

Presidente: Dr. Esp. C. D. Jorge Luis Armando Palomino

Secretario: Dr. C.D. Raúl Antonio Rojas Ortega

Vocal: Mg. Esp. C. D. Karina Janeth Soto Vargas

ÍNDICE

Portada	1
Página en Blanco	2
Dedicatoria	3
Agradecimiento	4
Asesor	5
Jurado	6
Índice	7
Índice de Tablas	9
Índice de Figuras	10
Resumen	11
Abstract	12
CAPITULO I: EL PROBLEMA	13
1.1 Planteamiento del Problema	14
1.2 Formulación del Problema.	15
1.3 Justificación.	16
1.4 Objetivos	16
1.4.1. Objetivos Generales.	
1.4.2. Objetivos Específicos.	
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	18
2.1. Antecedentes.	19
2.2. Base Teórica.	22
2.3. Terminología Básica.	30
2.4. Variables.	31

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO	32
3.1. Tipo y nivel de Investigación	33
3.2. Población y Muestra.	33
3.3. Técnicas e Instrumentos de recolección de Datos.	34
3.4 Procesamiento de datos y análisis estadísticos	38
3.5. Aspectos Éticos.	38
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	39
4.1. Resultados	40
4.2 Discusión	47
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. Conclusiones.	50
5.2. Recomendaciones.	50
REFERENCIAS	51
ANEXOS	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Confiabilidad del Instrumento. Sobrepoblación	35
Tabla 2. Confiabilidad del Instrumento. Calidad de atención.	37
Tabla 3: Percepción de los pacientes sobre Calidad de Atención de los consultorios odontológicos ubicados en la periferia del mercado de Ceres en el año 2018	40
Tabla 4. Percepción de los pacientes acerca de la Sobrepoblación de los consultorios odontológicos en la periferia del mercado de Ceres en el año 2018.	41
Tabla 5. Relación entre precepción de Sobrepoblación y Fiabilidad De Atención	42
Tabla 6. Relación entre la percepción de sobrepoblación y la Capacidad de Respuesta	43
Tabla 7: Relación entre la precepción de la Sobrepoblación y Empatía	44
Tabla 8: Relación entre la Percepción de la Sobrepoblación y Aspectos Tangibles.	45
Tabla 9: Percepción de Sobrepoblación y Seguridad	46

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Calidad de atención.	40
Figura 2. Sobrepoblación.	41
Figura 3. Percepción de la Sobrepoblación y Fiabilidad de atención.	42
Figura 4. Percepción de la Sobrepoblación y Capacidad de Respuesta.	43
Figura 5. Percepción de la Sobrepoblación y Empatía.	44
Figura 6. Percepción de la Sobrepoblación y Aspectos Tangibles.	45
Figura 7. Percepción de la Sobrepoblación y Seguridad.	46

RESUMEN

Objetivo: La presente investigación tuvo como finalidad determinar la percepción que tienen los pacientes sobre la calidad de atención y la sobrepoblación en los consultorios odontológicos ubicados en la periferia del mercado de Ceres, año 2018.

Metodología: Este estudio es No experimental, netamente Descriptivo, Prospectivo, Observacional y Transversal, el cual estuvo basado a la recolección de datos, a través de dos cuestionarios previamente validados, lo cual se aplicó a Ochenta pacientes que fueron atendidos en los consultorios ubicados en la periferia del Mercado de Ceres.

Resultados: De los resultados obtenidos evidencian que existe una “Moderada” calidad de atención (45%) así como también existe una “Moderada” sobrepoblación de consultorios odontológicos en la periferia del Mercado de Ceres. Por otro lado, en cuanto a las dimensiones de Calidad en relación con la percepción de Sobrepoblación se determinó que: No hay fiabilidad de la atención (75%), existe una Mala capacidad de respuesta (88,8%), Existe Regular empatía (61,3%), existe Moderados Aspectos Tangibles (38,75%) y Hay una Regular seguridad de la atención (47,5%).

Conclusiones: Se concluye que la percepción sobre la calidad de atención que se brinda a los pacientes atendidos y la sobrepoblación de consultorios ubicados en la periferia del mercado de Ceres es “Moderada” 2018.

Palabras Claves

Percepción, calidad, satisfacción del paciente.

ABSTRACT

Objective: The purpose of this research was to determine the perception that patients have about the quality of care and overpopulation in dental offices located on the periphery of the Ceres market, year 2018.

Methodology: This study is Non-experimental, purely Descriptive, Prospective, Observational and Transversal, which was based on data collection, through two previously validated questionnaires, which was applied to Eighty patients who were attended in the offices located in the periphery of the Ceres Market.

Results: The results obtained show that there is a "Moderate" quality of care (45%) as well as a "Moderate" overpopulation of dental offices on the outskirts of the Ceres Market. On the other hand, regarding the dimensions of Quality in relation to the perception of Overpopulation, it was determined that: There is no reliability of care (75%), there is a poor response capacity (88.8%), There is Regular Empathy (61.3%), there are Moderate Tangible Aspects (38.75%) and there is a regular security of care (47.5%).

Conclusions: It is concluded that the perception of the quality of care provided to the patients treated and the overpopulation of offices located in the periphery of the Ceres market is "Moderate" in 2018.

Key words:

Perception, quality, patient satisfaction

1. CAPÍTULO I. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Hoy en día la actividad de salud es una de las más complejas dentro de las actividades humanas; es por ello que existe mucha insatisfacción por parte de los pacientes a la hora de ser atendidos y muchos pacientes recurren a la actividad particular de salud, abarrotando espacios y con el peligro que esta no sea una atención de calidad¹. Indica que la atención que hoy se brinda en las organizaciones de salud es superficial y rápida, muchas veces por la cantidad de pacientes que hay que atender (agobiando al grupo de salud) y por el largo horario que se encuentran trabajando. Así mismo refiere que la deshumanización se demuestra, también con el aislamiento físico, psíquico y espiritual del paciente y del personal de salud¹.

Actualmente en nuestro país se ha determinado que la brecha de la oferta y la demanda de los servicios profesionales de la Odontología en el Perú en el presente año muestra un exceso de 16,604 odontólogos solo en la Región de Lima y 26, 577 odontólogos a nivel Nacional ². Basados en estos resultados y evidenciándose esta creciente sobrepoblación de Odontólogos existe por ende una alta competencia laboral leal y también desleal las cuales están sumidas en la informalidad y en el abarrotamiento de precios que evidencian notablemente la reducción de la calidad de los servicios brindados al paciente ³.

Sobre estas estadísticas y centrándose en el tema de investigación, La municipalidad de ATE – Vitarte presenta notables y severas limitaciones en la supervisión y control de los centros odontológicos, ocasionando en ello un aumento excesivo de consultorios en varias de sus zonas comerciales.

Es por ello que esta investigación incide directamente en la zona conocida como el “Mercado de Ceres” en donde se puede apreciar que a través de su periferia existen innumerables centros odontológicos, los cuales han emergido debido a la creciente oferta laboral del sector.

Ante este incremento de establecimientos odontológicos, preocupa cual sería la calidad de atención que se está brindando a los pacientes del sector. Sabemos que la calidad se comprende en el manejo de la relación interpersonal entre el paciente y el proveedor de la atención médica. También indica que los valores que incorporan la cultura y las costumbres locales determinan qué es lo correcto o bueno en las transacciones paciente-proveedor y estos valores influyen, a su vez, en la efectividad en su propia atención ⁴.

De no ser así la situación, la presente investigación tiene como objetivo principal determinar cuál es la percepción que tienen los pacientes atendidos en los diversos establecimientos odontológicos sobre la calidad de atención y la sobrepoblación de consultorios odontológicos que existen en dicha área problemática.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención y la sobrepoblación de consultorios odontológicos ubicados en la periferia del Mercado de Ceres, año 2018?

1.3. Justificación

El presente trabajo de investigación trató de evidenciar la problemática que existe en las inmediaciones del otrora Mercado de Ceres del distrito de Ate Vitarte, en el cual se manifiesta un aumento excesivo de consultorios odontológicos centrados en un perímetro bastante reducido lo cual trae consigo competencia desleal e informalidad que va en deterioro de la calidad de atención y por ende de nuestra profesión.

Este trabajo busca exponer la realidad que se vive en este sector distrital a fin de incidir puntualmente, dentro de las aulas de pre grado, en el asesoramiento a nuestros futuros colegas sobre la importancia que se debe tener con respecto a las competencias en aras del buen ejercicio profesional y al mejoramiento de la calidad de atención de sus pacientes.

1.4. Objetivos

1.4.1 General

Determinar la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención y la sobrepoblación de consultorios odontológicos ubicados en la periferia del Mercado de Ceres, año 2018.

1.4.2. Específicos

- Determinar la percepción de pacientes sobre la calidad de atención de consultorios odontológicos ubicados en la periferia del Mercado de Ceres, año 2018.

- Determinar la percepción de pacientes acerca de la sobrepoblación de consultorios odontológicos ubicados en la periferia del Mercado de Ceres, año 2018.
- Identificar la relación que existe entre la percepción de la sobrepoblación de consultorios odontológicos y la fiabilidad de atención en los pacientes ubicados en la periferia del Mercado de Ceres, año 2018.
- Identificar la relación que existe entre la percepción de la sobrepoblación de consultorios odontológicos y la capacidad de respuesta en los pacientes ubicados en la periferia del Mercado de Ceres, año 2018.
- Identificar la relación que existe entre la percepción de sobrepoblación de consultorios odontológicos y la empatía en los pacientes ubicados en la periferia del Mercado de Ceres, año 2018.
- Identificar la relación que existe entre la percepción de sobrepoblación de los consultorios odontológicos y los aspectos tangibles en los pacientes ubicados en la periferia del Mercado de Ceres, año 2018.
- Identificar la percepción de sobrepoblación de consultorios odontológicos y la seguridad en los pacientes ubicados en la periferia del Mercado de Ceres, año 2018.

2.CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Reyes Fernández et al. (2015) En su investigación, sobre la satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en la ciudad de Acapulco - México. consistió en encuestar a 493 usuarios que acudían a las áreas de odontología de los treinta establecimientos de salud distribuidos en la periferia de la mencionada ciudad. Como resultado se obtuvo que del personal encuestado el 70% fueron mujeres, el 30% varones además el 3 % de la población fueron indígenas, quienes sus edades oscilaban de 18 a 82 años, asimismo; se reportó que el 88% de esta población se encontraban satisfechos con el servicio dental, la expectativa de los usuarios fue de 59% y que el 90 y 70% de los usuarios recibieron un trato bueno o excelente de los odontólogos y enfermeros respectivamente. Se concluyó que se deben implementar medidas que aumenten los niveles de satisfacción de los usuarios y que en éstas se incluyan programas de mejora continua para los odontólogos y enfermeros ⁵.

López Portilla et al. (2013) Realizó un trabajo de investigación el cual tuvo como objetivo determinar la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. El estudio consistió en realizar encuestas vía telefónica a Cincuenta y cinco pacientes y ocho pacientes con entrevistas semiestructuradas y presenciales que fueron atendidas en dicha clínica universitaria los cuales se limitaron a responder un cuestionario de manera voluntaria sobre la calidad de atención. Como resultados, se obtuvo que el 78% de las personas encuestadas fueron mujeres mayores de 55 años de edad (72%) que provenían de estratos socioeconómicos bajos (60%). Dichas entrevistadas tuvieron una valoración positiva de la atención odontológica proveniente tanto del docente como del alumno. Conclusión: Se demostró que la Calidad y Satisfacción se encuentra relacionada con el “talento humano” de la infraestructura odontológica y de la percepción subjetiva del paciente. Según los resultados obtenidos, es de suma importancia mejorar aquellas debilidades halladas, incidiendo permanentemente en el área de registro de los pacientes, mejorar la infraestructura de los ambientes odontológicos, supervisar permanentemente a cada paciente con el fin de que evite alargar el tratamiento o peor aún la deserción de sus tratamientos y establecer

nuevas estrategias académicas en la relación Docente – Estudiante con el objetivo de que la atención odontológica sea más rica y atractiva para el paciente durante la ejecución de los tratamientos ⁶.

Saliba Garbin et.al. (2010) En la investigación, Responsabilidad profesional del cirujano Odontólogo: ¿Qué piensan los abogados?, tuvieron como objetivo evaluar la percepción de los abogados de Araçatuba (Sao Paulo, Brasil). El estudio consistió en encuestar a 212 cirujanos dentistas que realizaban cursos de Post grado en la Universidad Estadual Paulista, en donde se obtuvo que el 89,4% de odontólogos informan todas las alternativas de tratamiento y el 9,4% solo las que tienen dominio del tema; Asimismo, el 48,4% de los cirujanos dentistas obtienen autorización del paciente para la ejecución de tratamientos, el 22,6% solicitan consentimiento informado, el 15,8% no solicita ninguna prueba ético-legal. Sobre el lenguaje empleado por el odontólogo se estableció que el 42,5% hacen uso de un lenguaje técnico y el 5,6% utiliza un lenguaje coloquial. Se concluyó que los profesionales encuestados alegan presentar todas las alternativas que compete para el tratamiento del paciente, el consentimiento informado y la autorización de los pacientes solo es requerido en menor proporción por parte de los profesionales odontólogos y el lenguaje utilizado en mayoría es el coloquial ⁷.

Flores Rodríguez, Z. (2018) En su trabajo sobre el “Nivel de conocimiento de Responsabilidad profesional en odontología de los cirujanos dentistas en la ciudad de Trujillo”, consistió en aplicar un cuestionario a 119 odontólogos que trabajan en los diferentes establecimientos de salud en la ciudad mencionada ciudad, se obtuvo como resultados que el Nivel de conocimiento sobre la responsabilidad profesional en odontología de los cirujanos dentistas en Trujillo según grupo etario el primer grupo (25-35 años) fue “Bueno” en el segundo (36 a 50 años) fue “Regular”. Asimismo, en cuanto al nivel de conocimiento sobre responsabilidad profesional en Odontología de los cirujanos dentistas, según Género fue “Bueno” en hombres y “Regular” en mujeres. Por otro lado, en cuanto al nivel de conocimiento sobre responsabilidad profesional en Odontología de los cirujanos dentistas de la ciudad de Trujillo en el año 2018, según años de colegiados fue “Bueno” en el primer grupo y “Regular” en el segundo grupo. Y finalmente en cuanto al nivel de conocimiento sobre responsabilidad profesional en Odontología de los cirujanos dentistas, según

universidad de procedencia fue “Bueno” en los egresados de la UNT y “Regular” en los egresados de UPAO encontrándose ⁸.

Ángeles Fuentes, J. (2017) En su estudio sobre el nivel de conocimiento sobre la normatividad peruana que regula el ejercicio profesional de los cirujanos dentistas de postgrado de la Facultad de Odontología de la UNMSM tuvo como objetivo aplicar una encuesta de 30 preguntas a los cirujanos dentistas que cursaban estudio de posgrado en mencionada universidad en donde las preguntas que fluctuaban desde temas de formación profesional hasta éticas. Se obtuvo que el 48.91% tienen un nivel de conocimientos “Regular”, el 37,23% “Bueno”, el 13,14% un nivel “Malo” y el 0,73% un nivel “Muy Malo”. Como conclusión indica que la mayoría de los estudiantes encuestados de post grado tienen un nivel de conocimiento “Regular” sobre la normatividad peruana ⁹.

Monge Poma, V. (2015) En el estudio, nivel de conocimiento de Código de ética y Deontología de los estudiantes de post grado de la facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; tuvo como objetivo determinar el nivel de conocimiento sobre ética y deontología que tienen 175 estudiantes que cursaban estudios de postgrado en dicha alma mater lo cual se logró a través de un cuestionario de preguntas previamente validado. Se obtuvo como resultados que el 47 % de estudiantes tiene un nivel de conocimiento “Regular” mientras que un 37% es “Bueno” ¹⁰.

Chenguayen Guevara, M. (2010). En su estudio “Satisfacción del usuario con los servicios odontológicos de atención primaria recibidos y factores sociodemográficos asociados”. Se logró determinar la percepción de satisfacción acerca de la experiencia del usuario acerca la atención odontológica recibida en los diferentes establecimientos de salud, para ello se trabajo con 214 personas de la población censada, desglosándose que el 51% de entrevistados fueron mujeres, el 49% varones, cuyas edades oscilaban en 29-42 años (30.4%), Asimismo, el 49,1% tenía instrucción secundaria, el 27,1% Instrucción primaria y el 7,5% no contaba con estudios. En cuanto a los establecimientos odontológicos se obtuvo que el 27,1% recurren al MINSA, 10,7% en ESSALUD, 30% otros (Parroquia, sanidad FFAA o PNP). Se determinó que el nivel de satisfacción con respecto a la calidad

de atención es de 85 % estuvo “Satisfecho”, a diferencia del 10,3% que estuvo “Poco Satisfecho” y al 4,7% de usuarios que estuvo “Nada Satisfecho” ¹¹.

Rafael Montalvo et. al. (2007) Realizó un estudio sobre la actitud hacia el ejercicio profesional y a los servicios odontológicos: Aspectos formales e informales, en usuarios y odontólogos de Lima metropolitana. En dicho estudio se aplicó un cuestionario a 841 personas entre Odontólogos y usuarios en un periodo de tiempo de ocho meses, Obteniéndose como conclusiones que Existe actitud Desfavorable hacia el Ejercicio Profesional en la ciudad de Lima en cuanto a la oferta Odontológica y la rentabilidad de la profesión, así como también al desconocimiento de las especialidades odontológicas. Por otro lado, dicho investigador encontró Favorable a: la formación y labor del odontólogo, hacia los aspectos formales e informales del servicio odontológico, hacia el ejercicio profesional y hacia la atención odontológica propiamente dicha ¹².

2.2. BASE TEÓRICA

2.2.1 Sobre las Normas Legales:

Código de Ética y Deontología Profesional del Colegio Odontológico del Perú que indica lo siguiente al tema:

Artículo 5. De los deberes del cirujano dentista.

Son deberes del cirujano dentista:

- a. Desempeñar la profesión en forma individual o colectiva con dedicación, esmero, calidad y competencia para el bienestar de la persona humana, comportándose con integridad en cualquier acto de su vida, incluso en acciones fuera del ejercicio de su profesión.
- i. Cumplir con las obligaciones que asume en el ejercicio de la profesión.
- m. No encubrir, alentar, permitir, facilitar o proteger en cualquier forma, el ejercicio deshonesto de la profesión.

Artículo 96º De Los Anuncios Es contrario a la ética el anuncio del ejercicio profesional indicando precios, canje, gratuidad, concursos, premios, sorteos, rifas, así como utilizar personas para captar pacientes (jaladores), de manera que atenten contra el decoro de la profesión.

La medida disciplinaria correspondiente a la infracción de esta norma se sanciona desde amonestación hasta suspensión no mayor de dos (2) años.

Tener en cuenta que uno de los problemas que induce a la mala actividad profesional odontológica está contemplada en el art. 96; donde indica que está prohibido captar pacientes y que esto atenta contra el decoro de la profesión odontológica; contemplada en la modificatoria del Código de ética y Deontología Profesional del Colegio Odontológico del Perú del 2016 ¹³.

Pero este problema puede deberse a la sobrepoblación de los profesionales odontológicos que se instalan en un solo sitio como es el caso del distrito populoso de ATE – Vitarte, evidenciándose específicamente a inmediaciones del otrora Mercado de Ceres (Cuadra 51 y 52).

2.2.2 La actualidad odontológica

La utilización de los servicios de salud en este momento es uno de los graves problemas de la población no solamente peruana sino a nivel mundial. El saber cómo lo usa y si es de manera eficiente es un dolor de cabeza para las autoridades de salud ya que en muchos casos la oferta supera la calidad de servicio y el paciente al ver el costo se complace toda vez de ver si los resultados son los esperados o no.

En los servicios de salud bucal está pasando esta problemática ya que el incremento de egresados de odontología es mayor y que éstos se posicionen en el mercado es cada vez más difícil.

La “utilización de servicios de salud”, se coloca entre comillas pues no se sabe a ciencia cierta la magnitud en que las personas de una determinada población hacen uso de los servicios sanitarios y del contenido de la atención en el momento de la prestación ¹⁴.

En cuanto al “Tipo”, se refiere a qué tipo de servicio es el más utilizado. Por ejemplo, en el Perú se puede tener un servicio privado, público en los hospitales o en el seguro social.

En tanto el “Propósito”, se refiere a los motivos de concurrencia sea: visita preventiva, urgencia o tratamiento al dolor o malestar. En el “Volumen”; se refiere

a la frecuencia de servicios odontológicos utilizados, lo cual se ha medido por la cantidad de visitas a los consultorios en un lapso de tiempo.

Y en cuanto a los “Factores que influyen en la utilización”, se ha evidenciado que se deteriora con los siguientes ítems: edad, sexo, educación, ingreso, ubicación geográfica, aspectos culturales, actitudes frente a la salud, estilos de vida, experiencias previas de atención y presencia o ausencia de síntomas, entre otros¹⁵.

2.2.3. El estudio del mercado odontológico peruano

El estudio del mercado de las clínicas dentales se centra básicamente en los usuarios quienes hacen uso y consumo de los servicios, esto incluye el por qué, el dónde, con qué frecuencia y en qué condiciones en que se consumen cada servicio. Realizar dicho estudio conlleva en la responsabilidad de comprender, explicar y predecir las acciones humanas relacionadas con el consumo de las prestaciones odontológicas ¹⁵.

Según, Henry Assael, adaptando su teoría al sector dental, menciona que las causas de la complejidad que suponen la toma de decisiones en el área comercial y la necesidad de información para que esas decisiones sean acertadas, son las siguientes:

1. La presión del medio ambiente y, en particular, de la competencia obliga a la clínica a introducir continuamente variaciones en su manera de ofertar sus servicios. Por ello, los responsables de marketing dental tienen cada vez menos tiempo para meditar y tomar sus decisiones.
2. El mercado tiende a expandirse. Muchas clínicas dentales ya no operan en un área determinada, ni siquiera en una ciudad únicamente.
3. Los patrones de compra de los pacientes se están modificando. La empresa debe conocer estas tendencias para adaptarse a ellas.

4. La globalización de la información. La instantaneidad de su transmisión y el incremento de su volumen dificultan que los pacientes tengan información útil, pues son incapaces de asimilarla por falta de tiempo.

5. La necesidad de estimar las relaciones causales. Entre componentes de la oferta de marketing y la respuesta del mercado. Estos problemas han ocasionado que muchas clínicas comprendan la necesidad de instituir en el interior de sus organizaciones dispositivos para captar información ¹⁶.

2.2.4. EL PROBLEMA DE LA SOBREPoblACIÓN DE LOS ODONTÓLOGOS.

Según el consejo administrativo nacional del Colegio Odontológico del Perú; existen 13 facultades de odontología en Lima y 28 en provincias, eso hace que la profesión se comporte como una profesión en crisis ya que muchas de estas instituciones no son acreditadas y ofrecen y formación académica muy baja.

Los profesionales de odontología recién egresados tienen por prioridad de generar dinero con el firme propósito de reunir los fondos necesarios para poder realizar su especialidad. Más allá del sobre stock creo que la vocación de servicio se perdió. Hay tantos dentistas y tantas universidades que los egresados de ahora solo piensen en competir entre los mismos profesionales.

Rescatamos lo que desea interpretar Antonio Ribeiro, que dentro de los problemas que genera y una sobrepoblación de profesionales de la salud bucal serían:

- Aumento de la competencia, que hacen que algunos profesionales presenten signos de saturación.
- Condiciones de pago, hoy las atenciones no son al contado la mayoría de los pacientes cuenta con una tarjeta de crédito y puede pagar la atención odontológica por partes y si los otros profesionales no realizan las mismas actividades de cobro pueden tener problemas de pacientes.

- Prevención y educación, Indiscutibles que son los caminos para la salud bucal, así como con ellas seguro van a disminuir el número de patologías odontológicas, especialmente en algunas edades haciendo con que en algunas partes del mundo el cuadro de especialidades sufra alteración: En nuestro país hay un desorden en la prevención lo que nos hace después de Haití y Bolivia uno de los países con más caries infantil en América ¹⁷.

2.2.5 Calidad de Atención en Salud

La calidad de atención es muy diferente a la calidad de servicios. La calidad de atención se basa en la opinión del usuario la cual es inherentemente más subjetiva. En cambio la calidad de servicios está determinada por la forma en que se formula, las instituciones conducen sus recursos y programas (personal, suministros, ubicación física en servicios) de forma que se mide de manera objetiva ¹⁸.

Por otro lado, la calidad de atención en salud comprende alcanzar mejores niveles de calidad en la salud. Sin embargo, sabemos que puede ser falaz toda vez que no se puede garantizar a ciencia cierta “buena calidad” solo se puede anhelar a mejorar un cierto porcentaje de calidad de atención ¹⁹.

A su vez, la calidad es un conjunto de requisitos que debe comprender un servicio a fin de satisfacer plenamente las necesidades y expectativas del paciente. Por otro lado, "El servicio ha sido definido como un bien inmaterial, sin precio y con una demanda fluctuante y el puente entre el cliente y la organización"; ²⁰ es un acto de orden social que se lleva a cabo en contacto directo entre el cliente y los representantes de la institución prestadora de servicios, satisfaciendo una necesidad específica del cliente (usuario o paciente). El servicio es propio al carácter de cada ser humano y se desarrolla de acuerdo a cada persona para luego trasladarse a nuestro ámbito de actuación. Señalan también que son actividades enrumadas a garantizar unos servicios acordes y equitativos, teniendo en cuenta los recursos que pueden utilizar y logrando la fidelidad y satisfacción del usuario con la atención recibida ²¹.

Hay que considerar también que la calidad de atención ofrecida al paciente está relacionado a cuatro aspectos fundamentales: Al sistema de salud, la atención profesional y técnica, las relaciones interpersonales entre el equipo profesional y paciente y el costo de la atención. ²²

2.2.5.1 Dimensiones de la Calidad de atención

Las dimensiones de la calidad están definidas desde la antigüedad y se han rescatado para la nueva gestión ya que son intemporales y porque sin importar su origen, credo o circunstancia, claramente pueden aplicarse a cualquier organización que brindan servicios de atención al cliente ²³.

El Ministerio de Salud adopta tres dimensiones de la calidad: dimensión técnica, dimensión humana y el entorno de la calidad; las cuales son establecidos en función a las expectativas y necesidades de los usuarios ²³. Las cuales se definen de la siguiente manera:

- **Dimensión Técnica:** Se entiende como los detalles y formas en la cual se ejecuta la atención en donde se debe evidenciar: efectividad, eficacia, eficiencia, continuidad, integralidad y ética. Para lograr ello se requiere instrumentos de observación al proveedor de servicios de salud ejecutando el correcto uso de sus competencias profesionales ¹⁹.

- **Dimensión Humana:** Se caracterizan más por el acceso personal que del servicio mismo; es decir la práctica de las relaciones humanas entre el profesional de salud y el usuario en la atención. Lo trascendente que tiene esta dimensión es que es un agente que modula notablemente la calidad técnica y en el ambiente de los establecimientos de salud. Los atributos de la calidad humana son:
 - a) Cortesía:** Significa manifestación de respeto y educación, consideración, atención hacia el usuario. El usuario debe ser tratado con mucha estima, consideración y amistad. El trato cortes con los clientes es el secreto del logro

de un buen servicio de un servicio de calidad, hacer de su estadía lo más agradable y reconfortarle posible debe constituir una de nuestras metas en el servicio con calidad ¹⁹.

b) Sensibilidad: Es la capacidad que debe tener el personal odontólogo no solo dentro de su competencia profesional sino también humana en la prestación de servicios de salud. Para lograr un servicio de calidad, debemos ofrecer algo más que una simple consulta; esto puede deberse a tres cosas fundamentales: inteligencia, sentido común y creatividad; todo en un solo paquete llamado sentido de conveniencia, con el único objetivo de eliminar y solucionar los problemas del usuario ¹⁹.

c) Credibilidad: Los odontólogos al tener un contacto directo deben de transmitir confianza e involucrarse con el paciente; toda vez que la confianza es fundamental para brindar un buen servicio al paciente ¹⁹.

d) Comunicación: Es importante que exista una buena comunicación entre odontólogo y paciente, para ello los profesionales de salud (odontólogo) deben dirigirse de manera libre, atractiva y comprensible para el entendimiento del paciente a fin de evitar inconvenientes durante la prestación de servicios odontológicos ¹⁹.

e) Competencia: Está relacionado al desempeño y capacidades desarrolladas por el profesional odontólogo ante los usuarios y que permitan responder pertinentemente de acuerdo a los requerimientos profesionales ¹⁹.

f) Seguridad: Se refiere a que el cliente tenga la plena seguridad que al realizar cualquier procedimiento este esté fuera de cualquier daño o riesgo hacia el cliente ¹⁹.

- **Dimensión del Entorno Físico:** Se refiere a como está sistematizado la institución y a las características de los servicios de salud que no están directamente relacionados con la eficacia clínica, pero que mejora la satisfacción del cliente y sus buenos deseos de volver al establecimiento para recibir una atención venidera. Son importantes para atraer a los clientes y mantener la lealtad, perdurando la continuidad de los servicios. Tiene los siguientes atributos ²⁴.

a) Accesibilidad: La accesibilidad acarrea la eliminación de barreras u obstáculos que nos puedan permitir el uso eficaz y oportuno de los servicios de salud; Dichas barreras están comprendidas en: geográfica, económica, social, organizacional, cultural o lingüística ²⁴.

b) Tangibilidad: La "calidad de sensible, real, que puede ser tocado". Lo tangible de un servicio son las condiciones a cómo ve el cliente las instalaciones (servicios higiénicos, unidades, iluminación, etc.), equipos, personal y materiales de comunicación proyectan el interés por el cliente y la calidad del servicio brindado ²⁴.

2.2.3.2. La Calidad de Atención en la Odontología.

En odontología como en cualquier área de salud, los aspectos de calidad, efectividad, oportunidad y eficiencia pueden influenciar en la decisión de compra o consumo. La percepción y expectativas de un servicio cambian de generación en generación, por ello es necesario conocer las nuevas tendencias, necesidades e intereses de los usuarios odontólogos, con el propósito de identificar las debilidades que se presentan en el proceso y establecer estrategias, como el identificar las competencias que debe desarrollar el profesional. El modelo de atención en salud articula las acciones de prevención y promoción de la salud en atención primaria que se debe tener en cuenta la integralidad, equidad, participación, eficacia y costo. Este modelo tiene a las personas como su eje de intervención y desarrolla sus prestaciones desde los criterios de oportunidad y complejidad creciente. El enfoque de personalizar la atención permite generar fuertes vínculos entre el odontólogo y

sus pacientes. Las prestaciones de servicios odontológicos se dan según la complejidad del caso, necesitando a los especialistas como es el caso de los especialistas en carieología y endodoncia ²⁵.

2.3 Definición de Terminología básica

Sobrepoblación

Exceso de individuos de una especie o un conjunto de especies en un espacio determinado ²⁶.

Calidad de Atención

Es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar mayores mejoras posibles en salud ²⁷.

2.4 Variables

Según Sánchez H. (2006) una variable constituye cualquier característica, cualidad o propiedad de un fenómeno o hecho que tiende a variar y que es susceptible de ser medido y evaluado. Una variable puede definirse también como una propiedad que adquiere distintos valores ²⁸.

CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Tipo de Variable	Dimensiones	Indicador	Escala de medición	Valor
Sobrepoblación de consultorios	Cualitativo Independiente	Unidimensional	Cuestionario	Nominal	<p>Hay una gran sobrepoblación</p> <p>Hay una Moderada sobrepoblación</p> <p>Hay sobrepoblación</p>
Calidad de atención	Cualitativo Dependiente	<p>Fiabilidad</p> <p>Cap. De Respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Aspecto tangibles</p>	Cuestionario	Ordinal	<p>Deficiente calidad de atención</p> <p>Poco eficiente calidad de atención</p> <p>Eficiente calidad de atención</p>

3. CAPITULO III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo De Investigación

La presente investigación es:

- a. Periodo en que se capta la información: **Prospectivo**
- b. La evolución del fenómeno estudiado: **Transversal**
- c. La comparación de Poblaciones Muestrales: **Descriptivo**
- d. La interferencia del investigador en el estudio: **Observacional**

3.1.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de la presente investigación es **No Experimental**, toda vez que no existe manipulación activa de las variables.

3.1.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Se utilizo el método descriptivo que tiene propósito de describir situaciones y/o eventos.

3.2 Población Y Muestra

Para determinar el mínimo tamaño muestral para la presente investigación se aplica la siguiente formula:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2}$$

donde:

- $Z_{\alpha}^2 = 1.96^2$ (ya que la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- $q = 1 - p$ (en este caso $1 - 0.05 = 0.95$)
- d = precisión (en este caso deseamos un 5%) 0.05

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.05 * 0.95}{(0.05)^2} = 73.$$

Para este estudio y para mayor flexibilidad y sustento a nuestro resultado se redondeó cambiándose de 73 a 80 pacientes que necesariamente se atendieron en los diferentes consultorios odontológicos ubicados a inmediaciones de las cuadras Nro. 51 y 52 de la Avenida carretera central; paradero Las Brisas – Ceres. Km 5200 del Distrito de Ate Vitarte.

Tipo de muestreo: **Muestreo Aleatorio Simple.**

Criterios de Inclusión:

- Pacientes que se atienden en el lugar de atención odontológica del distrito

Criterios de Exclusión:

- Pacientes que solo preguntan y no se atienden

3.3 Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos

3.3.1 Técnica

La técnica de recolección de datos fue la encuesta realizada por la evaluadora, determinando la predilección de la atención y su calidad.

3.3.2 instrumentos:

El proceso de recolección de datos en la investigación se realizó con el uso de dos cuestionarios previamente validados.

Se utilizó el instrumento de medición de Calidad de Atención de SERVQUAL la cual es aplicada en investigaciones en el sector de Salud en nuestro país. Dicho instrumento cuenta con Cinco escalas de dimensión las cuales son: Fiabilidad, Seguridad, Capacidad de respuesta, Empatía y Aspectos Tangibles.

Por otro lado; la investigadora formuló un cuestionario para medir la Variable Sobre población, la cual fue debidamente validada por un Juicio de Expertos y se adjunta en anexo.

3.3.3 Validación De Instrumentos

Confiabilidad de Sobre población

En la presente investigación, el criterio de confiabilidad del instrumento lo determina el coeficiente de KR-20, vale decir, requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que varían entre uno y cero. Es aplicable a escalas de varios valores posibles, por lo que puede ser utilizado para determinar la confiabilidad en escalas cuyos ítems tienen como respuesta más de dos alternativas.

Cuanto menor sea la variabilidad de respuesta por parte de los jueces, es decir haya homogeneidad en las respuestas dentro de cada ítem, mayor será el KR-20.

$$KR-20 = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum pq}{S_x^2} \right]$$

Criterio de confiabilidad valores

Baja confiabilidad (No aplicable): 0.01 a 0.60

Moderada confiabilidad : 0.61 a 0.75

Alta confiabilidad : 0.76 a 0.89

Muy Alta confiabilidad : 0.90 a 1.00

Tabla 1: Confiabilidad del Instrumento Sobre población

KR – 20	N de elementos
0,670	15

El coeficiente KR-20 obtenido es de 0,670, lo cual permite decir que el Test en su versión de 15 ítems tiene una moderada Confiabilidad.

La validación del instrumento se orienta a la validación del contenido y construcción. Al realizar la validación de cualquier instrumento nos permite

relacionar las variables que se busca medir; Asimismo, al validar el Constructo permite relacionar cada ítem al cuestionario diseñado enfocándose a los lineamientos y objetivos de la investigación.

La validez de constructo es lo más importante en cuanto a estos tipos de validez, por lo cual se menciona que «la validez de constructo es el concepto unificador que integra las consideraciones de validez de contenido y de criterio en un marco común para probar hipótesis acerca de relaciones teóricamente relevantes»²⁹. Por otro lado, se dice que «la meta final de la validación es la explicación y comprensión y, por tanto, esto nos lleva a considerar que toda validación es validación de constructo»³⁰.

La validación del presente instrumento fue establecida en primera instancia logrando la validez de constructo y para para ello se realizó obteniendo información analizando su estructura por medio de un análisis factorial exploratorio.

Se determinó que la medida de adecuación muestral del test de Kaiser – Meyer – Olkin es de 0,549, como es superior a 0.5 por lo que se afirma “satisfactorio” para continuar con el análisis de cada ítem de esta variable.

Por otro lado, la prueba de esfericidad de Bartlett se encarga de calcular la relación entre las dimensiones y cada ítem de la variable. De ser el caso que estén asociados, entonces se utilizara “Chi cuadrado” y se rechaza la hipótesis nula, lo cual significa que los ítems establecidos se encuentran asociados hacia la medición de una sola identidad.

Conclusión

Se concluye que la variable sobrepoblación presenta unicidad en cuanto a su instrumento de medición.

Confiabilidad de la Calidad de Atención.

El criterio de confiabilidad del instrumento, se determina en la presente investigación, por el coeficiente de KR-20 que requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre uno y cero. Es aplicable a escalas de varios valores posibles, por lo que puede ser utilizado para determinar la confiabilidad en escalas cuyos ítems tienen como respuesta más de dos alternativas.

Cuanto menor sea la variabilidad de respuesta por parte de los jueces, es decir haya homogeneidad en las respuestas dentro de cada ítem, mayor será el KR-20

$$KR-20 = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum pq}{S_x^2} \right]$$

Criterio de confiabilidad valores

Baja confiabilidad (No aplicable): 0.01 a 0.60

Moderada confiabilidad : 0.61 a 0.75

Alta confiabilidad : 0.76 a 0.89

Muy Alta confiabilidad : 0.90 a 1.00

Tabla 2: Confiabilidad del Instrumento Calidad de atención

KR – 20	N de elementos
0,745	22

El coeficiente KR-20 obtenido es de 0,745, lo cual permite decir que el Test en su versión de 22 ítems tiene una moderada Confiabilidad.

3.4. Procesamiento de datos y análisis estadístico

3.4.1 Procedimientos

I Fase: Se visitó el lugar donde existe mayor número de establecimientos odontológicos, para poder contabilizar la afluencia de pacientes.

II Fase:

Se realizó el registro de los datos en los pacientes y se procedió a la encuesta respectiva.

3.4.2 Procesamiento

La información recogida a través del formulario estructurado, fue vaciada en una base de datos.

3.4.3 Análisis estadísticos

Se utilizó el programa IBM SPSS Statistics 20, tanto para la consolidación de la base de datos, como para el análisis de las variables propuestas. Para el análisis estadístico se utilizó la estadística descriptiva mostrando las variables cualitativas. Para la comprobación de la hipótesis de investigación se utilizó la prueba de Chi Cuadrado para establecer la relación de las variables cualitativas, al 95% de nivel de confianza.

3.5. Aspectos Éticos

Consentimiento Informado

Se realizó mediante los permisos directos de los pacientes que se le solicitó llenaran las preguntas del instrumento dado.

Veracidad La Investigadora avala la información recogida en los cuestionarios no serán alterados.

4. CAPITULO IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS

4.1 Presentación y análisis de resultados

Habiéndose recolectado la cantidad de datos previamente establecidos en la presente investigación se procede a analizar la información tanto en nivel descriptivo como inferencial, tal y como se muestra en las siguientes tablas:

Tabla 3: Percepción de los pacientes sobre la Calidad de atención ubicados en la periferia del Mercado de Ceres en el año 2018.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala calidad de atención	28	35.0	35.0	35.0
Moderada calidad de atención	36	45.0	45.0	80.0
Buena calidad de atención	16	20.0	20.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

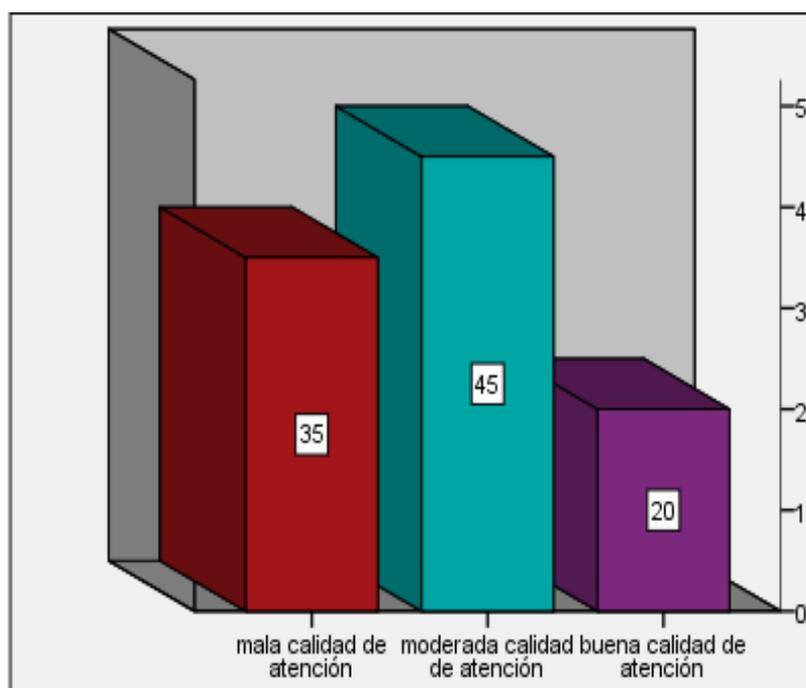


Figura 1. Calidad de atención

El 35% de los pacientes que se atienden en estos servicios odontológicos indican hay una mala calidad de atención, el 45 % indica que es moderada la calidad de atención y el 20% de los pacientes indica es buena la calidad de atención.

Tabla 4. Percepción de los pacientes acerca de la Sobrepoblación de los consultorios odontológicos ubicados en la periferia del Mercado de Ceres.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Hay una gran sobrepoblación	11	13.8	13.8	13.8
Hay una moderada sobrepoblación	46	57.5	57.5	71.3
Hay sobrepoblación	23	28.8	28.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

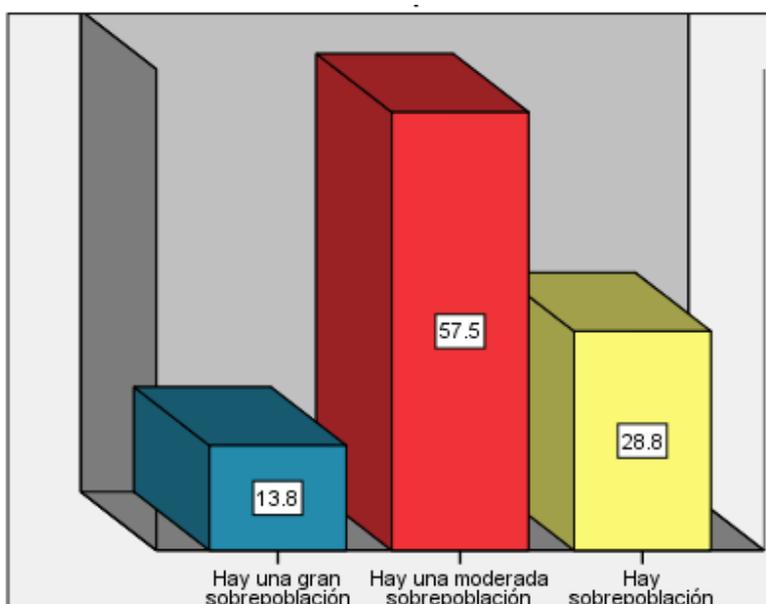


Figura 2. Sobrepoblación

El 13,8 % de los pacientes que se atienden en estos servicios odontológicos indican que hay una gran sobrepoblación, el 57,5% indica que hay una moderada sobrepoblación y el 28,8% de los pacientes indica que hay sobrepoblación.

Tabla 5. Relación entre percepción de Sobrepoblación y Fiabilidad de atención de los pacientes ubicados en la periferia del Mercado de Ceres.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	P
				0.144*
No hay fiabilidad de la atención	60	75.0	75.0	
Hay una moderada fiabilidad de la atención	16	20.0	20.0	
Hay una buena fiabilidad de la atención	4	5.0	5.0	
Total	80	100	100.0	

*Chi Cuadrado
Nivel de significancia (p 0.201)

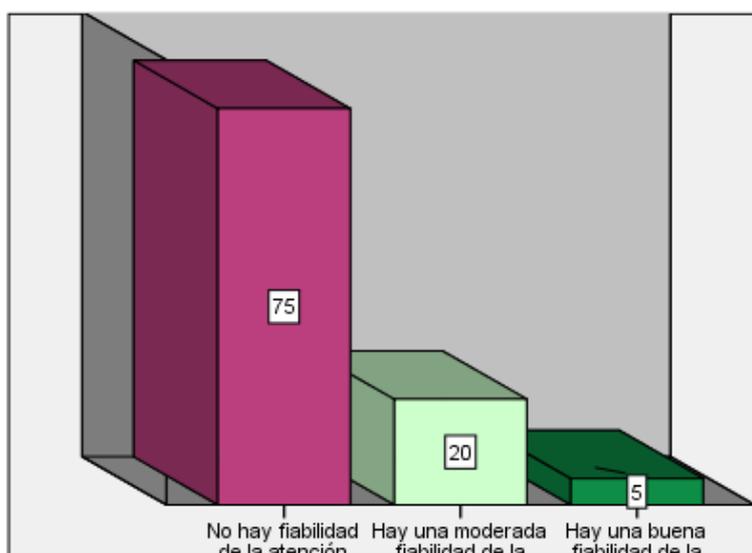


Figura 3. Percepción de la Sobrepoblación y Fiabilidad de atención

El 75 % de los pacientes que se atienden en estos servicios odontológicos indican que no hay confianza de la atención brindada, el 20% indica que hay una moderada confianza en la atención y el 5% de los pacientes indica que hay buena confianza sobre la atención que se brinda.

De los resultados obtenidos por el programa SPSS, en cuestión a valor de “p” se concluye que, como la Significancia (bilateral) es $0,201 > \alpha = 0.05$ se acepta la hipótesis nula, es decir que: No Existe una relación significativa entre la sobrepoblación de los consultorios odontológicos y la fiabilidad de atención de los pacientes en la periferia del Mercado de Ceres.

Tabla 6. Relación entre la percepción de sobrepoblación y la Capacidad de Respuesta de los pacientes ubicados en la periferia del Mercado de Ceres.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
			Válido	P
				-0.09
Mala capacidad de respuesta	71	88.8	88.8	
Regular capacidad de respuesta	7	8.8	8.8	
Buena capacidad de respuesta	2	2.5	2.5	
Total	80	100.0	100.0	

*Chi Cuadrado

Nivel de significancia (p 0.00)

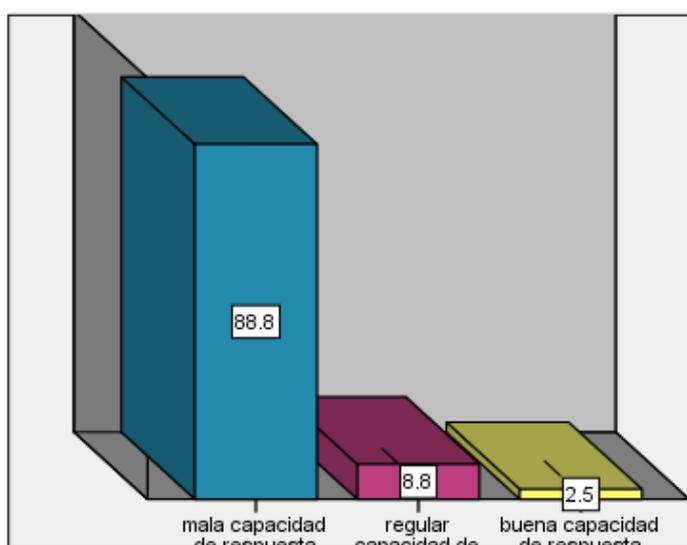


Figura 4. Percepción de la Sobrepoblación y Capacidad de Respuesta

El 88,8% de los pacientes que se atienden en estos servicios odontológicos indican que hay una mala capacidad de respuesta, el 8,8% indica que hay una regular capacidad de respuesta y el 2,5% de los pacientes indica que hay buena capacidad de respuesta.

De los resultados obtenidos por el programa SPSS, en cuestión a valor de “p” se concluye que, como la Significancia (bilateral) es $0,00 < \alpha = 0,05$ se acepta la hipótesis de investigación, es decir que: Existe una relación significativa e inversa entre la sobrepoblación de los consultorios odontológicos y la Capacidad de respuesta de atención de los pacientes en la periferia del Mercado de Ceres.

Tabla 7: Relación entre la percepción de la Sobrepoblación y Empatía de los pacientes ubicados en la periferia del Mercado de Ceres.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	P
				0.136*
No hay empatía en el servicio	21	26.3	26.3	
Hay regular empatía en el servicio	49	61.3	61.3	
Hay empatía en el servicio	10	12.5	12.5	
Total	80	100.0	100.0	

*Chi Cuadrado

Nivel de significancia (p 0.228)

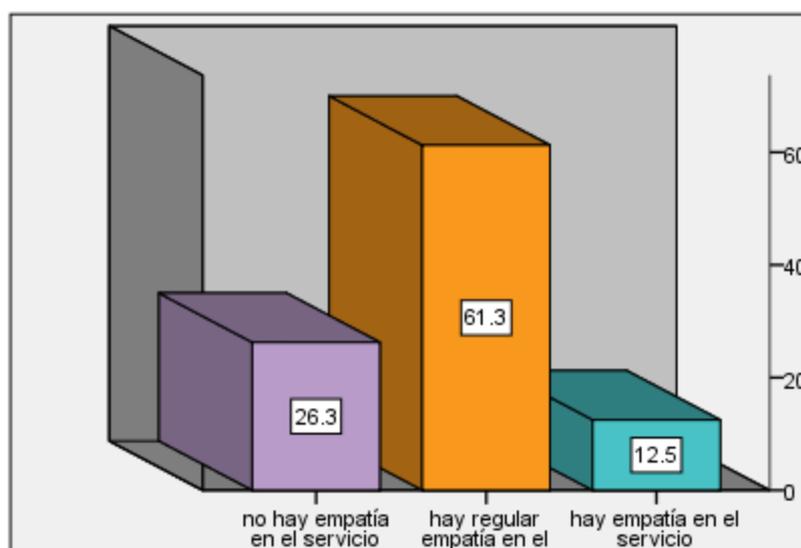


Figura 5. Percepción de la Sobrepoblación y Empatía.

El 26,3% de los pacientes que se atienden en estos servicios odontológicos indican que no hay empatía en el servicio, el 61,3% indica que hay regular empatía en el servicio y el 12,5% de los pacientes indica que hay empatía en el servicio.

De los resultados obtenidos por el programa SPSS, en cuestión a valor de “p” se concluye que, como la Significancia (bilateral) es $0,228 > \alpha = 0.05$ se acepta la hipótesis nula, es decir que: No existe una relación significativa entre la sobrepoblación de los consultorios odontológicos y la Empatía de atención de los pacientes en la periferia del Mercado de Ceres.

Tabla 8: Relación entre la Percepción de la Sobrepoblación y Aspectos Tangibles de los pacientes ubicados en la periferia del Mercado de Ceres.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	P
				0.067*
Malos aspectos tangibles	26	32.5	32.5	
Moderados aspectos tangibles	31	38.8	38.8	
Buenos aspectos tangibles	23	28.8	28.8	
Total	80	100.0	100.0	

*Chi Cuadrado
 Nivel de significancia (p 0.553)

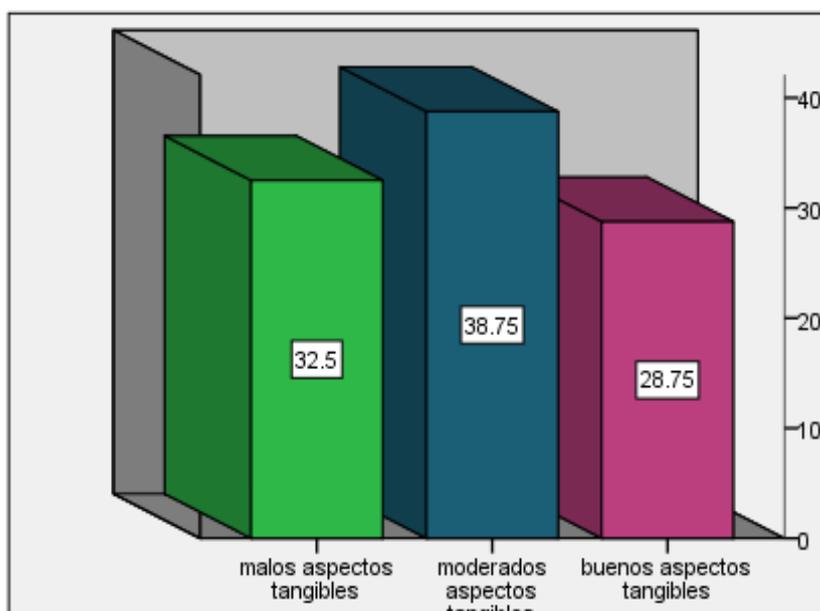


Figura 6. Percepción de la Sobrepoblación y Aspectos tangibles

El 32,5% de los pacientes que se atienden en estos servicios odontológicos indican son malos los aspectos tangibles, el 38,75 % indica que son moderados los aspectos tangibles y el 28,75% de los pacientes indica que son buenos los aspectos tangibles.

De los resultados obtenidos por el programa SPSS, en cuestión a valor de “p” se concluye que, como la Significancia (bilateral) es $0,553 > \alpha = 0.05$ se acepta la hipótesis nula, es decir que: No existe una relación significativa entre la sobrepoblación de los consultorios odontológicos y los Aspectos Tangibles de atención de los pacientes en la periferia del Mercado de Ceres.

Tabla 9: Percepción de la Sobrepoblación y Seguridad de los pacientes ubicados en la periferia del Mercado de Ceres.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
No hay seguridad de la atención prestada	25	31.3	31.3
Hay una regular seguridad de la atención prestada	38	47.5	47.5
Hay seguridad en la atención	17	21.3	21.3
Total	80	100.0	100.0

*Chi Cuadrado
Nivel de significancia (p 0.00)

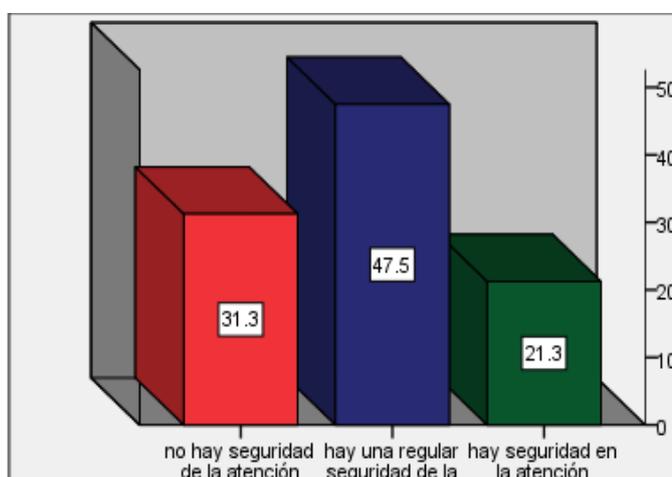


Figura 7. Percepción de Sobrepoblación y Seguridad.

El 31,3% de los pacientes que se atienden en estos servicios odontológicos indican que no hay seguridad de la atención, el 47,5% indica que hay una regular seguridad de la atención y el 21,3% de los pacientes indica que hay seguridad de la atención. De los resultados obtenidos por el programa SPSS, en cuestión a valor de “p” se concluye que, como la Significancia (bilateral) **es 0,00** < $\alpha = 0.05$ se acepta la hipótesis de investigación, es decir que: Existe una relación significativa e inversa entre la sobrepoblación de los consultorios odontológicos y la Seguridad de atención de los pacientes en la periferia del Mercado de Ceres.

4.2 Discusión de resultados

En esta investigación de tipo descriptiva, observacional y transversal, tuvo como propósito determinar la percepción que tienen los pacientes sobre la calidad de atención y la Sobrepoblación de consultorios odontológicos ubicados en la periferia del Mercado de Ceres, para lograr ello, se utilizó dos cuestionarios previamente validados los cuales fueron respondidos por pacientes que necesariamente fueron atendidos en dicha área problemática.

Los resultados obtenidos evidencian que existe una “Moderada” calidad de atención (45%) así como también existe una “Moderada” sobrepoblación de consultorios odontológicos en la periferia del Mercado de Ceres. Por otro lado, en cuanto a las dimensiones de Calidad en relación con la percepción de Sobrepoblación se determinó que: No hay fiabilidad en la atención (75%), existe una Mala capacidad de respuesta (88,8%), Existe Regular empatía (61,3%), existe Moderados Aspectos Tangibles (38,75%) y Hay una Regular seguridad de la atención (47,5%).

De los resultados obtenidos por Edward Frank Rafael Montalvo (2007); en su investigación “Actitud hacia el ejercicio profesional y a los servicios odontológicos: Aspectos formales e informales, en usuarios y odontólogos de Lima metropolitana”. Concluye que en cuanto al ejercicio profesional odontológico existe una actitud Desfavorable hacia la oferta odontológica, lo cual resulta correcto para la presente investigación, Sin embargo, en cuanto a los usuarios se encontró una actitud Favorable hacia la importancia de salud bucal, servicios odontológicos y hacia su actual atención odontológica. Lo cual contradice a los resultados de la presente investigación en cuanto a la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de este distrito es “Moderada”.

En cuanto a la Calidad de Atención, en la presente investigación se demuestra que el 45% de pacientes indica que la calidad de atención brindada es Moderada, el 35% Indica que es Mala y 20% indica que es Buena. Mientras que Chenguayen Guevara, Marisol Graciela. (2006). En su investigación

titulada “Percepción del usuario sobre los servicios odontológicos respecto a su satisfacción en la atención recibida y factores sociodemográficos asociados. AAHH Keiko Sofía, distrito de Puente Piedra 2004”; concluye que los usuarios recurrentes al MINSA refirieron estar “satisfecho” en un 88%, los usuarios recurrentes al sector privado refirieron estar “Satisfecho” en un 86,2%. En cuanto a los usuarios que refirieron estar “Nada satisfechos” fue del 13% para ESSALUD y el 10.4% para MINSA. Por otro lado, se determinó que en cuanto a la edad del usuario (Edades oscilan entre 15-28 años) el 11.5% es el grupo “más insatisfecho”, en cuanto al nivel de instrucción de los usuarios, se determinó que los de Nivel superior resultaron ser los “Nada satisfecho” con un 30% de porcentaje.

A su vez, Fidel Jesús Herrera (2017) en su investigación Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica, realizado en el centro de salud “Las delicias de Chorrillos” concluye que efectivamente existe relación entre la satisfacción del usuario externo y calidad de atención teniendo un nivel de asociación débil a moderado, lo cual se ajusta a los resultados obtenidos sobre “Calidad de atención” recibida en los pacientes que acuden a los consultorios ubicados en la periferia del mercado de Ceres – Ate vitarte.

5. CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

La presente investigación logró establecer que la percepción de los pacientes atendidos en los diferentes establecimientos odontológicos acerca de la Calidad de Atención y la sobrepoblación de consultorios odontológicos ubicados en la periferia del Mercado de Ceres, es Moderada.

5.2 Recomendaciones

1.- La Sobrepoblación de los establecimientos odontológicos es un tema actual que debe ser tratado con mucha seriedad por los organismos competentes (COP, SUNEDU, Municipalidades distritales) ya que por medio se encuentra la salud de las personas.

2.- La calidad de la atención debe ser un tema de relevancia entre las universidades y Colegios Regionales odontológicos por lo que se debe trabajar arduamente para lograr mayor concientización y sensibilización en la atención de pacientes.

3.- Se debe difundir los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, resaltando los valores hallados para poder extenderse a otras instituciones ediles y gubernamentales ya que sino no se toma medidas adecuadas se puede inclusive llegar a la informalidad y la actividad no profesional que pone en peligro la salud bucal de las poblaciones más vulnerables.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1.- Perazzo G, Aza C, Mendoza G, Bravo G, Ramírez S, et al. “La deshumanización en la atención profesional: ¿vulnera el derecho a la intimidad?” [en línea]. Vida y Ética, [citado 04 noviembre 2016]. 16.1 (2015).
2. Colegio Odontológico del Perú; Informe:” Estudio para determinar la Brecha de oferta y demanda de los servicios profesionales de odontología en el Perú” – 2016”
3. Alvarez Ponce, Artemio; Idrogo Yopla, Walter; Coveñas Flores; José; et.al. “RAPIDENT, Tu consultorio dental a la mano” [internet]. 2018. Disponible http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1442/2018_MATC-17-1_2017-1_03_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 4.- Donabedian A.” La calidad de la atención médica. Definición y métodos de evaluación”. México [1990], Mar-Abr. [Citado el 30 junio del 2018] Disponible desde: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10632217>.
- 5.- Reyes F; S. Paredes S, Legorreta S, Romero-Castro N, Flores M y Anderson N. “Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en la ciudad de Acapulco – México” [Internet]. 2015, Jul-Set [Citado el 10 Agos 2018]. Disponible desde: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75072015000300003.
6. López-Portilla J, Pilataxi-Sánchez S, Rodríguez-Escobar L, Velásquez-Rivera A, López-Blandon M, et al.“ Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia”. [tesis de grado] Universidad de Antioquia. Colombia [Internet]. 2013 [Citado el 01 de Agosto 2018]. Disponible desde: <http://www.scielo.org.co/pdf/rqps/v12n24/v12n24a13.pdf>.

- 7.- Saliba C, Isper A, Adas N, Dossi A y Adas M. "Responsabilidad Profesional del Cirujano Odontólogo: ¿Qué piensan los abogados? [Internet]. Venezuela. 2010. [Citado el 13 de Set de 2018] disponible desde: <https://www.actaodontologica.com/ediciones/2010/1/art-13/>.
- 8.- Flores Z. "Nivel de conocimiento de Responsabilidad profesional en odontología de los cirujanos dentistas en la ciudad de Trujillo".2018. [Internet].[Citado el 12 Febrero del 2019] Disponible <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11156/FLORESRODRIGUEZ%20PROTEJIDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- 9.- Ángeles J. Nivel de conocimiento sobre la normatividad peruana que regula el ejercicio profesional de los cirujanos dentistas de postgrado de la Facultad de Odontología de la UNMSM". [internet].2017. [citado el 22 de Agosto del 2018]. Disponible en : http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6051/Angeles_fj.pdf?sequence=1
- 10.- Monge V. Nivel de conocimiento de Código de ética y Deontología de los estudiantes de post grado de la facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.Lima 2015. [Internet].2016. [Citado el 30 de Junio del 2018]. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5541/Monge_p.v.pdf?sequence=1&Allowed=y.
- 11.- Chenguayen M, Mormontoy W. "Satisfacción del usuario con los servicios odontológicos de atención primaria recibidos y factores sociodemográficos asociados".2010. [Internet]. [Citado el 12 de Marzo del 2018]. [8] Disponible en: http://www.idefiperu.org/MPANRO4/41_P7-13%20Orig1Garcia.pdf
- 12.- Rafael E. Actitud hacia el ejercicio profesional y a los servicios odontológicos: aspectos formales e informales, en usuarios y odontólogos de Lima metropolitana. 2007.[Internet].2009.[Citado el 15 de Agosto del 2018]. Disponible desde:

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/2209/Rafele_me.pdf;jsessionid=4048D6DDBFD656E9EC668DCB69648A1?sequence=1.

- 13.- COLEGIO ODONTOLOGICO DEL PERÚ. Código de ética y deontología [Internet].2009. [Citado 5 de junio 2017]. Disponible en: http://www.cop.org.pe/pdf/código_de_ética_y_deontología.pdf.
- 14.- Lara N, López V. Factores que influyen en la utilización de los servicios odontológicos. Revisión de la literatura. Rev ADM. 2002; 59(3):100-9 Mexico [2002] [Internet]. Disponible desde <https://www.medigraphic.com/pdfs/adm/od-2002/od023e.pdf>
- 15.- Ribeiro I. “Problemas actuales en Odontología. [Internet]. [Citado en 20 de Setiembre 2018]. Disponible desde <http://dentalw.com/papers/market/problema.htm>
- 16.- Assael, H. “Comportamiento del Consumidor”. 6ta ed[1999] (pp. 9)México.[Internet] [Citado el 27 de Junio del 2017]
- 17.- Ribeiro I. “Problemas actuales en Odontología. [Internet]. [Citado en 20 de Setiembre 2018]. Disponible desde <http://dentalw.com/papers/market/problema.htm>
- 18.- Paganini J. Garantía de Calidad: c. Washington: Editorial OPS; 2000.
- 19.- Fishman D. El camino del Líder. [Libro] Lima: Editorial Plantea. 2000.[En línea] [Citado desde el 17 de Octubre del 2017] Disponible desde <https://es.scribd.com/doc/8741131/El-Camino-del-Lider>.
- 20.- Manrique J. Salud pública estomatológica. Rev Estomatol Herediana. 2016; vol 26(4):203-205. [Artículo]. Disponible desde: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552016000400001

- 21.- Jiménez, VM y Cols. Satisfacción del Usuario como indicador de calidad. Mexico. [Trabajo de Investigación] Revista Mexicana de Enfermería Cardiológica. 2003; 11(2): 58-65. Disponible desde: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfe/en-2003/en032c.pdf>.
- 22.- Manrique J. Salud pública estomatológica. Rev Estomatol Herediana. 2016; vol 26(4):203-205. [Artículo]. Disponible desde: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552016000400001
- 23.- Legault G. Alcanzar la calidad total en una empresa de servicios. Ciudad de Mexico: Editorial Trillas; 1999.[Libro]. Disponible desde: <http://bookparadise.online/pdf?title=Alcanzar+La+Calidad+Total+En+Una+Empresa+De+Servicios&geo=es&i=OTc4LTk2ODI0Mjc1MzQ%3D&src=blogspot>
- 24- Gilmore C, Morales H. Manual de gerencia de la calidad. Washington: Editorial OPS; 1996. [Libro][Citado el 14 de Febrero del 2019] Disponible desde: <https://www.worldcat.org/title/manual-de-gerencia-de-la-calidad/oclc/70041918>
- 25.- 25.-Brow LJ, Lazar V. Dental care utilization. How saturated is the patient market? J Am Dent Assoc 1999. [Internet]. Disponible desde <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/10203911>.
- 26.- Real Academia Española. Sobrepoblación [en línea] [Citado el 20 de Abril 2017] <https://dle.rae.es/?id=YkTaC6L> <https://dle.rae.es/?id=YkTaC6L>.
- 27.- Zurita B. Bases conceptuales de la calidad total. Universidad Mayor de San Marcos. 1999.[Internet][Citado el 13 Junio 2018] Disponible desde: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v58_n1/casalud.htm
- 28.- Sánchez H. Manual de Términos en Investigación Científica, Tecnológica y Humanística. Editado en la Universidad Ricardo Palma. 2018 [Internet]. Disponible desde <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480?show=full>.

- 29.- Messick, S. "Test validity and the ethics of assessment. American Psychologist", 35, 1012-1027.1980. 2[Internet] [Citado el 23 de Enero del 2018] Disponible en https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Test+validity+and+the+ethics+of+assessment.+American+Psychologist,&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar.
- 30.- Cronbach, L. "Coefficient alpha and the internal structure of tests. Psychometrika", 16(3), 297-334. 1984 Essentials of psychological testing. New York: Harper & Row.[Internet] [Citado el 11 de Mayo 2018]. Disponible desde https://www.psychometricsociety.org/sites/default/files/cronbach_citation_classic_alpha.pdf.
- 31.- Fidel J. "Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud": [Tesis Posgrado]. UCV, [citado 01 Agosto del 2018]. 16.1 (2017).

ANEXOS

Anexo N°1

CUESTIONARIO SOBREPOBLACIÓN DE CONSULTORIOS ODONTOLÓGICOS

		Si	No
01	Los consultorios aquí hacinados cuentan con la documentación respectiva		
02	Le molesta que existan jaladores para llevarlos al odontólogo		
03	Cree que la infraestructura de los consultorios no son las adecuadas		
04	Las calles son lo suficientemente amplias para el tránsito de los pacientes		
05	Los carteles publicitarios impiden al accionar de los transeúntes y pacientes		
06	Se respeta la decisión de los pacientes a la elección del profesional que lo atenderá		
07	Los consultorios son visitados constantemente por las autoridades competentes		
08	Cree que existe muchos consultorios en un mismo lugar		
09	Son muy reducidos los espacios de consulta que no deja manipular libremente al odontólogo		
10	Los consultorios son adecuados para albergar un gran número de pacientes		
11	Dispone el consultorio acceso para pacientes con discapacidades		
12	Se encontraba a la vista el título del profesional que lo atendió		
13	El personal y el odontólogo se encontraban correctamente uniformados		
14	Cree que el lugar donde se ubican los consultorios odontológicos es confiable para transitar		
15	Al existir muchos consultorios odontológicos le crea a usted un clima de desconfianza		

Anexo N°2

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCION ODONTOLÓGICOS

	DIMENSIÓN I FIABILIDAD	Si	No
01	El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención de su consulta		
02	El odontólogo lo atendió en la hora indicada		
03	Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada		
04	Su historia clínica se encuentra disponible en el consultorio para su atención		
05	Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad		
	DIMENSIÓN II CAPACIDAD DE RESPUESTA		
06	La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida		
07	La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida		
08	El médico odontólogo mostró interés para mejorar o solucionar su problema de salud bucal		
09	En general la atención en fue rápida		
	DIMENSIÓN III SEGURIDAD		
10	Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio		
11	El odontólogo le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud bucal por el cual fue atendido		
12	El odontólogo le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas		
13	El odontólogo que le ha atendido le inspiró confianza		
	DIMENSIÓN IV EMPATÍA		
14	El personal de consulta le trató con amabilidad, respeto y paciencia		
15	El odontólogo que le atendió le ha mostrado interés en solucionar su problema de salud bucal		
16	El odontólogo le ha explicado a Ud. su problema de salud bucal o resultado de su atención		
17	El odontólogo le ha explicado a usted los procedimientos o análisis que le realizarán		
18	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el odontólogo sobre su salud o resultado de su atención?		
	DIMENSIÓN V ASPECTOS TANGIBLES		
19	Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes		
20	La consulta contó con personal para informar y orientar a los pacientes		
21	Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención		
22	El Consultorio y la Sala de Espera se encontraron limpios y fueron cómodos		

VALIDACION DE INSTRUMENTOS



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Casimiro Silveira, Alejandro
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Casimiro & Asociados Dental Center
 1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Juras de expertos
 1.4 Autor(es) del instrumento:
 1.5 Título de la investigación:

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

	CRITERIOS	Deficiente 1	Baja 2	Regular 3	Buena 4	Muy buena 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad en sus ítems				✓	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del desarrollo de capacidades cognitivas.					✓
7. CONSISTENCIA	Alineado a los objetivos de la investigación y metodología				✓	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				✓	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio				✓	
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado al tipo de investigación.				✓	
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)						
		A	B	C	D	E

$$\text{Coeficiente de Validez} = \frac{(1 \times A) + (2 \times B) + (3 \times C) + (4 \times D) + (5 \times E)}{50} = \frac{0,84}{1} = 0,84$$

III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

Categoría	Intervalo
Desaprobado <input type="radio"/>	[0,00 – 0,60]
Observado <input type="radio"/>	<0,60 – 0,70]
Aprobado <input type="radio"/>	<0,70 – 1,00]

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Es aplicable

Lima, 01 de Febrero del 2019

Dr. Alejandro Casimiro Silveira
 Cirujano Dentista
 C.O.P. 38335

 Firma y sello

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Jorge Casañas Jage
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Universidad Norbert Wiener
 1.3 Nombre del Instrumento motivo de evaluación: Lista de exámenes - consumo libros de
 1.4 Autor(es) del Instrumento: Claret Melada Fung Arceola
 1.5 Título de la Investigación: "Subreemplazo de los constructos odontológicos y su relación con la calidad de atención en el distrito de este distrito 2018."

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

	CRITERIOS	Deficiente 1	Baja 2	Regular 3	Buena 4	Muy buena 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad en sus ítems.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del desarrollo de capacidades cognitivas.					X
7. CONSISTENCIA	Alineado a los objetivos de la investigación y metodología.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado al tipo de Investigación.					X
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)						
		A	B	C	D	E

$$\text{Coeficiente de Validez} = \frac{(1xA) + (2xB) + (3xC) + (4xD) + (5xE)}{50} =$$

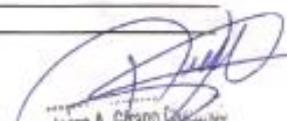
III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

Categoría	Intervalo
Desaprobado <input type="radio"/>	[0,00 – 0,60]
Observado <input type="radio"/>	<0,60 – 0,70]
Aprobado <input checked="" type="radio"/>	<0,70 – 1,00]

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Es aplicable.

, 10 de Febrero del 2019


 Jorge A. Casañas Jage
 Cirujano Dentista
 C.O.P. 20985

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Guano Castro José
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Universidad Norbert Wiener
 1.3 Nombre del Instrumento motivo de evaluación: Prueba de exámenes instrumento Subexposición
 1.4 Autor(es) del Instrumento: Elisabet Haledz Fern
 1.5 Título de la Investigación: Subexposición de los radiólogos catodoluminosos y su relación con la calidad de imagen en el diagnóstico de ucler 2013

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

	CRITERIOS	Deficiente 1	Baja 2	Regular 3	Buena 4	Muy buena 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.			X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad en sus ítems.			X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del desarrollo de capacidades cognitivas.				X	
7. CONSISTENCIA	Alineado a los objetivos de la investigación y metodología.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado al tipo de investigación.				X	
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)						
		A	B	C	D	E

$$\text{Coeficiente de Validez} = \frac{(1 \times A) + (2 \times B) + (3 \times C) + (4 \times D) + (5 \times E)}{50} =$$

III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

Categoría	Intervalo
Desaprobado <input type="radio"/>	[0,00 – 0,60]
Observado <input type="radio"/>	<0,60 – 0,70]
Aprobado <input checked="" type="radio"/>	<0,70 – 1,00]

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Es aplicable.

10 de Febrero del 2013


 Jorge A. Girano Castañeda
 Cirujano Dentista
 C.O.P. 20995

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Daza Enriquez José
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Odontólogo Norbert Wiener
 1.3 Nombre del Instrumento motivo de evaluación: Lista de expertos
 1.4 Autor(es) del Instrumento: Enriquez Manuel + otros
 1.5 Título de la Investigación: "Sobrevalidación de los cuestionarios autoaplicativos y su relación con la cultura de atención en el distrito de Este Urbano 2018"

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

	CRITERIOS	Deficiente 1	Baja 2	Regular 3	Buena 4	Muy buena 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.			X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad en sus ítems.			X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del desarrollo de capacidades cognitivas.				X	
7. CONSISTENCIA	Alineado a los objetivos de la investigación y metodología.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado al tipo de Investigación.				X	
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)					X	
		A	B	C	D	E

$$\text{Coeficiente de Validez} = \frac{(1 \times A) + (2 \times B) + (3 \times C) + (4 \times D) + (5 \times E)}{50} =$$

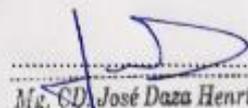
III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

Categoría	Intervalo
Desaprobado <input type="radio"/>	[0,00 – 0,60]
Observado <input type="radio"/>	<0,60 – 0,70]
Aprobado <input checked="" type="radio"/>	<0,70 – 1,00]

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Es aplicable

14 de Febrero del 2018


 Mg. CD. José Daza Henrique.
 COP: 34514
 Odontólogo Auditor
 RNA: 211

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Edo Henriquez Tere
 1.2 Cargo e Institución donde labora: ODONTÓLOGO NORBERT WIENER
 1.3 Nombre del Instrumento motivo de evaluación: ENCUESTA DE CALIDAD DE EXÁMENES
 1.4 Autor(es) del Instrumento: EROSER HENRIQUEZ TERESA
 1.5 Título de la Investigación: Contribución de la consulta odontológica y su relación con la calidad de atención en el distrito de Ate Vitarte - 2013

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

	CRITERIOS	Deficiente 1	Baja 2	Regular 3	Buena 4	Muy buena 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad en sus ítems.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del desarrollo de capacidades cognoscitivas.					X
7. CONSISTENCIA	Alineado a los objetivos de la investigación y metodología.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado al tipo de Investigación.					X
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)						
		A	B	C	D	E

Coeficiente de Validez = $\frac{(1xA) + (2xB) + (3xC) + (4xD) + (5xE)}{50} =$

III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

Categoría	Intervalo
Desaprobado 	[0,00 – 0,60]
Observado 	<0,60 – 0,70]
Aprobado 	<0,70 – 1,00]

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:
ES aplicable

17 de Febrero del 2013


 Mg. ED. José Daza Henríquez
 COP: 34514
 Odontólogo Auditor
 D.M.A. 211

TITULO	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	METODOLOGIA	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SOBREPoblACIÓN DE CONSULTORIOS ODONTOLÓGICOS UBICADOS EN LA PERIFERIA DEL MERCADO DE CERES</p>	<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención y su relación con la sobrepoblación de consultorios odontológicos en la periferia del Mercado de Ceres, 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>¿Determinar la relación entre la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención y la sobrepoblación de consultorios odontológicos ubicados en periferia del Mercado de Ceres en el año 2018?</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la percepción de pacientes sobre la calidad de atención de consultorios odontológicos ubicados en periferia del Mercado de Ceres en el año 2018 • Determinar la percepción de pacientes acerca de la sobrepoblación de consultorios odontológicos ubicados en la periferia del Mercado de Ceres, año 2018? 	<p>V. INDEPENDIENT</p> <p>Percepción de la Sobrepoblación de consultorios odontológicos</p> <p>Indicadores</p> <p>V. DEPENDIENTE</p> <p>Calidad de atención</p>	<p>METODO</p> <p>Descriptivo</p> <p>DISEÑO</p> <p>Descriptivo</p>	<p>POBLACION</p> <p>Estarán constituido por los pacientes que se atienden en los consultorios odontológicos ubicados en la periferia del mercado de ceres.</p> <p>MUESTRA</p> <p>Todos los pacientes que se atienden. Muestra censal poblacional</p>

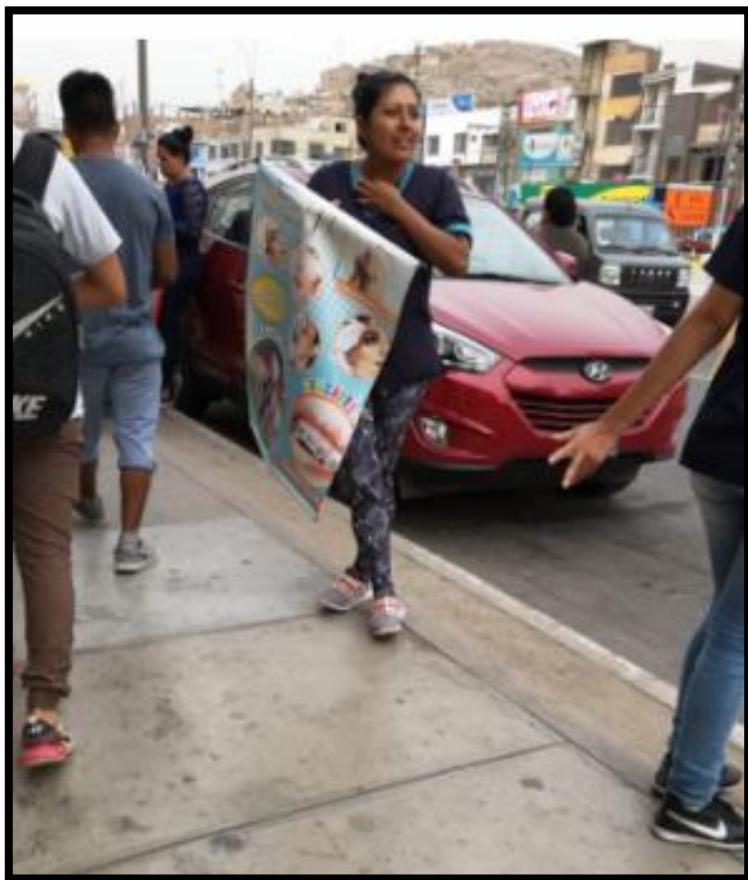
		<ul style="list-style-type: none"> • Identificar la relación que existe entre la percepción de los pacientes acerca de la sobrepoblación de consultorios odontológicos y la fiabilidad de atención de los pacientes ubicados en la periferia del Mercado de Ceres. • Identificar la relación que existe entre la sobrepoblación de consultorios odontológicos y la capacidad de respuesta de atención de los pacientes ubicados en la periferia del Mercado de Ceres. • Identificar la relación que existe entre la sobrepoblación de consultorios odontológicos y la empatía de atención de los pacientes ubicados en la periferia del Mercado de Ceres. • Identificar la relación que existe entre la sobrepoblación de consultorios odontológicos y los aspectos tangibles de atención de los pacientes ubicados en la periferia del Mercado de Ceres. 			
--	--	---	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none">• Identificar la sobrepoblación de consultorios odontológicos y la seguridad de atención de los pacientes ubicados en la periferia del Mercado de Ceres.			
--	--	--	--	--	--

PANNEUX FOTOGRÁFICO

Se puede evidenciar captadores de pacientes, quienes portan banner publicitarios ofreciendo consultas gratis y tratamientos a muy bajo costo.



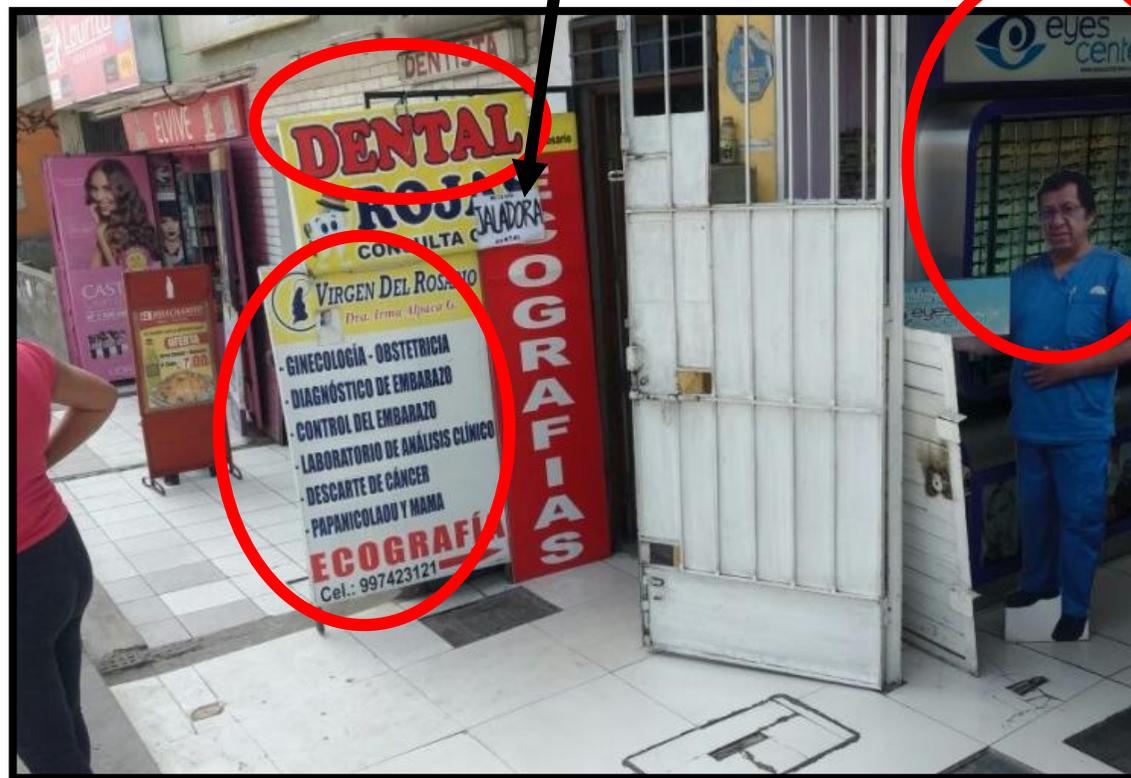


Se puede apreciar consultorios odontológicos colindantes y gran desorden publicitario que dificultan el libre tránsito y seguridad de los moradores de dicha zona.



Se aprecia que en un solo inmueble existen otros establecimientos de salud lo cual no solo atenta contra la individualidad y privacidad del paciente sino que también expone la seguridad del mismo.

Asimismo, la mala práctica de contratar “Jaladores de pacientes” impera sin ninguna restricción en dicha área problemática.



La zona Populosa de las inmediaciones del mercado de ceres, se puede evidenciar claramente el concurrido tránsito de personas, cantidad de locales comerciales, entre ellos la cantidad de consultorios dentales.

