



Universidad Veracruzana  
Especialización en métodos estadísticos

**Diagnóstico de servicios odontológicos en centros de salud urbanos de  
la jurisdicción sanitaria Xalapa, 2019.**

Estudiante:

*MSP. José Luis Juárez Báez*

Directora :

María de Lourdes Velasco Vázquez

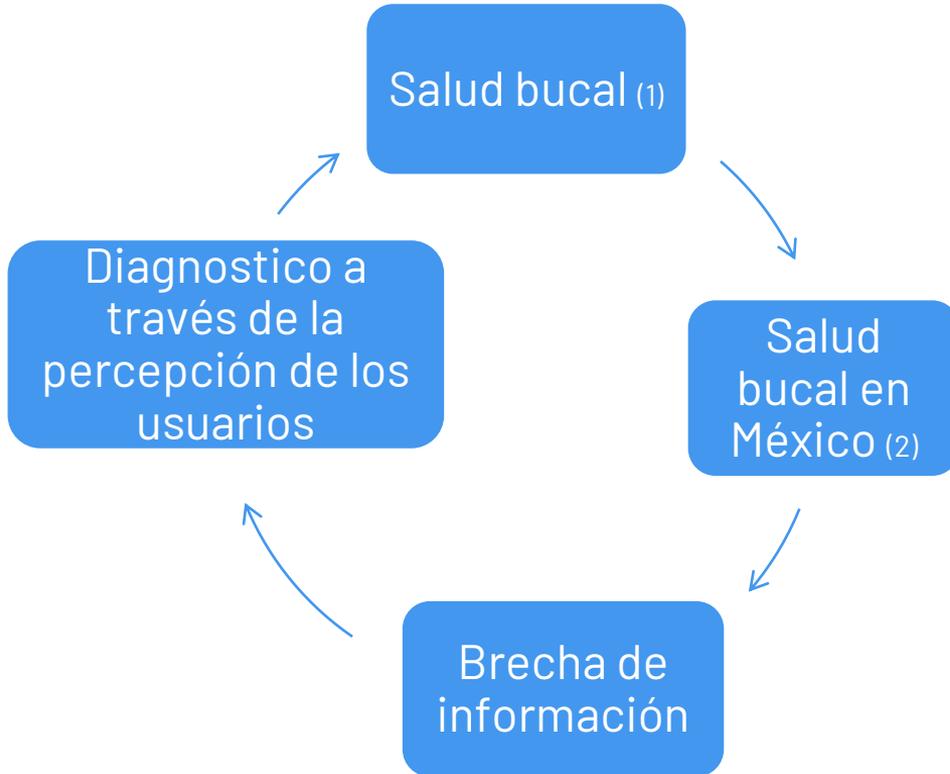
# Introducción

La salud de los individuos es un campo muy explorado, sin embargo, la mayoría de las investigaciones realizadas se basan en la atención médica.

La evidencia de calidad de atención se limita a un enfoque médico, lo que genera una necesidad de explorar los servicios que pretenden mejorar salud desde otras ramas, como la odontología.

Se debe generar conciencia y reconocimiento sobre todos los servicios que ofrecen los profesionales de la salud, asimismo como la importancia de ser evaluados con el objetivo de implementar acciones o estrategias que permitan mejorar o potencializar dichos servicios, principalmente la forma en la que se ofrecen o brindan y la manera en la que los usuarios la reciben .

# Planteamiento del problema



# Pregunta de investigación

- ▶ General

¿Cuál es la satisfacción y calidad de los servicios odontológicos en centros de salud urbanos de la jurisdicción sanitaria No. V, Xalapa percibida por los usuarios?

## Particulares

- ¿Cuáles son las características sociodemográficas de la población estudiada?
- ¿Qué calidad y satisfacción refieren los usuarios ante los servicios recibidos?
- ¿Existe asociación entre las dimensiones de satisfacción y calidad con la escolaridad, rangos de edad y por centros de salud?

# Justificación

Nos proponemos realizar un diagnóstico que permita conocer la situación actual sobre índices de satisfacción y calidad de dichos servicios, a su vez permitirá conocer un panorama general de la forma en la que se ofrecen éstos.

Con este tipo de investigaciones se pretende aportar evidencia para la toma de decisiones e implementación de evaluaciones para una mejora continua en los servicios odontológicos y posiblemente en otras áreas de la salud.



# Objetivos



## General

Diagnosticar los servicios odontológicos en centros de salud urbanos de la jurisdicción V Xalapa, en el periodo 2018 - 2019



## Particulares

- a) Describir aspectos sociodemográficos de la población estudiada.
- b) Determinar los índices de satisfacción y calidad percibida por usuarios.
- c) Determinar la asociación que existe entre las dimensiones de satisfacción y calidad con la escolaridad, centros de salud y rangos de edad.

# Metodología



## **Tipo de estudio:**

Transversal retrospectivo  
descriptivo y analítico

## **Población de estudio:**

Usuarios de los servicios odontológicos  
sin seguridad social en centros de salud  
urbanos de la Jurisdicción Sanitaria No. V,  
Xalapa

## **Unidad de análisis**

Variables sociodemográficas, de  
satisfacción y calidad percibida por  
usuarios en una base de datos de 100  
cuestionarios aplicados en el 2019

	Dimensiones	Variables	Ítems o pregunta	
Sociodemográficas	Sociodemográficas	Edad	Ficha de identificación	Razón
		Sexo		Nominal
		Nivel de escolaridad		Nominal
		Afiliación		Nominal
		Centro de Salud		Nominal
Satisfacción	Infraestructura	Comodidad en sala de espera	I2a	Ordinal
		Tiempo de espera para consulta	I2b	Ordinal
		Condiciones de infraestructura	I4	Ordinal
	Recursos humanos	Recepción del paciente	I1	Ordinal
		Trato del odontólogo	I3a	Ordinal
		Aspecto del odontólogo	I3b	Ordinal
	Bioseguridad	Confiabilidad	I6	Ordinal
		Calidad de material	I8a	Ordinal
		Orden del área de trabajo	I8b	Ordinal
		Limpieza del instrumental	I8c	Ordinal
	Tiempo de tratamiento	Tiempo del tratamiento	I7	Ordinal
Información	Información de salud bucal	I5	Ordinal	
Calidad	Información	Consentimiento informado	P9	Nominal
		Autorización del tratamiento en expediente clínico	P10	Nominal
		Tratamiento propuesto	P12	Nominal
	Bioseguridad	Barreras de protección	P11	Nominal
	Efectividad	Resultado final del tratamiento	P13	Nominal
	Eficacia	Control de citas	P14	Nominal
	Aceptabilidad	Repetición de la atención	P15	Nominal
		Recomendación del servicio	P16	Nominal

# Análisis de datos

- Objetivo general se aplicaran técnicas adecuadas para extraer la información necesaria a través de objetivos particulares.
- Primer objetivo particular, se utilizó un análisis descriptivo a través de tablas de frecuencia sobres aspectos sociodemográficos.
- Segundo objetivo, se calcularon los índices sobre las dimensiones para conocer los niveles de satisfacción y calidad que percibieron los usuario. Asimismo, se crearon rangos edad
- Tercer objetivo particular, se realizó un análisis de correspondencia simple entre las dimensiones de satisfacción y calidad con la escolaridad, centros de salud y rangos de edad.

# Resultados

# Descripción de la población

<b>Aspectos Sociodemográficos</b>	<b>Frecuencia absoluta y relativa (n=100)</b>
<b><i>Edad</i></b>	
18 - 36	60
37 - 55	29
56 – más años	11
<b><i>Sexo</i></b>	
Mujer	86
Hombre	14
<b><i>Afiliación a Seguro Popular</i></b>	
Si	92
No	8
<b><i>Escolaridad</i></b>	
Ninguno	5
Primaria	31
Secundaria	26
Bachillerato	27
Licenciatura	11

<b><i>Centros de salud</i></b>	
Tlalnahuayocan	4
Emiliano Zapata	8
Gastón Melo	11
Perote	15
Banderilla	4
Sebastián Lerdo de T.	12
José Antonio M.	10
Coatepec	12
Arroyo Blanco	4
Miguel Alemán	12
Col. Revolución	8

Fuente: Elaboración propia

# Análisis de dimensiones de satisfacción evaluadas

*Tabla 1 Distribución de indicadores de satisfacción percibida por usuarios*

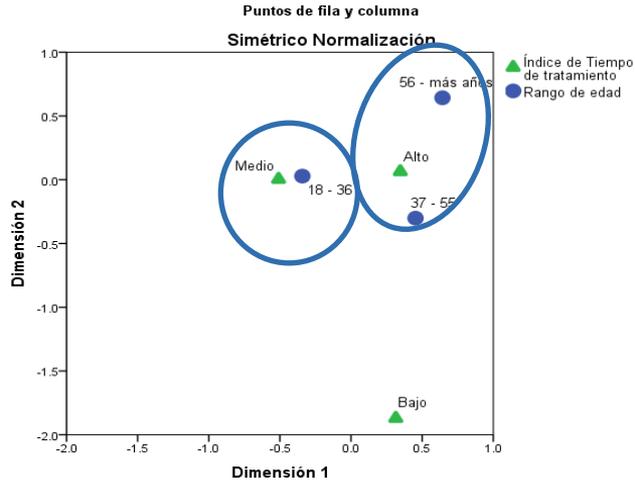
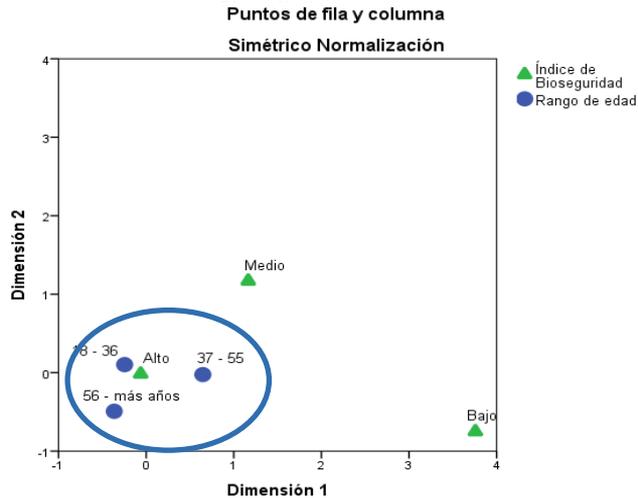
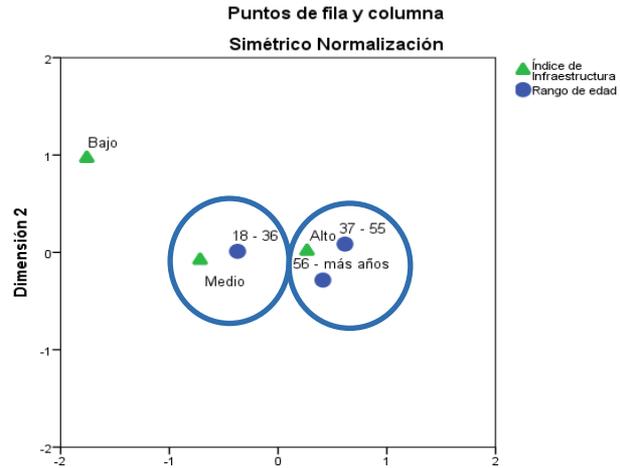
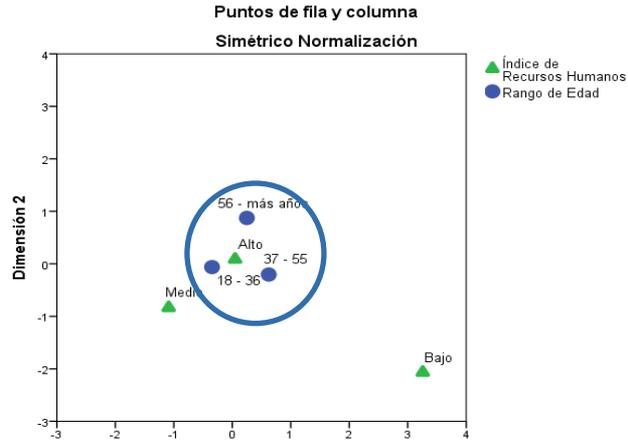
<b>Dimensiones</b>		<b>Frecuencias absolutas y relativas (n = 100)</b>
<b>Recursos humanos</b>	Bajo	1
	Medio	7
	Alto	<b>92</b>
<b>Infraestructura</b>	Bajo	1
	Medio	25
	Alto	<b>74</b>
<b>Información</b>	Medio	30
	Alto	<b>70</b>
<b>Bioseguridad</b>	Bajo	1
	Medio	2
	Alto	<b>97</b>
<b>Tiempo de tratamiento</b>	Bajo	2
	Medio	40
	Alto	<b>58</b>

Fuente: Elaboración propia

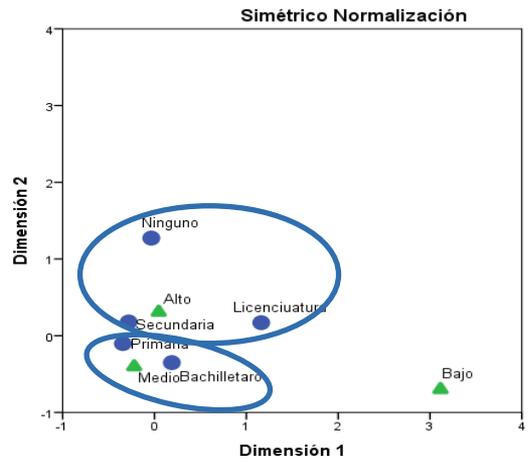
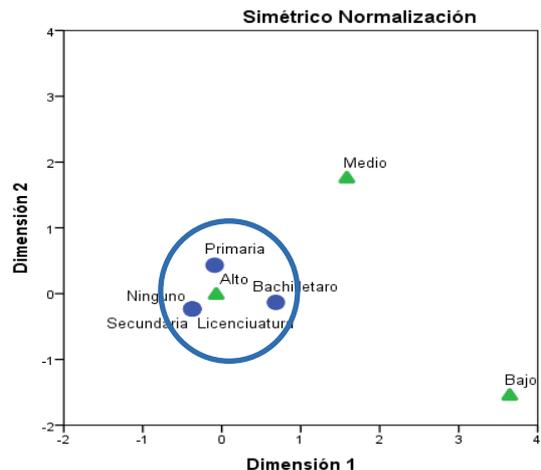
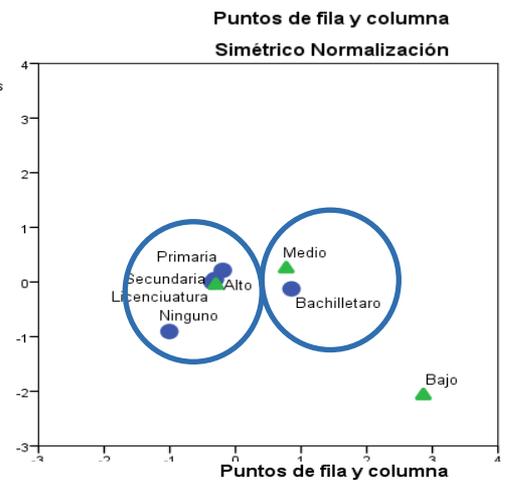
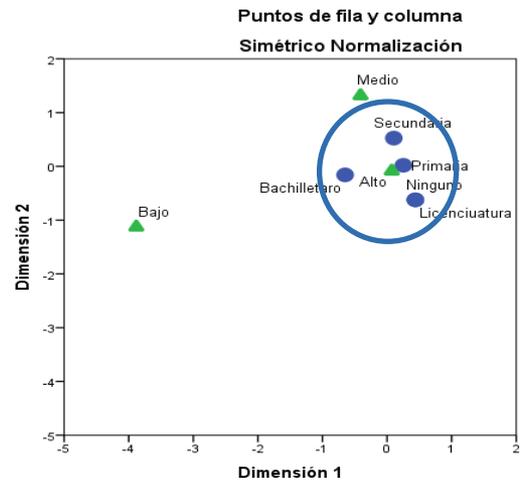
A large blue 3D rectangular block is positioned on the left side of the slide. The text "Correspondencia simple" is centered on its front face in white. To the right of this block, a dark blue horizontal bar extends across the width of the slide, creating a visual connection between the two elements.

# Correspondencia simple

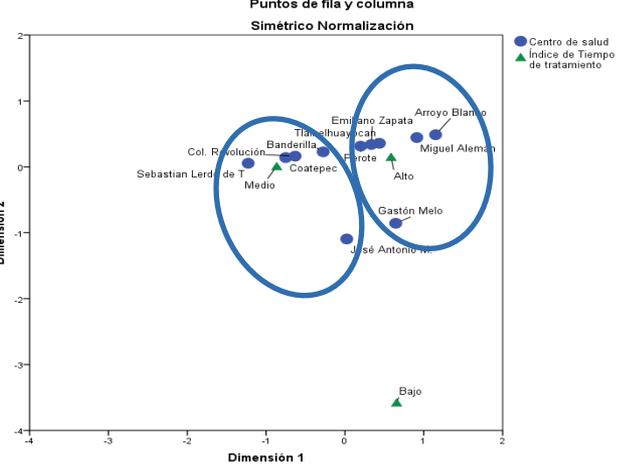
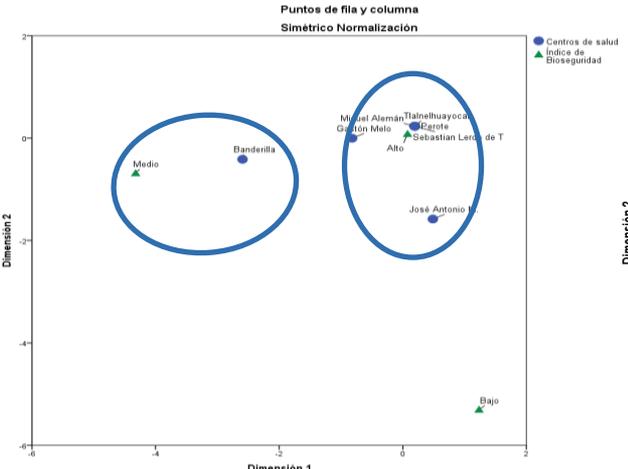
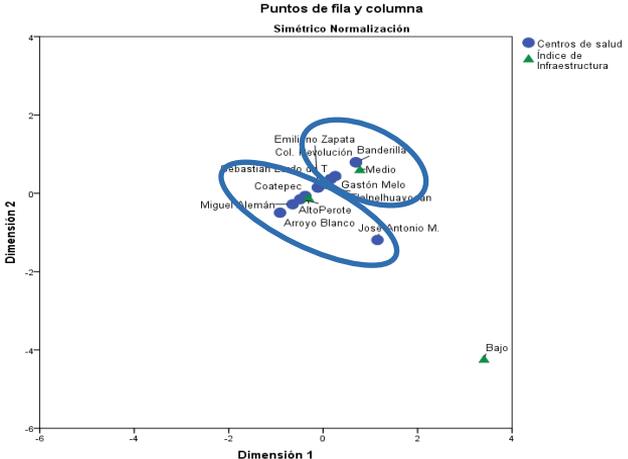
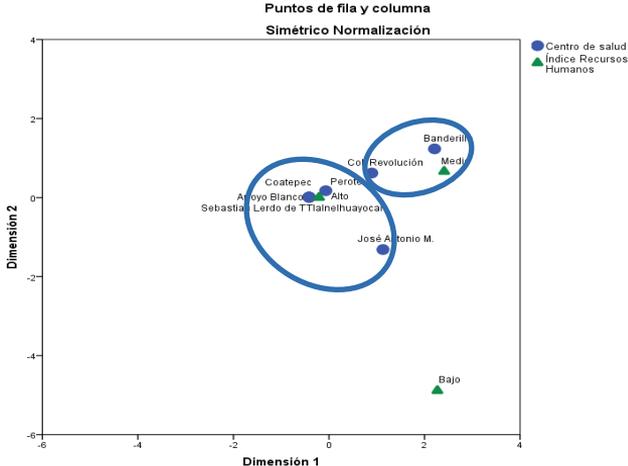
# Correspondencia entre rangos de edad y dimensiones de



# Correspondencia entre niveles de escolaridad y dimensiones de satisfacción



# Correspondencia entre centros de salud y dimensiones de satisfacción



***Gracias***

