



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Expectativas y percepciones sobre la atención odontológica
en un puesto de salud Ancash 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Castañeda Silvestre, Deysi Jakelyn (orcid.org/0000-0002-3504-3604)

ASESOR:

Dr. Sosa Aparicio, Luis Alberto (orcid.org/0000-0002-5903-4577)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgos en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHIMBOTE - PERÚ

2022

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a Dios, motor que guía mis pasos, a mis padres, mis hijas, esposo y a toda persona que se motive a seguir buscando sus sueños .

Dedico a mi abuela que ya no se encuentra entre nosotros, pero desde donde se encuentre sé que se siente orgullosa de lo que su nieta está logrando sus objetivos.

Castañeda Silvestre Deysi

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por las oportunidades buenas de poder disfrutar de su bendición, a las malas de aprender de ellas, en segundo lugar, a mis padres por su apoyo en cada paso de mi vida y mi carrera profesional, a mis hijas y esposo por darme el motor y motivo para no abandonar mis sueños y metas propuestas, además de darme el aliento para no abandonar mis proyectos.

La Autora

Índice de contenidos

Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variable y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	133
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	233
VI. CONCLUSIONES	299
VII. RECOMENDACIONES	3030
REFERENCIAS	31
ANEXOS	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Comparar el nivel de expectativa y percepciones sobre la atención odontológica en un paciente de un puesto de salud Ancash 2022	16
Tabla 2	Nivel de expectativa de los pacientes con respecto a la atención en pacientes en el puesto de salud Ancash 2022	17
Tabla 3	Nivel de percepción de los pacientes con respecto a la atención odontológica en pacientes en el puesto de salud Ancash 2022	18
Tabla 4	Comparar el nivel de expectativas y percepciones sobre la atención odontológica a pacientes en un puesto de salud por edad Ancash 2022	19
Tabla 5	Comparar el nivel de expectativas y percepciones sobre la atención odontológica en un puesto de salud por problema de salud bucal Ancash 2022	20
Tabla 6	Estadísticas de muestras emparejadas.	21
Tabla 7	Prueba T para muestras relacionadas.	21

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Modelo de expectativas y percepciones	8
Figura 2 Esquema de diseño de investigación	11
Figura 3 Comparar el nivel de expectativa y percepciones sobre la atención odontológica en pacientes de un puesto de salud Ancash 2022.	16
Figura 4 Nivel de expectativa de los pacientes con respecto a la atención odontológica en pacientes de un puesto de salud Ancash 2022.	17
Figura 5 Nivel de percepción de los pacientes con respecto a la atención odontológica en pacientes de un puesto de salud Ancash 2022	18

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general comparar el nivel de expectativas y percepciones sobre la atención odontológica en pacientes de un puesto de salud Ancash 2022, en cuanto a la metodología la investigación será básica, también, tendrá el estudio un enfoque cuantitativo, a su vez, el diseño que se va a utilizar es no experimental de corte transversal, y por último, se empleará un nivel descriptivo comparativo. La población significa el universo objeto de estudio que se quiere investigar, en este contexto fue de 100 pacientes que asisten en promedio durante un día a un centro odontológico en un puesto de Salud en Ancash al 2022 y la muestra con la que se trabajo fue de 80 pacientes que asisten en promedio durante un día a un centro odontológico del puesto de salud en estudio. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario; este instrumento está compuesto por 18 ítems, de los cuales para la dimensión tangibles estará compuesto por 4 ítems, fiabilidad con 4 ítems, sensibilidad con 3 ítems, garantía con 4 ítems y empatía con 3 ítems. Por último, se usará una escala de Likert para medir a través de dos cuestionarios las expectativas y las percepciones.

Finalmente, la conclusión más relevante fue que el nivel de expectativas y percepciones sobre la atención odontológica en un puesto de salud en Ancash 2022 es bueno.

Palabras clave: Calidad de atención, expectativas del servicio, percepciones de la atención.

Abstract

The general objective of this research was to determine the level of expectations and perceptions about dental care in an Ancash 2022 health post. Regarding the methodology, the research will be basic, also, the study will have a quantitative approach, in turn, the The design to be used is non-experimental cross-sectional, and finally, a comparative descriptive level will be used. The population means the universe under study to be investigated, in this context it was 100 patients who attend an average day at a dental center in a health post in Ancash by 2022 and the sample with which they worked was 80 patients who attend an average day at a dental center of the health post under study. The technique used was the survey and the instrument the questionnaire; This instrument is made up of 18 items, of which for the tangible dimension it will be made up of 4 items, reliability with 4 items, sensitivity with 3 items, guarantee with 4 items and empathy with 3 items. Finally, a Likert scale will be used to measure expectations and perceptions through two questionnaires.

Finally, the most relevant conclusion was that the level of expectations and perceptions about dental care in a health post in Ancash 2022 is good.

Keywords: Quality of care, service expectations, perceptions of care.

I. INTRODUCCIÓN

Las expectativas y percepciones dan forma a cómo los pacientes experimentan la atención médica que recibe y, sirven de punto de referencia para evaluar el servicio de odontología durante el procedimiento de atención, por lo que se considera fundamental tanto para la satisfacción del paciente como para la capacidad de respuesta de los centros odontológicos (Lakin & Kane, 2022).

A nivel mundial, se reconoce el desarrollo de los servicios de odontología, en especial en la India que debido a los grandes requisitos de calidad de servicio ha hecho que la industria hospitalaria de atención dental sea la de más rápido crecimiento y la más dinámica; además, desde la perspectiva de los pacientes, han determinado que la calidad de la atención engloba no sólo los servicios ofrecidos por médicos o enfermeras, sino también toda la calidad de la atención relacionada con ella (Mohan et al., 2022).

También, en Indonesia se detectó que varios aspectos de los servicios de odontología pueden afectar la percepción de alguien que utiliza el servicio, es decir, cuando los servicios de salud son buenos, los pacientes seguirán eligiendo estos establecimientos de servicios para recibir tratamientos; también, se destaca la capacidad de los trabajadores de salud para prestar servicios, la disponibilidad de las instalaciones o la actitud de los trabajadores para atender las quejas y necesidades de los pacientes, puesto que si cumple estas expectativas se tendrá un nivel de visitas mayor de los pacientes (Pamungkas et al., 2022).

Estas experiencias y percepciones, es demostrado que es más acentuada en las instituciones públicas. Así se tiene en Brasil, que la atención a la salud odontológica presenta un modelo excluyente que se fija en función de la cobertura poblacional, esto significa que de acuerdo al crecimiento población se puede empezar a mejorar los servicios de odontología, sin embargo, a pesar de ello, existe una buena experiencia en la atención del servicio y que puede estar influenciada por la edad, la educación, el tiempo de espera, no haber interrumpido el tratamiento y considerar el centro odontológico como un ambiente limpio e higiénico (Da Silva et al., 2022).

A nivel nacional, según el Ministerio de Salud (2019) da cuenta de las deficiencias de la atención odontológica en todo el territorio y resalta que con lo

poco el odontólogo hace lo necesario por brindar un buen servicio. Además, según el diario Peru21 (2021) la pandemia ha causado grandes cambios en el servicio, que ha alterado las expectativas y percepción de los pacientes que se puedan atender, debido a las interrupciones de estos servicios de salud.

Frente a ello consideran necesario que para mejorar la atención clínica se debe explicar correctamente los trámites, el horario, respetar las citas por orden de llegada, tener las historias clínicas a la mano y que se obtengan citas con facilidad, estas mejorarán en los centros de odontología públicas niveles altos de atención de calidad (Fabian-Sánchez et al., 2022).

A nivel local, se conoce que las expectativas y percepciones de los pacientes no son favorables en la atención odontológica, puesto que ingresan a la consulta con grandes expectativas y al salir de la consulta se topan con una realidad muy distinta al no encontrar resolver el problema por el cual acuden a un centro de salud. Esta situación hace que los pacientes que son atendidos estén disconformes con el servicio y frente a ello es que se plantea el problema ¿Comparar el nivel de expectativas y percepciones sobre la atención odontológica en pacientes de un puesto de salud Ancash 2022?

El presente problema se plantea porque su desarrollo siguiendo a Bernal (2016) puede justificarse de manera teórica, metodológica y práctica. Se justifica de manera teórica porque el estudio ampliará la teoría de las expectativas respecto a la visión que tienen los pacientes con relación a su atención, generalmente lo que se puede observar en la situación actual de los médicos y/o personal de salud que labora en un centro de salud, que no son empáticos con los pacientes pues a la hora de la atención no existe interés de resolver el problema, además brindan una atención pésima, ni siguen protocolos de bioseguridad para la atención. La unidad de análisis son todas las personas que se atienden en el puesto de salud de cambio puente y pasan por el área de odontología.

También, tiene justificación metodológica porque el estudio va a describir/comparar situaciones que muestran realidades desde puntos de vista distintos, basándose en cuestionarios estructurados específicamente para las expectativas y percepciones de la atención odontológica, rescatando de allí su importancia en ampliar el conocimiento de atención odontológica.

A su vez, tiene justificación práctica porque los resultados que se comunicarán podrán servir de diagnóstico externo, posibilitando a través de ello actuaciones de los responsables de la atención odontológica en favor de mejorar la calidad de atención de salud y con ello las expectativas y percepciones.

Mediante ello, se plantea resolver de objetivo general comparar el nivel de expectativas y percepciones sobre la atención odontológica en pacientes un puesto de salud Ancash 2022.

Además, se tienen los siguientes objetivos específicos; primero, determinar el nivel de expectativas sobre la atención odontológica en pacientes de un puesto de salud en Ancash el 2022; segundo, determinar el nivel de percepciones sobre la atención odontológica en pacientes de un puesto de salud en Ancash el 2022; tercero, comparar la expectativa y percepción sobre la atención odontológica en pacientes según la edad en un puesto de salud Ancash 2022; comparar las expectativas y percepciones sobre la atención odontológica en pacientes según problema bucal en un puesto de salud Ancash

Por último, se va a contrastar la hipótesis siguiente; la hipótesis nula (H_0): no existe diferencia entre el nivel de expectativas y percepciones sobre la atención odontológica en un puesto de salud en Ancash 2022 y, la hipótesis alternativa (H_a): existe diferencia entre el nivel de expectativas y percepciones sobre la atención odontológica en un puesto de salud en Ancash 2022

II. MARCO TEÓRICO

La conceptualización de las expectativas y las percepciones se sustentan en el marco teórico porque en este apartado se va a explicar los antecedentes (a nivel internacional y nacional) y las bases teóricas con respecto a las teorías científicas y definiciones de autores que avalan la investigación.

A nivel internacional, tenemos la investigación Riaz y Sughra (2021) que planteó de objetivo medir la brecha de calidad del servicio odontológico utilizando la encuesta SERVQUAL en hospitales públicos en Pakistán; además, para su desarrollo se utilizó una encuesta transversal con muestreo no probabilístico de 400 pacientes generando de resultado que las percepciones de la calidad de los servicios prestados a los pacientes fue significativamente inferior a sus expectativas y que la edad es un factor que se asocia a las expectativas y percepciones del servicio mientras que el problema dental no es un factor asociado en Pakistán.

En Colorado se tiene el estudio de Rai et al. (2019) que planteó de objetivo recopilar comentarios de los pacientes sobre su percepción de la calidad de la atención que reciben en una clínica y utilizando un diseño de estudio no experimental transversal a través de un cuestionario SERVQUAL aplicado a 177 pacientes permitieron brindar de resultados que el 50% de los pacientes tenían entre 20 y 35 años; además, la mayoría de los pacientes estaban satisfechos con el nivel de empatía y capacidad de respuesta del servicio de odontología porque se les prestó atención personalizada al escuchar sus quejas, estaba informados sobre sus necesidades de tratamiento y les explicaron claramente todo su tratamiento; por lo tanto, se ha brindado atención de calidad a los pacientes.

A su vez en Chile, está el estudio de Parodi-Lema y Medin-Giocomozzi (2018) cuyo objetivo general fue medir las expectativas y percepciones desde la mirada del paciente hacia la atención de un consultorio dental; para eso utilizaron un metodología cuantitativa y fue necesario el uso de la encuesta SERVQUAL aplicado en 71 pacientes, generando con ello de resultado que los pacientes presentaban muy altas expectativas sobre la atención pero las percepciones que tuvieron no las superaron, además, se puede identificar que las percepciones de

calidad de atención de los pacientes con más edad son mayores que la de menos edad.

También, en Irán, en el estudio de Dopeykar et al. (2018) se planteó de objetivo medir la brecha de calidad del servicio de las percepciones y expectativas de los pacientes utilizando la herramienta SERVQUAL; además, la metodología que se empleó para desarrollar la investigación es de nivel descriptivo – analítico y utilizó de instrumento un cuestionario (SERVQUAL) que se aplicó a 385 pacientes, generando de resultados que la calidad de los servicios a los pacientes fue significativamente inferior a sus expectativas; por lo tanto, se concluye que los gerentes de esa clínica deben tomar medidas para mejorar la calidad de los servicios en especial la capacidad de respuesta y la empatía.

En Indonesia se tiene el estudio de Akbar et al. (2018) cuyo propósito de investigación fue evaluar los servicios de salud dental esperados que la gente quiere y la percepción o realidad de los servicios de salud que la gente recibe en el distrito de Bantaeng; para ello utilizó una metodología cuantitativa en donde se empleó un cuestionario SERVQUAL para 114 encuestados y en la aplicación se encontró de resultados que el 72.8% son mujeres, el 27.2% son hombres, el 74.6% tiene edades menores de 40 años, 21.1% tiene entre 41- 60 años y sólo el 4.4% tiene más de 60 años; concluyendo que existe una diferencia significativa entre la expectativa y la percepción del servicio de salud que reciben los pacientes, por lo que se puede decir que la calidad del servicio no es lo suficientemente buena.

A nivel nacional, se tiene la investigación de Ayesta (2022) que mediante un cuestionario a 300 pacientes buscó resolver el objetivo de determinar la calidad de atención desde la percepción del paciente en un centro odontológico; el cuestionario fue en base al modelo SERVQUAL y la metodología que adoptó es cuantitativa, el resultado pudo demostrar que en los centros odontológicos en Chiclayo existe una calidad de atención buena y a su vez se encuentra que no existen diferencias al momento de comparar a los pacientes por edades, es decir, se demuestra una calidad de atención por igual.

A su vez, en el estudio de Ramírez (2021) se buscó de objetivo determinar cómo la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los pacientes y para su desarrollo utiliza una metodología cuantitativa de nivel correlacional en

la que mediante un cuestionario a 57 pacientes permite encontrar los siguientes resultados: existe una baja calidad de atención y a su vez no es bueno la satisfacción del usuario, concluyendo en una relación positiva aunque es necesario intervenir para poder contrarrestar las deficiencias en el servicio.

Quesada (2021) que plantea de objetivo determinar si la satisfacción del paciente se relaciona con la calidad del servicio odontológico, es por ello que para su desarrollo se utiliza una metodología cuantitativa de nivel descriptivo correlacional y emplea un cuestionario a 100 pacientes; por último, se obtuvo de resultados que el 53% de los pacientes está satisfecho y el 13% está insatisfecho con la atención, mientras que el 56% considera que la calidad de servicios es bueno y sólo el 4% es malo, concluyendo que una buena calidad del servicio se relaciona con una mayor satisfacción del paciente.

También, en el estudio de Antezana (2018) se tuvo el objetivo determinar cómo la satisfacción del paciente se relaciona con la calidad del servicio odontológico; para esta investigación se utiliza el modelo SERVQUAL expresado en un cuestionario aplicado a 50 pacientes y mediante un enfoque cuantitativo logró de resultados que existe una calidad de atención regular, calificado así por el 92% de pacientes, mientras que el 93% de pacientes se considera medianamente satisfecho cuando acude al centro odontológico; a su vez se concluye en una relación positiva entre calidad de atención y satisfacción del usuario.

El último antecedente es de Salazar (2018) en su investigación se planteó de objetivo medir la satisfacción del servicio de odontología en un centro de Salud y utilizando una metodología cuantitativa con un cuestionario aplicado a 60 pacientes pudo determinar que existe una percepción indiferente al servicio de odontología, calificado así por el 40% de pacientes, mientras que para el 56.7% es satisfactoria, es decir existió buen trato del personal, se les brindó información correcta y, sintieron seguridad y privacidad por el servicio.

En referencia a las expectativas y percepciones sobre la atención, estas variables se sustentan en la teoría de los estados de expectativas y la teoría del comportamiento planificado; la primera teoría se sustenta que las personas forman expectativas sobre el desempeño de algo que influyen en el comportamiento de una manera autocumplida y de manera crucial, son los factores del entorno como: estatus, recompensas sociales y patrones, los que

influyen en su formación (Lakin & Kane, 2022). La segunda teoría define a las expectativas como las percepciones propias de lograr un objetivo valioso y en conjunto con la primera teoría, permiten que se formen expectativas de rendimiento en interacciones orientadas a objetivos (Ajzen, 2020).

Por lo tanto, se define a las expectativas como un futuro probable que es producto de experiencias tanto individuales como colectivas que están moldeadas y constituidas por esperanza y miedo, deseo y anhelos, cuidados y análisis racional, y es, esencialmente, el futuro hecho presente. A su vez las expectativas pueden ser de cuatro tipos: ideales, previstas, no formadas y normativas (Hertzum et al., 2021). Las expectativas ideales se refieren a las aspiraciones o deseos de los pacientes; las previstas o predichas por el contrario, son aquellas que son realistas y prácticas, quiere decir eventos que creen que sucederá y es probable que sean el resultado de su experiencia personal; por otro lado, las no formadas, corresponde a la expectativas que los usuarios no quieren o no pueden articular; mientras que las normativas, representa lo que los usuarios creen que debería suceder y consideran lo fundamental para la capacidad de respuesta (Lakin & Kane, 2022).

Mediante ese contexto y para el aspecto sanitario, por lo tanto, los fines de las expectativas de atención van estar centrados en la capacidad de respuesta de los sistemas de salud y satisfacción del paciente; la primera, se define como el resultado que se puede lograr cuando las relaciones institucionales responden adecuadamente a las expectativas universalmente legítima de los individuos y en esa articulación, se considera que los individuos de una sociedad en particular tiene expectativas específicas, en términos de cómo deben ser tratados física y psicológicamente aceptando ideales realistas y justificables (Larson et al., 2019).

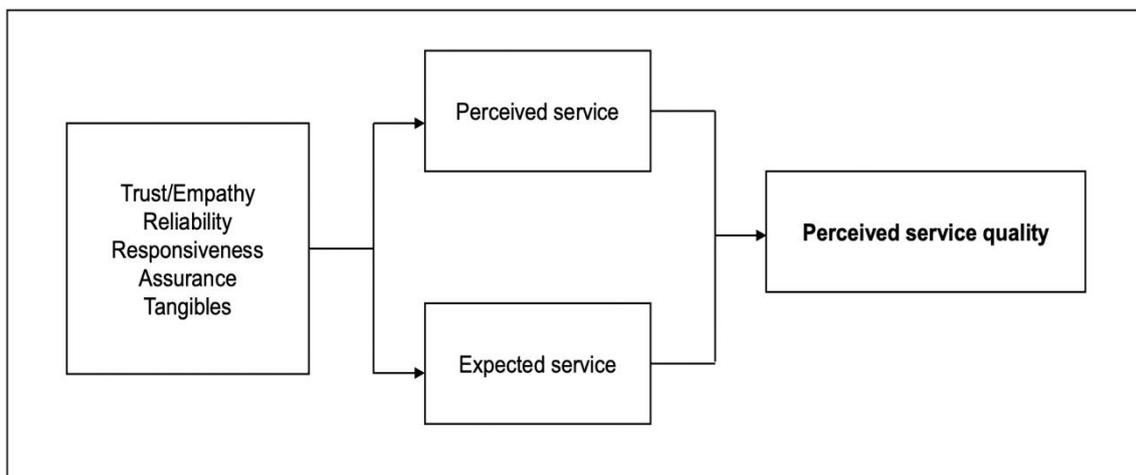
La segunda, corresponde a la satisfacción del paciente, que se define como las opiniones de los pacientes sobre qué tan bien los servicios satisfacen sus necesidades y expectativas, además, es calificado como un indicador válido para medir la calidad del servicio, la experiencia de atención de un paciente, junto con los resultados de salud y la confianza en el sistema de salud, reflejando si la atención prestada ha satisfecho o no las necesidades del paciente (Mohebifar et al., 2016).

Por otro lado, tenemos las percepciones, que es subjetiva al combinar componentes físicos y bienestar emocional, siendo influenciada por comportamientos relacionados con el cuidado de salud y también por factores sociales y ambientales (Januar et al., 2020).

Según la teoría del comportamiento planificado propone que la percepción de un consumidor sobre la atención de un servicio es una función de la diferencia entre sus expectativas sobre el desempeño de una clase general de proveedores de servicio y su evaluación del desempeño real de una empresa específica dentro de esa clase, la diferencia es una brecha que se genera en calidad de atención que de acuerdo a Parasuraman, la define como la diferencia entre las expectativas y las percepciones (Dopeykar et al., 2018). Esta brecha es definida en el modelo de Parasuraman, que se basa en la comparación entre la atención esperado y la atención recibida posteriormente, en el que las expectativas del cliente están influenciadas por necesidades especiales, experiencias previas, comunicación de boca en boca y comunicación externa (Rocha et al., 2017).

Figura 1

Modelo de expectativas y percepciones



Nota. Adaptado Bermúdez-Hernández et al. (2021)

Tal modelo explica la calidad del servicio como inconsistencia que existe entre la expectativa de oferta de servicios y la percepción del servicio recibido por el cliente (ver Figura 1) (Jatav, 2018). El modelo tiene de herramienta el SERVQUAL que ofrece interesantes oportunidades, como punto de partida para evaluar la calidad del servicio o atención, es decir, las expectativas iniciales que los usuarios tienen sobre la calidad de los servicios y/o atención de salud, cómo importante indicador de satisfacción (Ranjbar et al., 2021).

Por lo tanto, si la atención percibida no está a la altura de las expectativas, el resultado probable es que los usuarios no estén satisfechos con la calidad de servicio y, por el contrario, cuando las percepciones cumplen o superan las expectativas, es probable que el resultado sea un aumento en el nivel de satisfacción (Mom & Meyet, 2021). En base a ello, la herramienta SERVQUAL también puede desarrollarse para el servicio odontológico, es decir, una medida de la confrontación entre las expectativas y percepciones sobre el servicio odontológico y, esto puede medirse en función de cinco dimensiones: tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía (Anang et al., 2019).

En la primera dimensión la evidencia física de un servicio se establece como la definición de tangibilidad, significa la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, materiales de comunicación y tecnología, es decir, todos estos proporcionan suficientes pistas a los clientes sobre la calidad del servicio de la empresa; además, esta dimensión potencia la imagen de la firma, por lo tanto, es muy importante para las empresas que deban invertir mucho en la organización de instalaciones físicas (Ahmed et al., 2021). Por lo tanto, son las características físicas del local (instalaciones físicas, equipamientos y apariencia del personal) (Qianzhen & Lee, 2021).

La segunda dimensión confiabilidad, se define como la capacidad de realizar el servicio prometido de manera confiable y precisa, en sentido amplio, la confiabilidad significa las promesas de las empresas de servicios sobre la entrega, la prestación del servicio, la resolución de problemas y la fijación de precios; es decir, a los pacientes les gusta hacer negocios con aquellas empresas que cumplen sus promesas, por lo que es un elemento importante en la percepción de la calidad del servicio por parte del cliente y su fidelización (Himawati et al., 2021). Esto significa exigir al personal que trabaje adecuadamente en la prestación de servicios al público de acuerdo con el tiempo prometido y la precisión de los horarios de apertura o la precisión de los horarios de cierre (Priyono, 2021).

La tercera dimensión es la capacidad de respuesta, se define cómo la disposición del personal médico para brindar servicios con prontitud de acuerdo con las necesidades del cliente. Además, es la voluntad de ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido, esta dimensión se enfoca en la actitud y prontitud para atender las solicitudes, preguntas, quejas y problemas de los

clientes, además, se centra en la puntualidad, presencia, compromiso profesional, etc., de los empleados o personal y, también, se puede presenciar sobre la cantidad de tiempo que los clientes esperan para recibir asistencia, respuestas a preguntas, entre otras; por lo tanto, las condiciones de capacidad de respuesta se pueden mejorar observado continuamente el proceso de prestación del servicio y la actitud de los empleados hacia las solicitudes de los clientes (Maesaroh et al., 2020).

Garantía se puede definir como el conocimiento de los empleados, la cortesía y la capacidad de la empresa y sus empleados para inspirar confianza en sus clientes (Arifin et al., 2019). A su vez, en la prestación de servicios a los pacientes o clientes deben de hacerlo de manera profesional (capacidad técnica o habilidades), reflejando la capacidad (competencia), es decir, saber y hacer con apoyo de la experiencia, por ejemplo, conocimiento médico y capacidad para determinar el diagnóstico, habilidades del personal en el trabajo, servicio cortés y amable, mostrando ausencia de riesgo (de posible daño o infección mediante esterilización, guantes y máscaras desechables y también uso de antisépticos), que tiene un efecto positivo en la seguridad, la confianza y la coherente (Goula et al., 2021).

Empatía, se define como la atención personalizada e individualizada que brinda a los clientes las empresas de servicios; esta dimensión trata de transmitir el significado a través de servicios personalizados o individualizados de que los clientes son únicos y especiales para la empresa, es decir, corresponde en la variedad de servicios que satisfacen las diferentes necesidades de los clientes, servicios individualizados o personalizados, entre otros; en este caso, los proveedores de servicios necesitan conocer las necesidades o deseos y preferencias personales de los clientes . Esfuerzo por conocer las necesidades del paciente comprendiendo y mostrando interés, cuidado y atención individualizada (Babroudi et al., 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

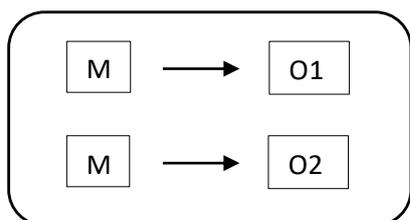
La investigación será básica y se define cómo un estudio que amplía el conocimiento científico para permitir generar nuevas teorías que orienten las diferentes perspectivas, no trata de resolver problemas si no mantener temas de vanguardia con sustento teórico (Vera et al., 2018). También, tendrá el estudio un enfoque cuantitativo, este tipo de enfoque se conceptualiza cómo la medida numérica de variables establecidas en todo el proceso investigativo generando unidades cuantificables, delimitadas y únicas (Hernández & Mendoza, 2018).

A su vez, el diseño que se va a utilizar es no experimental transversal, según Gallardo (2017) este tipo de diseño se define como un estudio en el que no se modifica la unidad de análisis, si no que de allí se obtiene información primaria inalterable y en un periodo de tiempo. Por último, se empleará un nivel descriptivo comparativo, este nivel para Ñaupas et al. (2018) implica describir variables, dimensiones, para luego compararlas y establecer diferencias que permitan llegar a conclusiones cuantificables sobre algún tema establecido.

El esquema del diseño a utilizar se puede observar en la Figura 2.

Figura 2

Esquema del diseño de investigación



Nota. Elaboración propia

Donde; M: Muestra (pacientes), O1: Expectativas de pacientes, O2: Percepción de pacientes. Es decir, a través de la muestra se va a obtener las expectativas de los pacientes y luego las percepciones al momento de la atención para poder a través de ello describir y comparar los resultados en función a la edad, problema bucal. Previamente medido por el nivel de expectativa y percepción de la atención del servicio odontológico en un puesto de salud en Ancash en el 2022.

3.2. Variable y operacionalización

Las variables son expectativas y percepciones sobre la atención odontológica, a su vez presenta variables intervinientes como la edad y el problema bucal.

Para la variable expectativas se define conceptualmente como un futuro probable que es producto de experiencias tanto individuales como colectivas que están moldeadas y constituidas por esperanza y miedo, deseo y anhelos, cuidados y análisis racional, y es, esencialmente, el futuro hecho presente. A su vez las expectativas pueden ser de cuatro tipos: ideales, previstas, no formadas y normativas (Hertzum et al., 2021). Mientras que la percepción se define como lo subjetivo, al combinar componentes físicos y bienestar emocional, siendo influenciada por comportamientos relacionados con el cuidado de salud y también por factores sociales y ambientales (Januar et al., 2020).

Estas variables según el modelo de Parasuraman pueden dimensionarse en cinco: tangibles (2 indicadores), confiabilidad (2 indicadores), capacidad de respuesta (4 indicadores), garantía (3 indicadores) y empatía (3 indicadores). Según el Anexo 1 las expectativas y las percepciones comparten las mismas dimensiones debido a que corresponden los mismos indicadores frente a situaciones ex – antes (expectativas) y ex – post (percepciones) de la atención odontológica. También se medirá mediante escala de ordinal de Tipo Likert.

Por otro lado, para las variables intervinientes; la edad se define como una variable sociodemográfica que representa el tiempo de vida de una persona desde que nace hasta el periodo actual que se encuentra o se desee encontrar, la cual va a ser medida por el número de años de las personas (escala de razón) y, el problema bucal, que se define como la enfermedad que pone en riesgo la salud de la boca cuando no existe intervención odontológica, dimensionada por la salud presenta de indicadores/enfermedades las siguientes: caries, gingivitis, periodontitis, halitosis, herpes labial y llagas y aftas (medidas por escala nominal).

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población significa el universo objeto de estudio que se quiere investigar, en este contexto será 100 pacientes que asisten en promedio durante un día a un centro odontológico en un puesto de Salud en Ancash al 2022. A su vez sólo se va a incluir en el estudio a todo paciente que tenga un problema bucal y que acepte el consentimiento informado, mientras se excluirá al familiar o acompañante que puede estar en la sala de espera, que no tenga problema bucal, no reciba el tratamiento en el centro odontológico.

Muestra

La muestra serán los 80 pacientes que asisten en promedio durante un día a un centro odontológico en un puesto de Salud en Ancash al 2022.

- Utilizando un nivel de confianza de 95% y un error de estimación de 5 % para una población de 100 pacientes que asisten en promedio durante un día a un centro odontológico en un puesto de Salud en Ancash, se ha obtenido muestra equivalente a 80 involucrados para recopilar la información necesaria que se requiere en la investigación.

Unidad de análisis

Cada paciente que se atiende en un puesto de salud en Ancash

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: encuesta; Instrumento: cuestionario

Se utilizó la técnica de la encuesta para recoger datos, el cual mediante preguntas de pre y post previamente establecidas mide las variables y dimensiones propuestas; el cuestionario se identifica por ser un conjunto de ítems en donde serán relacionadas con las variables e indicadores que se establecieron en esta investigación .

El instrumento a utilizar será adaptado del artículo científico de Rocha et al. (2017) el cual usa el cuestionario SERVQUAL validado y aceptado a nivel

internacional, considerado una herramienta potencialmente útil y comúnmente utilizada en varios estudios sobre servicios de salud (Ubilla et al., 2019). Este instrumento está compuesto por 18 ítems, de los cuales para la dimensión tangibles estará compuesto por 4 ítems, fiabilidad con 4 ítems, sensibilidad con 3 ítems, garantía con 4 ítems y empatía con 3 ítems. Por último, se usará una escala de Likert para medir a través de dos cuestionarios las expectativas y las percepciones, la escala comprenderá de 1 a 7 donde los valores 1 al 4 se ubicará en la ubicación de total desacuerdo/insatisfecho mientras que de 4 a 7 estará en la ubicación de total acuerdo/satisfecho.

3.4.1. Validez de los instrumentos y confiabilidad

a) Validez de los instrumentos

Respecto a la validez estos cuestionarios fueron validados por medio de la técnica de juicio de expertos, para lo cual fueron 3 expertos del tema quienes observaron cada ítem para ver si cumplía con el objetivo de cada instrumento; finalmente se encontró un instrumento válido para aplicar y evaluar.

b) Confiabilidad de los instrumentos

También al hallar la confiabilidad de los instrumentos el autor empleó la fórmula de la muestra en donde se aplicó como población y muestra de 80 pacientes.

3.5. Procedimientos

El procedimiento para la recopilación de la información empezará después que el comité de ética investigativa de la Universidad César Vallejo apruebe el proyecto. A partir de ese momento en colaboración con la universidad se emite la solicitud para el permiso de aplicación del instrumento y se realizará en dos momentos: el primero, para el cuestionario de expectativas realizado ex ante en el centro odontológico y otro al finalizar la atención ex post; además, cada encuesta tendrá un tiempo de demora de 10 minutos, que será realizado cuando se acuerde la hora y fecha para tomar la información. Después, los datos serán procesados en Excel 2019 para su importación al SPSS 26 y posterior análisis de datos.

3.6. Método de análisis de datos

El método que será utilizado es estadística descriptiva, este método permitirá comparar con frecuencias y porcentajes las variables entre expectativas y percepciones con las variables intervinientes, generando el cumplimiento de resultados, para poder discutir y generar las conclusiones y recomendaciones respectivas.

3.7. Aspectos éticos

En el estudio se va a cumplir los lineamientos de la Resolución de Vicerrectorado de investigación N°110-2022-VI-UCV y la guía normas APA 7 edición. Además, siguiendo los principios éticos de la Asociación Británica de la Investigación Educativa (BERA , 2018) y la guía universitaria, el estudio no presenta conflicto de intereses y todo es realizado de manera voluntaria, sin presión y malversación de información, lo cual permitirá ser un estudio auténtico y original.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Comparación de expectativas y percepciones sobre la atención odontológica a pacientes en un puesto de salud Ancash 2022

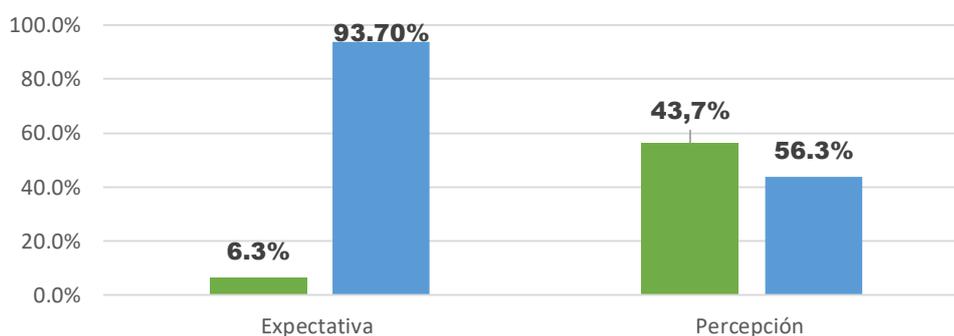
		n	%
Expectativas	Insatisfecho	5	6,3%
	Satisfecho	75	93,7%
Percepciones	Insatisfecho	35	43,7%
	Satisfecho	45	56,3%

Nota. La tabla muestra que la mayoría de los pacientes antes de la atención tenían altas expectativas en la atención, luego, sus percepciones fueron satisfactorias.

Se observa que 93,7% que representa a 75 pacientes antes de la atención tenían expectativas de satisfacción, luego de la atención 56,3% que representa a 45 pacientes indicaron satisfacción.

Figura 3

Comparar el nivel de expectativa y percepciones sobre la atención odontológica en pacientes de un puesto de salud Ancash 2022



Nota. La figura muestra que la mayoría de los pacientes antes de la atención tenían altas expectativas en la atención, sin embargo, sus percepciones fueron satisfactorias.

Tabla 2

Nivel de expectativa de los pacientes con respecto a la atención odontológica en pacientes de un puesto de salud Ancash 2022

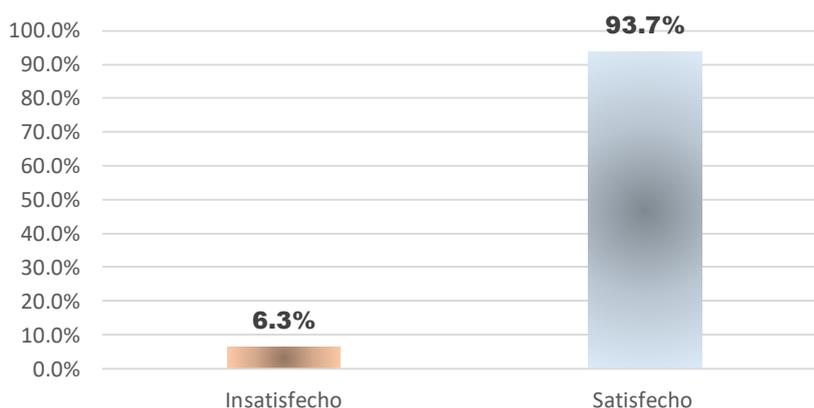
	n	%
Insatisfecho	5	6,3
Satisfecho	75	93,7
Total	80	100,0

Nota. La tabla muestra que la mayoría de los pacientes tienen la expectativa de estar satisfechos con la atención odontológica en el puesto de salud en Ancash en el 2022.

En la tabla se observa el nivel de satisfacción según las expectativas de los pacientes con respecto a la atención odontológica donde 6,3% que representa a 5 pacientes muestran insatisfacción; mientras que 93,7% que representa a 75 pacientes muestran satisfacción.

Figura 4

Nivel de expectativa de los pacientes con respecto a la atención odontológica en pacientes de un puesto de salud Ancash 2022



Nota. La figura muestra que la mayoría de los pacientes tienen la expectativa de estar satisfechos con la atención odontológica en el puesto de salud en Ancash en el 2022.

Tabla 3

Nivel de percepción de los pacientes con respecto a la atención odontológica a pacientes de un puesto de salud Ancash 2022

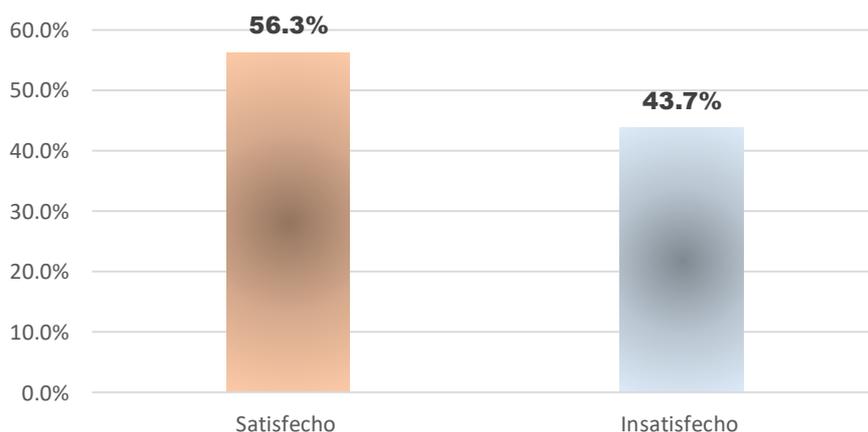
	n	%
Satisfecho	45	56,3
Insatisfecho	35	43,7
Total	80	100,0

Nota. La tabla muestra que la mayoría de los pacientes según su percepción se encuentran satisfechos con la atención odontológica en el puesto de salud en Ancash en el 2022.

En la tabla se observa el nivel de satisfacción según las percepciones de los pacientes con respecto a la atención odontológica donde 56,3% que representa a 45 pacientes muestran satisfacción; mientras que 43,7% que representa a 35 pacientes muestran insatisfacción.

Figura 5

Nivel de percepción de los pacientes con respecto a la atención odontológica en pacientes de un puesto de salud Ancash 2022.



Nota. La figura muestra que la mayoría de los pacientes tienen la perspectiva de estar satisfechos con la atención odontológica en el puesto de salud en Ancash en el 2022.

Tabla 4

Comparar el nivel de expectativas y percepciones sobre la atención odontológica en un puesto de salud por edad Ancash 2022

Edad	Expectativas				Percepciones			
	Insatisfecho		Satisfecho		Insatisfecho		Satisfecho	
	n	%	N	%	n	%	N	%
18 - 29 años	2	2,5%	20	25,0%	8	10,0%	14	17,5%
30 - 59 años	3	3,8%	32	40,0%	16	20,0%	19	23,8%
Más de 60 años	0	0,0%	23	28,7%	11	13,8%	12	15,0%

Nota. La tabla muestra la comparación de las expectativas y percepciones según la edad de los pacientes.

Se observa que las expectativas y percepciones de los pacientes según la edad esto es, 25,0% de los pacientes cuyas edades están entre 18 a 29 años tuvieron una expectativa de satisfacción, luego, 17,5% de los pacientes estuvieron satisfechos con la atención odontológica del puesto de salud.

En cuanto a los pacientes que tienen entre 30 a 59 años se tiene que 40,0% de tuvieron una expectativa de satisfacción, es así como, 23,8% de los pacientes estuvieron satisfechos con la atención odontológica del puesto de salud. 28,7% de los adultos que tienen más de 60 años tuvieron expectativas de satisfacción con la atención odontológica del puesto de salud, luego de la atención 15,0% de los pacientes estuvieron satisfechos con la atención odontológica.

Tabla 5

Comparar el nivel de expectativas y percepciones sobre la atención odontológica en un puesto de salud por problema de salud bucal Ancash 2022

	Expectativas				Percepciones			
	Insatisfecho		Satisfecho		Insatisfecho		Satisfecho	
	n	%	n	%	n	%	N	%
Caries	2	2,5%	15	18,8%	6	7,5%	11	13,8%
Gingivitis	3	3,8%	17	21,3%	8	10,0%	12	15,0%
Periodontitis			23	28,7%	12	15,0%	11	13,8%
Halitosis			14	17,5%	7	8,8%	7	8,8%
Llagas y Aftas			6	7,5%	2	2,5%	4	5,0%
Herpes labial								

Nota. La tabla muestra la comparación de las expectativas y percepciones según problema de salud.

Sobre los problemas de salud de los pacientes y las expectativas con las percepciones se observa que 18,8% de los pacientes con caries esperaron estar satisfechos con atención, sin embargo, 13,8% de los pacientes con caries luego de la atención estuvieron satisfechos; se tiene que 21,3% de los pacientes con gingivitis esperaron estar satisfechos con atención, 15,0% de los pacientes con gingivitis luego de la atención estuvieron satisfechos. 28,7% de los pacientes que padecen de periodontitis esperaron estar satisfechos con la atención; además, 13,8% de los pacientes estuvieron satisfechos con la atención; 17,5% de los pacientes que padecen de Halitosis están con expectativas de satisfacción; luego 8,8% de los pacientes estuvieron satisfechos con la atención; para 7,5% de los pacientes que padecen de llagas y aftas tuvieron expectativas de satisfacción en cuanto a la atención, y 5,0% de los pacientes estuvieron satisfechos con la atención.

Prueba de hipótesis

(H0): el nivel de expectativas y percepciones sobre la atención odontológica en un puesto de salud en Ancash 2022 es malo

(H1): el nivel de expectativas y percepciones sobre la atención odontológica en un puesto de salud en Ancash 2022 es bueno.

Se aplicó la prueba Chicuadrado, con un nivel de aceptación en el caso de obtener un valor de p menor a 0,05, esto es:

Tabla 1

Estadísticas de muestras emparejadas.

		Media	N	Desviación
Par 1	Expectativas	1,94	80	,244
	Percepciones	1,44	80	,499

Se puede observar que los pacientes tenían expectativas de satisfacción antes de la atención odontológica; mientras que después de recibir la atención odontológica su percepción fue de satisfacción.

Tabla 2

Prueba T para muestras relacionadas

	Diferencias emparejadas					t	gl	Sig. (bilateral)
	Media	Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
				Inferior	Superior			
Expectativas	,500	,503	,056	,388	,612	8,888	79	,000
Percepciones								

Al aplicar la prueba T de student se considera un nivel de confianza del 95,0% y un nivel de significancia menor a 0,05. Se determinó una diferencia de medias de 0,500 que está incluido en el intervalo 0,388 y 0,612 por lo que las medias son diferentes. También, el valor de T de Student es 8,888 con una significancia menor a 0,05 lo que corrobora que hay diferencias significativas lo que permite rechazar la hipótesis, concluyendo que el nivel de expectativas y percepciones sobre la atención odontológica en un puesto de salud en Ancash 2022 es bueno.

V. DISCUSIÓN

La atención odontológica se encuentra en franca transformación en un contexto de pandemias y se caracteriza por su alta especialización e intervención en el componente preventivo – promocional de la salud en todas las etapas de la vida; los nuevos profesionales no tienen como fin supremo trabajar en las unidades hospitalarias del país; sino ejercer en forma libre y privada este tipo de servicio. La elevada especialización genera una fuerte competencia en el mercado, motivo por el cual los usuarios – clientes exigen un mayor valor agregado en dicho servicio; para ir concluyendo, el mercado se encuentra casi saturado de centros dentales privados y los pacientes manejan grandes expectativas y fuertes percepciones relacionadas con la calidad de atención.

La discusión del estudio fue evaluada a través de los resultados obtenidos; además, en contraste con los estudios de los autores más relevantes de la investigación de la siguiente forma, en relación al objetivo general, el cual fue comparar el nivel de expectativas y percepciones sobre la atención odontológica en un puesto de salud Ancash 2022, fue descrito en la tabla 3 que nos refiere el nivel de expectativas y percepciones sobre la atención odontológica en el puesto de salud escogido para el estudio, los datos revelan que el 93,7% que representa a 75 pacientes en el momento previo a la atención tenían expectativas de satisfacción en cuanto al servicio, posterior a la atención el 53,3% representado por un total de 45 pacientes indicaron satisfacción en cuanto al servicio brindado; esto nos lleva a deducir que si bien la mayoría de los pacientes tenían expectativas altas antes de la atención, el juicio emitido por ellos al terminar la atención fue de insatisfacción, podemos contrastar estos resultados con el estudio de Ramírez (2021) quien busco analizar de que forma se relaciona la atención con la satisfacción de los pacientes, obteniendo como resultado de su estudio que encontró que existe un nivel bajo de calidad en la atención y que, por otro lado, el nivel de satisfacción del usuario no es bueno, frente a ello determino que si bien existe una relación positiva es sumamente necesario la intervención del personal calificado y adecuado para contrarrestar estas deficiencias en el servicio para conseguir mayor compromiso y fidelidad de los pacientes. Del mismo

modo Quesada (2021) pudo concluir que la calidad de un buen servicio se relaciona con la satisfacción del paciente, el trato y la medida en que el personal de salud puede dar solución a los problemas, cubriendo sus expectativas, el personal profesional debe de tener capacidad de cumplir en el tiempo estimado los procesos y requerimientos de los pacientes ya que a menor tiempo de espera mayor será la satisfacción.

Las expectativas de las personas se forman en base a diferentes factores que influyen en el desempeño de alguna situación o actividad, esperando resultados de cumplimiento que vayan más allá de un compromiso a una realidad influyendo en la formación (Lakin & Kane, 2022). La forma en que los clientes perciben la atención y acciones del servicio, pueden generar referencias positivas o negativas, de forma que el rendimientos de las interacciones del personal debe de estar orientado a objetivos de mejora continua en cuanto a la atención (Ajzen, 2020).

Con relación al primer objetivo específico, comparar el nivel de expectativas y percepciones sobre la atención odontológica en un puesto de salud por edad, podemos observar los resultados que muestra la tabla 4, que nos indica que un 25,0% de los pacientes que se encuentran entre los 18 y 29 años tuvieron expectativas satisfacción, posterior a la atención solo el 17,5% de los pacientes mostraron satisfacción en cuanto a la atención del centro odontológico en estudio.

Con respecto a los pacientes entre los 30 y 59 años se obtuvo que el 40,0% tuvieron una expectativa de satisfacción, es así como posterior a la atención el 23,8% de los pacientes estuvieron satisfechos con la atención. Finalmente, de los pacientes con más de 60 años, el 28,7% tuvo expectativas de satisfacción respecto a la atención en el centro odontológico, luego de la atención solo el 15,0% de los pacientes atendidos tuvieron satisfacción en cuanto a la atención recibida en el centro odontológico. Estos resultados se contrastan con Riaz y Sughra (2021) en Pakistán infieren que un total de 400 pacientes que se atendieron en un centro odontológico generaron por resultado que las percepciones de los pacientes respecto a la calidad de los servicios prestados fueron muy inferior a las expectativas, indica que esto se debe mayormente a la edad ya que es un factor importante que se asocia a las

expectativas y percepciones. Igualmente, Parodi-Lema y Medin-Giocomozzi (2018) en su estudio resultó que de 71 pacientes con los que se realizó el estudio, mostraron niveles de expectativas muy altas en cuanto a la atención del personal de salud de un consultorio dental, pero estas no fueron superadas, identificando que la edad es un factor importante en las percepciones de los pacientes referentes a la calidad de atención.

Respecto al segundo objetivo específico, comparar el nivel de expectativas y percepciones sobre la atención odontológica en un puesto de salud por problema de salud bucal, se representaron los resultados en la tabla 5 donde obtenemos que los pacientes que poseen problemas de salud el 18,8% de los pacientes que presentan problemas de caries esperaron estar satisfechos con atención, sin embargo solo el 13,8% de estos pacientes mostraron satisfacción; el 21,3% de pacientes con gingivitis esperaron estar satisfechos pero solo el 15,0% de estos pacientes tuvieron satisfacción con el servicio; de los pacientes que padecen de periodontitis el 28,7% esperaron estar satisfechos con la atención; siendo solo el 13,8% de los pacientes quienes mostraron satisfacción; para ir concluyendo el 17,5% que representa aquellos pacientes que poseen halitosis mostraron expectativas de satisfacción y solo el 8,8% la tuvo; finalmente para el 7,5% que son pacientes que padecen llagas y aftas bucales tuvieron expectativas de satisfacción pero solo el 5,0% la obtuvo. Es así como, podemos mencionar el estudio de Rai et al. (2019) quien menciona cuan importante es conocer las necesidades, afecciones y problemas de los pacientes con la finalidad de cumplir con los estándares de atención y satisfacción considerando que parte importante del personal profesional es la capacidad de respuesta y la empatía que puedan tener con los pacientes con la finalidad de brindar una atención personalizada con altos estándares de calidad. De la misma forma Antezana (2018) logró determinar que el 93% de pacientes atendidos en el servicio odontológico consideran que la satisfacción es media cuando acuden a la atención, concluyendo que existe una relación positiva y directa entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención. A partir de estos estudios y en el contexto sanitario, la satisfacción del

paciente está centrado en la capacidad de respuesta en atención de los organismos de salud ya que estos serán los encargados de velar junto con el personal profesional de salud por cumplir con las expectativas y necesidades de los pacientes (Larson et al., 2019); por todo lo anteriormente mencionado podemos definir a las expectativas como la esperanza o posibilidad razonable de generar experiencias personales o colectivas a través del análisis racional y emocional de un hecho a futuro o presente (Hertzum et al., 2021).

En el mismo sentido Lakin & Kane (2022) señalan que las expectativas se pueden presentar de diversas formas en diferentes contextos; las ideales son aquellas que los pacientes buscan alcanzar a través de deseos; las expectativas previstas refieren que los pacientes buscan conseguir la satisfacción como resultado de una experiencia personal creyendo que sucederá; por otra parte las formadas, son aquellas que los paciente son pueden estructurar y finalmente las normativas, aquellas que los pacientes consideran que debería de suceder y que son fundamental para conseguir el propósito.

Para ir concluyendo, en la tabla 1 nos muestra los resultados del tercer objetivo específico que fue determinar nivel de expectativa de los pacientes con respecto a la atención odontológica, donde los resultados que se obtuvieron fueron que del total de 80 pacientes encuestados, el 6,3% que representa 5 pacientes muestran insatisfacción en cuanto a la atención del servicio odontológico; mientras que, tenemos un significativo 93,7% representado con 75 pacientes que muestran satisfacción en la atención; estos resultados se contrastan con Ayesta (2022) quien en su estudio determinó que en un centro odontológico la calidad de atención de atención desde el punto de vista de los pacientes es buena, y equitativa para todos los pacientes, es decir, no existen diferencias con los pacientes al momento de la atención ni posterior a ella, demostrando que la calidad de atención es por igual para todos sus pacientes. La experiencia de la atención de un paciente va de la mano con los resultados de salud y la confianza que el personal profesional le transmita, esto se ve reflejado en la satisfacción que el paciente tenga, luego de evaluar si se han cumplido o no con las expectativas que se tenía del servicio. Mohebifar et al. (2016),

esto quiere decir que si la atención recibida no esta a la altura y no cubre las expectativas o necesidades de los pacientes, estos estarán insatisfechos con la calidad del servicio; todo lo contrario ocurre cuando las percepciones si cumplen o superan las expectativas, en este caso siempre es más probable que se llega a una fidelización por parte de usuario y el aumento progresivo del nivel de satisfacción (Mom & Meyet, 2021).

Finalmente con respecto al cuarto objetivo específico, que fue determinar el nivel de percepción de los pacientes con respecto a la atención odontológica en el puesto de salud en Ancash; se muestran los resultados en la tabla 2 donde se observa que el 56,3% correspondiente a 45 pacientes muestran satisfacción; mientras que 43,7% que representa a 35 usuarios muestran insatisfacción, siendo predominante el valor de la satisfacción de paciente de acuerdo a la satisfacción según las percepciones de los pacientes; lo dicho hasta aquí supone que las percepciones de relacionan de forma directa con diferentes factores que influyen en los comportamientos relacionados al cuidado de la salud; así como al bienestar físico y emocional del paciente (Januar et al., 2020).

Salazar (2018) su estudio logró determinar que existe una percepción de un 56.7% de satisfacción por parte de los pacientes atendidos en el servicio de odontología, lo que lo llevo a inferir a través del estudio que en la atención existió privacidad del servicio, un buen trato por parte del personal ya que durante toda la atención se les brindo una correcta información. El estudio de Akbar et al. (2018) a través de su investigación pudo hallar que de 114 personas encuestadas refirieron que existe una relación significativa entre la percepción y la expectativa en el servicio recibido por parte de los pacientes por lo que se deduce que la calidad del servicio es buena y satisfactoria para los pacientes que acuden al centro de salud. Para Rodríguez (2012) los pacientes valoran y evalúan diversos aspectos con respecto a la calidad de atención que van desde el tiempo de espera de la atención, el tiempo que transcurre desde que solicita el servicio hasta el tratamiento efectivo que recibe, esto con la finalidad de valorar si la percepción recibida fue la esperada o no. Del mismo modo, McMahan et al. (1997) indica que los pacientes atendidos en centros de

salud privados y públicos ponen un énfasis especial en cuanto a los resultados obtenidos durante la atención y posterior a ella, ya que analizan las habilidades y características del profesional de salud, esperando que estos cumplan con sus expectativas de manera que puedan absolver cualquier inquietud, dado que las expectativas que tiene del servicio deberán de ser cumplidas para su plena satisfacción.

Por último cabe mencionar el estudio de Guerra (2015) quien a través de su investigación logró determinar la relación de la calidad en la atención según la percepción de los pacientes, donde destaca que para lograr una plena satisfacción del usuario implican diversos factores que van desde la infraestructura del centro de salud hasta la condición del profesional de salud, quien deberá de mostrar valores, confianza y habilidades que hagan que la atención sea plena y satisfactoria.

VI. CONCLUSIONES

Primera Se concluye que en el puesto de salud en estudio de un total de 80 encuestados 75 sujetos refieren un nivel de satisfacción respecto a las expectativas ex – ante de la atención; solamente 5 refieren un cierto nivel de insatisfacción respecto al servicio; por otro lado con respecto a las percepciones del servicio ex – post 45 entrevistados refieren un importante nivel de satisfacción; del mismo modo 35 pacientes se encuentran insatisfechos con el servicio ofrecido.

Segundo . Se concluye que, con respecto a la comparación de expectativas y percepciones con relación a la edad, en cuanto a expectativas el grupo etario entre 30-59 años refiere (32 entrevistados) una alta expectativa en relación al servicio; por otro lado (16 pacientes) en el mismo rango de edad refieren un importante nivel de insatisfacción sobre la percepción del servicio.

Tercero. Se concluye que con respecto al nivel comparativo entre expectativas y percepciones respecto a los problemas de salud bucal, las expectativas en la atención incluyen a 23 pacientes con el diagnóstico de periodontitis que se encuentran satisfechos con la información respecto al servicio; sin embargo 12 de ellos con el mismo diagnóstico refieren importantes niveles de insatisfacción por el servicio recibido.

Cuarto. Se concluye con respecto al nivel de expectativa antes de la atención que 75 sujetos encuestados afirman su satisfacción con la información previamente recibida acerca del servicio, y 5 de ellos confirman su insatisfacción.

Quinto. Se concluye que con respecto al nivel de percepción 45 sujetos encuestados afirman su satisfacción con respecto a la atención recibida en este servicio; sin embargo, 35 de ellos informan su disconformidad con respecto a la atención odontológica del centro de salud.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Se recomienda a los pacientes en el grupo etario de 30-59 años focalizar sus expectativas y percepciones a través de: buzones de sugerencias, encuestas y responder a las entrevistas organizadas en la red social para mejorar el servicio odontológico en dicho puesto de salud.

Segunda. Se recomienda a la oficina de calidad de la DIRESA Chimbote implementar la medición SERVQUAL en forma trimestral para valorar en forma mas especifica el nivel de expectativa y percepción respecto al servicio.

Tercero. Se recomienda al cuerpo de profesionales en odontología a nivel macro (DIRESA) mejorar los indicadores de atención en las patologías bucodentales de mayor prevalencia en dicho establecimiento de salud.

Cuarto. Se recomienda a la oficina de imagen institucional de DIRESA mejorar la información referente a la cartera de servicios odontológicos ampliando la cobertura de información hacia las redes sociales en donde se refuerza el mensaje con videos preventivo-promocionales.

Quinto. Se recomienda a la jefatura del servicio de odontología implementar estrategias de mejora continua, comenzando por una lluvia de ideas para desarrollar un trabajo de mayor calidad en base a las actividades aprobadas en dicha junta.

REFERENCIAS

- Ahmed, B., Akbar, M., Sabahat, T., Ali, S., Hussain, A., Akbar, A., & Hongming, X. (2021). Does Firm Life Cycle Impact Corporate Investment Efficiency? *Sustainability*, 13(1), 197. <https://doi.org/10.3390/su13010197>
- Ajzen, I. (2020). The theory of planned behavior: Frequently asked questions. *Human Behavior and Emerging Technologies*, 2(4), 314-324. <https://doi.org/10.1002/hbe2.195>
- Akbar, F., Pasiga, B., Samad, R., Pratiwi, R., Anwar, A., Djamaluddin, N., & Ulfa, L. (2018). Evaluation of Expectations and Perceptions on Quality of Dental Services in Bantaeng District, South Sulawesi, Indonesia, 2018. *Journal of International Dental and Medical Research*, 11(3), 938-944.
- Anang, A., Haryanti, F., & Meliala, A. M. (2019). Quality of dental care services and satisfaction of patients visiting dental treatment center of Kahuripan public health center, Tawang sub district, Tasikmalaya city. *Majalah Kedokteran Gigi Indonesia*, 5(2), 62-68. <https://doi.org/10.22146/majkedgiind.41019>
- Antezana, W. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Centro Odontológico Dental Service. Junio 2018* [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29797/antezana_zw.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arifin, S., Rahman, F., Pujianti, N., Wulandari, A., Z. A, I., & Affandi, R. (2019). Analysis Of Quality Health Care to Patients Participants of Executive Agency Social Health Insurance In Negara Primary Health Center (PHC) Hulu Sungai Selatan District. *International Journal of Applied Business and Economic Research*. <http://eprints.ulm.ac.id/5847/>
- Asociación Británica de Investigación Educativa [BERA]. (2018). *Guía ética para la investigación educativa* (4 edición). BERA. <https://www.bera.ac.uk/publication/guia-etica-para-la-investigacion-educativa>
- Ayesta, A. (2022). *Calidad de atención dental en usuarios de dos centros odontológicos Chiclayo* [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81590/Ayesta_GAC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Babroudi, N. E. P., Sabri-Laghaie, K., & Ghouschi, N. G. (2021). Re-evaluation of the healthcare service quality criteria for the Covid-19 pandemic: Z-number fuzzy cognitive map. *Applied Soft Computing*, 112, 107775. <https://doi.org/10.1016/j.asoc.2021.107775>
- Bermúdez-Hernández, J., Palacios-Moya, L., Valencia-Arias, A., & Bran-Piedrahita, L. (2021). A proposed model of user satisfaction with medical emergency services by using the SERVQUAL model. *Journal of Pharmacy & Pharmacognosy Research*, 9, 859-869.
- Bernal, C. (2016). *Metodología De La Investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (4ta edición). Pearson. https://www.academia.edu/44228601/Metodologia_De_La_Investigaci%C3%B3n_Bernal_4ta_edicion
- Da Silva, N. B., Martiniano, S. G., Cardoso, A. M. R., Cavalcanti, Y. W., Figueiredo, N., & Padilha, W. W. N. (2022). User satisfaction with Dental Specialty Centers in Brazil: Proposal of satisfaction index and associated factors. *Community Dentistry and Oral Epidemiology*, 50(1), 67-73. <https://doi.org/10.1111/cdoe.12718>
- Daniela ,P.L., odontología ,expectativas y percepciones de la de servicio en pacientes en dental ,articulo scielo.org. ,universidad Bio Bio ,chile
- Dopeykar, N., Bahadori, M., Mehdizadeh, P., Ravangard, R., Salesi, M., & Hosseini, S. M. (2018). Assessing the quality of dental services using SERVQUAL model. *Dental Research Journal*, 15(6), 430-436.
- Fabian-Sánchez, A., Podestía-Gavilano, L., & Ruiz-Arias, R. (2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Horiz Med*, 22(1), 1-8.
- Ferro T, María J. (2005). Motivación, expectativas y metas implicadas en el desempeño estudiantil en la clínica odontológica. *Acta Odontológica Venezolana*, 43(1),50-54. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-63652005000100009&lng=es&tlng=es.

- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la investigación*. Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Goula, A., Stamouli, M.-A., Alexandridou, M., Vorreakou, L., Galanakis, A., Theodorou, G., Stauroopoulos, E., Kelesi, M., & Kaba, E. (2021). Public Hospital Quality Assessment. Evidence from Greek Health Setting Using SERVQUAL Model. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(7), 3418. <https://doi.org/10.3390/ijerph18073418>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta*. Mc Graw Hill.
- Hertzum, M., Ellingsen, G., & Melby, L. (2021). Drivers of expectations: Why are Norwegian general practitioners skeptical of a prospective electronic health record? *Health Informatics Journal*, 27(1), 1460458220987298. <https://doi.org/10.1177/1460458220987298>
- Henríquez-Tejo, Rocío Belén, & Cartes-Velásquez, Ricardo Andrés. (2016). Percepciones de la población respecto al cirujano dentista. *Odontología estomatología*, 18(27),16-24. http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-93392016000100003&lng=es&tling=es.
- Himawati, M., Rengganis, K., Adawiyah, R., Fasya, D., Rosida, U., & Fitriyana, N. (2021). Overview of patients satisfaction level at dental clinic Cimahi tengah health center Indonesia. *Journal of Health and Dental Sciences*, 1(2), 197-208.
- Januar, P., Mayasari, Y., & Mutiara, R. (2020). The relationship between dental health perception and dental service utilization among school children in south jakarta. *Jurnal Ilmiah dan Teknologi Kedokteran Gigi*, 16(1), 30-35.
- Jatav, S. (2018). *A Study on GAP Analysis of Service Quality of Health Insurance Sector* (SSRN Scholarly Paper N.º 3673741). Social Science Research Network. <https://papers.ssrn.com/abstract=3673741>
- Lakin, K., & Kane, S. (2022). Peoples' expectations of healthcare: A conceptual review and proposed analytical framework. *Social Science & Medicine*, 292(114636). <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2021.114636>

- Lara-Alvarez, Jefferson Jonathan, Hermoza-Moquillaza, Rocío Victoria, & Arellano-Sacramento, César. (2020). Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. *Revista Estomatológica Herediana*, 30(3), 145-152. <https://dx.doi.org/10.20453/reh.v30i3.3817>
- Larson, E., Sharma, J., Bohren, M. A., & Tunçalp, Ö. (2019). When the patient is the expert: Measuring patient experience and satisfaction with care. *Bulletin of the World Health Organization*, 97(8), 563-569. <https://doi.org/10.2471/BLT.18.225201>
- Maesaroh, T. S., Ulfiana, E., & Octaviana, A. (2020). Relationship of service quality dimensions with service satisfaction antenatal care. *Journal of Applied Health Management and Technology*, 2(4), 127-135. <https://doi.org/10.31983/jahmt.v2i4.6464>
- Ministerio de Salud. (2019). *Minsa trabaja para que los establecimientos de salud cuenten con profesionales de odontología*. gob.pe. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/61315-minsa-trabaja-para-que-los-establecimientos-de-salud-cuenten-con-profesionales-de-odontologia>
- Mohan, A., Shanmugam, R., & Rajeswari, P. (2022). Service quality of dental care services. *International Journal of Early Childhood Special Education*, 14(03), 2700-2074.
- Mohebifar, R., Hasani, H., Barikani, A., & Rafiei, S. (2016). Evaluating Service Quality from Patients' Perceptions: Application of Importance-performance Analysis Method. *Osong Public Health and Research Perspectives*, 7(4), 233-238. <https://doi.org/10.1016/j.phrp.2016.05.002>
- Mom, A., & Meyet, R. (2021). Assessing User Satisfaction with the Quality of Healthcare Services in Cameroon. *African Economic Research Consortium, Research Paper* 431. <https://www.africaportal.org/publications/assessing-user-satisfaction-quality-healthcare-services-cameroon-research-paper/>
- Murillo Almache, Á., & Morales Barcia, C. (2018). Expectativa y percepción de calidad de atención odontológica en la comunidad del cantón Junín. *Revista San Gregorio*, 1(21), 66-73. <http://dx.doi.org/10.36097/rsan.v1i21.559>

- Ñaupas, H., Palacios, J., Valdivia, M., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- Pamungkas, A. G., Suharko, A., Apriani, D., Jawahir, & Nabila, E. A. (2022). Analysis of the Effect of Quality, Service Price and Satisfaction on Patients and Their Impact on Visits to Exclusive Dental Clinics in South Jakarta. *APTISI Transactions on Management (ATM)*, 7(1), 8-14. <https://doi.org/10.33050/atm.v7i1.1747>
- Parodi-Lema, D., & Medin-Giacomozzi, A. (2018). Expectativas y percepciones de calidad de servicio en pacientes de atención dental en un municipio de Chile. *Revista Médica de Risaralda*, 24(2), 115-118.
- Peru21. (2021, diciembre 3). *Día Nacional de la Odontología Peruana: El importante papel del Cirujano-dentista en la lucha contra la COVID-19*. Peru21. <https://peru21.pe/vida/salud/dia-nacional-de-la-odontologia-peruana-el-importante-papel-del-cirujano-dentista-en-la-lucha-contra-la-covid-19-odontologia-covid-19-salud-noticia/>
- Priyono, B. (2021). Analysis of patient satisfaction with the quality of health services at nala husada dental hospital (rsgm), hang tuah university, surabaya. *journal asro*, 12(01), 6-21. <https://doi.org/10.37875/asro.v12i01.375>
- Qianzhen, S., & Lee, Y. (2021). A Study on the effect of Dental Service Quality on Satisfaction -Focusing on the Mediation Effect of Perceived Value-. *Journal of Digital Convergence*, 19(7), 175-188. <https://doi.org/10.14400/JDC.2021.19.7.175>
- Quesada, I. (2021). *Satisfacción del usuario y la calidad del servicio odontológico en el policlínico del Ejército Fuerte "Hoyos Rubio", Rímac, 2020*. [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63987/Quesada_LI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rai, N. K., Tyrrell, H., Carey, C., & Tiwari, T. (2019). Patient perceptions in quality of care: Report from university veterans clinic. *BMC Oral Health*, 19(1), 268. <https://doi.org/10.1186/s12903-019-0971-6>
- Ramírez, E. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio*

- odontológico del Centro de Salud Húsares del Perú—Pucallpa, 2021 [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70267/Ram%c3%adrez_PEG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ranjbar, M., Bahrami, M., Ahmadabadi, H., Arab, M., Nasiri, S., & Hataminasab, H. (2021). Analysis of SERVQUAL in Shahid Sadoghi hospital, Yazd, Iran. *Digital Convergence Magazine*, 19(7).
- Reyes Fernandez, S., Paredes Solis, S., Legorreta Soberanis, J., Romero Castro, N., Flores Moreno, M., & Andersson, N. (2015). User satisfaction with dental services and associated factors in Acapulco, Mexico. *Revista Cubana de Estomatología*, 52(3), 19-28. Retrieved from
- Riaz, A., & Sughra, U. (2021). Measurement of Service Quality Gaps in Dental Services using SERVQUAL in Public Hospitals of Rawalpindi. *Pakistan Journal of Medical Sciences*, 37(3), 751-756. <https://doi.org/10.12669/pjms.37.3.3436>
- Rocha, J., Pinto, A., Batista, M., Paula, J. S. de, & Ambrosano, G. (2017). The importance of the evaluation of expectations and perceptions to improve the dental service quality. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 30(6), 568-576. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-01-2016-0008>
- Salazar, C. (2018). *Nivel de satisfacción del paciente en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar-Ayacucho-2017* [Tesis de Posgrado]. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20555/salazar_hc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ubilla, M. A. B., Barreno, E. R. Z., Freire, F. O., & Sánchez, M. T. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15.
- Vera, J., Castaña, R., & Torres, Y. (2018). *Fundamentos de la metodología de la investigación científica*. Editorial Grupo Compás.

Bucchi, Cristina, Sepúlveda, Constanza, Monsalves, María José, & Bustos, Luis. (2012). Descripción de la satisfacción usuaria de pacientes que reciben Atención de urgencia dental en cinco establecimientos de atención primaria de Salud. *International journal of odontostomatology*, 6(3), 275-280.

ANEXO 1. CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Expectativas	Se define a las expectativas como un futuro probable que es producto de experiencias tanto individuales como colectivas que están moldeadas y constituidas por esperanza y miedo, deseo y anhelos, cuidados y análisis racional, y es, esencialmente, el futuro hecho presente. A su vez las expectativas pueden ser de cuatro tipos: ideales, previstas, no formadas y normativas (Hertzum et al., 2021).	Según el modelo de expectativas y percepciones para la atención odontológica puede dimensionarse en tangibles, confiabilidad, capacidad de respuestas, garantía y empatía	Tangibles	Instalaciones, equipos	Escala Ordinal
			Confiabilidad	Prestación del servicio, resolución de problemas	
			Capacidad de respuesta	Servicio rápido, actitud y prontitud, quejas	
Percepciones	Se define como subjetivo, al combinar componentes físicos y bienestar emocional, siendo influenciada por comportamientos relacionados con el cuidado de salud y también por factores sociales y ambientales (Januar et al., 2020).	Según el modelo de expectativas y percepciones para la atención odontológica puede dimensionarse en tangibles, confiabilidad, capacidad de respuestas, garantía y empatía	Garantía	Capacidad técnica, habilidades, competencias	Escala de Likert
			Empatía	Necesidades, deseos, preferencia de clientes	
			Edad	Es una variable sociodemográfica que representa el tiempo de vida de una persona desde que nace hasta el periodo actual que se encuentra o se desee encontrar.	
Problema bucal	Se define como la enfermedad que pone en riesgo la salud de la boca cuando no existe intervención odontológica.	El problema bucal es una dimensión de la salud que necesita intervención para que se encuentre bien de salud la población.	Salud	Caries Gingivitis Periodontitis Halitosis Llagas y aftas Herpes labial	Escala nominal

ANEXO 2. CUESTIONARIO DE EXPECTATIVAS SOBRE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA

N°	Ítems	Total desacuerdo/Total acuerdo						
		1	2	3	4	5	6	7
	Tangibles							
1	Tener equipo actualizado							
2	Los dentistas siempre están bien vestidos y se ven pulcros							
3	Los auxiliares están bien vestidos, limpios y se ven pulcros							
4	Instalaciones físicas apropiadas para el tipo de servicios							
	Fiabilidad							
5	Se puede confiar en que el personal hará lo correcto							
6	Informar a los pacientes con precisión cuándo se realizarán los servicios							
7	Sinceridad del personal de la clínica para tratar de resolver los problemas de los pacientes							
8	Tiempo de espera relativo a la hora de la cita o horaria de un servicio							
	Sensibilidad							
9	Reciba un servicio rápido del personal de la clínica							
10	El personal siempre está dispuesto a ayudar a los pacientes							
11	Respuesta rápida a las solicitudes y problemas de los pacientes							
	Garantía							
12	El personal es confiable							
13	El personal es cortés							

14	El personal trabaja en conjunto en el mejor interés de los pacientes							
15	Se sintió seguro al recibir servicios del personal							
	Empatía							
16	El personal sabe cuáles son sus necesidades							
17	Horas de funcionamiento convenientes para las necesidades del paciente							
18	El personal le brinda atención personalizada							

ANEXO 3. CUESTIONARIO DE PERCEPCIONES SOBRE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA

N°	Ítems	Insatisfecho / Satisfecho						
		1	2	3	4	5	6	7
	Tangibles							
1	Tener equipo actualizado							
2	Los dentistas siempre están bien vestidos y se ven pulcros							
3	Los auxiliares están bien vestidos, limpios y se ven pulcros							
4	Instalaciones físicas apropiadas para el tipo de servicios							
	Fiabilidad							
5	Se puede confiar en que el personal hará lo correcto							
6	Informar a los pacientes con precisión cuándo se realizarán los servicios							
7	Sinceridad del personal de la clínica para tratar de resolver los problemas de los pacientes							
8	Tiempo de espera relativo a la hora de la cita o horaria de un servicio							
	Sensibilidad							
9	Reciba un servicio rápido del personal de la clínica							
10	El personal siempre está dispuesto a ayudar a los pacientes							
11	Respuesta rápida a las solicitudes y problemas de los pacientes							
	Garantía							
12	El personal es confiable							

13	El personal es cortés							
14	El personal trabaja en conjunto en el mejor interés de los pacientes							
15	Se sintió seguro al recibir servicios del personal							
	Empatía							
16	El personal sabe cuáles son sus necesidades							
17	Horas de funcionamiento convenientes para las necesidades del paciente							
18	El personal le brinda atención personalizada							

ANEXO 4. VALIDACIÓN EXPERTO DE LA VARIABLE EXPECTATIVAS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chimbote, 28 de junio de 2022.

Señor (a)
Mg/Dr.
.- Pereyra Carruitero Lucy

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión Pública

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recorro a usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

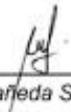
Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Ficha técnica instrumental.
- Instrumento de recolección de datos
- Matriz de consistencia
- Cuadro de operacionalización de variables
- Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos
- Informe de validación del instrumento

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma


Dr. Castañeda Silvestre Deysi



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre del instrumento:

"Cuestionario de expectativas sobre la atención odontológica".

2. Autor original:

Cuestionario de expectativas sobre la atención odontológica: Rocha, J., Pinto, A., Batista, M., Paula, J., & Ambrosano G

Adaptado por Deysi Castañeda Silvestre.

3. Objetivo:

Recoger información y analizar las expectativas sobre la atención odontológica en un puesto de salud Ancash 2022.

4. Estructura y aplicación:

El instrumento correspondiente a las expectativas sobre la atención odontológica está estructurado en base a 18 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 30 pacientes odontológicos que asisten a un centro odontológico donde se desarrollará la investigación.



5. Estructura detallada según ENFOQUE:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

Título de la tesis: Expectativas y percepciones sobre la atención odontológica en un puesto de salud Ancash 2022.

Variable (s) / Categoría	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Expectativas	Tangibles	Instalaciones	1,2,3,4
		Equipos	
	Confiabilidad	Prestación del servicio	5,6,7,8
		Resolución de problemas	
	Capacidad de respuesta	Servicio rápido	9,10,11
		Actitud	
		Prontitud	
		Quejas	
	Garantía	Capacidad técnica	12,13,14,15
		Habilidades	
		Competencias	
	Empatía	Necesidades	16,17,18
		Deseos	
Preferencias de clientes			



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

“Cuestionario de expectativas sobre la atención odontológica”

Autor: Castañeda Silvestre Deysi

Se agradece anticipadamente la colaboración de los pacientes que asisten a un centro odontológico.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

Variables demográficas

EDAD: _____

SEXO: (M) (F)

Problema bucal:

a) Caries b) Gingivitis c) Periodontitis d) Halitosis e) Llagas y aftas f) Herpes labial

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN						
			Total en desacuerdo / Total de acuerdo						
			1	2	3	4	5	6	7
Tangibles	<i>Instalaciones, equipos</i>	1. Tener equipo actualizado							
		2. Los dentistas siempre están bien vestidos y se ven pulcros							
		3. Los auxiliares están bien vestidos, limpios y se ven pulcros							
		4. Instalaciones físicas apropiadas para el tipo de servicios							
Confiabilidad	Prestación del servicio, resolución de problemas	5. Se puede confiar en que el personal hará lo correcto							
		6. Informar a los pacientes con precisión cuándo se realizarán los servicios							
		7. Sinceridad del personal de la clínica para tratar de resolver los problemas de los pacientes							
		8. Tiempo de espera relativo a la hora de la cita o horaria de un servicio							
Sensibilidad		9. Reciba un servicio rápido del personal de la clínica							



	Capacidad técnica, habilidades, competencias	10. El personal siempre está dispuesto a ayudar a los pacientes								
		11. Respuesta rápida a las solicitudes y problemas de los pacientes								
Garantía	Servicio rápido, actitud y prontitud, quejas	12. El personal es confiable								
		13. El personal es cortés								
		14. El personal trabaja en conjunto en el mejor interés de los pacientes								
		15. Se sintió seguro al recibir servicios del personal								
Empatía	Necesidades, deseos, preferencia de clientes	16. El personal sabe cuáles son sus necesidades								
		17. Horas de funcionamiento convenientes para las necesidades del paciente								
		18. El personal le brinda atención personalizada								

- Se considera el instrumento a utilizar.



CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Titulo de la tesis: *Expectativas y percepciones sobre la atención odontológica en un puesto de salud Ancash 2022.*

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Expectativas	<i>Se define a las expectativas como un futuro probable que es producto de experiencias tanto individuales como colectivas que están moldeadas y constituidas por esperanza y miedo, deseo y anhelos, cuidados y análisis racional, y es, esencialmente, el futuro hecho presente. A su vez las expectativas pueden ser de cuatro tipos: ideales, previstas, no formadas y normativas (Hertzum et al., 2021).</i>	<i>Según el modelo de expectativas y percepciones para la atención odontológica puede dimensionarse en tangibles, confiabilidad, capacidad de respuestas, garantía y empatía</i>	Tangibles	Instalaciones, equipos	<i>Escala de Likert 1 a 7 donde los valores 1 al 4 se ubicará en la ubicación de total desacuerdo mientras que de 4 a 7 estará en la ubicación de total acuerdo.</i>
			Confiabilidad	Prestación del servicio, resolución de problemas	
			Capacidad de respuesta	Servicio rápido, actitud y prontitud, quejas	
Percepciones	<i>Se define como subjetivo, al combinar componentes físicos y bienestar emocional, siendo influenciada por comportamientos relacionados con el cuidado de salud y también por factores sociales y ambientales (Januar et al., 2020).</i>	<i>Según el modelo de expectativas y percepciones para la atención odontológica puede dimensionarse en tangibles, confiabilidad, capacidad de respuestas, garantía y empatía</i>	Garantía	Capacidad técnica, habilidades, competencias	
			Empatía	Necesidades, deseos, preferencia de clientes	



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Expectativas y percepciones sobre la atención odontológica en un puesto de salud Ancash 2022

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Expectativas	Tangibles	Instalaciones, equipos	1. Tener equipo actualizado	X		X		X		X		
			2. Los dentistas siempre están bien vestidos y se ven pulcros	X		X		X		X		
			3. Los auxiliares están bien vestidos, limpios y se ven pulcros	X		X		X		X		
			4. Instalaciones físicas apropiadas para el tipo de servicios	X		X		X		X		
	Confiabilidad	Prestación de servicio, resolución de problemas	5. Se puede confiar en que el personal hará lo correcto	X		X		X		X		
			6. Informar a los pacientes con precisión cuándo se realizarán los servicios	X		X		X		X		
			7. Sinceridad del personal de la clínica para tratar de resolver los problemas de los pacientes	X		X		X		X		
			8. Tiempo de espera relativo a la hora de la cita o horaria de un servicio	X		X		X		X		
	Sensibilidad	Capacidad técnica, habilidades, competencias	9. Reciba un servicio rápido del personal de la clínica	X		X		X		X		
			10. El personal siempre está dispuesto a ayudar a los pacientes	X		X		X		X		
			11. Respuesta rápida a las solicitudes y problemas de los pacientes	X		X		X		X		



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Expectativas y percepciones sobre la atención odontológica en un puesto de salud Ancash 2022

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Cuestionario de expectativas sobre la atención odontológica".

3. TESISTA:

Castañeda Silvestre Deysi.

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:

APROBADO: SÍ

NO

Chimbote, 28 de junio de 2022.

 Mg/Dr. DNI: 32951406 EXPERTO: Pereyra Carruitero Lucy	 HUELLA
--	---

Colocar Constancia SUNEDU del validador



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chimbote, 28 de junio de 2022.

Señor (a)
Mg/Dr.
Méndez Valerio Estefa

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión Pública

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recorro a usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Ficha técnica instrumental.*
- *Instrumento de recolección de datos*
- *Matriz de consistencia*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos*
- *Informe de validación del instrumento*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma



Br. Castañeda Silvestre Deysi



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Expectativas y percepciones sobre la atención odontológica en un puesto de salud Ancash 2022

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	
Expectativas	Tangibles	Instalaciones equipos	1. Tener equipo actualizado	X		X		X		X			
			2. Los dentistas siempre están bien vestidos y se ven pulcros	X		X		X		X			
			3. Los auxiliares están bien vestidos, limpios y se ven pulcros	X		X		X		X			
			4. Instalaciones físicas apropiadas para el tipo de servicios	X		X		X		X			
	Confiable	Prestación de servicio, resolución de problemas	5. Se puede confiar en que el personal hará lo correcto	X		X		X		X			
			6. Informar a los pacientes con precisión cuándo se realizarán los servicios	X		X		X		X			
			7. Sinceridad del personal de la clínica para tratar de resolver los problemas de los pacientes	X		X		X		X			
			8. Tiempo de espera relativo a la hora de la cita horaria de un servicio	X		X		X		X			
	Sensibilidad	Capacidad técnica, habilidades, competencias	9. Reciba un servicio rápido del personal de la clínica	X		X		X		X			
			10. El personal siempre está dispuesto a ayudar a los pacientes	X		X		X		X			
			11. Respuesta rápida a las solicitudes y problemas de los pacientes	X		X		X		X			



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Garantía	Servicio rápido, actitud y prontitud, quejas	12. El personal es confiable	+		+		+		+	
		13. El personal es cortés	+		+		+		+	
		El personal trabaja en conjunto en el mejor interés de los pacientes	+		+		+		+	
		14. Se sintió seguro al recibir servicios del personal	+		+		+		+	
		15. El personal es confiable	+		+		+		+	
Empatía	Necesidades, deseos, preferencias de clientes	16. El personal sabe cuáles son sus necesidades	+		+		+		+	
		17. Horas de funcionamiento convenientes para las necesidades del paciente	+		+		+		+	
		18. El personal le brinda atención personalizada	+		+		+		+	

Grado y Nombre del Experto: Magister - Méndez Valerio Estefa

Firma del experto

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Expectativas y percepciones sobre la atención odontológica en un puesto de salud Ancash 2022

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Cuestionario de expectativas sobre la atención odontológica".

3. TESISISTA:

Castañeda Silvestre Deysi.

4. DECISIÓN:

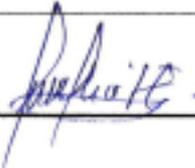
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:

APROBADO: SÍ

NO

Chimbote, 28 de junio de 2022.

 <hr/> <p>Mg/Dr. DNI: 32961160 EXPERTO: Méndez Valerio Estefa</p>	 <p>HUELLA</p>
--	---

Colocar Constancia SUNEDU del validador



**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chimbote, 28 de junio de 2022.

Señor (a)
Mg/Dr.
- Romero Rodríguez Lisset

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión Pública

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Ficha técnica instrumental.*
- *Instrumento de recolección de datos*
- *Matriz de consistencia*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos*
- *Informe de validación del instrumento*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma

Dr. Castañeda Silvestre Deysi



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Expectativas y percepciones sobre la atención odontológica en un puesto de salud Ancash 2022

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Expectativas	Tangibles	Instalaciones, equipos	1. Tener equipo actualizado	X		X		X		X		
			2. Los dentistas siempre están bien vestidos y se ven pulcros	X		X		X		X		
			3. Los auxiliares están bien vestidos, limpios y se ven pulcros	X		X		X		X		
			4. Instalaciones físicas apropiadas para el tipo de servicios	X		X		X		X		
	Confiabilidad	Prestación de servicio, resolución de problemas	5. Se puede confiar en que el personal hará lo correcto	X		X		X		X		
			6. Informar a los pacientes con precisión cuándo se realizarán los servicios	X		X		X		X		
			7. Sinceridad del personal de la clínica para tratar de resolver los problemas de los pacientes	X		X		X		X		
			8. Tiempo de espera relativo a la hora de la cita o horaria de un servicio	X		X		X		X		
	Sensibilidad	Capacidad técnica, habilidades, competencias	9. Reciba un servicio rápido del personal de la clínica	X		X		X		X		
			10. El personal siempre está dispuesto a ayudar a los pacientes	X		X		X		X		
			11. Respuesta rápida a las solicitudes y problemas de los pacientes	X		X		X		X		



Garantía	Servicio rápido, actitud y prontitud, quejas	12. El personal es confiable	+		+		+		+		
		13. El personal es cortés	+		+		+		+		1
		El personal trabaja en conjunto en el mejor interés de los pacientes	+		+		+		+		1
		14. Se sintió seguro al recibir servicios del personal	+		+		+		+		1
		15. El personal es confiable	+		+		+		+		1
Empatía	Necesidades, deseos, preferencia de clientes	16. El personal sabe cuáles son sus necesidades	+		+		+		+		1
		17. Horas de funcionamiento convenientes para las necesidades del paciente	+		+		+		+		1
		18. El personal le brinda atención personalizada	+		+		+				1

Grado y Nombre del Experto: Magister – Romero Rodríguez Lisset

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Expectativas y percepciones sobre la atención odontológica en un puesto de salud Ancash 2022

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Cuestionario de expectativas sobre la atención odontológica".

3. TESISISTA:

Castañeda Silvestre Deysi.

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:

APROBADO: SÍ

NO

Chimbote, 28 de junio de 2022.

 Mg/Dr. DNI: 42608433 EXPERTO: Romero Rodríguez Lisset	 HUELLA
--	--

Colocar Constancia SUNEDU del validador

ANEXO 5. VALIDACIÓN EXPERTO DE LA VARIABLE PERCEPCIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chimbote, 28 de junio de 2022.

Señor (a)
Mg/Dr.
Pereyra Carruitero Lucy
De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión Pública

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recorro a usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Ficha técnica instrumental.*
- *Instrumento de recolección de datos*
- *Matriz de consistencia*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos*
- *Informe de validación del instrumento*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma



Br. Castañeda Silvestre Deysi



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre del instrumento:

“Cuestionario de percepciones sobre la atención odontológica”.

2. Autor original:

Cuestionario de expectativas sobre la atención odontológica: Rocha, J., Pinto, A., Batista, M., Paula, J., & Ambrosano G

Adaptado por Deysi Castañeda Silvestre.

3. Objetivo:

Recoger información y analizar las expectativas sobre la atención odontológica en un puesto de salud Ancash 2022.

4. Estructura y aplicación:

El instrumento correspondiente a las percepciones sobre la atención odontológica está estructurado en base a 18 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 30 pacientes odontológicos que asisten a un centro odontológico donde se desarrollará la investigación.

5. Estructura detallada según ENFOQUE:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

Título de la tesis: Expectativas y percepciones sobre la atención odontológica en un puesto de salud Ancash 2022.

Variable (s) / Categoría	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Percepciones	Tangibles	Instalaciones	1,2,3,4
		Equipos	
	Confiabilidad	Prestación del servicio	5,6,7,8
		Resolución de problemas	
	Capacidad de respuesta	Servicio rápido	9,10,11
		Actitud	
		Prontitud	
		Quejas	
	Garantía	Capacidad técnica	12,13,14,15
		Habilidades	
		Competencias	
	Empatía	Necesidades	16,17,18
		Deseos	
Preferencias de clientes			



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

"Cuestionario de percepciones sobre la atención odontológica"

Autor: Castañeda Silvestre Deysi

Se agradece anticipadamente la colaboración de los pacientes que asisten a un centro odontológico.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

Variables demográficas

EDAD: _____

SEXO: (M) (F)

Problema bucal:

a) Caries b) Gingivitis c) Periodontitis d) Halitosis e) Llagas y aftas f) Herpes labial

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN						
			Insatisfecho / Satisfecho						
			1	2	3	4	5	6	7
Tangibles	Instalaciones, equipos	1. Tener equipo actualizado							
		2. Los dentistas siempre están bien vestidos y se ven pulcros							
		3. Los auxiliares están bien vestidos, limpios y se ven pulcros							
		4. Instalaciones físicas apropiadas para el tipo de servicios							
Confiabilidad	Prestación del servicio, resolución de problemas	5. Se puede confiar en que el personal hará lo correcto							
		6. Informar a los pacientes con precisión cuándo se realizarán los servicios							
		7. Sinceridad del personal de la clínica para tratar de resolver los problemas de los pacientes							
		8. Tiempo de espera relativo a la hora de la cita o horaria de un servicio							
Sensibilidad		9. Reciba un servicio rápido del personal de la clínica							



	Capacidad técnica, habilidades, competencias	10. El personal siempre está dispuesto a ayudar a los pacientes							
		11. Respuesta rápida a las solicitudes y problemas de los pacientes							
Garantía	Servicio rápido, actitud y prontitud, quejas	12. El personal es confiable							
		13. El personal es cortés							
		14. El personal trabaja en conjunto en el mejor interés de los pacientes							
		15. Se sintió seguro al recibir servicios del personal							
Empatía	Necesidades, deseos, preferencia de clientes	16. El personal sabe cuáles son sus necesidades							
		17. Horas de funcionamiento convenientes para las necesidades del paciente							
		18. El personal le brinda atención personalizada							

- Se considera el instrumento a utilizar.



CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Título de la tesis: *Expectativas y percepciones sobre la atención odontológica en un puesto de salud Ancash 2022.*

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Expectativas	Se define a las expectativas como un futuro probable que es producto de experiencias tanto individuales como colectivas que están moldeadas y constituidas por esperanza y miedo, deseo y anhelos, cuidados y análisis racional, y es, esencialmente, el futuro hecho presente. A su vez las expectativas pueden ser de cuatro tipos: ideales, previstas, no formadas y normativas (Hertzum et al., 2021).	Según el modelo de expectativas y percepciones para la atención odontológica puede dimensionarse en tangibles, confiabilidad, capacidad de respuestas, garantía y empatía	Tangibles	Instalaciones, equipos	Escala de Likert 1 a 7 donde los valores 1 al 4 se ubicará en la ubicación de total desacuerdo mientras que de 4 a 7 estará en la ubicación de total acuerdo.
			Confiabilidad	Prestación del servicio, resolución de problemas	
			Capacidad de respuesta	Servicio rápido, actitud y prontitud, quejas	
Percepciones	Se define como subjetivo, al combinar componentes físicos y bienestar emocional, siendo influenciada por comportamientos relacionados con el cuidado de salud y también por factores sociales y ambientales (Januar et al., 2020).	Según el modelo de expectativas y percepciones para la atención odontológica puede dimensionarse en tangibles, confiabilidad, capacidad de respuestas, garantía y empatía	Garantía	Capacidad técnica, habilidades, competencias	
			Empatía	Necesidades, deseos, preferencia de clientes	



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Expectativas y percepciones sobre la atención odontológica en un puesto de salud Ancash 2022

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN N		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR R		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Expectativas	Tangibles	Instalaciones, equipos	1. Tener equipo actualizado	X		X		X		X				
			2. Los dentistas siempre están bien vestidos y se ven pulcros	X		X		X		X				
			3. Los auxiliares están bien vestidos, limpios y se ven pulcros	X		X		X		X				
			4. Instalaciones físicas apropiadas para el tipo de servicios	X		X		X		X				
	Confiabilidad	Prestación de servicio, resolución de problemas	5. Se puede confiar en que el personal hará lo correcto	X		X		X		X				
			6. Informar a los pacientes con precisión cuándo se realizarán los servicios	X		X		X		X				
			7. Sinceridad del personal de la clínica para tratar de resolver los problemas de los pacientes	X		X		X		X				
			8. Tiempo de espera relativo a la hora de la cita o horaria de un servicio	X		X		X		X				
	Sensibilidad	Capacidad técnica, habilidades, competencias	9. Reciba un servicio rápido del personal de la clínica	X		X		X		X				
			10. El personal siempre está dispuesto a ayudar a los pacientes	X		X		X		X				
			11. Respuesta rápida a las solicitudes y problemas de los pacientes	X		X		X		X				



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Expectativas y percepciones sobre la atención odontológica en un puesto de salud Ancash 2022

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Cuestionario de percepciones sobre la atención odontológica".

3. TESISTA:

Castañeda Silvestre Deysi.

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:

APROBADO: SÍ



NO



Chimbote, 28 de junio de 2022.

 <hr/> <p>Mg/Dr. DNI: 32951406 EXPERTO: Pereyra Carruitero Lucy</p>	 <p>HUELLA</p>
--	---

Colocar Constancia SUNEDU del validador



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chimbote, 28 de junio de 2022.

Señor (a)
Mg/Dr.
Méndez Valerio Estefa

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión Pública

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recorro a usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Ficha técnica instrumental.*
- *Instrumento de recolección de datos*
- *Matriz de consistencia*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos*
- *Informe de validación del instrumento*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma


Br. Castañeda Silvestre Deysi



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Expectativas y percepciones sobre la atención odontológica en un puesto de salud Ancash 2022

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN N		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR R		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Expectativas	Tangibles	Instalaciones, equipos	1. Tener equipo actualizado	X		X		X		X				
			2. Los dentistas siempre están bien vestidos y se ven pulcros	X		X		X		X				
			3. Los auxiliares están bien vestidos, limpios y se ven pulcros	X		X		X		X				
			4. Instalaciones físicas apropiadas para el tipo de servicios	X		X		X		X				
	Confiability	Prestación de servicio, resolución de problemas	5. Se puede confiar en que el personal hará lo correcto	X		X		X		X				
			6. Informar a los pacientes con precisión cuándo se realizarán los servicios	X		X		X		X				
			7. Sinceridad del personal de la clínica para tratar de resolver los problemas de los pacientes	X		X		X		X				
			8. Tiempo de espera relativo a la hora de la cita horaria de un servicio	X		X		X		X				
	Sensibilidad	Capacidad técnica, habilidades, competencias	9. Reciba un servicio rápido del personal de la clínica	X		X		X		X				
			10. El personal siempre está dispuesto a ayudar a los pacientes	X		X		X		X				
			11. Respuesta rápida a las solicitudes y problemas de los pacientes	X		X		X		X				



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Expectativas y percepciones sobre la atención odontológica en un puesto de salud Ancash 2022

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Cuestionario de percepciones sobre la atención odontológica".

3. TESISISTA:

Castañeda Silvestre Deysi.

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:

APROBADO: SÍ

NO

Chimbote, 28 de junio de 2022.

 <hr/> <p>Mg/Dr. DNI: 32961160 EXPERTO: Méndez Valerio Estefa</p>	 <p>HUELLA</p>
--	---

Colocar Constancia SUNEDU del validador



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chimbote, 28 de junio de 2022.

Señor (a)

Mg/Dr.

Romero Rodríguez Lisset

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión Pública

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recorro a usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Ficha técnica instrumental.
- Instrumento de recolección de datos
- Matriz de consistencia
- Cuadro de operacionalización de variables
- Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos
- Informe de validación del instrumento

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma



Br. Castañeda Silvestre Deysi



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Expectativas y percepciones sobre la atención odontológica en un puesto de salud Ancash 2022

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN N		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR R		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Expectativas	Tangibles	Instalaciones, equipos	1. Tener equipo actualizado			X		X		X				
			2. Los dentistas siempre están bien vestidos y se ven pulcros	X		X		X		X				
			3. Los auxiliares están bien vestidos, limpios y se ven pulcros	X		X		X		X				
			4. Instalaciones físicas apropiadas para el tipo de servicios	X		X		X		X				
	Confiabilidad	Prestación de servicio, resolución de problemas	5. Se puede confiar en que el personal hará lo correcto	X		X		X		X				
			6. Informar a los pacientes con precisión cuándo se realizarán los servicios	X		X		X		X				
			7. Sinceridad del personal de la clínica para tratar de resolver los problemas de los pacientes	X		X		X		X				
			8. Tiempo de espera relativo a la hora de la cita horaria de un servicio	X		X		X		X				
	Sensibilidad	Capacidad técnica, habilidades, competencias	9. Reciba un servicio rápido del personal de la clínica	X		X		X		X				
			10. El personal siempre está dispuesto a ayudar a los pacientes	X		X		X		X				
			11. Respuesta rápida a las solicitudes y problemas de los pacientes	X		X		X		X				

Garantía	Servicio rápido, actitud y prontitud, quejas	12. El personal es confiable	2	2	2	2	1
		13. El personal es cortés	2	2	2	2	1
		El personal trabaja en conjunto en el mejor interés de los pacientes	2	2	2	2	1
		14. Se sintió seguro al recibir servicios del personal	2	2	2	2	1
		15. El personal es confiable	2	2	2	2	1
Empatía	Necesidades, deseos, preferencia de clientes	16. El personal sabe cuáles son sus necesidades	2	2	2	2	1
		17. Horas de funcionamiento convenientes para las necesidades del paciente	2	2	2	2	1
		18. El personal le brinda atención personalizada	2	2	2	0	1

Grado y Nombre del Experto: Magister - Romero Rodriguez Lisset

Firma del experto



EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Expectativas y percepciones sobre la atención odontológica en un puesto de salud Ancash 2022

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Cuestionario de percepciones sobre la atención odontológica".

3. TESISTA:

Castañeda Silvestre Deysi.

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:

APROBADO: SÍ



NO



Chimbote, 28 de junio de 2022.

 Mg/Dr. DNI: 42608433 EXPERTO: Romero Rodríguez Lisset	 HUELLA
--	--

Colocar Constancia SUNEDU del validador

ANEXO 6

FORMULA DE LA MUESTRA

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

Dónde:

N= es el total de la población =100

p= 0.70

q = 0.30

Z= Nivel de confianza al 95% = 1.96

e= Error 0.05

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.95 \times 100}{0.05^2(100 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.95}$$

$$n= 80$$



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SOSA APARICIO LUIS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES SOBRE LA ATENCION ODONTOLOGICA EN UN PUESTO DE SALUD ANCASH 2022", cuyo autor es CASTAÑEDA SILVESTRE DEYSI JAKELYN, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 27 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SOSA APARICIO LUIS ALBERTO DNI: 32887991 ORCID 0000-0002-5903-4577	Firmado digitalmente por: LASOSAS el 04-08-2022 01:08:28

Código documento Trilce: TRI - 0375572