



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión de la salud bucal y calidad de atención del servicio de
odontología de un hospital de Cajamarca**

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

AUTORA:

Alcalde Carrillo, Nathaly Nicole (orcid.org/ 0000-0003-1813-3453)

ASESORES:

Dr. Ramos de la Cruz, Manuel (orcid.org/ 0000-0001-9568-2443)

Dr. Carpio Montenegro, Walder Franco (orcid.org/ 0000-0003-1292-3710)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO – PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mis padres, que han sido mi inspiración constante para seguir adelante y no rendirme.

La autora.

Agradecimiento

Agradezco a mis padres por todo lo que .hacen por mí, por impulsarme a ser mejor cada día, a mis docentes por los conocimientos brindados en todo este tiempo de mi preparación y a mi tutor Manuel Ramos, por la paciencia que me ha tenido a lo largo de toda esta etapa. Hoy concluyo una meta más, y me siento orgullosa de mí.

La autora.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV.RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS	32
ANEXO	

Índice de tablas

Tabla 1	Nivel de gestión de la salud bucal en el servicio de odontología de un Hospital de Cajamarca.....	25
Tabla 2	Nivel de calidad de atención en el servicio de odontología de un Hospital de Cajamarca.....	26
Tabla 3	Niveles de gestión de la salud bucal según dimensiones en el servicio de odontología de un Hospital de Cajamarca.....	27
Tabla 4	Niveles de calidad de atención según dimensiones en el servicio de odontología de un Hospital de Cajamarca	28
Tabla 5	Relación entre la variable nivel de gestión de la salud bucal y calidad de atención en el servicio de odontología de un Hospital de Cajamarca.....	29

Índice de figuras

Figura 1	Nivel de gestión de la salud bucal en el servicio de odontología de un Hospital de Cajamarca.....	25
Figura 2	Nivel de calidad de atención en el servicio de odontología de un Hospital de Cajamarca	26

Resumen

Esta investigación, tuvo como objetivo determinar la relación de Gestión de la salud bucal y calidad de atención del servicio de odontología de un hospital de Cajamarca, los objetivos específicos fueron determinar el nivel de gestión de la salud bucal de un Hospital de Cajamarca, identificar el nivel de calidad de atención en el servicio de odontología de un Hospital de Cajamarca y determinar la relación de las dimensiones de la gestión de la salud bucal con la calidad de atención. Fue una investigación tipo básica, descriptiva y correlacional. La confiabilidad de los instrumentos se obtuvo mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach. Como resultado de la investigación se determinó que existe una relación positiva significativa ($p < 0,05$) entre la gestión de la salud y la calidad de atención en el servicio de odontología con 95% de confiabilidad, con los resultados obtenidos, queda demostrada la hipótesis general de la investigación del presente estudio: Existe relación positiva entre las dimensiones de la gestión de la salud bucal y calidad de atención en el servicio de odontología de un Hospital de Cajamarca.

Palabras clave: Aspectos tangibles, gestión de la salud bucal, calidad de atención, servicio.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between oral health management and the quality of care in the dental service of a hospital in Cajamarca, the specific objectives were to determine the level of management of oral health in a Hospital in Cajamarca, identify the level of quality of care in the dentistry service of a Cajamarca Hospital and determine the relationship of the dimensions of oral health management with the quality of care. It was a basic, descriptive and correlational type of research. The reliability of the instruments was obtained through the Cronbach's Alpha coefficient. As a result of the investigation, it was determined that there is a significant positive relationship ($p < 0.05$) between health management and the quality of care in the dental service with 95% reliability, with the results obtained, the general hypothesis of the investigation of the present study is demonstrated: There is a positive relationship between the dimensions of oral health management and quality of care in the dental service of a Hospital in Cajamarca.

Keywords: Tangible aspects, oral health management, quality of care, service.

I. INTRODUCCIÓN

Acceder a los servicios de salud a lo largo del tiempo se ha venido convirtiendo en parte fundamental e importante, además cabe resaltar que es un derecho básico en el país. Como es sabido, la organización mundial de la salud (OMS), da a notar que existe déficit en lo que viene a ser toda su organización y su gestión al brindar atención en diferentes servicios (OMS, 2017). Actualmente, la gestión de la salud bucal toma como indicador la calidad que se encarga de evaluar lo que los pacientes perciben. Realizar una correcta gestión y conseguir que exista calidad en la atención del área odontológica, será muy importante porque la gestión de la salud bucal es parte fundamental de la salud en general de los pacientes, y gracias a ello nosotros sabremos como son los servicios que brindan al paciente.

Una buena salud bucal tendrá efectos positivos, que serán favorables para la salud, bienestar y sobre todo para mejorar la vida de todas las personas. Por ello el ministerio de salud se enfoca en poder realizar una correcta atención y proporcionar un presupuesto para cumplir y abastecer al Hospital con los materiales necesarios, además también busca que esta atención sea de calidad en el área de odontología, porque la salud bucal en el Perú es un problema de salud notorio, y así se considera necesario realizar un estudio de los inconvenientes actuales de la salud oral (Pinella Vega, 2019).

Se sabe que la salud bucal se da desde la infancia y es muy importante porque gracias a ello existirá una correcta formación de crecimiento de niños, tomándose a las políticas de salud como gestores de esto (Diaz, 2020).

Aún la atención de calidad en el área de la salud viene siendo una problemática actual en todo el mundo, hay entes a nivel mundial que se encargan de ver analizar el sistema de la salud, como la organización mundial de la salud (OMS), la organización panamericana de la salud (OPS), los cuales dan la importancia necesaria y lo ven como tema principal en sus rutinas laborales (OPS, 2019).

En 1980, en América Latina, Donahedian (2005) realizó un aporte sobre la calidad de la atención, él es conocido como padre en la atención de los servicios de la salud, nos dice que la calidad es parte de la atención de la salud,

que se refiere al desarrollo de la asistencia sanitaria y al control de calidad. Dicho control nos indica que existen tres pilares básicos los cuales son analizar las lecturas, analizar los procesos, y analizar todos los resultados.

Sin embargo, a pesar de la implementación que se ha tenido este último año en varias estrategias que permitan atender los problemas sobre la salud bucal, persisten todavía muchas deficiencias ya que no consideran una visión total e integra del ser humano referente a la práctica. En un hospital de Cajamarca, se brinda el servicio de odontología en dos turnos mañana y tarde que hace referencia a un servicio de tiempo completo, donde se realizan las atenciones odontológicas a todos los pacientes que acuden al servicio, ofreciendo actividades recuperativas y preventivas.

Los pacientes que acuden al servicio de odontología de un Hospital de Cajamarca, van a esa entidad con el fin de ser atendidos con la mejor calidad, los pacientes esperan que el odontólogo trate su dolencias y alivien su dolor que pueden presentar, y con la esperanza de que cumplan sus tratamientos planteados, ya que en algunas oportunidades no se abastecen del material indicado para poder culminar con sus tratamientos, el médico se encarga de explicar al asegurado cuál es su plan de tratamiento según el juicio que da el odontólogo responsable del turno.

De lo anterior, el problema general de este estudio es: ¿Qué relación existe entre la gestión de la salud bucal y calidad de atención del servicio de odontología de un Hospital de Cajamarca?, los problemas específicos son: ¿Cuál es el nivel de gestión de la salud bucal de un Hospital de Cajamarca?, ¿Cuál es el nivel de atención en el servicio de odontología de un Hospital de Cajamarca?, ¿Qué relación entre las dimensiones de la gestión de la salud bucal y la calidad de atención en el servicio de odontología de un Hospital de Cajamarca?

Justificación teórica: Este trabajo realizado, tiene una contribución teórica porque ampliará los conocimientos existentes, los resultados que se identificaron, ampliarán los conocimientos teóricos sobre el tema, y nos servirá de ayuda para mejorar y ver con otras perspectivas todo lo referente a gestión de la salud bucal y a la atención de calidad. Para conseguir todo esto se tiene

que considerar usar una ficha técnica como instrumento para recoger datos relevantes para el estudio, y estos datos obtenidos ayudarán a directores del sector de la salud a realizar futuras propuestas de mejora, y a tomar decisiones al realizar programas sobre la gestión en atención y con la salubridad bucal (Minsalud, 2022).

Justificación social: Esta investigación tiene una importancia social, debido a que con el conocimiento adquirido nos permitirá identificar cuáles son las fallas que tiene la gestión y con eso se podrá realizar la creación y a desarrollar estrategias para cambiar la atención y gestión y que sean de calidad, las cuales serán de mucho beneficio para toda la población de la provincia de Cajamarca en cuanto a mejorar su salud bucal cumpliendo con la mayoría de tratamientos, y así evitar decir a los pacientes de que no cuentan con abastecimiento.

Con esta investigación se logró dar más importancia a la gestión de la salud bucal y la calidad de atención con las expectativas de mejorar el cuidado de la salud bucal, de modo que pueda ser transmitida primero a las madres de familia, a los niños, y a toda la población adulta que sufre de las consecuencias de la falta de dentadura o el padecer enfermedades orales porque hoy en día no se le da la importancia necesaria que este tema requiere.

De lo dicho anteriormente se propuso como objetivo principal, determinar la relación de gestión de la salud bucal y calidad de atención del servicio de odontología de un Hospital de Cajamarca, los objetivos específicos son: Identificar el nivel de gestión de la salud bucal de un Hospital de Cajamarca, Identificar el nivel de calidad de atención en el servicio de odontología de un Hospital de Cajamarca, Determinar la relación entre las dimensiones de la gestión de la salud bucal con la calidad de atención en el servicio de odontología de un Hospital de Cajamarca.

Como hipótesis H_1 : Existe relación positiva entre gestión de la salud bucal y calidad de atención del servicio de odontología de un Hospital de Cajamarca, y como H_0 : Existe relación positiva entre las dimensiones de la gestión de la salud bucal y calidad de atención en el servicio de odontología de un Hospital de Cajamarca.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional se encontró:

Yeon et al. (2019) realizaron un estudio en Malaysia, su objetivo fue analizar la relación sobre la satisfacción de los padres y la calidad de atención odontológica realizada por los estudiantes de odontología del Policlínico IIUM durante la sesión clínica". Se realizó un cuestionario a los padres, Se analizaron 42 cuestionarios y formularios de evaluación, se concluyó que los padres están satisfechos con la atención dental independientemente de la calidad.

Estevez et al. (2021) hicieron un estudio en Cuba, plantearon identificar cual era el estado en el que se encontraba la gestión y la calidad en el área de ortodoncia, su propósito era de mejorar y realizar una atención de calidad, su estudio es descriptivo, de corte transversal se realizó en la clínica estomatológica de sancti spiritus, la muestra fue 12 miembros del equipo básico. Obtuvieron como resultado que presentan un nivel bajo sobre que es la gestión de calidad en el servicio con un 50 %, con esto se deduce que a pesar de que puedan existir directivos con experiencia, aun presentan un nivel bajo sobre la gestión de la calidad.

Moncada et al. (2021) desarrolló un estudio en Chile, cuyo objetivo fue desarrollar e implementar un centro asistencial de odontología para una buena atención de calidad. Se encargaron de realizar nuevos protocolos, para mejorar administrativamente. Se realizaron charlas con los trabajadores del centro y se aumentó con el cumplimiento de los ítems que se requieren de un 80% a 100%. Se llegó a la conclusión que para poder cumplir con la planificación de la gestión de la salud e incrementar la calidad de atención se sugiere involucrar a todo el centro, el cual necesita especialistas del área, alzar los costos de operación y así se lograr su acreditación como centro de atención abierta.

Agudelo et al. (2020) hicieron un estudio en Colombia, su objetivo fue identificar si existe relación del clima organizacional y su idea de cómo era la calidad del servicio de salud de una institución. Se utilizó a 183 participantes del área de administración y a 99 fueron del área administrativa de la clínica, y se necesitó a 382 personas para determinar la calidad. Se llegó a la conclusión

que a pesar de que se obtuvieron resultados favorables en la calidad de atención y el clima organizacional necesita mejorar en todas sus dimensiones estudiadas.

Mendoza (2020) desarrollo una investigación en Bolivia, su objetivo fue identificar la apreciación del asegurado acerca de cómo es la calidad del servicio y la atención del servicio de odontología que brindan las clínicas. El estudio fue cualitativo, se realizó una encuesta, con preguntas abiertas y no se requirió de un orden específico solo se utilizaron técnicas de comunicación. Llegó a la conclusión que la percepción del asegurado con relación a la calidad de atención y del servicio recibido es buena.

Gonzales (2022) realizó un estudio en Ancón, su objetivo fue determinar las diferencias que hay entre calidad de atención odontológica en pacientes de la tropa y de los oficiales de una escuela de supervivencia. Su estudio fue cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo. Se necesitaron 50 oficiales y 50 tropas, todos ellos pertenecen al servicio de odontología, uso un cuestionario de servqual, con una confiabilidad de 0.914 mediante el SPSS versión 26. Los resultados fueron que la atención de las tropas es de calidad, obtuvo un 62% calificado como excelente sin embargo con los oficiales se obtuvo un porcentaje mayor con un 74%. Y se tiene un 0,05 como diferencia significativa.

Fabian et al. (2021) realizaron un artículo en Lima, se determinó cual era la relación que hay entre la atención de calidad y nivel de satisfacción de los pacientes que fueron atendidos en clínicas odontológicas. Fue un estudio transversal con diseño descriptivo de enfoque cuantitativo. Se tuvo como conclusión que si hay relación directa y significativa sobre calidad de atención y satisfacción de los pacientes, la calificación de calidad y satisfacción fue alta.

Vidalón (2019) realizó un estudio en Lima, para determinar el nivel de satisfacción de la calidad en la atención del área odontológica, su estudio fue descriptivo, prospectivo y transversal, tuvo como muestra a 226 pacientes, utilizó como instrumento a la encuesta de SERVQHOS la cual fue modificada

por conveniencia del autor. Se obtuvo como resultado que se percibe su nivel de satisfacción es bueno en la calidad de atención en el servicio.

Barrutia (2021) realizó un artículo en Amazonas, su objetivo fue, crear un modelo sobre la gestión en salud bucal y así se pueda solucionar el problema de la anemia y la mala alimentación en el alto Amazonas. Fue un diseño descriptivo propositivo, la muestra fue conformada por 190 niños con la edad de tres a cinco años de edad. Tuvo como resultados que existe un alto nivel de anemia con un 47.89% considerándose como moderado y un 41,58% significando un nivel agudo y crónico de mala alimentación demostrando lo grave de la situación. Finalmente con los resultados que obtuvo, realizó un ejemplo de gestión sobre la salud bucal donde da realce a la fase preventiva, así se podrá prevenir la desnutrición y la anemia infantil.

Herrera (2020) realizó un estudio en Chiclayo, planteó un método de gestión con el propósito de mejorar la calidad de la atención en los pacientes de odontología, fue un estudio transversal y no experimental, se utilizaron 96 cuestionarios de la encuesta Servqual la que contenía 21 preguntas para evaluar las 5 dimensiones. Los resultados indicaron que la dimensión tangibilidad fue considerada como muy buena, pese a ello existen algunas dimensiones por mejorar. Y con la dimensión de fiabilidad existe un 58%, que indicaron no estar contentos con la atención recibida. Elaboró un plan de estrategia de gestión, con el fin de mejorar las etapas y acciones.

El estudio se sustenta con la teoría de Kamarovun, nos dice que el concepto sobre calidad es una estrategia de competencia para todas las empresas públicas o privadas, la cual ha ido evolucionando desde el siglo XIX, y en esta última década que brindar una atención de calidad siempre será considerada importante desde que se inicia el modelo del producto, Ishikawa lo califica como la creación de la nueva era en cuanto al control de la calidad, y con ello se logrará una planeación y cumplimiento para la correcta prevención en la salud y un buen diagnóstico terapéutico (Kamarovun, 2018).

Por otro lado tenemos a Gispert et al. (2020), que indican que es necesario mantenernos en constante actualización, sobre aspectos fundamentales para mejorar la gestión de la atención de la salud bucal, el desempeño de la comunidad de investigación, y la política que se encarga de la salud pública, debe brindar soluciones a las necesidades de salud bucal en toda la población sin importar el estatus económico, siendo de manera universal y para poder tener efectividad en la mejora de la gestión se tiene que crear nuevos planes de gestión para el perfeccionamiento de una buena gestión de salud bucal, la cual se tendrá que mantener en constantes cambios para desarrollar un sistema de calidad, eficiente y que sea sostenible.

Para este estudio se relacionan dos variables que son, la gestión de la salud bucal y calidad de atención, por eso debemos saber más sobre que es la gestión, si bien es cierto al escuchar la palabra gestión hacemos énfasis a toda organización que se encarga, de saber qué hacer, frente a una situación, y como saber manejar los diversos problemas de salud, con el fin de ejecutar, para así obtener los objetivos planteados, para ello se tiene que realizar un plan de trabajo, y dar seguimiento a este.

La palabra Gestión según la RAE (2022) nos dice que es la acción o efecto de gestionar y administrar.

En realidad existen diferentes conceptos sobre gestión de la salud bucal, alguno de los conceptos hace referencia a que son un grupo de elementos que se encargan de normalizar, regularizar y evaluar a entidades del sector de la salud, La gestión bucal reconoce que ser asegurados es un derecho para todos resaltando que todos deben ser atendidos de la misma manera y con la misma calidad de atención (Echeverría, 2015).

El sistema de gestión de la salud bucal se refiere a toda decisión estratégica la que permite mejorar el desempeño global y lograr un desarrollo sostenible, también permite planificar, elaborar y vigilar actividades fundamentales para mejorar el desarrollo de un centro de salud identificando que se tenga altos estándares de calidad en los servicios prestados, estos

son verificados y validados a través de los indicadores que presenta la calidad y la satisfacción de los usuarios que acuden (Minsa, 2019).

Un gran ejemplo sobre la gestión de la salud bucal es Brasil, ellos tienen una política de salud bucal con varias acciones que se desarrollan con la ayuda del Ministerio de Salud (MINSA), y también usando acciones articuladas con otros ministerio como el ministerio de educación, dela mujer, de la familia y los derechos humanos. Todas estas organizaciones tienen como único objetivo garantizar el acceso a la población vulnerable (Ribeiro y Amaral, 2022).

El sistema de salud enfrenta limitaciones extremas de recursos internos, baja capacidad y crisis humanitarias prolongadas. Se cree que la supervisión de apoyo mejora la calidad en la atención y la asistencia en los servicios de salud al compensar las deficiencias en la gestión del personal sanitario (Lutwama, 2020) .

La salud bucal como gestión se encarga de ser un proceso eficiente, completo, metódico y representativo, que realiza la autoridad sanitaria, se encuentra encaminado en la política, los métodos, esquemas y planes de salud se puedan ejecutar de manera positiva y ordenada, por otro lado la salud bucal significa el cómo se encuentra los dientes, encías y lo que comprende el sistema estomatognático que nos permite tener todas las funciones masticatorias, fonética y estético (INS, 2021; Pruthi y Acosta, 2022).

En la actualidad la pandemia sigue siendo un gran ejemplo y una oportunidad para tomar consciencia sobre lo importante que es la gestión de la salud, viene siendo un gran ejemplo de que las personas encargadas de realizar dicha función son capaces de realizar gestiones para el beneficio de la población y no es necesario esperar mucho tiempo para realizarla si no al contrario pudimos ver cómo fueron capaces de gestionar medicina, equipamiento, nuevas maneras de atención, por el tema de covid 19, entonces lo que nos falta es poner interés para brindar y tener una buena gestión de la salud (Borges, 2020).

Dentro de la gestión de la salud bucal tenemos como dimensiones los siguientes: Aspecto tangible, el cual se refiere a todos los aspectos tecnológicos con los que cuenta la entidad o el servicio de salud.

Confiabilidad, nos indica si el personal que brinda la atención muestra interés en solucionar los problemas, también nos indica si el odontólogo tiene interés por cumplir con los tratamientos y si brinda atención eficiente.

Capacidad de respuesta, hace referencia a que si el personal que ofrece la atención se expresa con el paciente con forma clara y sencilla, brinda información acerca de los trámites que deben de seguir para ser atendidos en dicha entidad y si brindan ayuda de manera oportuna dando atención personalizada.

Seguridad, se refiere a si todo el personal de esa área muestra capacidad de trabajar en equipo para que así se brinde un mejor servicio, son comprensibles, cordiales y amables con los usuarios.

Empatía, nos permite saber si existe privacidad durante la atención odontológica, si respetan el horario de atención, y evitan interrupciones dando prioridad a los usuarios.

La palabra calidad según la (RAE, 2022) nos dice que es el conjunto de propiedades esenciales que permiten apreciar a algo como igual, mejor o peor que las otras cosas, por otro lado Hernandez, (2018) nos dice que es la satisfacción del cliente, que enfoca en sus objetivos las necesidades y las expectativas, también se refiere al estudio de la ciencia médica que permite maximizar mejorías sobre la salud, sin generar riesgos que se pueda tener, también nos indica que es la percepción que tiene el paciente en la atención que recibió (Aguilar et al, 2009).

La calidad se considera fundamental al momento de brindar los servicios de salud, pero hay discrepancia en los conceptos que puede tener cada trabajador del área, con los usuarios en relación a la calidad. Para ellos calidad puede significar que lo atiendan de manera rápida y sin demora, también puede

reclamar una atención más agilizada. Exigen que la atención sea oportuna, y se realice prontamente (Cano y Giraldo, 2016).

Nos dicen que es importante realizar y mejorar otros elementos como es la capacitación del personal que trabaja en un centro médico, y desarrollar estrategias como preparación a los equipos y ambientes, también indica que es indispensable las auditorias (Kaliadka y Beliaev, 2022).

La calidad en la salud, se puede decir que, existe diferentes conceptos sobre calidad en el área de salud alguna de ellas se presentan a continuación: Últimamente, la calidad de la atención del paciente con los servicios de salud recibe una atención cada vez mayor. Aumentar la calidad del paciente requiere que los servicios de salud estén orientados al paciente y también se requiere con el cumplimiento de los protocolos.

Muchas definiciones mencionan que la calidad de los servicios se refiere a la eficacia, la oportunidad, la seguridad, la equidad, la eficiencia y la orientación al paciente, en Noruega el significado público de calidad sobre el cuidado de la salud se basa en satisfacer las demandas de la sociedad, cumplir con los requisitos legislativos y proporcionar a los usuarios una práctica profesional sólida. Para los servicios sociales y de salud, "alta calidad" significa que los servicios son efectivos, seguros y protegidos, involucran y empoderan a los usuarios, son coordinados y continuos, utilizan los recursos de manera eficiente y están disponibles y distribuidos uniformemente (Ree y Johannessen, 2021).

Hacer estudios sobre la calidad de la atención primaria incluye saber sobre el comportamiento y el conocimiento de los proveedores, evaluaciones de programas y estudios de casos a pequeña escala. Las evaluaciones más amplias de los sistemas de atención primaria, particularmente después de un conflicto o un desastre natural, han requerido usar cuadros de mando integrales, estos cuadros de mando se han centrado en los insumos de infraestructura y las perspectivas de la comunidad y han prestado relativamente poca atención a los procesos de atención. Pero aún existen límites en este

campo como la falta de una definición integral de la calidad de la atención primaria que sea aplicable en todos los contextos y países (Gage, 2017).

Si analizamos la calidad de atención del paciente y comprendemos cuales son las debilidades, oportunidades y amenazas asociadas con los servicios de salud, se puede perfeccionar la capacidad de los centros de atención médica para atraer pacientes. Por eso es importante saber analizar e identificar que es lo que genera al paciente una buena atención, saber su opinión será de mucha ayuda porque así se podrá cambiar la calidad de los servicios en salud, el cual se ha vuelto un poco deficiente, más aún para los servicios de atención hospitalaria (Jen y Hsiang, 2013).

Las definiciones que existen y las orientaciones sobre el control de la calidad de la atención médica no siempre se enfocan en todos los indicadores que posee la calidad de la atención, aquí reflexionamos sobre cómo la apreciación de la calidad intervienen en los sistemas de salud y lo qué nos indica estas apreciaciones sobre el control de la calidad en la salud. Entre grupos de la sociedad donde se brinda atención, la calidad no puede competir con las normas sociales, relaciones, confianza y valores. Por eso se requiere perfeccionar no solo a nivel técnico, sino también la capacidad y seguridad entre pacientes y médicos (Hanefeld y Powell, 2017).

Sin embargo, lo que aún no está claro es cómo la apreciación de los asegurados y los médicos sobre la calidad que recibieron al ser atendidos en los servicios de salud incluían la capacidad técnica y las limitaciones de tiempo, así como la infraestructura del establecimiento, las interacciones y el intercambio de información entre pacientes y médicos (Hamon y Jenna, 2022).

Para que en un centro hospitalario exista calidad y no solo en algunos servicios de salud, es necesario involucrar a toda la institución ya que no solo depende o hace referencia a un grupo de personas, sino también depende de todos los trabajadores de la entidad para poder llegar al objetivo que se propongan.

En los servicios de atención odontológica, la calidad es considerada como parte fundamental que afecta al tomar decisiones, en la planificación de estrategias y políticas de salud, el cuanto llega a costar los servicios de salud y la evaluación.

Para nosotros poder determinar o evaluar la calidad en los servicios odontológicos es muy complicado debido a que existen diferentes características en la odontología, pese a ello mejorar y evaluar los servicios de atención primaria en la salud bucal siempre tendrá factores que lo afecten. Se sugiere implementar con procesos de evaluación, y también reajustar los servicios de salud para tener una buena calidad en las intervenciones dentales (Syngelakis y Kamariotou, 2021).

En la última década hablar sobre la calidad de atención en odontología, sigue siendo un tema de realce para entidades públicas y privadas que prestan ese servicio, como pueden ser las clínicas y Hospitales. Por eso la calidad de atención en los servicios de salud se considera un derecho siempre y cuando este servicio sea beneficiosos y genere satisfacción en los usuarios externos (Herrera, 2017).

El significado de la “calidad de atención” sigue siendo ambigua, existen estudios los cuales se desarrollaron con el fin de medir la calidad de algún servicio.

Las dimensiones de calidad en salud según el modelo service quality (SERVIQUAL) fue desarrollado para calcular la calidad del servicio en general y se usa casi siempre para conocer como es la calidad del servicio en el área salud, también sirve para medir las diferentes expectativas y lo que percibe el paciente (Jen y Hsiang, 2013).

Se han desarrollado numerosos instrumentos para calcular y medir la calidad de un servicio, en este proyecto utilizaremos el modelo serviquial, esta presenta dimensiones la que nos permitirá evaluar la calidad de atención.

Elemento tangible: se define a como se ven las instalaciones, los equipos y al personal que atiende. Esto transmite a los clientes opiniones sobre el

servicio que ellos reciben ya que la mayoría de personas consideran que es importante incorporar tecnología moderna.

Capacidad de repuesta: se refiere a la capacidad de brindar atención absolviendo las dudas, necesidades, quejas o reclamos que tenga el cliente brindando un servicio a tiempo.

Fiabilidad: es la capacidad que tiene el trabajador para dar el servicio prometido que se requiere con confiabilidad y exactitud, quiere decir que se tiene que ofrecer el servicio que corresponde desde un inicio para dar buena impresión. Con la fiabilidad dejamos que el cliente llegue a descubrir la capacidad y el conocimiento que tiene profesional de la empresa.

Seguridad: quiere decir que es cuando el cliente deja todo en manos de la empresa prestadora del servicio, esto indica que tiene la confianza suficiente que sabe que sus problemas serán absueltos de la mejor manera posible. Pero también implica la credibilidad, integridad y honestidad.

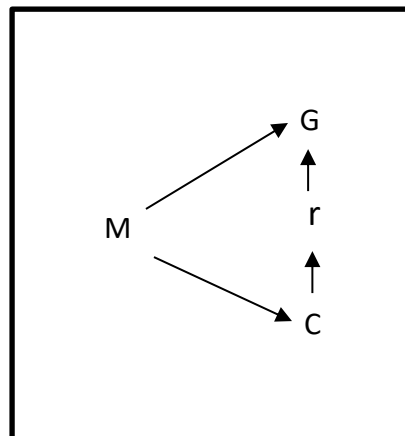
Empatía: La empatía se refiere a que debemos tratar a los pacientes como personas, un claro ejemplo sería de tratar como nos gustaría que nos traten, también hace referencia a una atención cuidadosa y personalizada.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Esta investigación fue básica, descriptiva y correlacional.

Fue básica porque se refiere a un conocimiento más completo que nos permite comprender aspectos fundamentales de los sucesos o hechos observables o de las relaciones que se establecen (CONCYTEC, 2018) descriptiva porque busca detallar las cualidades, tipos y perfiles más significativos de grupos, entidades, personas, etc. que se a utilizado en un estudio (Arias, 2021), correlacional porque fue un estudio cuyo propósito era determinar la relación que hay entre dos o más conceptos, variables o categorías, el estudio tiene diseño transversal y experimental (Marroqui & Valverde, 2019).



Donde:

M: muestra

G: gestión de la salud bucal

C: calidad

r: relación entre variables

3.2. Variables y operacionalización

Las variables del presente proyecto son Gestión de la salud bucal y calidad de atención en el servicio de odontología.

Definición conceptual:

Variable 1: La gestión de la salud bucal se considera como un proceso dinámico, completo, que está a cargo de las autoridades sanitarias, el cual se encarga de que las políticas, los programas y los planes de proyectos se realicen con efectividad de manera organizada y coordinada, la salud bucal significa el cómo se encuentra los dientes, encías y lo que comprende el sistema estomatognático que nos permite tener todas las funciones masticatorias, fonética y estético (INS, 2021) (Minsalud, 2022) y como definición operacional se llenará ficha de observación.

Dimensiones: Para la variable de gestión de la salud bucal tendremos las siguientes dimensiones: aspecto tangible, cuentan tecnología moderna, los ambientes cuentan con señalización, los consultorios están equipados y cuentan con abastecimiento de material, otra dimensión es confiabilidad sus indicadores son, muestran interés por solucionar las dolencias del paciente, muestran interés por realizan un buen tratamiento, brindan atención oportuna, capacidad de respuesta, sus dimensiones son, brindan respuestas claras y sencillas., brindan atención personalizada al usuario, brinda correcta información, brinda correcto diagnostico, de seguridad son, utilizan guantes y mascarillas, utilizan uniforme en la atención, profesionales comprensibles, cordiales y amables en la atención, y para la dimensión empatía tenemos sus indicadores, brindan privacidad durante la atención, su horario de atención es accesible, priorizan atención al usuario y evitan interrupciones.

La escala de medición es ordinal.

Variable 2: La calidad de atención se refiere a toda la seguridad que nosotros podemos ofrecer al paciente, como brindar un buen trato, utilizando equipos modernos y materiales de calidad, para una atención agradable (OMS,

2017) y como definición operacional utilizaré un cuestionario de serviqual para la variable de calidad de atención con preguntas cerradas.

Dimensiones: Calidad la cual tiene los siguientes indicadores, capacitación evidenciada por el profesional, nivel de seguridad que brinda el centro, actitud empática del personal, puntualidad en la atención, nivel de confianza brindada por el profesional, grado de satisfacción respecto a la atención recibida, para trato odontológico sus indicadores son nivel de comunicación paciente-odontólogo, actitud de respeto entre paciente-odontólogo, manifestación de gestos adecuados entre paciente-odontólogo, pertinencia del lenguaje apropiado del profesional, atención odontológica cuenta con estos indicadores brinda correcta información, brinda correcto diagnóstico, tienen orden en la consulta, termina tratamientos indicados, programación de citas oportunas, tangibilidad, su indicador es, Cuentan con sala de espera, los ambientes son adecuados, los consultorios están equipados.

La escala de medición es ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población se refiere al grupo de personas de los cuales se quiere conocer algo para algún estudio estadístico (INTEF, 2019).

La muestra nos indica que es una parte pequeña, una parte representativa de toda la población con la que se realizó el estudio (López, 2004).

En esta investigación la población y la muestra fue conformada por solo 80 pacientes que recibieron atención en el servicio de odontología de un hospital de Cajamarca.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se uso como técnica de recolección la observación y la encuesta cuya información obtenida fue de pacientes que llegaron a consulta en el servicio de odontología, como instrumento se llenó una ficha de observación, fue aplicada a los odontólogos del servicio y una encuesta a los pacientes que recibieron atención.

3.5. Procedimientos

Se realizó un permiso al director encargado del establecimiento de salud, se presentó una carta para solicitar el permiso del jefe del área del servicio odontológico, también se les pidió a los pacientes que acuden al servicio que colaboren con el llenado de la encuesta, y se observó a los especialistas como realizan sus labores cotidianas para identificar algunas dificultades que poseen, los resultados se analizaron con el programa spss 25.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos que se recolectaron, se procesaron en una base de datos creada en el programa estadístico SPSS (Statistical Package for Social Science) versión 25. El análisis estadístico se realizó mediante la distribución de frecuencias, en tablas y gráficos adecuados. Y por medio de la prueba no paramétrica de correlación Rho-Spearman se demostró que se cumple la hipótesis general con nivel de significancia de 0,05 es decir con el 95% de confiabilidad.

3.7. Aspectos éticos

Este estudio cumplió con el esquema de la casa de estudios, su objetivo principal de la tesis fue identificar nuevos conocimientos y poder demostrar la relación que tienen las dimensiones de la gestión de la salud bucal y la calidad de atención, este trabajo de tesis es original, los resultados encontrados son reales, y no han sido manipulados de ninguna manera, por otro lado también se respetó la identidad, la igualdad y los derechos del paciente con el fin de que este no se vea involucrado o ponga en riesgo su salud física. Asimismo, los datos que se recaudaron solo fueron utilizados para este estudio y no serán divulgados por la investigadora.

IV.RESULTADOS

Tabla 1

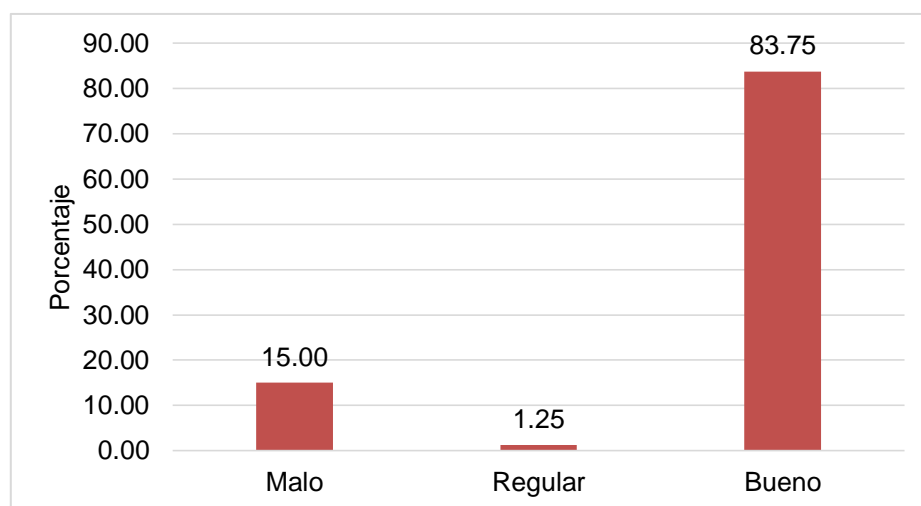
Nivel de gestión de la salud bucal en el servicio de odontología de un Hospital de Cajamarca.

Niveles	N°	%
Malo	12	15,0
Regular	1	1,25
Bueno	67	83,75
Total	80	100,00

Nota: Cuestionario de gestión en Salud Bucal.

Figura 1

Nivel de gestión de la salud bucal en el servicio de odontología de un Hospital de Cajamarca.



En la tabla y figura 1 respectivamente, se observó que, la gestión de la salud bucal se encuentra en un nivel bueno con un 83,75%, un 1,25% para el nivel regular y un 15% para el nivel malo.

Tabla 2

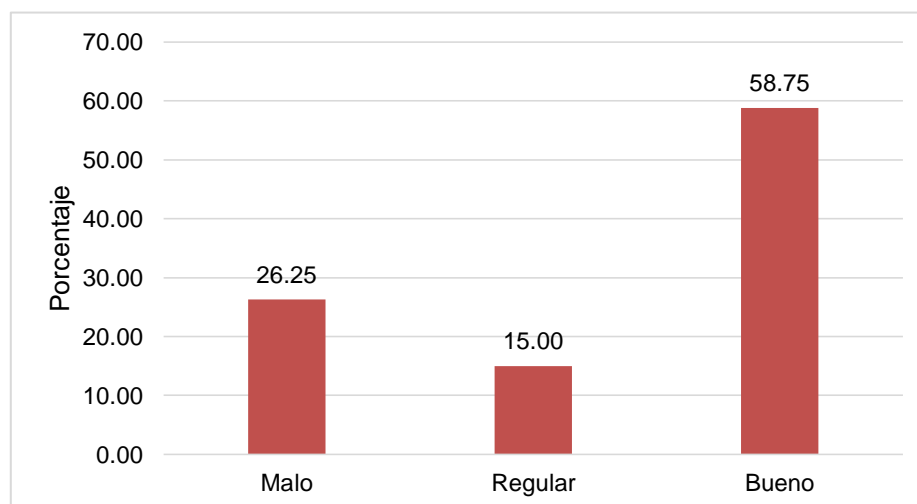
Nivel de calidad de atención en el servicio de odontología de un Hospital de Cajamarca.

Niveles	N°	%
Malo	21	26.25
Regular	12	15,00
Bueno	47	58,75
Total	80	100,00

Nota: Cuestionario de calidad de atención

Figura 2

Nivel de calidad de atención en el servicio de odontología de un Hospital de Cajamarca.



En la tabla y figura 2 respectivamente, se observó que, la calidad de atención en el servicio de odontología se encuentra en un nivel bueno con un 58,75%, un 15% para el nivel regular y un 26,25% para el nivel malo.

Tabla 3

Niveles de gestión de la salud bucal según dimensiones en el servicio de odontología de un Hospital de Cajamarca.

Niveles	Aspecto tangible		Capacidad							
			Confiabilidad		de respuesta		Seguridad		Empatía	
Malo	48	60,00	0	0,00	0	0,00	2	2,50	10	12,50
Regular	0	0,00	0	0,00	1	1,25	0	0,00	1	1,25
Bueno	32	40,00	80	100,00	79	98,75	78	97,50	69	86,25
Total	80	100,00	80	100,00	80	100,00	80	100,00	80	100,00

Nota: Cuestionario de gestión en Salud Bucal.

En la tabla 3, se observó que los niveles de gestión según sus dimensiones, en el aspecto tangible se encuentra en un nivel malo con un 60%, en confiabilidad y capacidad de respuesta se encuentran en un nivel bueno con un 100%, y un 98,75%, en seguridad un 97,50% y finalmente un 86,25% para empatía indicando que se encuentran también en un nivel bueno.

Tabla 4

Niveles de calidad de atención según dimensiones en el servicio de odontología de un Hospital de Cajamarca.

Niveles	Calidad		Trato odontológico		Atención odontológica		Tangibilidad	
Malo	6	7,50	20	25,00	8	10,00	50	62,50
Regular	12	15,00	4	5,00	21	26,25	9	11,25
Bueno	62	77,50	56	70,00	47	63,75	20	26,25
Total	80	100,00	80	100,00	80	100,00	80	100,00

Nota: Cuestionario de calidad de atención

En la tabla 4, se observó que el nivel de calidad en la atención del servicio de odontología según sus dimensiones, en calidad se encuentra en un nivel bueno con un 77,50%, en trato odontológico se encuentran en un nivel bueno con un 70%, en atención odontológica un 63,75% considerándose también como un nivel bueno, y finalmente un 62,50% para tangibilidad encontrándose en un nivel malo.

Tabla 5

Relación entre las dimensiones de la gestión de la salud bucal con la calidad de atención en el servicio de odontología de un Hospital de Cajamarca.

DIMENSIONES DE LA GESTION	Rho-Spearman	
	r	p-valor
Aspectos tangibles	0,389	0,000*
Confiabilidad	0,080	0,483
Capacidad de respuesta	0,340	0,002*
Seguridad	0,383	0,000*
Empatía	0,759	0,000*

*: $p < 0,05$: La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

En la tabla 5, la prueba de correlación Rho de Spearman se demostró correlación positiva significativa ($p < 0,05$) entre las dimensiones de la gestión de la salud bucal tales como aspectos tangibles ($r=0,389$; $p=0,000$), capacidad de respuesta ($r=0,340$; $p=0,02$), seguridad ($r=0,383$; $p=0,000$) y empatía ($r=0,759$; $p=0,000$), con la calidad de atención en el servicio de odontología con 95% de confiabilidad. No se encontró relación significativa con la dimensión de confiabilidad ($r=0,080$; $p=0,483$).

Con los resultados obtenidos, queda demostrado la hipótesis general de la investigación del presente estudio: Existe relación positiva entre las dimensiones de la gestión de la salud bucal y calidad de atención en el servicio de odontología de un Hospital de Cajamarca.

Tabla 6

Relación entre la variable nivel de gestión de la salud bucal y calidad de atención en el servicio de odontología de un Hospital de Cajamarca.

Variables	Correlación Rho de Spearman	Variables	
		Gestión de la Salud	Calidad de atención
Gestión de la salud	Coeficiente de correlación	1	0,627*
	p-value (Sig.bilateral)	-	0,000
	N	80	80
Calidad de la atención	Coeficiente de correlación	0,627*	1
	p-value (Sig.bilateral)	0,000	-
	N	80	80

*: $p < 0,05$: La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

En la tabla 6, la prueba de correlación Rho de Spearman se demostró una relación positiva de 0,627 ($r = 0,627$) y un valor de $p = 0,000$, lo que indica que existe una correlación positiva significativa ($p < 0,05$) entre la gestión de la salud y la calidad de atención en el servicio de odontología con 95% de confiabilidad.

Con los resultados obtenidos, queda demostrado la hipótesis general de la investigación del presente estudio: Existe relación positiva entre gestión de la salud bucal y calidad de atención del servicio de odontología de un Hospital de Cajamarca.

V. DISCUSIÓN

La gestión de la salud bucal y la calidad de atención en odontología se ha vuelto de mucha importancia y la misma población está tomando conciencia de ella ya que acuden con más frecuencia a citas dentales en los centros de salud, para prevenir y tratar algunas dolencias de la cavidad oral con el fin de mejorar su calidad de vida, respecto al objetivo específico uno se identificó que la gestión de la salud bucal de un hospital de Cajamarca, se encuentra en un nivel bueno con un 83,75%, y el 15% en un nivel malo.

El segundo objetivo específico, permitió identificar el nivel de calidad de atención en el servicio de odontología de un hospital de Cajamarca donde se observa que un 58,75% indicaron que la calidad de atención se encuentra en un nivel bueno, pero también se identificó un 26,25% para un nivel malo.

Los resultados encontrados coinciden con Mendoza (2020), realizó una investigación en Bolivia, llegó a la conclusión que la calidad de atención es buena y que la calidad del servicio recibido también es bueno, por otro lado tenemos autores como Vidalón (2019), donde obtuvo como resultado que se percibe un nivel de satisfacción bueno en la calidad de atención que brindan en el servicio de odontología de dicha entidad.

Yeon et al. (2019) realizaron un estudio en Malaysia, llegó a la conclusión que los padres están satisfechos con la atención que recibieron por parte de los odontólogos, este resultado fue independientemente de la calidad en el servicio prestado y Gonzales (2022) realizó un estudio en Ancón, su objetivo fue determinar las diferencias que hay entre calidad de atención odontológica en pacientes de la tropa y de los oficiales de una escuela de supervivencia. Los resultados fueron que la atención de las tropas y de los oficiales fue de calidad, obteniendo un 62% y un 74% respectivamente.

El tercer objetivo específico ayudó a determinar la relación entre las dimensiones de la gestión de la salud bucal con la calidad de atención en el servicio de odontología de un hospital de Cajamarca, demostrando la prueba de correlación Rho de Spearman demostró correlación positiva significativa ($p < 0,05$) entre las dimensiones de la gestión de la salud bucal tales como aspectos tangibles ($r = 0,389$; $p = 0,000$), capacidad de respuesta ($r = 0,340$; $p = 0,02$), seguridad ($r = 0,383$; $p = 0,000$) y empatía ($r = 0,759$; $p = 0,000$), con la calidad de atención en el servicio de odontología con 95% de confiabilidad.

Pero también se determinó que no se encontró relación significativa con la dimensión de confiabilidad ($r = 0,080$; $p = 0,483$) estos resultados concuerdan con Fabian et al. (2021) realizaron un artículo en Lima, donde determinó cual era la relación que hay entre la atención de calidad y nivel de satisfacción de los pacientes que fueron atendidos en clínicas odontológicas. Fue un estudio transversal con diseño descriptivo de enfoque cuantitativo. Se obtuvo como resultado que si existe relación directa y significativa sobre calidad de atención brindada y satisfacción de los pacientes con la atención recibida por parte de los odontólogos, el nivel que se obtuvo para calidad de atención y satisfacción de los pacientes fue alta.

Respecto al objetivo general se logró determinar la relación de gestión de la salud bucal y calidad de atención del servicio de odontología de un hospital de Cajamarca, asimismo, la prueba de correlación Rho de Spearman determinó una relación positiva de 0,627 ($r = 0,627$) y un valor de $p = 0,000$, lo que nos indicó que existe una correlación positiva significativa ($p < 0,05$) entre la gestión de la salud y la calidad de atención en el servicio de odontología con 95% de confiabilidad.

Con respecto a las dimensiones se identificó que los niveles de gestión según, el aspecto tangible se encuentra en un nivel malo con un 60%, en confiabilidad y capacidad de respuesta se encuentran en un nivel bueno con un 100%, y un 98,75%, en seguridad un 97,50% y finalmente un 86,25% para empatía indicando que se encuentran también en un nivel bueno, y para el nivel de calidad en la atención del servicio de odontología según sus dimensiones,

en calidad se encuentra en un nivel bueno con un 77,50%, en trato odontológico se encuentran en un nivel bueno con un 70%, en atención odontológica un 63,75% considerándose también como un nivel bueno, y finalmente un 62,50% para tangibilidad encontrándose en un nivel malo.

Estos resultados en cuanto a la dimensión de tangibilidad discrepan con, Herrera (2020) realizó un estudio en Chiclayo, los resultados indicaron que la dimensión tangibilidad fue considerada como muy buena indicando que si contaban con los recursos y con el abastecimiento e implementación necesaria para brindar una atención de calidad, pero además indica que pese al nivel alto que se obtuvo en esa dimensión, indicó que también existen algunas dimensiones por mejorar y con la dimensión que tuvieron un nivel malo fue el de confiabilidad dando como resultado que existe un 58%, de pacientes que indicaron no estar contentos ni satisfechos con la atención que recibieron pese a que si cuentan con todo lo necesario para la atención, los pacientes indicaron que la atención recibida por parte de los odontólogos no era la correcta debido a la forma en que los trataban y no se sentían seguros al ser atendidos.

También, Moncada et al. (2021) desarrolló un estudio en Chile, llegó a la conclusión que para poder cumplir con la planificación de la gestión de la salud y también para poder incrementar y lograr mejorar la calidad de atención se sugiere involucrar a todo el personal del centro hospitalario, realizando capacitaciones constantes, y el seguimiento adecuado por parte de los directivos encargados, para ver si cumplen o no con sus funciones asignadas, y así poder lograr su acreditación como centro de atención abierta.

Yeon et al. (2019) realizaron un estudio en Malaysia, su objetivo fue analizar la relación sobre la satisfacción de los padres y la calidad de atención odontológica realizada por los estudiantes de odontología del Policlínico IIUM durante la sesión clínica. Se concluyó que los padres están satisfechos con la atención dental obteniendo un nivel alto de satisfacción en cuanto a la atención recibida, independientemente de la calidad del servicio que brindan.

Por otro lado Agudelo et al. (2020) hicieron un estudio en Colombia, donde a pesar de que se obtuvieron resultados favorables en la calidad de atención y el clima organizacional, se necesita mejorar y realizar algunos cambios en todas sus dimensiones estudiadas para que así se pueda lograr una calidad de atención buena y un clima organizacional favorable para todos los trabajadores de la entidad.

Vidalón (2019) realizó un estudio en Lima, para determinar el nivel de satisfacción de la calidad en la atención del área odontológica. Se obtuvo como resultado existe un nivel bueno en la satisfacción de la atención que se recibió en el servicio de odontología.

Barrutia (2021) realizó un artículo en Amazonas, su objetivo fue, crear un modelo sobre la gestión en salud bucal con el propósito de que se pueda solucionar los problemas de salud debido a que la población conformada por niños sufre de anemia y esto va de la mano con la salud bucal ya que al no tener su cavidad oral sana y saludable les dificultaba masticar sus alimentos con facilidad. Se obtuvo como resultados que existe un alto nivel de anemia con un 47.89% considerándose como moderado y un 41,58% que cuentan con una mala salud bucal indicando lo grave de la situación. Finalmente con los resultados que obtuvo, realizó un ejemplo de gestión sobre la salud bucal donde da realce a la fase preventiva, recuperativa de la cavidad oral.

Asimismo, Estevez et al. (2021) nos dice que brindar una atención de calidad siempre será considerada importante porque con ello se logrará una correcta prevención en la salud y un buen diagnóstico terapéutico, y también permitirá que los asegurados se sientan seguros en cada atención médica y se pueda llegar a cumplir con sus expectativas personales y que el paciente se vaya satisfecho con la atención recibida.

Gispert y Chaple (2020) que indican que es necesario mantenernos en constante actualización, capacitación sobre aspectos fundamentales para mejorar la gestión de la atención de la salud bucal y para mejorar también la calidad de atención, finalmente los resultados que presentan discrepancia con lo encontrado fue de Estevez et al. (2021), Quienes obtuvieron como resultado

que presentan un nivel bajo sobre la gestión de calidad en el servicio obteniendo un 50 %, indicando que existe mucha falta de interés por parte de las personas responsables de la realizar dicha gestión, dando a notar estos resultados no favorables, con esto se deduce que a pesar de que si puedan existir directivos con experiencia en el área de la gestión de la salud y la calidad de atención, aún presentan algunas dificultades generando un nivel bajo sobre la gestión de la calidad y la salud.

Si analizamos la calidad de atención del paciente y comprendemos cuales son las debilidades, oportunidades y amenazas asociadas con los servicios de salud, si se puede lograr perfeccionar la capacidad de atención de los centros de atención médica para poder cumplir con las expectativas de los asegurados.

Por eso es importante saber analizar e identificar que es lo que al paciente le puede generar una satisfacción y una buena atención, saber su opinión será considerada siempre de mucha ayuda, porque así se podrá lograr cambiar actitudes del personal que puedan generar incomodidades al paciente para así de esta manera evitar conflictos o quejas hacia el personal de salud y a así poder mejorar la calidad de los servicios en salud, el cual se ha vuelto un poco deficiente, y más aún para los servicios de atención hospitalaria.

También tenemos a Gispert et al. (2020), que indican que es necesario mantenernos en constante actualización, sobre aspectos fundamentales para mejorar la gestión de la atención de la salud bucal, el desempeño de la comunidad de investigación, y la política que se encarga de la salud pública, los cuales debe brindar soluciones a las necesidades de salud bucal en toda la población sin importar el estatus económico, siendo de manera universal esta atención y para poder tener efectividad en la mejora de la gestión se tiene que crear nuevos planes de gestión para el perfeccionamiento y el cambio por una buena gestión de salud bucal, la cual se tendrá que mantener en constantes mejorías para desarrollar un sistema de calidad, eficiente y que sobre todo sea sostenible.

Un gran ejemplo sobre la gestión de la salud bucal es Brasil, ellos tienen una política de salud bucal con varias acciones que se desarrollan con la ayuda del Ministerio de Salud (MINSA), y también usando acciones articuladas con otros ministerios como el ministerio de educación, de la mujer, de la familia y los derechos humanos. Todas estas organizaciones tienen como único objetivo garantizar el acceso a la población vulnerable (Ribeiro y Amaral, 2022).

El sistema de salud enfrenta limitaciones extremas de recursos internos, baja capacidad y crisis humanitarias prolongadas. Se cree que la supervisión y el interés por parte de las autoridades competentes que generen apoyo mejorará la calidad en la atención y la asistencia en los servicios de salud al compensar las deficiencias en la gestión del personal sanitario.

La salud bucal es una decisión estratégica que tiene por finalidad mejorar el desempeño global y lograr un desarrollo sostenible que permita planificar, elaborar y vigilar actividades fundamentales de un centro de salud, para que se pueda lograr altos estándares de calidad en los servicios prestados.

VI. CONCLUSIONES

1. Se identificó que el nivel de gestión de la salud bucal en el servicio de odontología de un Hospital de Cajamarca es bueno.
2. Se identificó que el nivel de la calidad de atención en el servicio de odontología es bueno.
3. Se determinó que existe relación positiva ($p < 0,05$) entre Gestión de la salud bucal y calidad de atención del servicio de odontología del Hospital Regional de Cajamarca.
4. Se determinó que existe relación significativa ($p < 0,05$) entre las dimensiones de la Gestión de la salud bucal tales como aspectos tangibles ($r = 0,389$; $p = 0,000$), capacidad de respuesta ($r = 0,340$; $p = 0,02$), seguridad ($r = 0,383$; $p = 0,000$) y empatía ($r = 0,759$; $p = 0,000$), con la calidad de atención en el servicio de odontología.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al director a que realice más estudios acerca de la gestión de la salud bucal ya que es de mucha importancia, porque nos brindara información acerca de cómo es la gestión en entidades públicas y privadas.
2. Estrategias de propuesta sobre gestión de la salud bucal y calidad de atención con la finalidad de implementar o modificar el servicio de odontología según las necesidades actuales para que la atención sea de calidad y que se cumpla con las perspectivas del paciente.
3. Elevar los niveles de las dimensiones que fueron referencia para hacer este estudio, para mejorar la atención del usuario y mejorar la gestión de la salud bucal implementando metodologías, como mantener una adecuada infraestructura, dar mantenimiento a las unidades dentales, abastecer con insumos para cumplir con los tratamientos programados y brindar constantes capacitaciones a los odontólogos del servicio.
4. Al gobierno regional de Cajamarca, supervise frecuentemente a los hospitales de la provincia, para que se pueda evaluar a los directivos de las entidades para identificar el estado de la gestión de la salud bucal y también al personal de salud con relación a la calidad de atención que dan en el servicio de odontología para determinar si realizan o no todos los tratamientos y si todos los pacientes se van satisfechos con el trato recibido por parte de los odontólogos.

REFERENCIAS

- Agudelo, R., López, P. P., & et.al. (2020). Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales. *Health and Medicina*, 20(2).
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30554/archmed.20.2.3473>
- Arias, E. R. (5 de febrero de 2021). Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/investigacion-descriptiva.html>
- Barrutia, L. (2021). Modelo de gestión en salud bucal para prevenir la anemia y desnutrición infantil en la provincia de Alto Amazonas, 2021.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/81613>
- Borges, Á. H. (2020). Quality management and patient safety in the time of health crisis. *Elsevier España*, 93(2), 75-76.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.anpede.2020.07.003>
- Cano, S., & Giraldo, A. (2016). Concept of quality in health: result of care experiences. University of Antioquia, National Faculty of Public Health,, Medellín, Colombia. <https://doi.org/10.17533/udea.rfnsp.v34n1a06>
- Carhuancho Mendoza, N. L. (Agosto de 2021). Quality of service in level iii hospitals in the city of lima, peru. *Revista venezolana de gerencia*.
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.44>
- CONCYTEC.(2018).Alicia.,https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIS_5b55a9811d9ab27b8e45c193546b0187
- Diaz, B. E. (2020). Impact of an oral health educational strategy in a children's home in the city of Medellin-Colombia/Impacto de una estrategia educativa en salud bucal en un hogar infantil de la ciudad de Medellín-Colombia/Impacto de uma estrategia educacional de saude bu. *CES Odontologia*, 33(2). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21615/cesodon.33.2.9>

- Donahedian, A. (Marzo de 2005). The definition of quality and approaches for its evaluation. Vol 1. Explorations in Quality Evaluation and Monitoring. Health Administration Press, 1. <https://psnet.ahrq.gov/issue/definition-quality-and-approaches-its-assessment-vol-1-explorations-quality-assessment-and>
- Echeverría, C. (2015). Calidad en el servicio a los usuarios en entidades de salud. Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/calidad-en-el-servicio-a-los-usuarios-en-entidades-de-salud-presentacion/>
- Eline Ree, T. J.-R. (Junio de 2021). Talking about quality: how 'quality' is conceptualized in nursing homes and homecare. BMC Health Services Research, 21(1). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1186/s12913-021-06104-0>
- Estevez, Murzulli, & et.al. (2021). Gestión de la calidad en el servicio de ortodoncia. Gaceta medica espirituaana. <https://revgmespirituaana.sld.cu/index.php/gme/article/view/2350/2363>.
- Fabian, Podestá, & et.al. (2021). Calidad de atención y satisfacción del paciente en una cadena de clínicas odontológicas. Horiz med. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>
- Gage, B. A. (2017). Assessing the quality of primary care in Haiti/. Bulletin of the World Health Organization, 95(3). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.2471/BLT.16.179846>
- Gedi3n, U., Villar, M., & Avila, A. (2010) Health systems in Latin America and the role of private insurance. Madrid.
- Gispert, & Chaple. (30 de Setiembre de 2020). Gestión de la atención de salud bucal en tiempos de la COVID-19. Revista cubana, 57. <http://www.revestomatologia.sld.cu/index.php/est/article/view/3442>
- Gonzales, F. (2022). Calidad de atención odontológica de pacientes tropa y oficiales de la Escuela de Supervivencia en el Mar-FAP Anc3n 2021.

- tesis maestría , Universidad Cesar Vallejo, Lima- Ancón.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/79188>
- Hamon, & Jenna. (2022). Perceptions of quality and the integrated delivery of family planning with childhood immunisation services in Kenya and Uganda. *PLoS ONE*, 17(6).
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1371/journal.pone.0269690>
- Hanefeld, J., & Powell, T. (mayo de 2017). Understanding and measuring quality of care: dealing with complexity. *Bulletin of the World Health Organization*, 95(5).
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.2471/BLT.16.179309>
- Hernandez, M. (2018). *universitas* .
<http://planeacion.uaemex.mx/docs/sgc/Algo%20acerca%20del%20concepto%20de%20calidad.pdf>
- Herrera. (2017). Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud. Universidad Cesar Vallejo .
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/8778>
- Herrera, K. (2020). Estrategia de gestión de la calidad del área odontológica para mejorar la atención de los pacientes del centro de salud José leonardo ortiz. Pimentel.
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8037>
- INS. (2021). Instituto Nacional de Salud.
<https://web.ins.gob.pe/index.php/es/salud-publica/ent/salud-bucal>
- INTEF. (2019). Cedec. (P. y. muestra, Productor) Retrieved Octubre de 2022, from
http://descargas.pntic.mec.es/cedec/mat3_2/contenidos/M3_U10/poblacion_y_muestra.html
- Jen, & Hsiang. (2013). Patient satisfaction analysis: identification of key factors and improvement of the quality of dental care service. *ScienceDirect*, 8(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jds.2012.10.006>

- Kaliadka, S., & Beliaev, P. (2022). M223 Implementation of a quality management system in toxicological laboratories of health-care institutions of the Republic of Belarus. *Clinica Chimica Acta*, 530. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.cca.2022.04.411>
- Kamarovun, R. (2018). Theories, Models and Quality Management Systems. spaces. Retrieved November 2022, from https://www.researchgate.net/publication/331544414_Teorias_Modelos_y_Sistemas_de_Gestion_de_Calidad_Articulo_de_Revision
- Laís Abramo, S. C. (2020). Enfrentar las desigualdades en salud en América Latina: el rol de la protección social. *ciencia saludable colectiva*.
- López, P. L. (2018). Población Muestra y Muestreo. *Scielo*, 9(8). Retrieved octubre de 2022, from http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- Lugo, J. E. (enero de 2018). Health systems in Latin America and the role of private insurance. *Madrid* (18), <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0188440918302674>
- Lutwama, L. S. (2020). Health services supervision in a protracted crisis: a qualitative study into supportive supervision practices in South Sudan. *BMC Health Services Research*, 22(1). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1186/s12913-022-08637-4>
- Madrid, S. (s.f.). Retrieved 8 de Marzo de 2020, from Hospital Universitario Ramón Cajal : http://www.hrc.es/bioest/Medidas_frecuencia_3.html
- Maria Diaz, B. E. (2020). Impact of an oral health educational strategy in a children's home in the city of Medellin-Colombia *Odontology*, 33(2). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21615/cesodon.33.2.9>
- Marroqui, & Valverde. (2019). Analisis correlacional . *SCRIBD*. <https://es.scribd.com/document/369121786/Analisis-Correlacional-pdf>

- Martínez, M. F. (2017). Inequidad En Los Sistemas De Salud De América Latina: Análisis Para Colombia, Argentina Y México. Centro de estudios latinoamericanos.
- Mendoza, F. (2020). Percepción del paciente acerca de la calidad de atención odontológica de atención odontológica. Revista de Salud VIVE, 3(7), 35-43. <https://doi.org/https://doi.org/10.33996/revistavive.v3i7.40>
- Minsa. (2019). Ministerio de Salud República de Panamá. <https://www.minsa.gob.pa/programa/programa-de-salud-bucal>
- Minsalud. (2022). Gestion de la salud pública. (Ministerio de salud y proteccion ocupacional) <https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/Paginas/gestion-de-la-salud-publica.aspx>
- Moncada, Córdova, & et.al. (2021). Experiencia en la implementación de sistemas de gestión de. 14. <https://doi.org/10.4067/S2452-55882021000100011>
- OMS. (29 de Diciembre de 2017). Salud Bucal. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/human-rights-and-health>
- OPS. (octubre de 2019). Organización Mundial de la Salud. <https://www.paho.org/es>
- Pinella Vega, M. (2019). Programade gestión de calidad para mejorar la atención en el servicio de odontología del centro de salud Atusparias. Chiclayo - Pimentel. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6463/Pinella%20Vega%20Melissa.pdf?sequence=1>
- Pruthi, & Acosta. (2022). Salud bucal: una ventana a la salud general. Mayo Clinic. <https://www.mayoclinic.org/es-es/about-this-site/meet-our-medical-editors>
- RAE. (2022). Real Academia Española. <https://dle.rae.es/gesti%C3%B3n>

- Ree, E., & Johannessen, T. S.-R. (Junio de 2021). Talking about quality: how 'quality' is conceptualized in nursing homes and homecare. *BMC Health Services Research*, 21(1). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1186/s12913-021-06104-0>
- Reserved., P. A. (s.f.). Retrieved 18 de JUNIO de 2020, from © Organización Panamericana de la Salud: <https://www.paho.org/es>
- Ribeiro, P. C., & Amaral. (2022). Level of Satisfaction and Quality of Life of Caregivers of People with Disabilities in Secondary Dental Care. [https://doi.org/ https://doi.org/10.1590/pboci.2022.036](https://doi.org/https://doi.org/10.1590/pboci.2022.036)
- Salud, O. P. (s.f.). *Sistemas de Salud Tradicionales en América Latina y el Caribe: informe base*. washintong d.c.
- Syngelakis, & Kamariotou. (2021). Quality Management in Primary Dental Care: Methods and Challenges. (I. Global, Ed.) <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-5442-5.ch010>
- Vidalón, G. (2019). Nivel de satisfacción en la calidad de servicio en la atención. tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Odontología, Lima. <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa>
- Yeon, Kamaruddin, & et.al. (2019). Parents' satisfaction and the quality of dental care provided by dental students at International Islamic University Malaysia. Elsevier. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2214785319314804>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Gestión de la salud bucal	La gestión de la salud bucal es un proceso dinámico, integral, sistemático y participativo bajo el liderazgo y conducción de la autoridad sanitaria, el cual está orientado a que las políticas, planes, programas y proyectos de salud pública se realicen de manera efectiva, coordinada y organizada, la salud bucal se refiere a la salud de los dientes, encías, y el sistema estomatognático que nos permite sonreír, hablar y masticar.	se llenará una ficha de observación	Aspecto tangible	Cuentan tecnología moderna Los Ambientes cuentan con señalización Los Consultorios están equipados y cuentan con abastecimiento de material	Escala ordinal
			Confiabilidad	Muestran interés por solucionar las dolencias del paciente Muestran interés por realizan un buen tratamiento Brindan atención oportuna	
			Capacidad de respuesta	Brindan respuestas claras y sencillas. Brindan atención personalizada al usuario Brindan correcta información Brindan correcto diagnóstico	
			Seguridad	Utilizan guantes y mascarillas. Utilizan uniforme en la atención Profesionales comprensibles, cordiales y amables en la atención.	
			Empatía	Brindan privacidad durante la atención Su horario de atención es accesible. Priorizan atención al usuario y evitan interrupciones.	

Calidad de atención en el servicio de odontología.	La calidad de atención es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención óptima. Según (OPS, 2019)	Se utilizará una encuesta la cual será aplicada a los pacientes	Calidad	<p>Capacitación evidenciada por el profesional</p> <p>seguridad que brinda el centro</p> <p>Actitud empática del personal</p> <p>Puntualidad en la atención</p> <p>Nivel de confianza brindada por el profesional</p> <p>Grado de satisfacción respecto a la atención recibida</p>	Escala ordinal
			Trato odontológico	<p>Nivel de comunicación paciente-odontólogo</p> <p>Actitud de respeto entre paciente-odontólogo</p> <p>Manifestación de gestos adecuados entre paciente-odontólogo</p> <p>Pertinencia del lenguaje apropiado del profesional</p>	
			Atención odontológica	<p>Brinda correcta información</p> <p>Brinda correcto diagnostico</p> <p>Tienen orden en la consulta</p> <p>Termina tratamientos indicados</p> <p>Programación de citas oportunas</p>	
			Instalación e infraestructura (tangibilidad)	<p>Cuentan con sala de espera</p> <p>Los Ambientes son adecuados</p> <p>Los Consultorios están equipados</p>	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de Gestión de la salud bucal

Autora: Nathaly Nicole Alcalde Carrillo

muy en desacuerdo	en desacuerdo	indiferente	de acuerdo	muy de acuerdo
1	2	3	4	5

Marque con una "X" un número entre el 1 y el 5 siendo:

ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Dimensión 1 : Aspecto tangible					
1. Los equipos con los que cuenta el consultorio son modernos					
2. Los consultorios cuentan con señalización visible.					
3. Cuentan con abastecimiento de insumos para realizar el tratamiento que se requiere en las diferentes especialidades.					
Dimensión 2 : Confiabilidad					
4. Los cirujanos dentistas solucionan con facilidad las dolencias del paciente.					
5. Los cirujanos dentistas habitualmente realizan muy bien sus tratamientos dentales.					
6. Los cirujanos dentistas cumplen oportunamente con sus demandas de atención.					
Dimensión 3 : Capacidad de respuesta					
7. Los cirujanos dentistas se expresa de manera clara, utilizando palabras adecuadas de acuerdo al grado de instrucción.					
8. El cirujano dentista maneja historia clínica personalizada.					
9. Los cirujanos dentistas dan una buena información sobre los procedimientos que realizarán.					

10. Los cirujanos dentistas realizan un correcto diagnóstico de acuerdo a los signos, síntomas y examen auxiliares.					
Dimensión 4 : Seguridad					
11. Los cirujanos dentistas en cada atención cambian de guantes en cada paciente y usan su mascarilla siempre.					
12. Los cirujanos dentistas utilizan uniforme y equipo de protección personal al momento de atender					
13. Los cirujanos dentistas son cordiales y amables al momento de atender.					
Dimensión 5 : Empatía					
14. Los cirujanos dentistas tienen discreción en los diagnósticos con cada paciente.					
15. Los cirujanos dentistas cumplen con su horario de atención programado.					
16. Los cirujanos dentistas evitan interrupciones en el momento de la atención y no dejan al paciente esperando.					

Cuestionario de Calidad de atención en el servicio de odontología

Autora: Nathaly Nicole Alcalde Carrillo

Se agradece anticipadamente la colaboración.

muy en desacuerdo	en desacuerdo	indiferente	de acuerdo	muy de acuerdo
1	2	3	4	5

Lea con atención y no dude en preguntar cualquier duda mientras realice el cuestionario. Marque con una "X" un número entre el 1 y el 5 siendo:

ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Dimensión 1: calidad					
1. ¿El odontólogo cumple con el tratamiento en la fecha indicada?					
2. ¿Cuándo tiene un problema, el servicio muestra un sincero interés en solucionarlo?					
3. ¿El odontólogo siempre está dispuesto en ayudarlo?					
4. ¿Es atendido de manera oportuna y buena?					
5. ¿El odontólogo le transmite a usted confianza?					
6. ¿Se siente a gusto con la atención que recibió?					
7. ¿Usted se siente seguro al momento de ser atendido en el consultorio odontológico?					
Dimensión 2: trato odontológico					
8. ¿El equipo del servicio odontológico utiliza un lenguaje adecuado para realizar la atención?					
9. ¿El odontólogo lo atiende de manera respetuosa y lo hace sentir cómodo y en confianza?					

10. ¿El odontólogo realiza gestos que quizá lo hacen sentir incomodo?					
11. ¿La información sobre salud dental entregada por el odontólogo es clara y sin tecnicismos?					
Dimensión 3: atención odontológica					
12. ¿El odontólogo resuelve sus dudas sobre el tratamiento que le realizarán?					
13. ¿El odontólogo le brinda un buen diagnóstico y le explica lo que significa?					
14. ¿El odontólogo respeta el horario de la cita?					
15. ¿El odontólogo cumple con terminar un tratamiento dental en la fecha estipulada?					
16. ¿Las citas que le programan para su tratamiento dental según usted son suficientes?					
Dimensión 4: Instalación e infraestructura (tangibilidad)					
17. ¿El servicio de odontología cuenta con sala de espera agradable?					
18. ¿El consultorio odontológico tiene consultorios cómodos y agradables?					
19. ¿El consultorio tiene herramientas, manuales o audiovisuales modernas de apoyo para explicar sus tratamientos dentales?					

Muchas gracias por su tiempo.

Anexo 3. Validez y confiabilidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión de la Salud Bucal y calidad de atención del servicio de odontología de un Hospital de Cajamarca

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Gestión de la Salud Bucal.

3. TESISISTA:

Br. Nathaly Nicole Alcalde Carrillo

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: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 17. de octubre de 2022

DIRECCION REGIONAL DE SALUD CAJAMARCA
HOSPITAL REGIONAL MODELO CAJAMARCA
Lic. ENI ANGIO YEPICO PAIZ
ESS CAJAMARCA
C/ 23307 - DE 12145

Firma/DNI 40015293 .
EXPERTO



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión de la Salud Bucal y calidad de atención del servicio de odontología de un Hospital de Cajamarca

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	
Gestión de la salud bucal	Aspecto tangible	Cuentan tecnología moderna	Los equipos con los que cuenta el consultorio son modernos	X		X		X		X		
		Los Ambientes cuentan con señalización	Los consultorios cuentan con señalización visible.	X		X		X		X		
		Los Consultorios están equipados y cuentan con abastecimiento de material	Cuentan con abastecimiento de insumos para realizar el tratamiento que se requiere en las diferentes especialidades.	X		X		X		X		
	Confabilidad	Muestran interés por solucionar las dolencias del paciente	Los <i>cirujanos dentistas</i> solucionan con facilidad las dolencias del paciente	X		X		X		X		



	Muestran interés por realizar un buen tratamiento	Los cirujanos dentistas habitualmente realizan muy bien sus tratamientos dentales	X		X		X		X		
	Brindan atención oportuna	Los cirujanos dentistas cumplen oportunamente con sus demandas de atención.	X		X		X		X		
Capacidad de respuesta	Brindan respuestas claras y sencillas.	Los cirujanos dentistas se expresa de manera clara, utilizando palabras adecuadas de acuerdo al grado de instrucción	X		X		X		X		
	Brindan atención personalizada al usuario	El cirujanos dentista maneja historia clínica personalizada	X		X		X		X		
	Brindan correcta información	Los cirujanos dentistas dan una buena información sobre los procedimientos que realizarán.	X		X		X		X		
	Brindan correcto diagnostico	Los cirujanos dentistas realizan un correcto diagnóstico de acuerdo a los signos, síntomas y examen auxiliares.	X		X		X		X		
Seguridad	Utilizan guantes y mascarillas.	Los cirujanos dentistas en cada atención cambian de guantes en cada paciente y usan su mascarilla siempre.	X		X		X		X		
	Utilizan uniforme en la atención	Los cirujanos dentistas utilizan uniforme y equipo de protección personal al momento de atender	X		X		X		X		
	Profesionales comprensibles, cordiales y amables en la atención.	Los cirujanos dentistas son cordiales y amables al momento de atender.	X		X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Empatía	Brindan privacidad durante la atención	Los cirujanos dentistas tienen discreción en los diagnósticos con cada paciente.	X		X		X		X		
	Su horario de atención es accesible.	Los cirujanos dentistas cumplen con su horario de atención programado.	X		X		X		X		
	Priorizan atención al usuario y evitan interrupciones.	Los cirujanos dentistas evitan interrupciones en el momento de la atención y no dejan al paciente esperando.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto:

Rodrigo Topicalviz
Firma del experto

INSTITUCIÓN DE SALUD CAJAMARCA
CENTRO REGIONAL DE SALUD CAJAMARCA
SERVICIO DE ODONTOLOGÍA
C/ ALVARO TORO 1215 0012
CAJAMARCA - PERÚ

EXPERTO EVALUADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión de la Salud Bucal y calidad de atención del servicio de odontología de un Hospital de Cajamarca

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Calidad de atención del servicio de odontología.

3. TESISISTA:

Br. Nathaly Nicole Alcalde Carrillo

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: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 17 de octubre de 2022

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE CAJAMARCA
HOSPITAL REGIONAL DE SALUD DE CAJAMARCA

Firma/DNI 4'00 152 93.

EXPERTO



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión de la Salud Bucal y calidad de atención del servicio de odontología de un Hospital de Cajamarca

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	
Calidad de atención en el servicio de odontología	Calidad	Capacitación evidenciada por el profesional	El odontólogo cumple con el tratamiento en la fecha indicada	X		X		X		X		
		Nivel de seguridad que brinda el centro	Cuando tiene un problema, el servicio muestra un sincero interés en solucionarlo.	X		X		X		X		
		Actitud empática del personal	El odontólogo siempre está dispuesto en ayudarlo	X		X		X		X		
		Puntualidad en la atención	Es atendido de manera oportuna y buena	X		X		X		X		
		confianza brindada por el profesional	El odontólogo le transmite a usted confianza	X		X		X		X		
		Grado de satisfacción respecto a la atención recibida	Se siente a gusto con la atención que recibió	X		X		X		X		



Trato odontológico	Nivel de seguridad que brinda el centro	Usted se siente seguro al momento de ser atendido en el consultorio odontológico.	X		X		X		X		
	comunicación paciente-odontólogo	El equipo del servicio odontológico utiliza un lenguaje adecuado para realizar la atención.	X		X		X		X		
	Actitud de respeto entre paciente-odontólogo	El odontólogo lo atiende de manera respetuosa y lo hace sentir cómodo y en confianza.	X		X		X		X		
	Manifestación de gestos adecuados entre paciente-odontólogo	El odontólogo realiza gestos que quizá lo hacen sentir incomodo	X		X		X		X		
	Pertinencia del lenguaje apropiado del profesional	La información sobre salud dental entregada por el odontólogo es clara y sin tecnicismos.	X		X		X		X		
Atención odontológica	Brindan correcta información	El odontólogo resuelve sus dudas sobre el tratamiento que le realizarán	X		X		X		X		
	Brindan correcto diagnóstico	El odontólogo le brinda un buen diagnóstico y le explica lo que significa	X		X		X		X		
	Tienen orden en la consulta	El odontólogo respeta el horario de la cita	X		X		X		X		
	Termina tratamientos indicados	El odontólogo cumple con terminar un tratamiento dental en la fecha estipulada	X		X		X		X		
	Programación de citas oportunas	Las citas que le programan para su tratamiento dental según usted son suficientes	X		X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

e	Instalación infraestructura	Cuentan con sala de espera	El servicio de odontología cuenta con sala de espera agradable	X		X		X		X		
		Los Ambientes son adecuados	El consultorio odontológico tiene consultorios cómodos y agradables	X		X		X		X		
		Los Consultorios están equipados	El consultorio tiene herramientas, manuales o audiovisuales modernas de apoyo para explicar sus tratamientos dentales	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Rocio Tapia Ruiz

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **TAPIA RUIZ**
Nombres **ROCIO DEL PILAR**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **40015293**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **JEANNETTE CECILIA TANTALEAN RODRIGUEZ**
Secretario General **ROSA JULIANA LOMPARTE ROSALES**
Director **JUAN MANUEL PACHECO ZEBALLOS**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**
Fecha de Expedición **08/08/22**
Resolución/Acta **0475-2022-UCV**
Diploma **052-168558**
Fecha Matrícula **10/08/2020**
Fecha Egreso **03/02/2022**

Fecha de emisión de la constancia:
07 de Diciembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0001017096

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 07/12/2022 09:34:42-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión de la Salud Bucal y calidad de atención del servicio de odontología de un Hospital de Cajamarca

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Gestión de la Salud Bucal

3. TESISISTA:

Br. Nathaly Nicole Alcalde Carrillo

4. DECISIÓN:

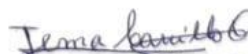
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 18. de octubre de 2022


Firma/DNI 26 62 82 58
EXPERTO



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión de la Salud Bucal y calidad de atención del servicio de odontología de un Hospital de Cajamarca

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	
Gestión de la salud bucal	Aspecto tangible	Cuentan tecnología moderna	Los equipos con los que cuenta el consultorio son modernos	X		X		X		X		
		Los Ambientes cuentan con señalización	Los consultorios cuentan con señalización visible.	X		X		X		X		
		Los Consultorios están equipados y cuentan con abastecimiento de material	Cuentan con abastecimiento de insumos para realizar el tratamiento que se requiere en las diferentes especialidades.	X		X		X		X		
Confiabilidad	Muestran interés por solucionar las dolencias del paciente	Los <i>cirujanos dentistas</i> solucionan con facilidad las dolencias del paciente	X		X		X		X			



	Muestran interés por realizar un buen tratamiento	Los cirujanos dentistas habitualmente realizan muy bien sus tratamientos dentales	X	X	X	X		
	Brindan atención oportuna	Los cirujanos dentistas cumplen oportunamente con sus demandas de atención.	X	X	X	X		
Capacidad de respuesta	Brindan respuestas claras y sencillas.	Los cirujanos dentistas se expresa de manera clara, utilizando palabras adecuadas de acuerdo al grado de instrucción	X	X	X	X		
	Brindan atención personalizada al usuario	El cirujanos dentista maneja historia clínica personalizada	X	X	X	X		
	Brindan correcta información	Los cirujanos dentistas dan una buena información sobre los procedimientos que realizarán.	X	X	X	X		
	Brindan correcto diagnostico	Los cirujanos dentistas realizan un correcto diagnóstico de acuerdo a los signos, síntomas y examen auxiliares.	X	X	X	X		
Seguridad	Utilizan guantes y mascarillas.	Los cirujanos dentistas en cada atención cambian de guantes en cada paciente y usan su mascarilla siempre.	X	X	X	X		
	Utilizan uniforme en la atención	Los cirujanos dentistas utilizan uniforme y equipo de protección personal al momento de atender	X	X	X	X		
	Profesionales comprensibles, cordiales y amables en la atención.	Los cirujanos dentistas son cordiales y amables al momento de atender.	X	X	X	X		



Empatía	Brindan privacidad durante la atención	Los cirujanos dentistas tienen discreción en los diagnósticos con cada paciente.	+		+		+		+		
	Su horario de atención es accesible.	Los cirujanos dentistas cumplen con su horario de atención programado.	+		+		+		+		
	Priorizan atención al usuario y evitan interrupciones.	Los cirujanos dentistas evitan interrupciones en el momento de la atención y no dejan al paciente esperando.	+		+		+		+		

Grado y Nombre del Experto: Irma Socorro Carrillo Quispe

Irma Carrillo
Firma del experto

: 26628258

EXPERTO EVALUADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión de la Salud Bucal y calidad de atención del servicio de odontología de un Hospital de Cajamarca

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Calidad de atención del servicio de odontología.

3. TESISISTA:

Br. Nathaly Nicole Alcalde Carrillo

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: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 18 de octubre de 2022


Firma/DNI 26628258
EXPERTO



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión de la Salud Bucal y calidad de atención del servicio de odontología de un Hospital de Cajamarca

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	
Calidad de atención en el servicio de odontología	Calidad	Capacitación evidenciada por el profesional	El odontólogo cumple con el tratamiento en la fecha indicada	X		X		X		X		
		Nivel de seguridad que brinda el centro	Cuando tiene un problema, el servicio muestra un sincero interés en solucionarlo.	X		X		X		X		
		Actitud empática del personal	El odontólogo siempre está dispuesto en ayudarlo	X		X		X		X		
		Puntualidad en la atención	Es atendido de manera oportuna y buena	X		X		X		X		
		confianza brindada por el profesional	El odontólogo le transmite a usted confianza	X		X		X		X		
		Grado de satisfacción respecto a la atención recibida	Se siente a gusto con la atención que recibió	X		X		X		X		



Trato odontológico	Nivel de seguridad que brinda el centro	Usted se siente seguro al momento de ser atendido en el consultorio odontológico.	X		X		X		X		
	comunicación paciente-odontólogo	El equipo del servicio odontológico utiliza un lenguaje adecuado para realizar la atención.	X		X		X		X		
	Actitud de respeto entre paciente-odontólogo	El odontólogo lo atiende de manera respetuosa y lo hace sentir cómodo y en confianza.	X		X		X		X		
	Manifestación de gestos adecuados entre paciente-odontólogo	El odontólogo realiza gestos que quizá lo hacen sentir incomodo	X		X		X		X		
	Pertinencia del lenguaje apropiado del profesional	La información sobre salud dental entregada por el odontólogo es clara y sin tecnicismos.	X		X		X		X		
Atención odontológica	Brindan correcta información	El odontólogo resuelve sus dudas sobre el tratamiento que le realizarán	X		X		X		X		
	Brindan correcto diagnostico	El odontólogo le brinda un buen diagnóstico y le explica lo que significa	X		X		X		X		
	Tienen orden en la consulta	El odontólogo respeta el horario de la cita	X		X		X		X		
	Termina tratamientos indicados	El odontólogo cumple con terminar un tratamiento dental en la fecha estipulada	X		X		X		X		
	Programación de citas oportunas	Las citas que le programan para su tratamiento dental según usted son suficientes	X		X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

e	Instalación infraestructura	Cuentan con sala de espera	El servicio de odontología cuenta con sala de espera agradable	X		X		X		X		
		Los Ambientes son adecuados	El consultorio odontológico tiene consultorios cómodos y agradables	X		X		X		X		
		Los Consultorios están equipados	El consultorio tiene herramientas, manuales o audiovisuales modernas de apoyo para explicar sus tratamientos dentales	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Irma Socorro Carrillo Quispe

Irma Carrillo Quispe
Firma del experto

: 26628258

EXPERTO EVALUADOR



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CARRILLO QUISPE**
Nombres **IRMA SOCORRO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **26628258**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD SAN PEDRO**
Rector **JOSE MARIA HUAMAN RUIZ**
Secretario **ANGEL EFREN PAREDES QUIPUSCOA**
3Ra Autoridad **-**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION SUPERIOR**
Fecha de Expedición **15/05/2012**
Resolución/Acta **01676 - 2012 - USP / CU**
Diploma **A1441465**
Fecha Matrícula **Sin información (*****)**
Fecha Egreso **Sin información (*****)**

Fecha de emisión de la constancia:
07 de Diciembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0001017120

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 07/12/2022 09:46:02-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(*****) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión de la Salud Bucal y calidad de atención del servicio de odontología de un Hospital de Cajamarca

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Gestión de la Salud Bucal.

3. TESISISTA:

Br. Nathaly Nicole Alcalde Carrillo

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: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 17 de octubre de 2022

Mg. Julio César Guallup Avarez,
C.O.B.P.E. N° 254

Firma/DNI 17920110
EXPERTO



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión de la Salud Bucal y calidad de atención del servicio de odontología de un Hospital de Cajamarca

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	
Gestión de la salud bucal	Aspecto tangible	Cuentan tecnología moderna	Los equipos con los que cuenta el consultorio son modernos	X		X		X		X		
		Los Ambientes cuentan con señalización	Los consultorios cuentan con señalización visible.	X		X		X		X		
		Los Consultorios están equipados y cuentan con abastecimiento de material	Cuentan con abastecimiento de insumos para realizar el tratamiento que se requiere en las diferentes especialidades.	X		X		X		X		
	Confiabilidad	Muestran interés por solucionar las dolencias del paciente	Los <i>cirujanos dentistas</i> solucionan con facilidad las dolencias del paciente	X		X		X		X		



	Muestran interés por realizar un buen tratamiento	Los cirujanos dentistas habitualmente realizan muy bien sus tratamientos dentales	X		X		X		X		
	Brindan atención oportuna	Los cirujanos dentistas cumplen oportunamente con sus demandas de atención.	X		X		X		X		
Capacidad de respuesta	Brindan respuestas claras y sencillas.	Los cirujanos dentistas se expresa de manera clara, utilizando palabras adecuadas de acuerdo al grado de instrucción	X		X		X		X		
	Brindan atención personalizada al usuario	El cirujanos dentista maneja historia clínica personalizada	X		X		X		X		
	Brindan correcta información	Los cirujanos dentistas dan una buena información sobre los procedimientos que realizarán.	X		X		X		X		
	Brindan correcto diagnostico	Los cirujanos dentistas realizan un correcto diagnóstico de acuerdo a los signos, síntomas y examen auxiliares.	X		X		X		X		
Seguridad	Utilizan guantes y mascarillas.	Los cirujanos dentistas en cada atención cambian de guantes en cada paciente y usan su mascarilla siempre.	X		X		X		X		
	Utilizan uniforme en la atención	Los cirujanos dentistas utilizan uniforme y equipo de protección personal al momento de atender	X		X		X		X		
	Profesionales comprensibles, cordiales y amables en la atención.	Los cirujanos dentistas son cordiales y amables al momento de atender.	X		X		X		X		



Empatía	Brindan privacidad durante la atención	Los cirujanos dentistas tienen discreción en los diagnósticos con cada paciente.	X		X		X		X		
	Su horario de atención es accesible.	Los cirujanos dentistas cumplen con su horario de atención programado.	X		X		X		X		
	Priorizan atención al usuario y evitan interrupciones.	Los cirujanos dentistas evitan interrupciones en el momento de la atención y no dejan al paciente esperando.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: *Maestro en Salud Pública*
Julio César Guailupo Alvarez

Mg. Julio César Guailupo Alvarez,
COESPE N° 254

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión de la Salud Bucal y calidad de atención del servicio de odontología de un Hospital de Cajamarca

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Calidad de atención del servicio de odontología.

3. TESISISTA:

Br. Nathaly Nicole Alcalde Carrillo

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: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 17. de octubre de 2022

Mg. Julio César Gualupo Alvarez
COESPE N° 254

Firma/DNI 17920110
EXPERTO



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión de la Salud Bucal y calidad de atención del servicio de odontología de un Hospital de Cajamarca

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	
Calidad de atención en el servicio de odontología	Calidad	Capacitación evidenciada por el profesional	El odontólogo cumple con el tratamiento en la fecha indicada	X		X		X		X		
		Nivel de seguridad que brinda el centro	Cuando tiene un problema, el servicio muestra un sincero interés en solucionarlo.	X		X		X		X		
		Actitud empática del personal	El odontólogo siempre está dispuesto en ayudarlo	X		X		X		X		
		Puntualidad en la atención	Es atendido de manera oportuna y buena	X		X		X		X		
		confianza brindada por el profesional	El odontólogo le transmite a usted confianza	X		X		X		X		
		Grado de satisfacción respecto a la atención recibida	Se siente a gusto con la atención que recibió	X		X		X		X		



Trato odontológico	Nivel de seguridad que brinda el centro	Usted se siente seguro al momento de ser atendido en el consultorio odontológico.	X		X		X		X		
	comunicación paciente-odontólogo	El equipo del servicio odontológico utiliza un lenguaje adecuado para realizar la atención.	X		X		X		X		
	Actitud de respeto entre paciente-odontólogo	El odontólogo lo atiende de manera respetuosa y lo hace sentir cómodo y en confianza.	X		X		X		X		
	Manifestación de gestos adecuados entre paciente-odontólogo	El odontólogo realiza gestos que quizá lo hacen sentir incomodo	X		X		X		X		
	Pertinencia del lenguaje apropiado del profesional	La información sobre salud dental entregada por el odontólogo es clara y sin tecnicismos.	X		X		X		X		
Atención odontológica	Brindan correcta información	El odontólogo resuelve sus dudas sobre el tratamiento que le realizarán	X		X		X		X		
	Brindan correcto diagnostico	El odontólogo le brinda un buen diagnóstico y le explica lo que significa	X		X		X		X		
	Tienen orden en la consulta	El odontólogo respeta el horario de la cita	X		X		X		X		
	Termina tratamientos indicados	El odontólogo cumple con terminar un tratamiento dental en la fecha estipulada	X		X		X		X		
	Programación de citas oportunas	Las citas que le programan para su tratamiento dental según usted son suficientes	X		X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

o Instalación Infraestructura	Cuentan con sala de espera	El servicio de odontología cuenta con sala de espera agradable	X		X		X		X		
	Los Ambientes son adecuados	El consultorio odontológico tiene consultorios cómodos y agradables	X		X		X		X		
	Los Consultorios están equipados	El consultorio tiene herramientas, manuales o audiovisuales modernas de apoyo para explicar sus tratamientos dentales	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: *Maestro en Salud Pública*
Julio César Guadalupe Alvarez



Mg. Julio César Guadalupe Alvarez,
COESPE N° 254

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **GUAILUPO ALVAREZ**
Nombres **JULIO CESAR**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **17920110**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO**
Rector **RODRIGUEZ NOMURA HUBER EZEQUIEL**
Secretario General **RONCAL SALDAÑA SEGUNDO FELIX**
Director **PRADO CACERES SIXTO**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN SALUD PUBLICA MENCION: POLITICAS SOCIALES Y ESTUDIOS DE POBLACION**
Fecha de Expedición **18/07/2003**
Resolución/Acta **R.C.U. 147-2003**
Diploma **A398112**
Fecha Matrícula **Sin información (****)**
Fecha Egreso **Sin información (****)**

Fecha de emisión de la constancia:
07 de Diciembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0001017109

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 07/12/2022 09:41:42-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(*****) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión de la Salud Bucal y calidad de atención del servicio de odontología de un Hospital de Cajamarca

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Gestión de la Salud Bucal.

3. TESISISTA:

Br. Nathaly Nicole Alcalde Carrillo

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: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 17. de octubre. de 2022

Firma/DNI 26677694

EXPERTO



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión de la Salud Bucal y calidad de atención del servicio de odontología de un Hospital de Cajamarca

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	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	
Gestión de la salud bucal	Aspecto tangible	Cuentan tecnología moderna	Los equipos con los que cuenta el consultorio son modernos	X		X		X		X		
		Los Ambientes cuentan con señalización	Los consultorios cuentan con señalización visible.	X		X		X		X		
		Los Consultorios están equipados y cuentan con abastecimiento de material	Cuentan con abastecimiento de insumos para realizar el tratamiento que se requiere en las diferentes especialidades.	X		X		X		X		
Confiableidad	Muestran interés por solucionar las dolencias del paciente	Los <i>cirujanos dentistas</i> solucionan con facilidad las dolencias del paciente	X		X		X		X			



	Muestran interés por realizar un buen tratamiento	Los cirujanos dentistas habitualmente realizan muy bien sus tratamientos dentales	X		X		X		X	
	Brindan atención oportuna	Los cirujanos dentistas cumplen oportunamente con sus demandas de atención.	X		X		X		X	
Capacidad de respuesta	Brindan respuestas claras y sencillas.	Los cirujanos dentistas se expresa de manera clara, utilizando palabras adecuadas de acuerdo al grado de instrucción	X		X		X		X	
	Brindan atención personalizada al usuario	El cirujanos dentista maneja historia clínica personalizada	X		X		X		X	
	Brindan correcta información	Los cirujanos dentistas dan una buena información sobre los procedimientos que realizarán.	X		X		X		X	
	Brindan correcto diagnostico	Los cirujanos dentistas realizan un correcto diagnóstico de acuerdo a los signos, síntomas y examen auxiliares.	X		X		X		X	
Seguridad	Utilizan guantes y mascarillas.	Los cirujanos dentistas en cada atención cambian de guantes en cada paciente y usan su mascarilla siempre.	X		X		X		X	
	Utilizan uniforme en la atención	Los cirujanos dentistas utilizan uniforme y equipo de protección personal al momento de atender	X		X		X		X	
	Profesionales comprensibles, cordiales y amables en la atención.	Los cirujanos dentistas son cordiales y amables al momento de atender.	X		X		X		X	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Empatía	Brindan privacidad durante la atención	Los cirujanos dentistas tienen discreción en los diagnósticos con cada paciente.	X		X		X		X		
	Su horario de atención es accesible.	Los cirujanos dentistas cumplen con su horario de atención programado.	X		X		X		X		
	Priorizan atención al usuario y evitan interrupciones.	Los cirujanos dentistas evitan interrupciones en el momento de la atención y no dejan al paciente esperando.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: *M.C.s Flor Violeta Rafael Saldaña*

Flor Violeta Rafael Saldaña
Firma del experto

EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gestión de la Salud Bucal y calidad de atención del servicio de odontología de un Hospital de Cajamarca

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Calidad de atención del servicio de odontología.

3. TESISISTA:

Br. Nathaly Nicole Alcalde Carrillo

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: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 17. de octubre de 2022


Firma/DNI 26677694
EXPERTO



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión de la Salud Bucal y calidad de atención del servicio de odontología de un Hospital de Cajamarca

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	
Calidad de atención en el servicio de odontología	Calidad	Capacitación evidenciada por el profesional	El odontólogo cumple con el tratamiento en la fecha indicada	X		X		X		X		
		Nivel de seguridad que brinda el centro	Cuando tiene un problema, el servicio muestra un sincero interés en solucionarlo.	X		X		X		X		
		Actitud empática del personal	El odontólogo siempre está dispuesto en ayudarlo	X		X		X		X		
		Puntualidad en la atención	Es atendido de manera oportuna y buena	X		X		X		X		
		confianza brindada por el profesional	El odontólogo le transmite a usted confianza	X		X		X		X		
		Grado de satisfacción respecto a la atención recibida	Se siente a gusto con la atención que recibió	X		X		X		X		



	Nivel de seguridad que brinda el centro	Usted se siente seguro al momento de ser atendido en el consultorio odontológico.	X		X		X		X		
Trato odontológico	comunicación paciente-odontólogo	El equipo del servicio odontológico utiliza un lenguaje adecuado para realizar la atención.	X		X		X		X		
	Actitud de respeto entre paciente-odontólogo	El odontólogo lo atiende de manera respetuosa y lo hace sentir cómodo y en confianza.	X		X		X		X		
	Manifestación de gestos adecuados entre paciente-odontólogo	El odontólogo realiza gestos que quizá lo hacen sentir incomodo	X		X		X		X		
	Pertinencia del lenguaje apropiado del profesional	La información sobre salud dental entregada por el odontólogo es clara y sin tecnicismos.	X		X		X		X		
	Brindan correcta información	El odontólogo resuelve sus dudas sobre el tratamiento que le realizarán	X		X		X		X		
Atención odontológica	Brindan correcto diagnóstico	El odontólogo le brinda un buen diagnóstico y le explica lo que significa	X		X		X		X		
	Tienen orden en la consulta	El odontólogo respeta el horario de la cita	X		X		X		X		
	Termina tratamientos indicados	El odontólogo cumple con terminar un tratamiento dental en la fecha estipulada	X		X		X		X		
	Programación de citas oportunas	Las citas que le programan para su tratamiento dental según usted son suficientes	X		X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

o Instalación infraestructura	Cuentan con sala de espera	El servicio de odontología cuenta con sala de espera agradable	+		+		+		+		
	Los Ambientes son adecuados	El consultorio odontológico tiene consultorios cómodos y agradables	+		+		+		+		
	Los Consultorios están equipados	El consultorio tiene herramientas, manuales o audiovisuales modernas de apoyo para explicar sus tratamientos dentales	+		+		+		+		

Grado y Nombre del Experto: *M Cs: Flor Violeta Rafael Saldaña*

[Handwritten Signature]
Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **RAFAEL CASTAÑEDA**
Nombres **FLOR VIOLETA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **26677694**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**
Rector **ELIO LEONCIO DELGADO AZAÑERO**
Secretario General **NOEMI LOPEZ CHEGNE**
Jefe De Grados Y Titulos **-**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN CIENCIAS EDUCACION**
Fecha de Expedición **06/04/2004**
Resolución/Acta **0708-2004-UNC**
Diploma **A046798**
Fecha Matrícula **Sin información (****)**
Fecha Egreso **Sin información (****)**

Fecha de emisión de la constancia:
13 de Diciembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0001022856

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 13/12/2022 23:55:08-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(*****) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

Confiabilidad de los instrumentos

CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS (ALFA DE CRONBACH)

1. CUESTIONARIO: “CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA”

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa	de	N	de
Cronbach		elementos	
0,884		19 ítems	

La confiabilidad del instrumento para determinar los factores predisponentes, presenta un Coeficiente Alfa de Cronbach de 0,884, lo que indica que el instrumento es bueno y confiable.

CUESTIONARIO: “GESTION DE LA SALUD BUCAL”

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,927	16 ítems

La confiabilidad del instrumento para determinar los factores reforzadores, presenta un Coeficiente Alfa de Cronbach de 0,927, lo que indica que el instrumento es excelente y confiable.

EVALUACIÓN DEL COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH

Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación.

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa $> 0,9$ es excelente
- Coeficiente alfa $> 0,8$ es bueno
- Coeficiente alfa $> 0,7$ es aceptable
- Coeficiente alfa $> 0,6$ es cuestionable
- Coeficiente alfa $> 0,5$ es pobre
- Coeficiente alfa $< 0,5$ es inaceptable

Referencia Bibliográfica

George, D., & Mallery, P. (2003). SPSS for Windows step: A simple guide and reference. 11.0 update (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon, p. 231.

Anexo 04. Matriz de consistencia

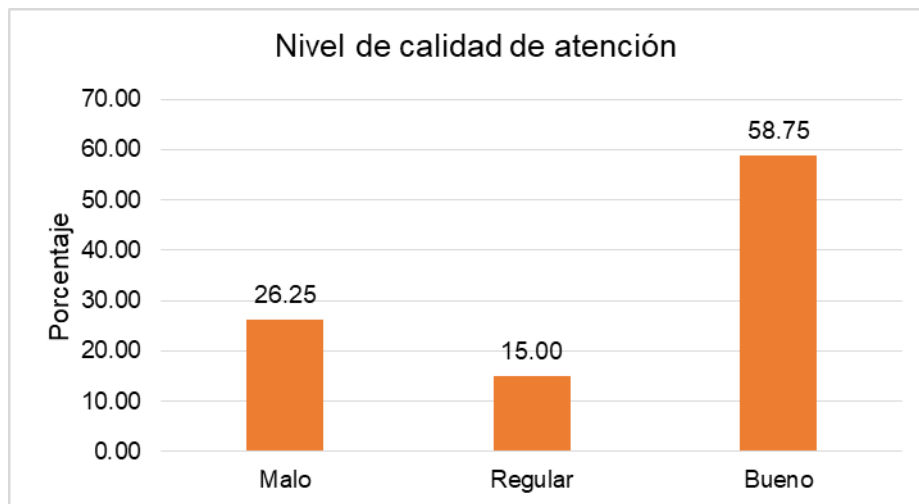
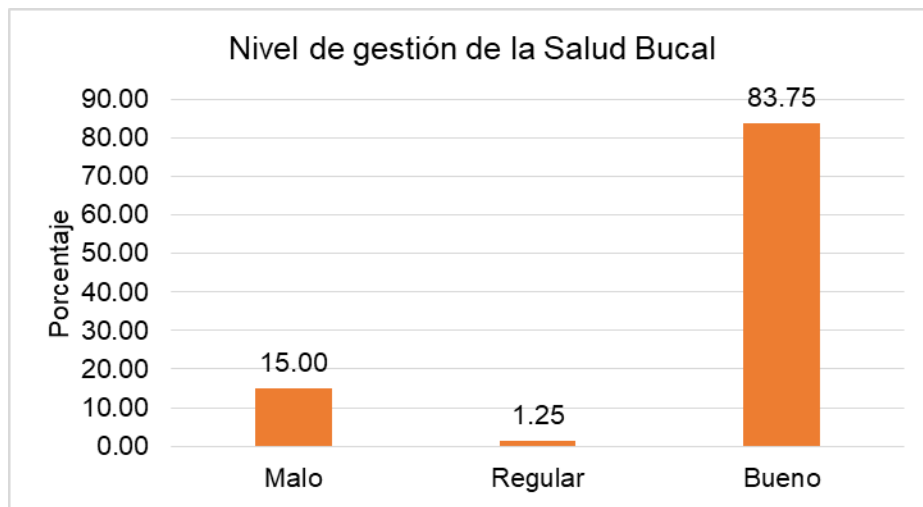
Título: “Gestión de la Salud Bucal y calidad de atención del servicio de odontología del hospital regional de Cajamarca”

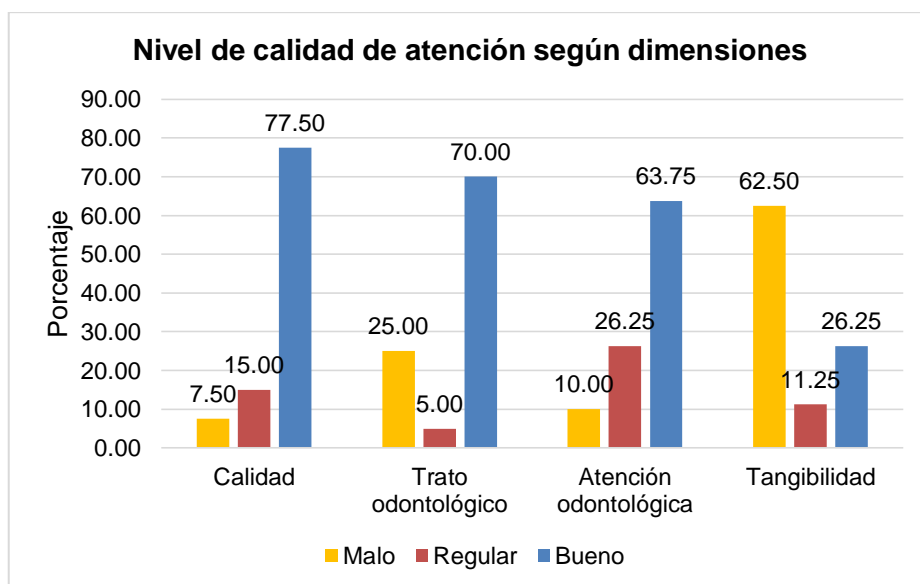
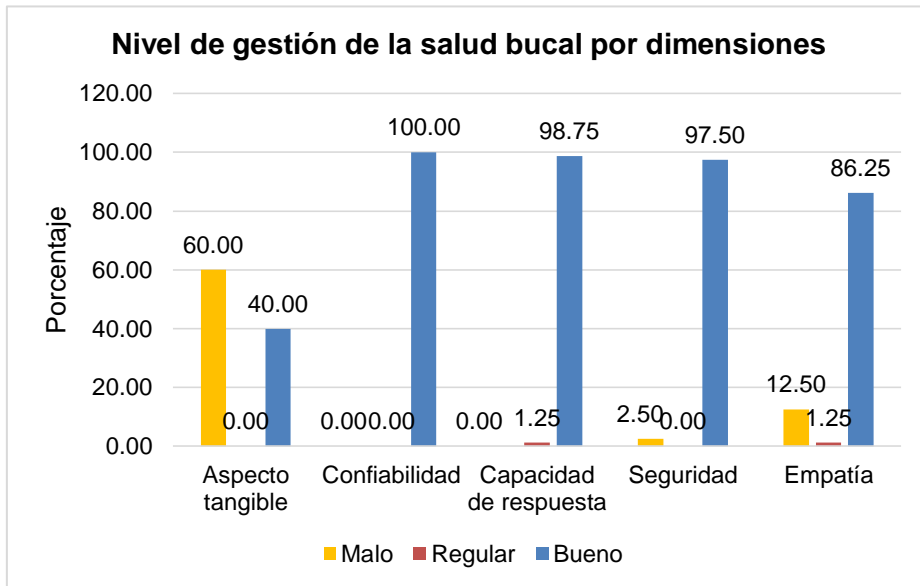
Autor: Nathaly Nicole Alcalde Carrillo

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema principal Pp ¿? ¿Qué relación hay entre la Gestión de la salud bucal y Calidad de atención del servicio de odontología de un Hospital de Cajamarca?	Objetivo general Og. Determinar la relación de Gestión de la Salud Bucal y Calidad de atención del servicio de odontología de un hospital de Cajamarca.	Hipótesis general Hg Existe relación positiva entre Gestión de la salud bucal y calidad de atención del servicio de odontología de un Hospital de Cajamarca.	Variable 1: Gestión de la salud bucal				
			Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala ordinal	Niveles y Rangos
Problemas específicos P1? ¿Cuál es el nivel de Gestión de la salud bucal de un Hospital de Cajamarca? P2? ¿Cuál es el nivel de atención en el servicio de odontología de un Hospital de Cajamarca? P3 ¿? ¿Cuál es el nivel de relación entre la gestión de la salud bucal con la calidad de atención en el servicio de odontología de un Hospital de Cajamarca?	Objetivos específicos O1 Determinar el nivel de Gestión de la salud bucal de un Hospital de Cajamarca O2. Identificar el nivel de calidad de atención en el servicio de odontología de un Hospital de Cajamarca. O3. Determinar la relación entre las dimensiones de la gestión de la salud bucal con la calidad de atención en el servicio de odontología de un Hospital de Cajamarca.	Hipótesis específicos H1. La Gestión de la salud bucal de un Hospital de Cajamarca, es de nivel bueno. H2. Es de buen nivel la calidad de atención en el servicio de odontología de un hospital de Cajamarca. H3. Existe relación positiva entre las dimensiones de la Gestión de la salud bucal y calidad de atención en el servicio de odontología de un Hospital de Cajamarca.	Aspecto tangible	Cuentan con tecnología moderna	Los equipos con los que cuenta el consultorio son modernos	Muy en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2 Indiferente = 3 De Acuerdo = 4 Muy de acuerdo = 5	Bajo Regular Alto
				Los ambientes cuentan con señalización	Los consultorios cuentan con señalización		
				Los consultorios están equipados y cuentan con abastecimiento de material	Cuentan con abastecimiento de insumos para realizar el tratamiento que se requiere en las diferentes especialidades		
			Confiabilidad	Muestran interés por solucionar las dolencias del paciente	Los cirujanos dentistas solucionan con facilidad las dolencias del paciente		
				Muestran interés por realizar un buen tratamiento	Los cirujanos dentistas habitualmente realizan muy bien sus tratamientos dentales		
				Brindan atención oportuna	Los cirujanos dentistas cumple oportunamente con sus demandas de atención		
			Capacidad de respuesta	Brindan respuestas claras y sencillas	Los cirujanos dentistas se expresan de manera clara, utilizando palabras adecuadas de acuerdo al grado de instrucción		
				Brindan atención personalizada al usuario	Los cirujanos dentistas manejan historia clínica personalizada		
				Brindan atención eficiente	Los cirujanos dentistas dan una buena información sobre los procedimientos que realizan		
			Seguridad	Brindan correcto diagnóstico	Los cirujanos dentistas realizan un correcto diagnóstico de acuerdo a los signos y síntomas y exámenes auxiliares		
				Utilizan guantes y mascarillas	los cirujanos dentista en cada atención cambian de guantes en cada paciente y usan su mascarilla siempre		
				Utilizan uniforme en la atención	Los cirujanos dentistas utilizan uniforme y equipo de protección personal al momento de atender		
Profesionales comprensibles cordiales y amables en la atención	Los cirujanos dentistas son cordiales y amables al momento de atender						
Empatía	Brindan privacidad durante la atención	Los cirujanos dentistas tienen discreción en los diagnósticos con cada paciente					
	Su horario de atención es accesible	Los cirujanos dentistas cumplen con su horario de atención programado					
	Priorizan atención al usuario y evitan interrupciones	Los cirujanos dentistas evitan interrupciones en el momento de la atención y no dejan al paciente esperando					

			Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala ordinal	Niveles y Rangos		
			Calidad	Capacitación evidenciada por el profesional	El odontólogo cumple con el tratamiento en la fecha indicada	Muy en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2 Indiferente = 3 De Acuerdo = 4 Muy en acuerdo = 5 de acuerdo = 5	Bajo Regular Alto		
				Seguridad que brinda el centro	Cuando tiene un problema el servicio muestra un sincero interés en solucionarlo				
				Actitud empática del personal	El odontólogo siempre está dispuesto en ayudarlo				
				Puntualidad en la atención	Es atendido de manera oportuna y buena				
				Confianza brindada por el profesional	El odontólogo le transmite a usted confianza				
				Grado de satisfacción respecto a la atención recibida	Se siente a gusto con la atención que recibió				
				Nivel de seguridad que brinda el centro	Usted se siente seguro al momento de ser atendido en el consultorio odontológico				
			Trato odontológico	Comunicación paciente odontólogo	El equipo del servicio odontológico utiliza un lenguaje adecuado para realizar la atención				
				Actitud de respeto entre paciente odontólogo	El odontólogo lo atiende de manera respetuosa y lo hace sentir cómodo y en confianza				
				Manifestación de gestos adecuados entre paciente-odontólogo.	El odontólogo realiza gestos que quizá lo hacen sentir incomodo				
				Pertinencia del lenguaje apropiado del profesional	La información sobre salud dental entregada por el odontólogo es clara y sin tecnicismos				
			Atención odontológica	Brinda correcta información	El odontólogo resuelve sus dudas sobre el tratamiento que le realizarán				
				Brindan correcto diagnostico	El odontólogo le brinda un buen diagnóstico y le explica lo que significa				
				Tienen orden en la consulta	El odontólogo respeta el horario de la cita				
				Termina tratamientos indicados	El odontólogo cumple con terminar un tratamiento dental en la fecha indicada				
				Programación de citas oportunas	Las citas que le programan para su tratamiento dental según usted son suficientes				
			Tangibilidad	Cuentan con sala de espera	El servicio de odontología cuenta con sala de espera agradable				
				Los ambientes son adecuados	El consultorio odontológico tiene consultorios cómodos y agradables				
				Los consultorios están equipados	El consultorio tiene herramientas manuales o modernas de apoyo para explicar su tratamiento				

Anexo 5. Resultados







UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RAMOS DE LA CRUZ MANUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gestión de la Salud Bucal y calidad de atención del servicio de odontología de un Hospital de Cajamarca", cuyo autor es ALCALDE CARRILLO NATHALY NICOLE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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.

CHICLAYO, 27 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RAMOS DE LA CRUZ MANUEL DNI: 17570208 ORCID: 0000-0001-9568-2443	Firmado electrónicamente por: RDELACRUZMA el 10-01-2023 08:16:31

Código documento Trilce: TRI - 0503158