



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Calidad de atención en odontología del puesto de salud San Pedro de
Carabayllo, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Silverio Bobadilla Emilia Cecilia (ORCID: 0000-0003-3449-9295)

ASESOR:

Mg. Chicchón Mendoza Oscar (ORCID: 0000-0001-6215-7028)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgos en salud

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Este trabajo de investigación va dedicado, A mi querido padre Efraín que desde el cielo me cuida y me guía en cada paso que doy, gran ejemplo a seguir con la esencia de su amor como persona y colega de profesión, a mi madre, hermanos, a mi hijita yuremi encantadora e inteligente, motor y motivo de todos los proyectos que estoy cumpliendo para darle un futuro profesional de calidad y a mi esposo.

Agradecimiento

A nuestro señor Jesucristo, que todo lo puede y lo da, a mi madre por haberme apoyado en mi educación y ser un ejemplo a seguir, a todos mis pacientes por su colaboración durante la ejecución de este trabajo de investigación, A los docentes de posgrado, que me apoyaron en compartir conocimientos y enseñanzas durante la maestría, y a mi hijita yuremi por ayudarme en toda la parte de la tecnología a sus nueve años.

Índice de contenidos

	Página
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de Figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y diseño de investigación	17
3.2 Variables y operacionalización	18
3.3 Población, muestra, muestreo	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5 Procedimientos	19
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADO	22
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIÓN	35
VII. RECOMENDACIÓN	36
REFERENCIAS	38
ANEXOS	46

Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Estadísticas de fiabilidad de la variable Calidad De Atención	20
Tabla 2	Distribución de frecuencia de la variable calidad de atención	22
Tabla 3	Distribución de frecuencia de la dimensión elementos tangible	23
Tabla 4	Distribución de frecuencia de la dimensión fiabilidad	24
Tabla 5	Distribución de frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta	25
Tabla 6	Distribución de frecuencia de la dimensión seguridad	26
Tabla 7	Distribución de frecuencia de la dimensión empatía	27
Tabla 8	Distribución de frecuencia del indicador instalaciones físicas	28
Tabla 9	Distribución de frecuencia del indicador interés en la solución de problemas e inquietudes	29
Tabla 10	Distribución de frecuencia del indicador atención oportuna en solución de urgencias	30
Tabla 11	Distribución de frecuencia del indicador personal idóneo	31
Tabla 12	Distribución de frecuencia del indicador trato amable con respeto y paciencia	32

Índice de figuras

Página

Figura 1. Diagrama de barras de la variable calidad de atención.	22
Figura 2. Diagrama de barras de la dimensión elementos tangibles	23
Figura 3. Diagrama de barras de la dimensión fiabilidad	24
Figura 4. Diagrama de barras de la dimensión capacidad de respuesta	25
Figura 5. Diagrama de barras de la dimensión seguridad	26
Figura 6. Diagrama de barras de la dimensión empatía	27
Figura 7. Diagrama de barras del indicador instalaciones físicas	28
Figura 8. Diagrama de barras del indicador interés en la solución de problemas e inquietudes	29
Figura 9. Diagrama de barras del indicador atención oportuna en la solución de urgencia	30
Figura 10. Diagrama de barras del indicador personal idóneo	31
Figura 11. Diagrama de barras del indicador trato amable	32

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general, Determinar la Calidad de atención en odontología en el puesto de salud san pedro de carabayllo 2020. El tipo de investigación que se realizó, fue básico, de nivel descriptivo, explicativo, diseño no experimental , de corte transversal, método cuantitativo, en un universo de una población de 800 usuarios, extrayendo la muestra de 106 pacientes que acudieron al servicio de odontología, en cuanto a la técnica utilizada para la recopilación de información, fue a través de un cuestionario donde la variable Calidad de atención, se llevó a cabo por el “Servqual modificado” conformado por 21 ítems, es decir están divididas en preguntas como en los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía ,donde los resultados fueron tabuladas en el programa de Excel y procesados en el programa SPSS v.25 ,para luego obtener la confiabilidad del instrumento a través de alfa de cron Bach, la conclusión : fue buena-alta, la cual se reflejan que los pacientes se encuentran con gusto en la atención odontológica , en los resultados encontramos , la fiabilidad un 78%, en seguridad 78%, en empatía 77% y en un menor porcentaje los elementos tangibles con un 57%,donde se consideró al servicio de odontología :de buena calidad.

Palabras clave: Calidad de atención, fiabilidad, seguridad, empatía.

Abstract

The present research work on quality of care in dentistry at the san Pedro de carabayllo health post had the general objective of Determining the quality of dental care at the san Pedro de carabayllo health post 2020. The type of research that was carried out, It was basic, descriptive, explanatory, non-experimental cross-sectional design, quantitative method, in a universe of a population of 800 users, extracting a sample of 106 patients who attended the dental service, in terms of the technique used for the collection of information, it was through a questionnaire where the variable Quality of care was carried out by the "modified Servqual" made up of 21 items, that is, questions divided into topics of tangible elements, reliability, response capacity, security and empathy , where the results were tabulated in the Excel program and processed in the SPSS v.25 program, to later obtain the reliability of The instrument through Cronbach's alpha, the conclusion: it was good-high, which reflects that patients are happy in dental care, in the results we find: reliability 78%, safety 78%, in empathy 77% and in a lower percentage tangible elements with 57%, where the dentistry service was considered: of good quality.

Keywords: Quality of care, reliability, security, empathy.

I. INTRODUCCIÓN

El servicio de Odontología del Puesto de Salud San Pedro de Carabaylo, como entidad del ministerio de salud (MINSA), tiene la función principal de garantizar a la población, una atención segura, oportuna y de calidad. Sin embargo parte de la realidad problemática del sector salud a nivel mundial, se basa en las atenciones deficientes que recibe el usuario externo, cuando acude a los centros médicos públicos y privados, hay que mencionar, además que es un tema de mucho interés para la ejecución del presente trabajo de investigación, buscando dar una solución para mejorar la salud oral de los pacientes, que se encuentran en condiciones inadecuadas, pudiendo agravarse por falta de interés del paciente y una deficiente atención en el servicio odontológico, siendo la población infantil de edades muy tempranas la más afectada, incluso gestantes que acuden en mayor número a las consultas dentales, a pesar de las orientaciones de las sesiones educativas que se realizan como charlas educativas en relación a las enfermedades de salud bucal para prevenir a tiempo diversas patologías que pueden manifestarse.

Cabe señalar, que es importante generar una excelente atención de calidad, dado que el profesional de salud alivie el dolor y otras necesidades del paciente, por lo contrario cuando no se genera una buena atención de calidad, puede perjudicar la salud del paciente, así como por ejemplo, en el contexto internacional, existe insatisfacción de parte de los pacientes que acuden al centro de salud, porque no hay una atención de calidad, según la experiencia en los diversos centros de salud de México de acuerdo a la encuesta nacional de satisfacción de los usuarios, muestran un 62%, 28% y 22% de Servicios deficientes de calidad en la atención y relación interpersonal.

Por este motivo, el sistema nacional de salud (SNS) de México, mejoró la calidad de atención, con nuevas estrategias de mejora continua, que establece la garantía de un trato digno a los usuarios ofreciéndole información oportuna, veraz y completa para todos los pacientes, de esta manera vela por el respeto de los derechos humanos, a sus características individuales y satisface al

paciente a través de una mejora atención a su vez , la Organización Mundial de la salud – OMS (2018), manifiesta que calidad significa , excelente atención que reciben los pacientes, tanto en los factores y conocimientos del usuario como del profesional de salud, dando como producto, calidad y disminuyendo, negligencias, también conocida como la percepción del usuario. Los servicios y bienes del establecimiento de salud, deberán tener una aprobación médica y científica, para cualquier cobertura sanitaria universal, la calidad es un componente clave, a su vez también es importante señalar la experiencia profesional y la percepción de los usuarios.

Por otra parte, en el Perú, la calidad de atención en las prestaciones de servicios de salud (IPRESS), no garantiza un buen trato humano a todos los usuarios sin distinción alguna. El puesto de salud San Pedro de Carabayllo, a través del vínculo y de manera articulada con el ministerio de salud, tratan de buscar soluciones en las atenciones de toda la población de su localidad y así se mejore la atención debido a las carencias que se perciben , como por ejemplo , en los recursos humanos y las atención de los usuarios, según Martins (2016), en su trabajo de investigación demuestra la insatisfacción del usuario cuya debilidad se reflejó en los elementos tangibles, identificando y evaluando futuras atenciones del Centro de Salud Delicias de Villa, como conclusión, la gran mayoría de los usuarios opina positivamente de los elementos tangibles .

Del mismo modo la calidad de atención odontológica , se observa en los diversos establecimientos de salud, como hospitales, maternos, centros y puestos de salud , se ve afectada la calidad de atención por factores, como carencia limitadas de los recursos humanos, financieros, materiales e insumos , sobre todo en las zonas rural marginal , como nuestro establecimiento medico de San Pedro de Carabayllo, se percibe, la insatisfacción del usuario que se atiende en el servicio de odontología, a falta de equipos odontológico de última tecnología sillón odontológico, esterilizadora moderna , materiales quirúrgicos e insumos , equipos de rayos x, computadoras , se trata de buscar y corregir las necesidades para brindar una atención de calidad al usuario externo que acude al puesto de salud. considerando los antecedentes surge la pregunta como

problema general: ¿Cuál es la calidad de atención en odontología del puesto de salud San Pedro de Carabayllo, 2020? Asimismo, las preguntas de los problemas específicos estarán en base a las cinco dimensiones de la calidad de atención (Anexo 1).

Para el presente estudio se propuso el siguiente objetivo general ; Determinar la calidad de atención en odontología del puesto de salud San Pedro de Carabayllo, 2020 y los Objetivos específicos: Determinar la calidad de atención de odontología según los elementos tangibles del puesto de salud San Pedro de Carabayllo, 2020 , Determinar la calidad de atención de odontología según fiabilidad del puesto de salud San Pedro de Carabayllo, 2020, Determinar la calidad de atención de odontología según capacidad de respuesta del puesto de salud San Pedro de Carabayllo, 2020, Determinar la calidad de atención de odontología según seguridad del puesto de salud San Pedro de Carabayllo, 2020, Determinar la calidad de atención de odontología según empatía del puesto de salud San Pedro de Carabayllo, 2020, como deficiencia de la salud en la que se vive hoy en día.

En cuanto a la justificación teórica el presente trabajo de investigación permitirá generar nuevos conocimientos científicos de odontología y de calidad , que nos permitirá evaluar las fortalezas y deficiencias en las atención en odontología del puesto de salud San Pedro de Carabayllo, a su vez conocer más sobre la problemática del sistema de salud deficiente que existe en nuestro país, así como también el desempeño del cirujano dentista en su entorno laboral y la necesidad del profesional de salud que tiene para brindar una atención de calidad.

En la actualidad, las entidades, solo buscan mejorar los indicadores de las metas programadas anuales, sin darse cuenta que lo están ejecutando de manera inadecuada, esto se ve reflejado en las atenciones de muchos asegurados que empiezan a encontrar y percibir déficit o fallas, de parte de los trabajadores, llegando a que muchos de ellos se sientan inconformes por el mal trato que reciben, a través de la justificación práctica , este trabajo de investigación ayudara a realizar un plan para implementar nuevas estrategias adecuadas para las atenciones diarias con el fin de mejorar la calidad y satisfacción de los

pacientes. Asimismo con respecto a la justificación metodológica usaremos un cuestionario como instrumento para recolectar los datos, siendo sometidos a pruebas de confiabilidad y validados por juicio de expertos, representando un aporte para futuras investigaciones relacionadas con el tema de estudio.

Así mismo se tomó como referencia a la investigación de Chú (2017); donde se obtuvo los siguientes resultados: insatisfacción de 78.2%, en cuanto a la capacidad de respuesta, en cuanto a la seguridad, tuvo una insatisfacción del 80.1%, en cuanto a la empatía, un 83.3% de insatisfacción, teniendo en cuenta estos resultados opuesto a la presente investigación la cual nos permita mejorar y reforzar en algunos aspectos de las dimensiones para así de esta manera concluir con una atención de calidad y satisfacer de las necesidades del usuario.

II MARCO TEÓRICO

En el aspecto internacional encontramos a, González et. al (2019), su objetivo, fue evaluar la calidad de atención odontológica bajo la perspectiva de la satisfacción del usuario en México, el Método fue: descriptivo, no experimental, bajo una encuesta, la muestra fue: 200 pacientes. Resultado es: el 67.5% recibió indicaciones de su tratamiento, el 74.5% recibieron sesiones educativas, el 44.5% evaluó la atención como buena y eficiente, Conclusión: fue buena la satisfacción del trato amable al usuario.

Suárez et al. (2019) su objetivo: identificar la percepción de los usuarios en la calidad de atención, tipo de estudio: cuantitativo, descriptivo, de corte transversal, la muestra fue de 370, con el instrumento SERVQUAL, los resultados el 48% considera bueno a la limpieza de las instalaciones físicas y el 47% afirma como buena la capacidad de respuesta. Concluye que mejora la satisfacción cuando aumenta la calidad de atención.

Delgado (2018), su objetivo es evaluar la calidad de atención de los servicios odontológicos, la metodología de estudio: cuantitativo, descriptivo, corte transversal; la población: 2.496 usuarios, la muestra 333, se utilizó SERVQUAL modificada: 17 preguntas. Resultados fueron favorables casi en todas sus dimensiones, así como en empatía 49.8%, fiabilidad 46.5%, seguridad 52%, y capacidad de respuesta 53.2% y elementos tangibles 35.4%, concluye: que existe una buena calidad de atención en la mayoría de los aspectos del servicio brindado.

Lora (2016), cuyo objetivo fue; detallar el nivel de la calidad de atención a través de la satisfacción por usuarios que acudieron a una clínica en Colombia". Método: descriptivo corte transversal, no experimental, muestra de 277 pacientes, se le aplicó una encuesta, de análisis descriptivo, los resultados fueron: 97.8% reciben una atención de calidad y de 99.3% se encuentran satisfechos por lo servicios brindados, conclusión: hay atención de calidad y

satisfacción del usuario atendido.

En cuanto a las investigaciones nacionales; podemos mencionar a Coronel (2019), el objetivo determinar la calidad de atención de los usuarios de la clínica odontológica. Metodología: observacional- transversal, muestra: 130 usuarios. Resultados: el 98% mostraron una percepción buena de la calidad de atención en las dimensiones de fiabilidad, empatía y seguridad. En cuanto a las dimensiones de capacidad de respuesta (87.7%) y elementos tangibles (67.7%), indicaron una percepción regular. Se concluyó, buenas expectativas y buena percepción.

Aures (2019), su objetivo: evaluar la calidad de atención a través de la satisfacción, su metodología: descriptivo - transversal, no experimental uso como instrumento el cuestionario SERVQUAL. Los resultados el 92% califica de regular la atención, teniendo similar respuesta empatía 72%, seguridad 70%, elementos tangibles 73% y capacidad de respuesta 72%. Se concluyó: a mejor nivel de calidad de atención mayor es la satisfacción del usuario.

Chú (2017), cuyo objetivo identificar la relación entre calidad de atención y grado de satisfacción del usuario de consulta externa de pediatría del Hospital Regional, cuya metodología fue: observacional, descriptiva, transversal, la muestra: 365 personas, instrumento SERVQUAL modificado; teniendo como resultados, la dimensión de capacidad de respuesta, tuvo una insatisfacción del 78.2%, Personal administrativo estuvo dispuesto a escuchar sus preocupaciones de los usuarios. La dimensión de seguridad tuvo una insatisfacción del 80.1%, La dimensión de empatía, tuvo el 83.3% de insatisfacción, principalmente por la pregunta relacionada a la comodidad. En la dimensión de aspectos tangibles se tuvo el 80.8% de insatisfacción, debido principalmente al material, instrumentos y equipos modernos, de manera global, se identificó que existió el 80.7% de insatisfacción.

Aldosari et al. (2017), determinar la calidad de atención en odontología en las APS. Estudio de tipo descriptivo transversal, se usaron el cuestionario para recolección de datos. Resultados con respecto al uso de equipamiento y

materiales necesarios se alcanzó el 96.1% como índice de calidad, en cuanto al entendimiento de la explicación del tratamiento por el operador tuvo el 81.2%, en conclusión, el grado de satisfacción mejora cuando los pacientes tienen su cita programada y fueron atendidos a tiempo desde el ingreso al establecimiento hasta el término de su tratamiento correspondiente,

Sarrazola et al. (2016), su objetivo fue realizar un estudio con respecto a la atención odontológica, el Método: descriptivo y transversal, muestra: 188 usuarios, resultados: 100% de los usuarios recibió un buen trato y solución al motivo de su consulta, Con respecto a los elementos tangibles, las instalaciones físicas: ventilación 83%, la higiene e iluminación con un 97%, orden 96% , se concluye que la mayoría de los pacientes regresarían y se recomiendan al servicio , se opina de forma positiva sobre las relación interpersonal en la parte física buena, en excepción la privacidad.

Respectos a las bases teóricas y definiciones sobre la variable calidad de atención odontológica, Matsumoto (2014) menciona que calidad es dar un buen servicio, dar lo que el usuario y/o consumidor desea es: hacer las cosas bien y de la mejor manera, muchas veces la perfección es identificada como el servicio donde se conoce las necesidades de los clientes. En cuanto a la calidad en odontología según Rodríguez, Corral y Zerpa (2019) , manifiestan la importancia de prestar una atención de calidad adecuada que sirva tanto para el usuario como para el odontólogo, donde la preparación del profesional de salud debe tener conocimientos de normas de bioseguridad, y pueda aplicar en su futura práctica , así de esta manera poder brindar una atención de calidad , la cual le permita evitar o disminuir los riesgos muy probables de propagación y contaminación de algún tipo de enfermedad e infecciones que se puedan dar durante los procedimientos odontológicos realizados, según Jesús (2017), Se debe considerar como un derecho de salud a la calidad de atención odontológica en tanto los pacientes muestren satisfacción en su calidad de atención.

Afirma Crosby, (1984) que “Calidad es cumplir con los requisitos”, es dar visto bueno a las necesidades, Crosby apoya la premisa, La economía en la

calidad no significa nada, no haber realizado un buen trabajo desde la primera vez representará un costo de dinero ya que la calidad es gratuita. Tipos de calidad: Deseada: El cliente o usuario está satisfecho con la atención en función a lo se brinda está de acuerdo a algunas características dependiendo que estos queden o no satisfecho. Satisfecha: Aquí se considera peculiaridades y cualidades del cliente / usuario propias del usuario que solicita la calidez en el servicio, la cual se le cumple con las expectativas que espera. Que agrada: Se supera las expectativas del usuario para que el quede complacido.

La OMS (2018), define a la seguridad biológica, como un conjunto de medida y normas que buscan proteger la salud de los trabajadores, que afrontan riesgos químicos, biológicos y físicos de forma frecuente se exponen en el desempeño de sus funciones; así como del paciente y del medio ambiente, considerando también que la cavidad oral presenta mayores concentraciones microbianas. En cuanto a los servicios de salud para evaluar su calidad, se utilizó el modelo llamado Servqual, que fue publicado el año 1988, por Parasuraman, a partir de la fecha se observaron mejoras y revisiones, es una técnica que mide la calidad de servicio y atención, permite conocer y calificar las expectativas que tiene el usuario, brinda información evaluada por los usuarios a la institución. Según Matsumoto (2014), menciona, que esta técnica, brinda al detalle la opinión, comentarios y sugerencias sobre servicios que brinda la institución y en consecuencia genera información de las mejoras en ciertos aspectos que debe realizar la institución, también considera la percepción, la impresión tanto de los empleados como de los usuarios, permitiendo la mejora de los procesos a través de la comparación con otras organizaciones.

Finalmente, este modelo Servqual según Torres y Vásquez (2015) sirve para medir la calidad de servicio estructurado en cinco dimensiones de respuesta a la problemática de calidad, que a continuación mencionamos: Elementos tangibles: Se refiere a la “apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación”. Significa, las instalaciones físicas adecuadas, limpieza y desinfección de los ambientes, equipos modernos e instrumentales quirúrgicos estériles y señalizaciones adecuadas de los

ambientes. **Fiabilidad:** Se define: “habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa”; es decir que prestan interés en la solución de problemas, cumplen con el horario de atención, presentan continuidad y orden, brindando una orientación clara y adecuada a los usuarios. **Capacidad de respuesta:** Se define como la “disposición para ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido. “Es decir poder brindar una atención a los usuarios con sencillez en los trámites, una atención rápida, efectiva y oportuna en la atención de urgencias y emergencias. **Seguridad:** Es el conocimiento, la atención y habilidades mostradas por los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza. Es decir, contar con Personal idóneo que trasmita confianza, que garanticen una efectividad en los tratamientos y la privacidad durante la atención del usuario. **Empatía:** Se define como “muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus usuarios.” Es decir, Representa el esfuerzo por ofrecer una atención individualizada con un trato amable, con respeto y paciencia hacia los pacientes, así como también poder comprender las necesidades de salud y brindar con claridad en la explicación del tratamiento.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de la investigación

El Tipo de investigación es básica, por que su objetivo es buscar y producir conocimiento nuevo, puede incrementar los postulados de una determinada ciencia de forma teórica (Espinoza, 2015). Diseño no experimental de Corte transversal porque las investigaciones no experimentales observan fenómenos, para después analizarlos y se dan siempre en su contexto natural aplicándose en un tiempo determinado según, Hernández, Fernández y Baptista (2014). Descriptivo, por que explica las características, propiedades, perfiles de grupo, personas, procesos, comunidades, que se someta al análisis, para establecer y describir las tendencias de una población (Hernández-Sampieri y Baptista,2014). Con enfoque cuantitativo, porque su operacionalización permite pruebas estadísticas.

3.2. Variables y operacionalización

Operacionalización de variable calidad de atención

Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Elementos tangibles	Instalaciones adecuadas. Equipos modernos. Instrumentales quirúrgicos estériles.	1-5 ítems	Totalmente de acuerdo.	Bajo
	Ambientes limpios y desinfectados. Señalización adecuada.			
Fiabilidad	Interés en la solución de problemas. Orientación clara y adecuada. Horario programado de atención.	6-9 ítems	De acuerdo. Indeciso.	Medio
	Continuidad y orden en la atención.			
Capacidad de Respuesta	Atención oportuna en la solución de urgencia.	10-13 ítems	Totalmente de acuerdo.	Alto
	Servicio eficiente en la atención de emergencia. Atención rápida y efectiva. Sencillez en los trámites.			

Seguridad	Personal idóneo. Privacidad durante la atención. Efectividad en los tratamientos. Personal que trasmite confianza.	14-17 ítems
Empatía	Atención individual del paciente. Comprensión de las necesidades de salud. Claridad en la explicación del tratamiento. Trato amable con respeto y paciencia.	18-21 ítems

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Este trabajo de investigación tuvo una población de 800 personas de los cuales fue conformada por los usuarios de atención externa en el servicio dental del puesto de salud San Pedro de Carabayllo en el periodo del mes de diciembre del 2020. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) refiere a Población como un conjunto de la totalidad de casos que presenten una serie de características que deben estar establecidas con claridad cuya finalidad es delimitar los parámetros muestrales, así mismo la muestra; fue conformada por 106 pacientes, que acudieron a atenderse.

El tamaño de la muestra se calcula con la formula siguiente:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

- N = Total de la población
- Z_{α} = 1.96 al cuadrado (si 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 su investigación use un 5%).

Figura: Formula

Fórmula:

El tamaño de la muestra: obtenida después de aplicar la formula fue de 106 usuarios

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada para la recolección de datos se llevó a cabo a través de la encuesta y fue aplicada a los usuarios del servicio de atención de odontología. Según Carrasco (2013), La encuesta es una técnica que utiliza preguntas directas o indirectas y permite la indagación, exploración y recolección de los datos. El instrumento utilizado fue Servqual modificado, que mide la variable que contiene 21 preguntas y para ello se utilizan 5 escalas que evalúan la percepción de las debilidades y fortalezas en función de cinco dimensiones: Empatía, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad y elementos tangibles de 4, 4, 4, 4 Y 5 ítems respectivamente. Instrumento diseñado por Zeithaml, Parasuraman y Berry. La R.M 527*2011-MINSA orienta hacer uso del instrumento SERVQUAL para fines de investigación. (Proviene de la palabra service y quality) (Anexo)

3.5. Procedimientos

En primer lugar, se envió la carta de presentación emitida por la universidad, a la autoridad del establecimiento de salud San Pedro de Carabayllo, donde tuvo la aceptación mediante la respuesta de una solicitud, ejecutándose así, de esta manera la encuesta a 106 usuarios que desearon participar en el estudio de investigación durante un mes, la cual se realizó de manera virtual debido a la pandemia que estamos atravesando.(Anexo 4) Según Sánchez (2015), menciona que la validez de un instrumento hace referencia a que todo instrumento demuestre efectividad al obtener los resultados del aspecto que pretende medir.

El Mencionado cuestionario, fue validado por juicio de experto (2), para la confiabilidad del instrumento, la cual es una investigación objetiva que agrupa atributos, garantizando cumplimiento de su meta (Anexo 5). Según Valderrama (2015), la confiabilidad, expresa “El índice de confiabilidad del instrumento de medición se indicará por medio de la prueba de alfa de Cron Bach, con el propósito de determinar en los ítems del instrumento establecido para el cálculo el nivel de uniformidad” (pág. 229).

Para el presente estudio la confiabilidad del instrumento se realizó a través del Alfa de Cron Bach, que se vincula al modelo SERVQUAL, se obtuvo el resultado de: 0,94% del instrumento de calidad. El procesamiento de datos se realizó de manera automatizada con los de Excel y Word y del programa SPSS v.25.

Tabla 1: Estadísticas de fiabilidad de la variable Calidad De Atención

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.94	21

Fuente: SPSS v.25

3.6. Métodos de Análisis de datos

De acuerdo a Hernández y otros (2003), define la tabulación como el registro de diversos tipos de respuestas según a las alternativas propuestas, seguidamente se procede a realizar un análisis estadístico, como promedio y porcentajes. Terminado el cuestionario que fue dirigido a los usuarios de odontología se realizó el análisis descriptivo de cada dimensión de la variable, en tabulación de doble entrada procesado por el programa SPSS 25 y también del programa Excel a su vez fueron representados a través de tablas de frecuencia absolutas y porcentuales gráficos, utilizándose las barras de porcentaje de distribución de frecuencia absoluta, la cual nos servirá mucho para la discusión , a través del “alfa de Cron Bach”, se comprobó la fiabilidad del instrumento, de tal manera que el cuestionario ejecutado se llevó a cabo la medición, se expresa en porcentajes el análisis de datos, para cada criterio de evaluación de la calidad de acuerdo al orden: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. (ANEXOS)

3.7. Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación se ha ceñido a los criterios que ha establecido la Universidad en el diseño de investigación cuantitativa según el formato a seguir en este proceso de investigación. Así mismo se dará uso al programa turnitin para obtener el grado de similitud con otros trabajos de

investigación. Las citas y sus interpretaciones a los autores se han utilizado respetando la autoría de la información bibliográfica. Se utilizará el programa Turnitin para obtener el grado de similitud con otros trabajos de investigación. Se respetará la autoría en la referencia en el trabajo, por lo que en la referencia se incluirá a los autores con sus respectivos datos de editorial. La información recabada de la institución se tendrá en reserva, así como también de las personas, de las participantes, usuarios y autoridades de la institución donde se aplicó el instrumento.

IV. RESULTADOS

Análisis de Resultados Descriptivos

Variable: Calidad De Atención

Tabla 2: *Distribución de frecuencia de la variable Calidad De Atención*

	Cantidad	Porcentaje
Bajo	13	12%
Medio	18	17%
Alto	75	71%
Total	106	100%

Fuente: Spss v.25

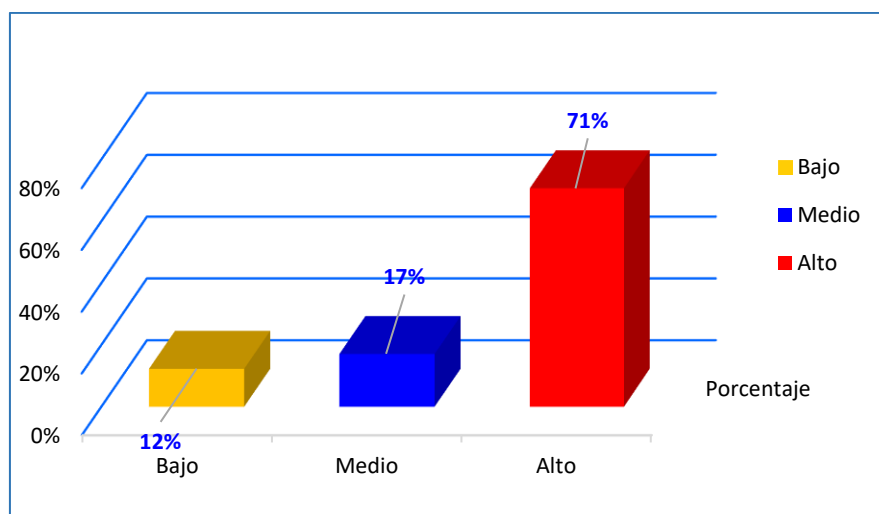


Figura 1: Diagrama de barras de la variable **Calidad De Atención**

Interpretación:

En la observación de la Tabla 2 y Figura 1, el 71% de los pacientes entrevistados tienen la percepción de que la Calidad de Atención del servicio de Odontología se ubica en nivel alto. A su vez, el 17% consideran que se ubica a un nivel medio y un 12% en un nivel bajo.

Dimensión: Elementos Tangibles

Tabla 3: *Distribución de frecuencia de la dimensión Elementos Tangibles*

	Cantidad	Porcentaje
Bajo	27	25%
Medio	19	18%
Alto	60	57%
Total	106	100%

Fuente: Spss v.25

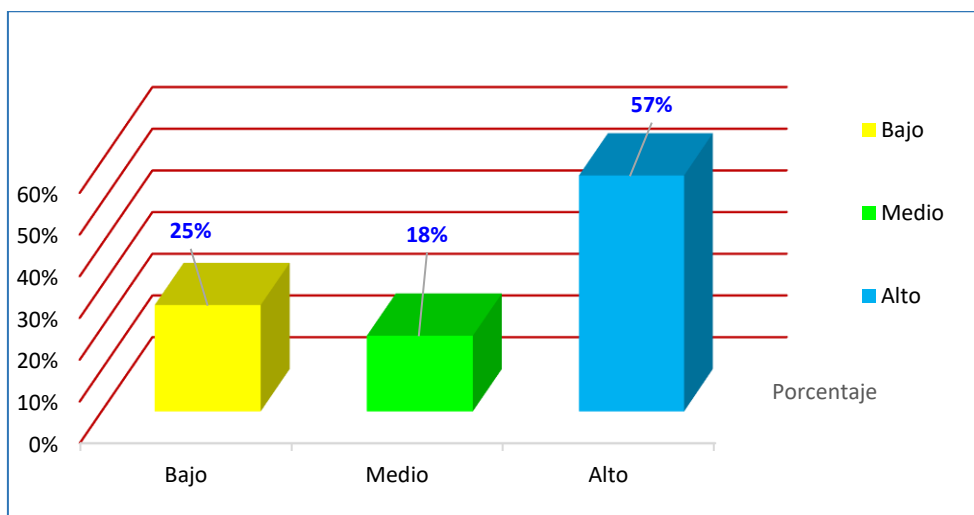


Figura 2: Diagrama de barras de la de la Dimensión Elementos Tangibles

Interpretación:

En la observación de la Tabla 3 y Figura 2, el 57% de los pacientes entrevistados tienen la percepción de que los Elementos Tangibles del servicio de Odontología se ubican en nivel alto. A su vez, el 18% consideran que se ubica a un nivel medio y un 25% en un nivel bajo.

Dimensión: Fiabilidad

Tabla 4: *Distribución de frecuencia de la dimensión Fiabilidad*

	Cantidad	Porcentaje
Bajo	8.0	8%
Medio	15.0	14%
Alto	83.0	78%
Total	106	100%

Fuente: Spss v.25

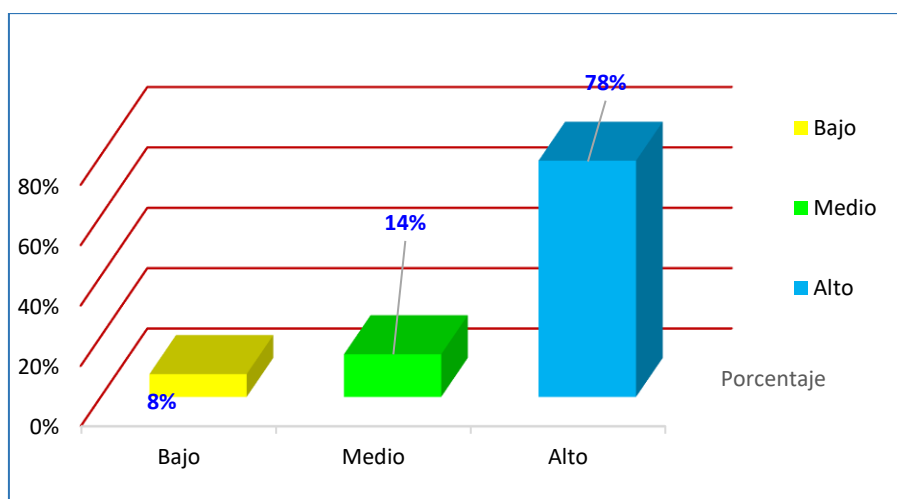


Figura 3: Diagrama de barras de la de la Dimensión Fiabilidad

Interpretación:

En la observación de la Tabla 4 y Figura 3, el 78% de los pacientes entrevistados tienen la percepción de que en cuanto a la Fiabilidad del servicio de Odontología se ubica en nivel alto. A su vez, el 14% consideran 8% que se ubica a un nivel medio y un 8% en un nivel bajo.

Dimensión: Capacidad De Respuesta

Tabla 5: Distribución de frecuencia de la dimensión Capacidad de Respuesta

	Cantidad	Porcentaje
Bajo	12	11%
Medio	22	21%
Alto	72	68%
Total	106	100%

Fuente: Spss v.25

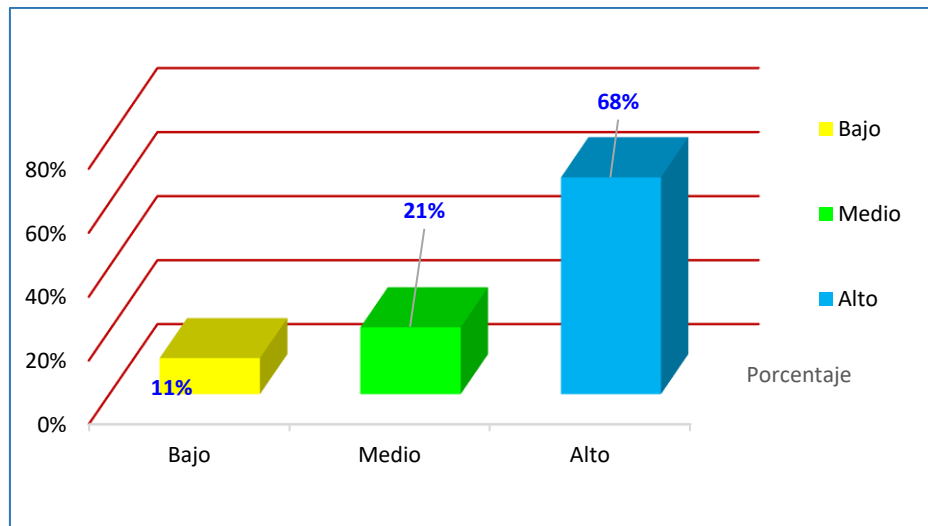


Figura 4: Diagrama de barras de la de la Dimensión Capacidad De Respuesta

Interpretación:

En la observación de la Tabla 5 y Figura 4, el 68% de los pacientes entrevistados tienen la percepción de que en cuanto a la Capacidad De Respuesta del servicio Odontológico se ubica en nivel alto. A su vez, el 21% consideran que se ubica a un nivel medio y un 11% en un nivel bajo.

Dimensión: Seguridad

Tabla 6: *Distribución de frecuencia de la dimensión Seguridad*

	Cantidad	Porcentaje
Bajo	7	7%
Medio	16	15%
Alto	83	78%
Total	106	100%

Fuente: Spss v.25

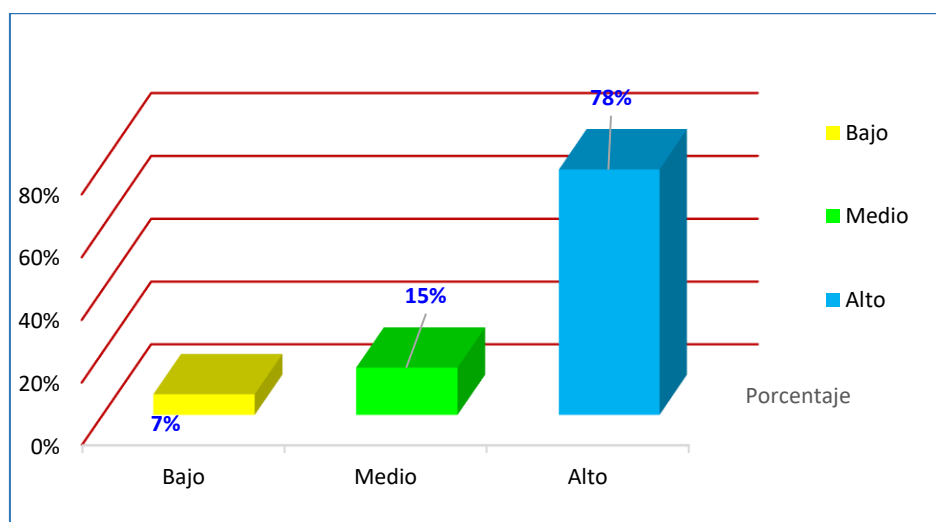


Figura 5: Diagrama de barras de la de la Dimensión Seguridad

Interpretación:

En la observación de la Tabla 6 y Figura 5, el 78% de los pacientes entrevistados tienen la percepción de que en cuanto a la Seguridad que ofrece el servicio Odontológico se ubica en nivel alto. A su vez, el 15% consideran que se ubica a un nivel medio y un 7% en un nivel bajo.

Dimensión: Empatía

Tabla 7: *Distribución de frecuencia de la dimensión Empatía*

	Cantidad	Porcentaje
Bajo	7	7%
Medio	17	16%
Alto	82	77%
Total	106	100%

Fuente: Spss v.25

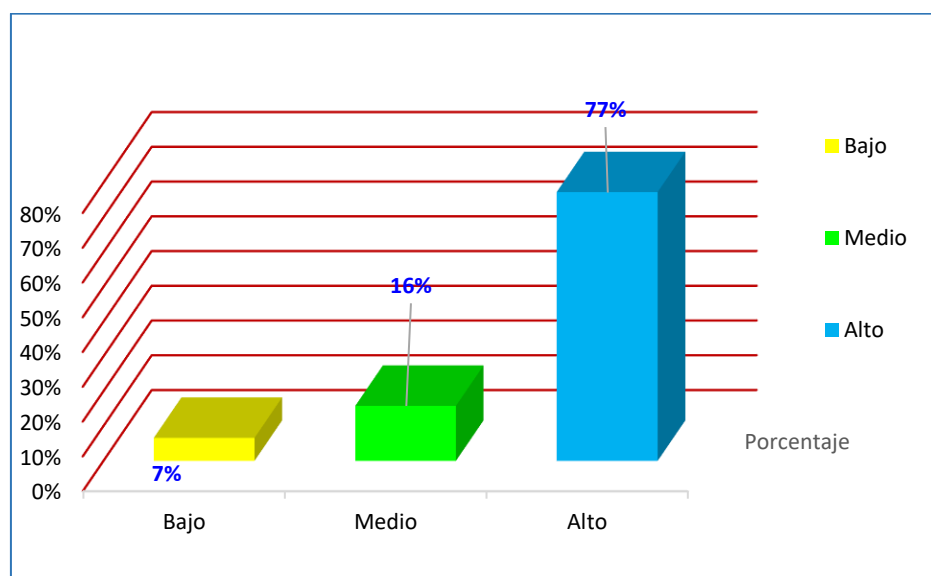


Figura 6: Diagrama de barras de la de la Dimensión Empatía

Interpretación:

En la observación de la Tabla 7 y Figura 6, el 77% de los pacientes entrevistados tienen la percepción de que en cuanto a la Empatía que ofrece el personal del servicio Odontológico se ubica en nivel alto. A su vez, el 16% consideran que se ubica a un nivel medio y un 7% en un nivel bajo.

Indicador: Instalaciones físicas adecuadas / Elementos Tangibles

Tabla 8: *Distribución de frecuencia del indicador Instalaciones físicas adecuadas*

	Cantidad	Porcentaje
Bajo	35	33%
Medio	18	17%
Alto	53	50%
Total	106	100%

Fuente: Spss v.25

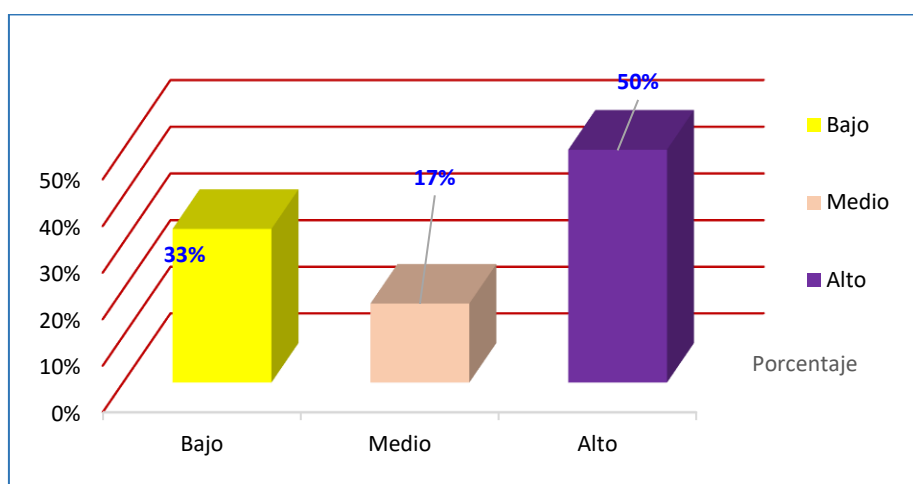


Figura 7: Diagrama de barras del indicador Instalaciones físicas adecuadas

Interpretación:

En la observación de la Tabla 8 y Figura 7, el 50% de los pacientes entrevistados tienen la percepción de que en cuanto a las Instalaciones físicas adecuadas que ofrece el servicio Odontológico se ubica en nivel alto. A su vez, el 17% consideran que se ubica a un nivel medio y un 33% en un nivel bajo.

Indicador: interés en la solución de problemas e inquietudes / Fiabilidad

Tabla 9: *Distribución de frecuencia del indicador interés en la solución de problemas e inquietudes*

	Cantidad	Porcentaje
Bajo	3.0	3%
Medio	17.0	16%
Alto	86.0	81%
Total	106	100%

Fuente: Spss v.25

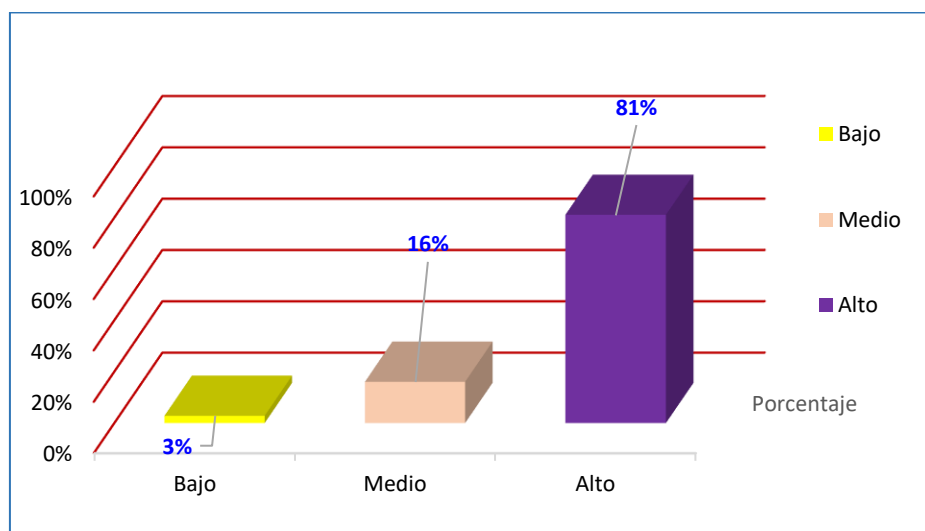


Figura 8: Diagrama de barras del indicador interés en la solución de problemas e inquietudes.

Interpretación:

En la observación de la Tabla 9 y Figura 8, el 81% de los pacientes entrevistados tienen la percepción de que el personal muestra interés en la solución de problemas e inquietudes del servicio de Odontología se ubica en nivel alto. A su vez, el 16% consideran que se ubica a un nivel medio y un 3% en un nivel bajo.

Indicador: Atención oportuna en la solución de urgencias / Capacidad de Respuesta

Tabla 10: *Distribución de frecuencia del indicador Atención oportuna en la solución de urgencias*

	Cantidad	Porcentaje
Bajo	7	7%
Medio	18	17%
Alto	81	76%
Total	106	100%

Fuente: Spss v.25

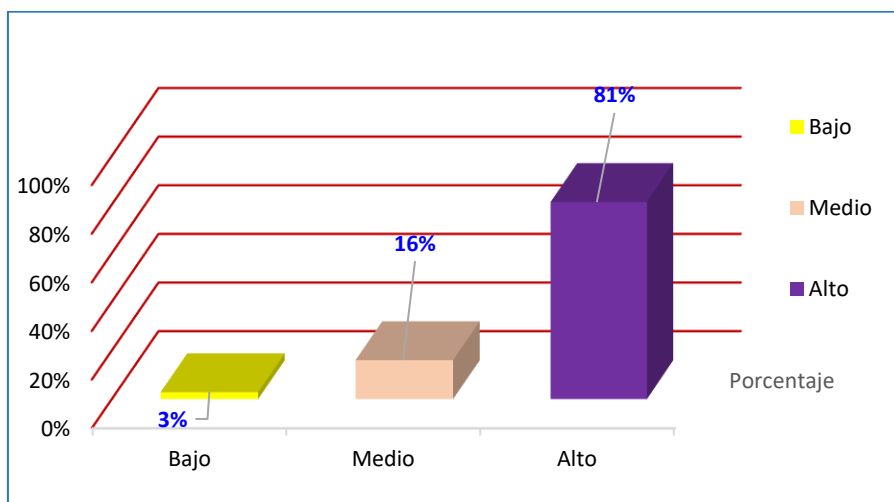


Figura 9: Diagrama de barras del indicador Atención oportuna en la solución de urgencias.

Interpretación:

En la observación de la Tabla 10 y Figura 9, el 81% de los pacientes entrevistados tienen la percepción de que en cuanto a la Atención oportuna en la solución de urgencias que ofrece el servicio Odontológico se ubica en nivel alto. A su vez, el 16% consideran que se ubica a un nivel medio y un 3% en un nivel bajo.

Indicador: Personal idóneo / Seguridad

Tabla 11: *Distribución de frecuencia del indicador Personal idóneo*

	Cantidad	Porcentaje
Bajo	8	8%
Medio	24	23%
Alto	74	70%
Total	106	100%

Fuente: Spss v.25

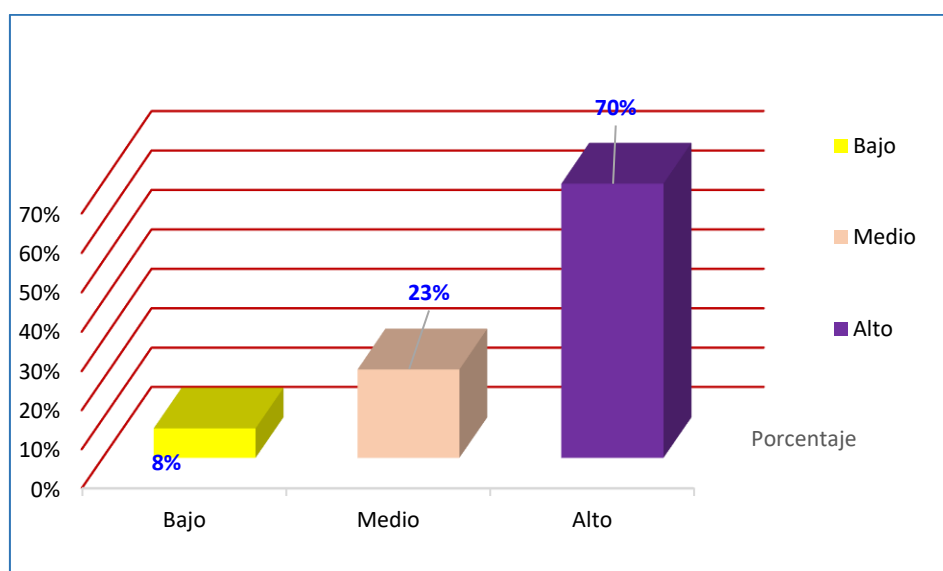


Figura 10: Diagrama de barras del indicador Personal idóneo

Interpretación:

En la observación de la Tabla 11 y Figura 10, el 70% de los pacientes entrevistados tienen la percepción de que en cuanto al Personal idóneo que ofrece el servicio Odontológico se ubica en nivel alto. A su vez, el 23% consideran que se ubica a un nivel medio y un 8% en un nivel bajo.

Indicador: Trato amable con respeto y paciencia / Empatía

Tabla 12: *Distribución de frecuencia del indicador Trato amable con respeto y paciencia.*

	Cantidad	Porcentaje
Bajo	8	8%
Medio	24	23%
Alto	74	70%
Total	106	100%

Fuente: Spss v.25

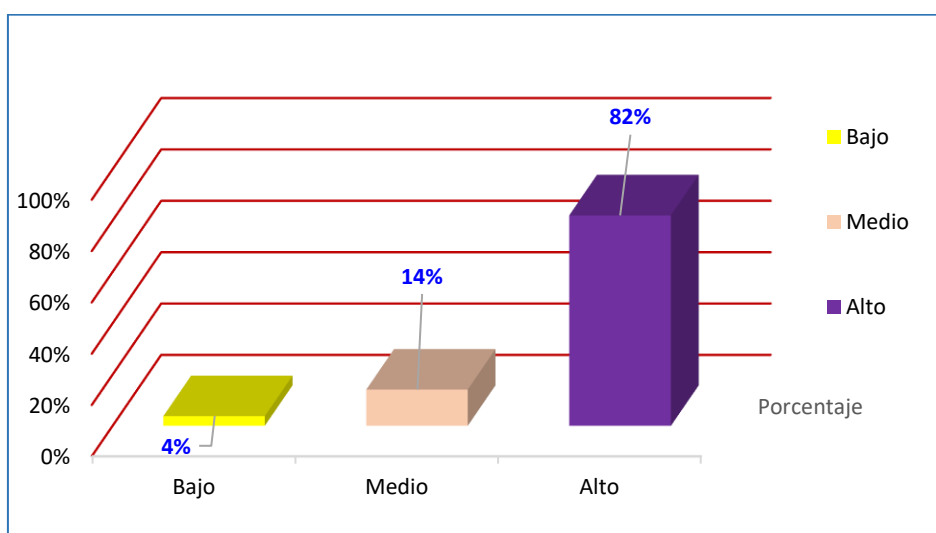


Figura 11: Diagrama de barras del indicador Trato amable con respeto y paciencia

Interpretación:

En la observación de la Tabla 12 y Figura 11, el 82% de los pacientes entrevistados tienen la percepción de que hay trato amable con respeto y paciencia ofrecido por el personal del servicio Odontológico y se ubica en nivel alto. A su vez, el 14% consideran que se ubica a un nivel medio y un 4% en un nivel bajo.

V. DISCUSIÓN

La presente tesis titulada “Calidad de atención en Odontología del puesto de San Pedro de Carabayllo, 2020”, teniendo en cuenta que los resultados se obtuvieron mediante el análisis estadístico, de carácter descriptivo, de acuerdo a los resultados de la muestra de Calidad de Atención; nos indican un 71% de los pacientes de odontología entrevistados presentaron un nivel alto, cuyo resultado se contrasta con el estudio de Lora (2016), muy similar debido a que fueron que el 97.8% presento nivel alto en la calidad de atención en odontológica, de la misma forma Coronel (2019) con 98% opina de bueno la calidad de atención odontológica. a su vez también muy similar resulto la investigación de Aures (2016) encuentra el 92% como buena la atención.

Con respecto a los objetivos específicos, se hace mención de resultados de los Elementos Tangibles , nos indica una aceptación del 57% es decir presenta un nivel alto , así como las investigaciones de Suárez et al. (2019) que obtuvieron un 48 % refiere bueno a la infraestructura física del servicio, de la misma manera Delgado (2018) obtuvo un 35.4% respecto a los elementos tangibles, en la investigación de Aldosi et al.(2017), un 96.1%, alcanzo un índice de calidad en cuanto al equipamiento y materiales y Sarrazola et al. (2016) encontró el 97% a gusto con la iluminación de las instalaciones físicas .

Con respecto a la Fiabilidad, los resultados indican que el 78% encuentra conformidad, al igual que Delgado (2018) con 46.5% de aceptación por recibir una orientación clara y adecuada, en su investigación Aldosi et al. (2017) encuentra también una conformidad del 81.2% con la explicación del operador, también Lora (2016) evidencia que 99.3% de los pacientes están conforme con el horario de atención programado.

Con respecto a la Capacidad de Respuesta, nos indica un nivel de aceptación del 68%, parecido al de González et al. (2019) donde el 44.5%

manifestaron recibir una atención buena y rápida. Así mismo Suárez et al. (2019) menciona que 47% afirma haber recibido un servicio eficiente y Concluye que aumenta la satisfacción del paciente cuando mejora la calidad de atención. De la misma manera Delgado (2018) encontró que el 53.2% expresa su conformidad cuando existe una atención rápida en eficiente.

Con respecto al resultado de Seguridad, nos indica que el 78% fueron atendidos por profesionales capacitados. Algo similar encontró Coronel (2019) respecto a la confianza que le transmiten los profesionales encontrando un 98% de aceptación, por su parte González et al. (2019) evidencia que 74.5% de los pacientes están conformes con las sesiones educativas recibidas, así mismo Delgado (2018) encuentra un 52% en la efectividad de los tratamientos. pudiendo contrastar lo antes mencionado con Zeithaml, Bitner y Gremler, (2009) quienes señalan que la seguridad comprende la capacidad de conocimiento a ejecutar de un trabajador y si este produce en el paciente la confianza según sus habilidades profesionales.

Con respecto a la empatía el presente estudio nos indica que el 77% encuentra conformidad con la atención personalizada, realizando un comparativo con el estudio de González et al. (2019) donde el 74.5% recibieron claridad en la explicación del tratamiento, de la misma manera Coronel (2019) encontró el 98% de aceptación respecto al trato amable, así mismo Delgado (2018), evidencia que el 49.8% de los pacientes fueron atendidos con respeto y paciencia.

VI. CONCLUSIONES

Primera: En general se concluye que, la calidad de atención tiene un 71% de nivel de aceptación en el área de odontología en el puesto de salud de San Pedro de Carabayllo.

Segunda: En referencia al objetivo específico 1: se concluyó que los elementos tangibles de la calidad de atención tienen un 57% de nivel de aceptación en el área de odontología, donde se puede corroborar que es buena.

Tercera: En referencia al objetivo específico 2: se concluyó que el elemento Fiabilidad de la calidad de atención tiene un 78% de nivel de aceptación en el área de odontología.

Cuarta: En referencia al objetivo específico 3: se concluyó que el elemento calidad de respuesta de la calidad de atención tiene un 68% de nivel de aceptación en el área de odontología, se corrobora un nivel alto.

Quinta: En referencia al objetivo específico 4: se concluyó que el elemento seguridad de la calidad de atención tiene un 78% de nivel de aceptación en el área de odontología, se corrobora un nivel alto.

Sexta: En referencia al objetivo específico 4: se concluyó que el elemento Empatía de la calidad de atención tiene un 77% de nivel de aceptación en el área de odontología, se corrobora un nivel alto.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al médico jefe del establecimiento de salud, luego de haber socializado los resultados, tomar las medidas necesarias e informe a las instancias superiores encargadas de monitorear nuestra IPRESS y poder recibir el apoyo adecuado e incrementar las diversas necesidades que carece nuestro E.E.S.S.

Segunda: Se recomienda al médico jefe del E.E.S.S., gestionar la implementación y cambios de equipos odontológicos, presentes por equipos modernos, sofisticados de alta tecnología, como: sillón dental, esterilizadoras, autoclave, escritorios, vitrinas, rayos x ,materiales quirúrgicos, pieza de mano y otros; para una atención de calidad, a su vez gestionar para la ejecución de la remodelación y construcción de otros ambientes de odontología para evitar la sobrepoblación de paciente y prevenir la aglomeración para evitar el COVID 19 , a su vez también implementar señalizaciones de acuerdo a la distribución de los ambientes o publicar un flujograma que sea visible y entendible, mantener limpio todas las área del establecimiento de salud en especial los S.S H.H , para evitar focos infecciosos .

Tercera: se recomienda al jefe de personal del E.E.S.S , reuniones vía zoom con todo el personal o presencial con el personal de turno donde serán mencionadas diversas aportes innovadores para mejorar la calidad de atención con capacitaciones, talleres de liderazgo de relaciones interpersonales, concluyendo una atención de calidad y calidez de parte del personal de salud, respetando la disciplina y el orden de llegada, el sistemas administrativos de salud debe atender y apoyar en resolver las quejas o reclamos de los usuarios.

Cuarta: se recomienda al médico jefe, Mejorar las estrategias para la capacidad de respuesta, en las atenciones, disminuyendo el tiempo de espera, especialmente en las áreas de admisión, caja, farmacia y consultorio dental de

forma eficaz y rápida a través de implementación de acciones de mejora.

Quinta: Se recomienda al jefe de Odontología, acondicionar procedimiento para obtener la percepción de los pacientes en la seguridad de la atención, el profesional odontólogo debe realizar los procedimientos adecuados con la protección de bioseguridad, explicar al paciente sobre los cuidados buco dental, tratamientos que va requerir y el tiempo prolongado de su atención para contestar sus dudas o preguntas y dar a conocer la base de sus protocolos de atención.

Sexta: Se recomienda al médico jefe del puesto de San Pedro de Carabayllo, en la empatía de la atención, todos los trabajadores del puesto de salud, deben tratar con amabilidad, respeto y paciencia, al usuario externo, tratando de resolver los problemas que se puedan suscitar durante la visita.

REFERENCIAS

- Aures, M. (2019) *Satisfacción del usuario en relación a calidad de atención. Servicio de Odontología del Centro de salud Pueblo Nuevo. Junio 2108. (Tesis de maestría). recuperado de [https://repositorio .ucv.edu. pe/ bitstre am/handle/20.500. 12692/29804/aures_sm.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/am/handle/20.500.12692/29804/aures_sm.pdf?sequence=1).*
- Aldosari, A, et al. (2017) *Factors associated with patients' satisfaction in Brazilian dental primary health care. PLoS ONE. 12(11): pp2-13 e0187993 .recuperado de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29145438/>*
- Aguirre, H. (2002). *Calidad de la Atención Médica: Bases para su Evaluación y Mejoramiento Continuo (Tercera ed.). México: Limusa, S.A. Boletín de la Organización Mundial de la Salud. (2018; 96:799) doi: [http ://dx.doi .org/ 10.2471/BLT.18.226266](http://dx.doi.org/10.2471/BLT.18.226266)*
- Ali D. A. (2016). *Patient satisfaction in Dental Healthcare Centers. European journal of dentistry, 10(3), 309–314. doi:10.4103/1305-7456.184147 recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4926580/>*
- Ahmad A., Ahmed A., Muhammad N. (2018) *“Patient Satisfaction with Dental Services and Associated Factors in a Saudi Dental Institution”. Journal of Clinical and Diagnostic Research. 2018 Dec, Vol-12(12): ZC36-ZC39. Recuper de [https://www.jcdr.net/articles /PDF/12399/38358 _CE\[Ra1\] _F\(SHU\)_PF1\(AB_OM\)_ PFA\(SHU\)_PB\(AB_SL\)_PN\(SL\).pdf](https://www.jcdr.net/articles/PDF/12399/38358_CE[Ra1]_F(SHU)_PF1(AB_OM)_PFA(SHU)_PB(AB_SL)_PN(SL).pdf)*
- Bermúdez-López, I. Indira-Massiel, D. (2015). *Valoración de la calidad en la atención odontológica brindada por los estudiantes de cirugía oral III a usuarios externos de la UNAN-Managua. (Tesis de bachiller, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN- MANAGUA*
- Balkaran, R. L., Osoba, T., & Rafeek, R. (2014). *A Cross-sectional Study of Patients' Satisfaction with Dental Care Facilities: A Survey of Adult Treatment at The University of the West Indies, School of Dentistry. The West Indian medical journal, 63(5), 490–498. doi:10.7727/wimj.2013.197*

- Berger Fadel C., Bordin D., Bilynkievycz dos Santos C., Carvalho Ribeiro D., Saliba Moimaz S. (2019) "Users' satisfaction with the public dental service: the discovery of new patterns" *Cad. Saúde Colet.*, 2019, Rio de Janeiro, 27 (2): 172-181 recuperado de [https://www .researchgate .net/publication/334066703_Users'_satisfaction_with_thepublic_dental_service_the_discovery_of_new_patterns](https://www.researchgate.net/publication/334066703_Users'_satisfaction_with_thepublic_dental_service_the_discovery_of_new_patterns).
- Biesok, G, Wyród-Wróbel, J (2011). *Customer satisfaction — Meaning and methods of measuring*. In: H. Howaniec, W. Waszkielewicz (ed.), *Marketing and logistic problems in the management of organization (23-41)* Bielsko-Biala: Wydawnictwo Naukowe Akademii Techniczno - Humanistycznej w Bielsku-Białej.
- Carrasco D., S. (2013). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: editorial San Marcos. Recuperado de https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_.
- Coronel, B. (2019). *Expectativa y percepción de la calidad de la atención del paciente que acude a la clínica odontológica integrada del adulto de la facultad de odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal en el año 2018 (tesis de grado)* recuperada de [http://repositorio .unfv.edu .pe/handle/UNFV/3472](http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3472)
- Copyright Organización para la Excelencia de la Salud ©. *calidad en salud [sede Web]* actualización 28 de abril 2020. Disponible en URL [https://oes. org. Co /que-es-calidad/](https://oes.org.Co/que-es-calidad/)
- Crosby P. B, (1988). *La organización permanentemente exitosa*. México. Disponible en <https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=5723>
- Cuenca L. (2016). *Nivel de satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos del centro de salud de Huánuco, 2016. (Tesis de grado)*.Recuperado de [http://repositorio .udh .edu.pe/123456789/123](http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/123)
- Cama, D. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo, Servicio*

- de odontología. Centro de salud Los Molinos, (tesis maestría). Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29451>
- Chú ,L.(2017). *Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario de consulta externa de pediatría del hospital regional de Loreto de octubre 2016 a febrero 2017.*(tesis de grado) recuperado de <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/4853>
- Charalambous, C. & Galanis, Petros & Tselepos, C. & Theodorou, Mamas. (2019). *Users' satisfaction of public dental services in Cyprus. Archives of Hellenic Medicine.* 36. 195-201. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/332265684_Users'_satisfaction_of_public_dental_services_in_Cyprus.
- Comba, V., Petroni, P. (2016) "User satisfaction and cost effectiveness survey in the Documentation Centre of the Biblioteca Centralizzata di Medicina of Turin", en *Health Information and Libraries. International, USAID.* Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/27339550_La_satisfaccion_del_usuario_Un_concepto_en_alza
- d'Empaire, G. (2010). *calidad de atención médica y principios éticos. acta bioethica*, 16(2),124-132. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.4067/s1726-569x2010000200004>
- Delgado M. (2018). *La calidad de la atención a los usuarios externos y su relación con los aspectos de procesos, estructura y resultados de los servicios odontológicos del hospital instituto ecuatoriano de seguridad social de manta 2017.* (tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9979>
- De Paula Amorim, L., Barreiros Senna, M., Pereira Alencar, G., Rodrigues, L., Simpson de Paula, J. & Conceição Ferreira, R (2019). *User satisfaction with public oral health services in the Brazilian Unified Health System. BMC Oral Health* 221: 126. doi: 10.1186 / s12903-019-0911-5. Recuperado de <https://bmcoralhealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12903-019-0803-8>.

- Espejo L. (2017). *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)*. Recuperado de <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/puche/1502>
- Ferreira da Silva, Cosmo & Melo, Samara. (2019). *Profile and Level of Satisfaction of Patients Attended at the Dentistry Clinic of the Catholic University Center of Quixadá / CE*. *Journal of Health Sciences*. 21. 28. 10.17921/2447-8938.2019v21n1p28-32. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/333011553_Profile_and_Level_of_Satisfaction_of_Patients_Attended_at_the_Dentistry_Clinic_of_the_Catholic_University_Center_of_Quixada_CE
- González, R. et al. (2019) *Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario*. *Rev Mex Med Forense*, 2019. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/forense/mmf-2019/mmfs191z.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación (5 ed.)*. México: McGraw Hill. Recuperado de <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*: (6a. ed. --). México D.F.: McGraw-Hill. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>.
- Jesús, F. (2017). *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud (tesis de maestría)* recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8778>
- Lora, I. Tirador, L. Montoya, J. Simancas, M. (2016). *Percepción de Satisfacción y Calidad de Servicios Odontológicos en una Clínica Universitaria de Cartagena, Colombia*. *Revista Nacional De Odontología*, 12(23), 31-40. <https://doi.org/10.16925/od.v12i23.1378>

- Mamani M., A. (2017). *Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de salud salcedo, minsa, puno 2017.* (Tesis de grado). recuperada de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4540/Mamani_Mamani_Armando_Wilston.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Matsumoto, N. (2014) *Reina Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto PERSPECTIVAS*, núm. 34, octubre, 2014, pp. 181-209 Universidad Católica Boliviana San Pablo Cochabamba, Bolivia
- Ministerio de la salud (MINSA) (2015). *Cartillas informáticas para la promoción de la salud bucal en instituciones educativas, dirigidas a padres. Dirección de educación para la salud – lima. 1° edición, 4 – 16pp.* recuperado de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3429.pdf>
- Martins, A. M., Ferreira, R. C., Santos-Neto, P. E., Carreiro, D. L., Souza, J. G., & Ferreira, E. F. (2016). *Users' dissatisfaction with dental care: a population-based household study. Revista de saude publica, 49, 51. doi:10.1590/S0034-8910.2015049005659.* Recuperado de https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-89102015000100237&script=sci_abstract&lng=en
- Organización Mundial de la salud (OMS) (2018). *Salud bucodental. The world health.* Organización Mundial de la salud (OMS) (2018). *Salud bucodental. The world health* Cooperativa de Colombia, 2016. Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/oral-health>
- Organización Panamericana de la Salud (2019). *Estrategia y plan de acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 2020-2025 [Internet]. 71.a sesión del comité regional de la OMS para las américas; del 30 de septiembre al 4 de octubre del 2019; Washington, DC. Washington, DC: OPS; 2019 (resolución CD57/12) [consultado el 28 de noviembre 2020]. Disponible en: <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2014/CD53-5-s.pdf>.*

- Organización Panamericana de la Salud.(2014) *Estrategia para el acceso universal a la salud y la cobertura universal de salud [Internet]. 53.º Consejo Directivo de la OPS, 66.a sesión del Comité Regional de la OMS para las Américas; del 29 septiembre al 3 de octubre del 2014; Washington, DC. Washington, DC: OPS; 2014 (resolución CD53.R14) [consultado el 26 de noviembre 2020]. Disponible en: <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2014/CD5-R14-s.pdf>.*
- Organización Panamericana de la Salud (2017). *Salud en las Américas 2017. Resumen: panorama regional y perfil de países [Internet]. Washington, DC: OPS; 2017 [consultado el 15 de diciembre del 2020]. Disponible en: <https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/wpcontent/uploads/2017/09/Print-Version-Spanish.pdf>*
- Organización Panamericana de la Salud (2010). *Redes integradas de servicios de salud: conceptos, opciones de políticas y hoja de ruta para su implementación en las Américas [Internet]. Washington, DC; 2010 (Serie “La Renovación de la Atención Primaria de Salud en las Américas”, No. 4) [consultado el 17 de diciembre del 2020]. Disponible en: https://www.paho.org/uru/index.php?option=com_docman&view=download&alias=145-redes-integradas-de-servicios-de-salud-aps-n4&category_slug=publicaciones-sistemas-y-servicios-de-salud&Itemid=307.*
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., Y Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, Vol. 64, No. 1, pp. 12-40. Recuperado de [https://www.scirp.org/\(S\(oyulxb452alnt1aej1nfow45\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1937458](https://www.scirp.org/(S(oyulxb452alnt1aej1nfow45))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1937458).*
- Pälvärinne, R., Birkhed, D., Forsberg, B., & Widström, E. (2019). *Visitors' experiences of public and private dental care in Sweden in 1992-2012. BDJ open, 5, 12. doi:10.1038/s41405-019-0020-1.*
- Real Academia Española. (2018). *Diccionario de la lengua española (versión electrónica 23.2.). consultado en <https://dpej.rae.es/lema/calidad>.*

- Rodríguez, G., Corral Y., Zerpa M. (2019) *Consistencia de la relación entre los componentes actitudinales hacia la bioseguridad en estudiantes de odontología. Revista Acta Odontológica Venezolana Volumen 57, No. 1, Año 2019.* Recuperado de <https://www.actaodontologica.com/ediciones/2019/1/art-3/>
- Reyes-Fernández, S, Paredes-Solís, S, Legorreta-Soberanis, J, Romero- Castro, N.S, Flores- Moreno,M, & Andersson, Neil. (2015). *Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. Revista Cubana de Estomatología.* Recuperado de http://scielo.Sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75072015000300003
- Sarrazola et al. (2016). *Satisfacción de los pacientes atendidos en una clínica odontológica de la Universidad Cooperativa de Colombia. Rev Nac Odontol. 2016;12(23):57-62. doi: 10.16925/od.v12i23.1378.* recuperado de https://www.researchgate.net/publication/332312921_Satisfaccion_de_los_pacientes_atendidos_en_Clinica_Odontologica_de_la_Universidad_Cooperativa_de_Colombia/fulltext/5cad4f3b92851ccd4ac066b5/Satisfaccion-de-los-pacientes-atendidos-en-Clinica-Odontologica-de-la-Universidad-Cooperativa-de-Colombia.pdf
- Suárez, G. et al. (2019). *Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas, Vol. 38 , No. 2 (2019).* Recuperado de <http://www.revibiomedica.sld.cu/index.php/ibi/rt/printerFriendly/286/267>
- Sistema Integral de Calidad en Salud (SICALIDAD). (2013). *Calidad de la atención odontológica .*Recuperdode http://www.dged.salud.gob.mx/contenidos/de_ppes/sicalidad.html
- Torres , M. y Vásquez , C.(2015) *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal vol. 18, Universidad Lisandro Alvarado Barquisimeto, Venezuela recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf*

- Torres, C. (2016). *Situación de la salud bucal en el país. Gerencia en odontología*. Recuperado de https://issuu.com/cesartorresnonajulca7/docs/situacion_on_de_la_salud_bucal_2016
- Valderrama, V. (2013). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación*. Editorial(es): San Marcos. Lima. edición: 2013. Recuperado de <http://www.librosperuanos.com/libros/detalle/4091/Pasos-para-elaborar-proyectos-y-tesis-de-investigacion>
- Valderrama, V. (2015). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación*. Editorial(es): San Marcos. Lima. edición: 2015. Recuperado de <https://es.slideshare.net/santiagorodriguez102/guia-para-el-alaborar-una-tesis-universitaria-santiago-valderrama>
- Vidalón, G. (2019) Nivel de Satisfechos de los pacientes de la micro red José Carlos Mariátegui - San Juan de Lurigancho 2019. (tesis de maestría). Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10612?show=full>
- Ziethaml, V.; Parasuraman, A.; Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gest Jansen, Justin, Frans Van Den Bosch y Henk Volverda. 2005. Managing potential and realized absorptive capacity: How do organizational antecedents matter?. Academy of Management Journal, 48(6): 999-1015.* Recuperado de <https://doi.org/10.5465/AMJ.2005.19573106>
- Zeithaml, Valerie; Bitner, Mary Jo; Gremler. (2009). *Marketing de servicios*. México: Mc Graw Hill. Quinta edición. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/4820641.pdf>

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA
MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Calidad de atención en odontología del puesto de salud San Pedro De Carabayllo, 2020.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
Problema General: ¿Cuál es la calidad de atención en odontología del puesto de salud san pedro de carabayllo, 2020?	Objetivo general: Determinar la calidad de atención en odontología del puesto de salud san pedro de carabayllo, 2020	Hipótesis: Por ser un estudio descriptivo no presenta hipótesis.	Variable 1: calidad de atención La calidad de atención es dar un buen servicio, brindando lo que el usuario y/o consumidor desea, haciendo las cosas bien y de la mejor manera. (Matsumoto ,2014)					
Problemas Específicos: Problemas específico 1 ¿Cuál es la calidad de atención de odontología según los elementos tangibles?	Objetivos específicos: Objetivo específico 1 Determinar la calidad de atención de odontología según los elementos tangibles.		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	
Problemas específico 2 ¿Cuál es la calidad de atención de odontología según la fiabilidad?	Objetivo específico 2 Determinar la calidad de atención de odontología según la fiabilidad.		D1: Elementos tangibles	Instalaciones físicas Equipos modernos Instrumentales quirúrgicos estériles Ambientes limpios y desinfectados Señalizaciones adecuadas.	1-5	1: Totalmente De acuerdo (5) 2: De acuerdo (4) 3: Indeciso (3)	Bajo Medio Alto	
Problemas específico 3 ¿Cuál es la calidad de atención de odontología según la capacidad de respuesta?	Objetivo específico 3 Determinar la calidad de atención de odontología según la capacidad de respuesta.		D2: Fiabilidad	Interés en la solución de problemas. Orientación clara y adecuada.	6-9	4: En Desacuerdo (2) 5 Totalmente en Desacuerdo (1)		
Problemas específico 4 ¿Cuál es la calidad de atención de odontología según la seguridad?	Objetivo específico 4 Determinar la calidad de atención de odontología según la seguridad.		D3: capacidad de respuesta	Horario programado de atención. Continuidad y orden en la atención. Atención oportuna en la solución de urgencias.			:	
Problemas específico 5 ¿Cuál es la calidad de atención de odontología según la empatía?	Objetivo específico 5 Determinar la calidad de atención de odontología según la empatía.			servicio eficiente en la atención de emergencia				

			<p>D4: Seguridad</p> <p>D5: empatía</p>	<p>Atención rápida y efectiva</p> <p>Sencillez en los trámites.</p> <p>Personal idóneo.</p> <p>Privacidad durante la atención.</p> <p>Efectividad en los tratamientos.</p> <p>Personal que trasmita confianza</p> <p>Atención individualizada del paciente.</p> <p>Comprensión de las necesidades de salud.</p> <p>Claridad en la explicación del tratamiento.</p> <p>Trato amable con respeto y paciencia.</p>	<p>10-13</p> <p>14-17</p> <p>18-21</p>		
Diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
<p>Nivel: Descriptiva explicativo</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal.</p> <p>Método: CUANTITATIVO</p>	<p>Población:</p> <p>Estará conformada por 800 pacientes usuarios de odontología del puesto de salud san pedro de carabaylo.</p> <p>Tipo de muestreo:</p> <p>La muestra será de tipo Probabilística</p> <p>Tamaño de muestra:</p> <p>Estará conformada por 106 pacientes usuarios de odontología del puesto de salud san pedro de carabaylo.</p>	<p>Variable 1: calidad de atención.</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumento: Tipo servqual modificado</p> <p>Autor: Emilia Cecilia Silverio Bobadilla.</p> <p>Año: 2020</p> <p>Ámbito de Aplicación: Individual</p> <p>Forma de Administración: Directa</p>		<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>La investigación aplicara un análisis de datos de manera descriptiva con tablas de frecuencia, grafico de barras y para la prueba de confiabilidad de coeficiente de alfa de Cron Bach. El procesamiento de datos se desarrollará haciendo uso de la herramienta de software SPSS versión 25.</p>			

		<p>“muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus usuarios.” Es decir, Representa el esfuerzo por ofrecer una atención individualizada con un trato amable, con respeto y paciencia hacia los pacientes, así como también poder comprender las necesidades de salud y brindar con claridad en la explicación del tratamiento (Torres y Vásquez ,2015).</p>	<p>Atención individual del paciente</p> <p>Comprensión de las necesidades de salud.</p> <p>Claridad en la explicación del tratamiento.</p> <p>Trato amable con respeto y paciencia.</p>	<p>18</p> <p>19</p> <p>20</p> <p>21</p>	
--	--	--	---	---	--

ANEXO 02: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

INSTRUCCIONES:

En las siguientes proposiciones marque con una x en el valor del casillero que según corresponde:

TOTALMENTE DESACUERDO= 1; DESACUERDO=2; INDECISO = 3, DE ACUERDO=4 ; TOTALMENTE DE ACUERDO =5
--

DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES		1	2	3	4	5
	Instalaciones físicas adecuadas					
1	¿Considera Ud. que el consultorio de odontología cuenta con instalaciones físicas adecuadas para brindar una atención de calidad?					
	Equipos modernos					
2	¿Considera Ud. que el consultorio de Odontología cuenta con equipos modernos que puedan garantizar una atención de calidad?					
	Instrumentales quirúrgicos estériles					
3	¿Considera Ud. que la atención en odontología se realiza con instrumentales quirúrgicos estériles?					
	Ambientes limpios y desinfectados					
4	¿Considera Ud. que el consultorio de odontología cuenta con ambientes limpios y desinfectados durante cada atención que se realiza?					
	Señalizaciones adecuadas					
5	¿Considera Ud. que los ambientes del establecimiento de salud cuentan con señalizaciones adecuadas para orientar a los pacientes?					
DIMENSIÓN: FIABILIDAD		1	2	3	4	5
	interés en la solución de problemas e inquietudes					
6	¿Considera Ud. que el personal de odontología presenta interés en la solución de problemas e inquietudes de los pacientes durante la consulta dental?					
	Orientación clara y adecuada de los procedimientos a realizar					
7	¿Considera Ud. que el personal de odontología cumple con brindar una orientación clara y adecuada de los procedimientos a realizar durante la consulta dental?					
	Horario programado de atención					
8	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología cumplen con el horario programado de atención con los pacientes citados?					
	Continuidad y orden en la atención					
9	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología respetan la continuidad y el orden en la atención de los pacientes?					
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4	5
	Atención oportuna en la solución de urgencias					
10	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología brindan una atención oportuna en la solución de urgencias que presentan los pacientes?					
	servicio eficiente en la atención de emergencia					
11	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología brindan un servicio eficiente en la atención de emergencias?					
	Atención rápida y efectiva					
12	¿Considera Ud. que la atención en la consulta dental que brinda a los pacientes los profesionales de odontología es rápida y efectiva?					
	Sencillez en los trámites					
13	¿Considera Ud. que la obtención de citas para la atención de odontología se realiza con sencillez en los trámites?					

DIMENSIÓN: SEGURIDAD		1	2	3	4	5
	Personal idóneo					
14	¿Considera Ud. que el consultorio de odontología cuenta con personal idóneo para garantizar una atención de calidad?					
	Privacidad durante la atención					
15	¿Considera Ud. que se respetó su privacidad durante la atención en el consultorio de odontología?					
	Efectividad en los tratamientos					
16	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología están realmente capacitados para garantizar una efectividad en los tratamientos realizados?					
	Personal que trasmita confianza					
17	¿Considera Ud. que los profesionales transmiten confianza durante la atención a los pacientes que acuden a la consulta dental?					
DIMENSIÓN: EMPATÍA		1	2	3	4	5
	Atención individualizada del paciente.					
18	¿Considera Ud. que el personal de odontología brinda una atención individualizada del paciente durante la consulta dental?					
	Comprensión de las necesidades de salud					
19	¿Considera Ud. que exista una adecuada Comprensión de las necesidades de salud de los pacientes por parte del personal de odontología?					
	Claridad en la explicación del tratamiento					
20	¿Considera Ud. que haya claridad en la explicación del tratamiento a los pacientes por parte de los profesionales de odontología?					
	Trato amable con respeto y paciencia					
21	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología brindan un trato amable, con respeto y paciencia a los pacientes durante la consulta dental?					

Fuente: Elaboración propia

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE 1	La calidad de atención es dar un buen servicio, brindando lo que el usuario y/o consumidor desea, haciendo las cosas bien y de la mejor manera. (Matsumoto ,2014)	Elementos tangibles	Instalaciones físicas adecuadas.	1	1: Totalmente De acuerdo (5) 2: De acuerdo (4) 3: Indeciso (3) 4: En Desacuerdo (2) 5 Totalmente en Desacuerdo (1)
		Se refiere a la “aparición de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación”. Es decir, las instalaciones físicas adecuadas, limpieza y desinfección de los ambientes, equipos modernos e instrumentales quirúrgicos estériles y señalizaciones adecuadas de los ambientes. (Torres y Vásquez ,2015).	Equipos modernos	2 3	
Fiabilidad	Instrumentales quirúrgicos estériles	4			
Es la “habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa”; es decir que prestan interés en la solución de problemas, cumplen con el horario de atención, presentan continuidad y orden, brindando una orientación clara y adecuada a los usuarios. (Torres y Vásquez ,2015).	Ambientes limpios y desinfectados	5			
capacidad de respuesta	Señalizaciones adecuadas.				
Se refiere a la “disposición para ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido. “Es decir poder brindar una atención a los usuarios con sencillez en los tramites, una atención rápida, efectiva y oportuna en la atención de urgencias y emergencias (Torres y Vásquez ,2015).	Interés en la solución de problemas	6			
	Orientación clara y adecuada.	7 8 9			
	Horario programado de atención.				
	Continuidad y orden en la atención				
	Atención oportuna en la solución de urgencias.	10			
	servicio eficiente en la atención de emergencia	11 12 13			
	Atención rápida y efectiva.				
	Sencillez en los trámites.				
	Seguridad				
	Es el conocimiento, la atención y habilidades mostradas por los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza. Es decir, contar con Personal idóneo que transmita confianza, que garanticen una efectividad en los tratamientos y la privacidad durante la atención del usuario (Torres y Vásquez ,2015).	Personal idóneo.	14		
		Privacidad durante la atención.	15 16 17		
		Efectividad en los tratamientos.			
		Personal que transmita confianza.			
	Empatía				
	“muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus usuarios.” Es decir, Representa el esfuerzo por ofrecer una atención individualizada con un trato amable, con respeto y paciencia hacia los pacientes, así como también poder comprender las necesidades de salud y brindar con claridad en la explicación del tratamiento (Torres y Vásquez ,2015).	Atención individual del paciente	18		
		Comprensión de las necesidades de salud.	19 20 21		
		Claridad en la explicación del tratamiento.			
		Trato amable con respeto y paciencia.			

ANEXO 04: CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Lima, 20 de enero de 2021
Carta P. 0063-2021-UCV-LN-EPG/JEF-CP

Dr.
FREDDY HERNAN PAREDES ALPACA
MEDICO JEFE
PUESTO DE SALUD SAN PEDRO DE CARABAYLLO

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a SILVERIO BOBADILLA, EMILIA CECILIA; identificada con DNI N° 40906519 y con código de matrícula N° 6000138274; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Calidad de atención en Odontología del Puesto de Salud San Pedro de Carabayllo, 2020

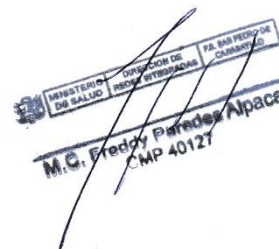
Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador SILVERIO BOBADILLA, EMILIA CECILIA asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Venturo Orbegoso
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

CONSTANCIA DE AUTORIZACION

Mediante el presente documento se autoriza, a la Br. Emilia Cecilia Silverio Bobadilla alumna de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, a desarrollar y ejecutar su trabajo de investigación denominado en "Calidad de atención en Odontología del Puesto de Salud San Pedro de Carabayllo 2020," correspondiente a su tesis de maestría en gestión de los servicios de la salud.

Se expide el presente documento a petición del interesado para los fines que estime por conveniente.

Atentamente.



M.C. Freddy Paredes Alpaca
C.M.P 40127

M.C. Freddy Hernán Paredes Alpaca
C.M.P 40127
Medico Jefe

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles							
1	¿Considera Ud. que el consultorio de odontología cuenta con instalaciones físicas adecuadas para brindar una atención de calidad?	X		X		X		
2	¿Considera Ud. que el consultorio de Odontología cuenta con equipos modernos que puedan garantizar una atención de calidad?	X		X		X		
3	¿Considera Ud. que la atención en odontología se realiza con instrumentales quirúrgicos?	X		X		X		
4	¿Considera Ud. que el consultorio de odontología cuenta con ambientes limpios y desinfectados durante cada atención que se realiza?	X		X		X		
5	¿Considera Ud. que los ambientes del establecimiento de salud cuentan con señalizaciones adecuadas para orientar a los pacientes?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Considera Ud. que el personal de odontología presenta interés en la solución de problemas e inquietudes de los pacientes durante la consulta dental?	X		X		X		
7	¿Considera Ud. que el personal de odontología cumple con brindar una orientación clara y adecuada de los procedimientos a realizar durante la consulta dental?	X		X		X		
8	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología cumplen con el horario programado de atención con los pacientes citados?	X		X		X		
9	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología respetan la continuidad y el orden en la atención de los pacientes?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología brindan una atención oportuna en la solución de urgencias que presentan los pacientes?	X		X		X		
11	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología brindan un servicio eficiente en la atención de emergencias?	X		X		X		
12	¿Considera Ud. que la atención en la consulta dental que brinda a los pacientes los profesionales de odontología es rápida y efectiva?	X		X		X		
13	¿Considera Ud. que la obtención de citas para la atención de odontología se realiza con sencillez en los trámites?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Considera Ud. que el consultorio de odontología cuenta con personal idóneo para garantizar una atención de calidad?	X		X		X		
15	¿Considera Ud. que se respetó su privacidad durante la atención en el consultorio de odontología?	X		X		X		

16	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología están realmente capacitados para garantizar una efectividad en los tratamientos realizados?	X		X		X		
17	¿Considera Ud. que los profesionales transmiten confianza durante la atención a los pacientes que acuden a la consulta dental?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No	
18	¿Considera Ud. que el personal de odontología brinda una atención individualizada del paciente durante la consulta dental?	X		X		X		
19	¿Considera Ud. que exista una adecuada Comprensión de las necesidades de salud de los pacientes por parte del personal de odontología?	X		X		X		
20	¿Considera Ud. que haya claridad en la explicación del tratamiento a los pacientes por parte de los profesionales de odontología?	X		X		X		
21	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología brindan un trato amable, con respeto y paciencia a los pacientes durante la consulta dental?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia) : HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (X)** **Aplicable después de corregir ()** **No aplicable ()**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Pérez Saavedra, Segundo Sigifredo. DNI:256010561

Especialidad del validador: Gestión de la Educación

09 de diciembre de 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el anunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota. Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

.....

Firma del experto Informante.

Especialidad



N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera Ud. que el consultorio de odontología cuenta con instalaciones físicas adecuadas para brindar una atención de calidad?	x						
2	¿Considera Ud. que el consultorio de Odontología cuenta con equipos modernos que puedan garantizar una atención de calidad?	x						
3	¿Considera Ud. que la atención en odontología se realiza con instrumentales quirúrgicos?	x						
4	¿Considera Ud. que el consultorio de odontología cuenta con ambientes limpios y desinfectados durante cada atención que se realiza?	x						
5	¿Considera Ud. que los ambientes del establecimiento de salud cuentan con señalizaciones adecuadas para orientar a los pacientes?	x						
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Considera Ud. que el personal de odontología presenta interés en la solución de problemas e inquietudes de los pacientes durante la consulta dental?	x						
7	¿Considera Ud. que el personal de odontología cumple con brindar una orientación clara y adecuada de los procedimientos a realizar durante la consulta dental?	x						
8	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología cumplen con el horario programado de atención con los pacientes citados?	x						
9	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología respetan la continuidad y el orden en la atención de los pacientes?	x						
	DIMENSIÓN 3: capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología brindan una atención oportuna en la solución de urgencias que presentan los pacientes?	x						
11	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología brindan un servicio eficiente en la atención de emergencias?	x						
12	¿Considera Ud. que la atención en la consulta dental que brinda a los pacientes los profesionales de odontología es rápida y efectiva?	x						
13	¿Considera Ud. que la obtención de citas para la atención de odontología se realiza con sencillez en los trámites?	x						
	DIMENSIÓN 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Considera Ud. que el consultorio de odontología cuenta con personal idóneo para garantizar una atención de calidad?	x						
15	¿Considera Ud. que se respetó su privacidad durante la atención en el consultorio de odontología?	x						
16	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología están realmente capacitados para garantizar una efectividad en los tratamientos realizados?	x						
17	¿Considera Ud. que los profesionales transmiten confianza durante la atención a los pacientes que acuden a la consulta dental?	x						
	DIMENSIÓN 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
18	¿Considera Ud. que el personal de odontología brinda una atención individualizada del paciente durante la consulta dental?	x						

19	¿Considera Ud. que exista una adecuada Comprensión de las necesidades de salud de los pacientes por parte del personal de odontología?	x						
20	¿Considera Ud. que haya claridad en la explicación del tratamiento a los pacientes por parte de los profesionales de odontología?	x						
21	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología brindan un trato amable, con respeto y paciencia a los pacientes durante la consulta dental?	x						

Observaciones (precisar si hay suficiencia) : _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (x)** **Aplicable después de corregir ()** **No aplicable ()**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Liz Maribel Robladillo Bravo DNI: 09217078

Especialidad del validador: Metodóloga

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión ..específica.del...de.....del 2020 constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el anunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



.....
Firma del experto Informante.

Nota. Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Especialidad

E51	2	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	4	4	5	4
E52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E53	4	4	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
E54	2	1	5	5	2	5	4	5	5	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	3	3
E55	1	1	4	5	1	3	3	4	5	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3
E56	2	2	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
E57	1	5	5	5	1	3	3	5	5	3	3	3	2	3	5	3	3	4	3	3	3
E58	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	3	5	4	4	5	3	5	4	4	5	4
E59	2	2	3	2	2	5	5	1	1	1	1	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5
E60	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
E61	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
E62	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
E63	3	2	4	2	1	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5
E64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E65	2	3	4	4	2	4	3	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4
E66	2	2	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E67	2	2	2	2	2	4	5	5	5	5	4	4	2	3	2	3	3	3	4	4	5
E68	2	2	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E69	2	2	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	4	3	4	3	4
E70	2	3	4	3	2	3	3	4	2	4	4	2	3	3	3	2	4	3	2	3	3
E71	1	2	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	4	3	2
E72	3	1	1	1	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
E73	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E74	3	2	3	4	2	4	3	3	4	4	5	4	3	2	5	5	5	4	2	5	5
E75	3	2	3	4	2	3	4	3	2	3	3	3	2	3	4	4	3	2	3	3	4
E76	4	2	2	3	4	5	5	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	3	4
E77	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	4	3
E78	2	1	3	3	2	3	2	4	2	3	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3
E79	3	3	4	4	2	2	2	3	4	2	3	2	2	4	2	4	3	3	3	4	3
E80	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
E81	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
E82	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	4	2	4	4	4	3	3	4	2	3
E83	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E84	4	2	3	3	2	3	4	3	2	3	4	2	3	3	4	4	4	3	2	4	3
E85	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E86	5	3	5	5	5	4	3	1	1	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	1	1
E87	4	4	5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	5	3	3
E88	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E89	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E90	4	4	5	5	1	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
E91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E92	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
E93	2	2	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
E94	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3
E95	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E96	2	1	3	4	2	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4
E97	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
E98	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E99	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
E100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E101	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
E102	5	2	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
E103	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3
E104	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E105	2	5	3	4	2	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4
E106	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4

RESOLUCIÓN JEFATURAL Nº 1120-2021-UCV-VA-EPG-F05L01/J-INT

Los Olivos, 14 de abril de 2021

VISTO:

El expediente presentado por **Silverio Bobadilla Emilia Cecilia** solicitando autorización para sustentar su Tesis titulada: **Calidad de atención en odontología del puesto de salud San Pedro de carabayllo 2020**; y

CONSIDERANDO:

Que el(la) bachiller **Silverio Bobadilla Emilia Cecilia**, ha cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para sustentar su Tesis y poder optar el Grado de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud;

Que, el proceso para optar el Grado de Maestra está normado en los artículos del 22° al 32° del Reglamento para la Elaboración y Sustentación de Tesis de la Escuela de Posgrado;

Que, en su artículo 30° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo que a la letra dice: *“Para efectos de la sustentación de Tesis para Grado de Maestro o Doctor se designará un jurado de tres miembros, nombrados por la Escuela de Posgrado o el Director Académico de la Filial en coordinación con el Jefe de la Unidad de Posgrado; uno de los miembros del jurado necesariamente deberá pertenecer al área relacionada con el tema de la Tesis”*;

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE:

Art. 1°.- AUTORIZAR, la sustentación de la Tesis titulada: **Calidad de atención en odontología del puesto de salud San Pedro de carabayllo 2020** presentado por **Silverio Bobadilla Emilia Cecilia**.

Art. 2°.- DESIGNAR, como miembros jurados para la sustentación de la Tesis a los docentes:

Presidente	: Dr. José Mercedes Valqui Oxolon
Secretario	: Mg. Sánchez Sandoval Pamela
Vocal (Asesor de la tesis)	: Mg. Oscar Guillermo Chicchon Mendoza

Art. 3°.- SEÑALAR, como lugar, día y hora de sustentación, los siguientes:

Lugar	: Posgrado
Día	: 22 de abril de 2021
Hora	: 4:15 p.m.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
Escuela de Posgrado – Campus Lima Norte

