



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA**

**Percepción de la Calidad de Servicio Odontológico en Pacientes de un  
Centro de Salud Público, Ucayali 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
Cirujano Dentista**

**AUTORAS:**

Arteaga Muñoz, Maria Salome (orcid.org/0000-0002-9924-750X)

Gonzalez Quevedo, Irma Isabel (orcid.org/0000-0002-5558-3157)

**ASESOR:**

Mg. Carrion Molina, Frank Julio (orcid.org/0000-0001-5139-0019)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Promoción de la Salud y Desarrollo Sostenible

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

PIURA – PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

A mis queridos padres y a mi hijo,  
porque ellos han sido y siempre serán  
mi motor y motivo para lograr mis  
metas.

Irma Isabel Gonzalez Quevedo

A Dios por la bendición inmerecida  
que me da todos los días.

Al amor de mi vida Antonella, mi hija  
que es el motor y motivo de mis días.

María Salomé Arteaga Muñoz

## **Agradecimiento**

A Dios, por sus bendiciones y por brindarnos sabiduría en el día a día.

A nuestros amados padres por el apoyo incondicional, esencial por alcanzar nuestras metas propuestas.

A la Universidad Cesar Vallejo, por permitir la creación de este grupo de preparación y culminación profesional, para que todos los bachilleres tengan la oportunidad de ejercer la formación profesional como titulados con reconocimiento a nombre de la nación.

Las autoras

## 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.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos.....	13
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS.....	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	Percepción de la Calidad de Servicio Odontológico en Pacientes de un Centro de Salud Público, Ucayali 2022.....	16
<b>Tabal 2</b>	Percepción de la Calidad de Servicio Odontológico en Pacientes de un Centro de Salud Público, Ucayali 2022; según sexo .....	17
<b>Tabla 3</b>	Percepción de la Calidad de Servicio Odontológico en Pacientes de un Centro de Salud Público, Ucayali 2022; según grupo etario .....	18
<b>Tabla 4</b>	Percepción de la Calidad de Servicio Odontológico en Pacientes de un Centro de Salud Público, Ucayali 2022; según su dimensión elementos tangibles .....	19
<b>Tabal 5</b>	Percepción de la Calidad de Servicio Odontológico en Pacientes de un Centro de Salud Público, Ucayali 2022; según su dimensión fiabilidad .....	20
<b>Tabla 6</b>	Percepción de la Calidad de Servicio Odontológico en Pacientes de un Centro de Salud Público, Ucayali 2022; según su dimensión capacidad de respuesta .....	21
<b>Tabla 7</b>	Percepción de la Calidad de Servicio Odontológico en Pacientes de un Centro de Salud Público, Ucayali 2022; según su dimensión seguridad .....	22
<b>Tabla 8</b>	Percepción de la Calidad de Servicio Odontológico en Pacientes de un Centro de Salud Público, Ucayali 2022; según su dimensión empatía del servicio.....	23

## Resumen

El estudio de investigación tuvo como objetivo determinar la percepción de la calidad de servicio odontológico en pacientes de un centro de salud público, Ucayali 2022. La investigación fue de tipo básica, de diseño no experimental, transversal descriptivo simple, con una muestra de 136 pacientes que se atendieron en un centro de salud público de Ucayali, la información fue recolectada mediante un cuestionario físico denominado calidad del servicio odontológico que estaba organizado en dos componentes el primero consistió en los aspectos sociodemográficos y la segunda parte la calidad del servicio odontológico según SERVQUAL que constó de 30 preguntas, dicho instrumento pasó por el rigor científico, aprobado y validado. Los resultados mostraron que en el 67,6 % de los pacientes la percepción de la calidad de servicio fue alta, correspondiendo según sexo en las mujeres el 58,1 % una percepción alta y los varones el 9,6 %; asimismo, el grupo etario que calificó de alto a la percepción de la calidad de servicio fueron los de 30 a 59 años con un 42,6 %. Se concluyó que la percepción de la calidad del servicio odontológico fue alta en los pacientes de un centro de salud público en Ucayali 2022.

**Palabras claves:** Centro de Salud, Salud Pública, Percepción.

## **Abstract**

The objective of the research study was to determine the perception of the quality of the dental service in patients of a public health center, Ucayali 2022. The research was of a basic type, of a non-experimental design, simple descriptive cross-section, with a sample of 136 patients. who were treated in a public health center in Ucayali, the information was collected through a physical questionnaire called dental service quality, which was organized into two components, the first consisting of sociodemographic aspects and the second part, dental service quality according to SERVQUAL, which consisted of 30 questions, said instrument went through scientific rigor, approved and validated. The results showed that in 67.6 % of the patients the perception of the quality of service was high, corresponding according to sex in women 58.1 % a high perception and men 9.6 %; Likewise, the age group that qualified the perception of service quality as high were those from 30 to 59 years old with 42.6 %. It was concluded that the perception of the quality of the dental service was high in the patients at a public health center in Ucayali 2022.

**Keywords:** Health Center, Public Health, Perception.

## I. INTRODUCCIÓN

Globalmente hay una tendencia por captar la atención de los usuarios y sobre todo que la entidad que ofrece un servicio debe garantizar la satisfacción del usuario, ya que esta condición podría ser considerada por potenciales nuevos usuarios. En el campo de la medicina también hay observación al servicio ofrecido, ya que es marcada la distancia de calidad de atención entre un establecimiento de salud pública y privado.

Todo servicio que se presta o brinda, debe ser observada en sus aspectos de atención y satisfacción del usuario, teniendo la certeza que solo lo que se evalúa puede mejorarse; en ese sentido, con respecto al servicio odontológico se debe considerar la observación o evaluación de la calidad de atención ofrecida y recibida por los pacientes en diversos aspectos que valoran los espacios físicos y las relaciones interpersonales.<sup>1</sup> La calidad de servicio constituye en garantizar condiciones favorables tanto para el usuario como para el que brinda el servicio, que para el caso serán los pacientes y los profesionales de la salud oral, una valoración de estas condiciones, de tal forma que cuando se identifica las condiciones que menos favorables son, estas deben ser mejoradas para la atención integral del paciente.<sup>2</sup>

Los servicios médicos corresponden a uno de los más solicitados en la actividad cotidiana de las personas y la calidad de servicio debe ser prioridad, siendo esta percibida como la suma de eventos y acciones que la persona experimenta durante su estancia o la atención que recibió en una entidad hospitalaria, según las investigaciones realizadas en relación a calidad muestran que en los últimos años la percepción de los pacientes es baja respecto a los servicios de salud, y ello se hace más notorio cada día, siendo así un problema social y común que afecta a pacientes y al personal de salud, en muchos casos la percepción es diferente, dándose una valoración baja debido a la mala infraestructura, por la falta de atención o una inadecuada atención del personal de salud, la deficiencia de equipos e insumos para la atención, entre otros.<sup>3</sup> Según el informe de la Organización Mundial de la Salud (OMS), el 60 % de las muertes ocurridas en los establecimientos de salud de países de bajo y medianos recursos se debe principalmente a la calidad de atención que se da de manera deficiente; asimismo,

1 de cada 8 estructuras de los establecimientos de salud evidencian condiciones inadecuadas, como no contar con los servicios básicos, y aproximadamente el 24 % de la población no recibe servicios de salud de calidad.<sup>4</sup>

El Perú cada año está sufriendo una transformación social y económica que se ve reflejada en la oferta y demanda de los servicios de salud, los servicios odontológicos no son la excepción.<sup>5</sup> La calidad de servicio durante los últimos años no ha sido nada favorable, según el informe presentado por la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) los reclamos presentados en los Centros de Salud aumentaron en un 50 % de los pacientes debido a que mostraban insatisfacción a la calidad recibida en los diversos servicios que el establecimiento de salud ofrece.<sup>6</sup>

Uno de los principales retos y desafíos que tienen las instituciones prestadoras de salud es el de brindar cada día mejores servicios y productos a fin de alcanzar una mejor calidad,<sup>7</sup> los establecimientos de salud públicos no son ajenos a estos retos. A nivel regional, en los últimos tiempos la demanda por los servicios odontológicos creció a un ritmo acelerado, haciendo que la población busque una atención buena y a bajo costo, sin considerar las condiciones mínimas del servicio ofrecido; por tanto, la percepción del paciente sobre la calidad del servicio odontológico es importante ya que permite comprender las necesidades del paciente, para que con base a ello se puedan establecer mejor el servicio y por ende la calidad de atención debe mejorar al prestar el servicio de salud.<sup>8</sup>

En ese sentido la investigación planteó el siguiente problema de investigación ¿Cuál es la percepción de la calidad de servicio odontológico en pacientes de un centro de salud público, Ucayali 2022?

El presente estudio se justificó desde el enfoque metodológico, teórico, práctico y social; en lo que respecta la justificación metodológica, es porque respetó el orden lógico de la investigación científica, que inicia con la observación y continúa con la sistematización y análisis de resultados que permitieron plantear las sugerencias; la justificación teórica de la investigación se dio porque el estudio consideró sólidas bases que analizaron la variable como son antecedentes que permitieron contrastar los resultados, así como el aporte teórico que fundamentaron la variable con sus dimensiones; desde el punto de vista práctico es porque la investigación estará a disposición de otras investigaciones que aborden el estudio de la variable en el

contexto de un centro de salud público en la amazonia; finalmente, el estudio se justificó socialmente porque resaltó la importancia de considerar la percepción de los pacientes con el servicio que recibió para establecer condiciones de calidad de atención y que esta se visibilice en la satisfacción del paciente.

El objetivo general del estudio fue determinar la percepción de la calidad de servicio odontológico en pacientes de un centro de salud público, Ucayali 2022. Los objetivos específicos se describen a continuación: determinar la percepción de la calidad de servicio odontológico en pacientes según sexo de un centro de salud público, Ucayali 2022; identificar la percepción de la calidad de servicio odontológico en pacientes según grupo etario de un centro de salud público, Ucayali 2022; identificar la percepción de la calidad en su dimensión elementos tangibles de servicio odontológico en pacientes de un centro de salud público, Ucayali 2022; analizar la percepción de la calidad en su dimensión fiabilidad de servicio odontológico en pacientes de un centro de salud público, Ucayali 2022; evaluar la percepción de la calidad en su dimensión capacidad de respuesta de servicio odontológico en pacientes de un centro de salud público, Ucayali 2022; identificar la percepción de la calidad en su dimensión seguridad de servicio odontológico en pacientes de un centro de salud público, Ucayali 2022; identificar la percepción de la calidad en su dimensión empatía de servicio odontológico en pacientes de un centro de salud público, Ucayali 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Pedraja L, et al.<sup>9</sup> 2019 en Chile, realizaron un estudio que tenía como finalidad, evaluar la percepción de la calidad de servicio en un Hospital y en cinco centros de salud en Chile, el estudio fue de tipo exploratorio y descriptivo, como técnica utilizaron la encuesta y como instrumento la escala de SERVPERF, encontraron que la percepción de la calidad de servicio en los establecimientos de salud fue aceptable al menos en cuatro establecimientos de salud con un promedio de 4,49 puntos, en cuanto a las dimensiones, elementos tangibles obtuvo una mejor valoración con un promedio de 4,62 puntos, seguido de la seguridad con un promedio de 4,45 puntos y la capacidad de respuesta con un promedio de 4,09 puntos y la dimensión percibida como desfavorable fue la fiabilidad con un promedio de 3,99 puntos, concluyeron que la percepción de la calidad fue aceptable en los establecimientos de salud y las dimensiones mejor valoradas fueron los elementos tangibles, seguridad, y capacidad de respuesta.

Gonzales R, et al.<sup>10</sup> 2019 en Cuba, realizaron la investigación que tenía como objetivo evaluar la calidad odontológica desde la percepción de la satisfacción de los usuarios de un establecimiento de salud, el estudio fue de tipo descriptivo y de corte transversal, la muestra lo constituyeron 200 pacientes que recibieron atención odontológica en el Estado de León, como técnica utilizaron la encuesta y como instrumento el cuestionario, se encontró que el 67,5 % recibió explicación del tratamiento, el 76,5 % indicó que resuelve el problema como esperaba y el 90 % indicó que recibió un trato amable, concluyeron que los pacientes se mostraron satisfechos con la atención recibida especialmente en el trato amable.

Manrique J, et al.<sup>11</sup> 2018 en Perú, realizaron un estudio que tuvo como objetivo evaluar la calidad de los tratamientos brindados por los operadores y la percepción de los pacientes atendidos en una clínica docente, el estudio fue descriptivo de diseño no experimental y de corte transversal, como técnica utilizaron la encuesta y como instrumento para la medición de la calidad percibida utilizaron la escala que fue adaptada del modelo SERVQUAL, la muestra estuvo conformada por 216 participantes, se encontró que la calidad de los usuarios del servicio de operatorio dental fue neutral en un 75 %, en relación con la calidad técnica el 99 % de usuarios se adherieron al protocolo de atención, concluyeron que la calidad percibida por los

usuarios fue neutral sin embargo se encontró una alta adherencia a los protocolos de atención.

Murillo A, et al.<sup>12</sup> 2018 en Ecuador, realizaron un estudio que tuvo como objetivo determinar la calidad desde la percepción de los pacientes y la atención odontológica brindado por los estudiantes de odontología, el estudio fue de tipo descriptivo y de corte transversal, como técnica utilizaron la encuesta y como instrumento el cuestionario, la muestra estuvo conformada por 96 usuarios, encontraron que la atención percibida por los pacientes fue especial en un 70 %, en cuanto al tiempo dedicado para el tratamiento declararon que ha sido adecuado en un 91 %, concluyeron que la expectativa y la percepción de la calidad de atención odontológica en los pacientes fue de alta satisfacción.

Parodi D, et al.<sup>13</sup> 2018 en Chile, realizaron un estudio que tenía como finalidad evaluar las expectativas y percepciones de un consultorio odontológico privado, el estudio fue de tipo descriptivo y de corte transversal, 71 personas constituyeron la muestra, como técnica utilizaron la encuesta y como instrumento la escala de SERVQUAL, encontraron que la percepción de calidad obtuvo un promedio de 6,5 en relación a las dimensiones, seguridad y empatía obtuvieron una mejor valoración con un promedio de 6,7 y 6,6 respectivamente, las dimensiones elementos tangibles, disponibilidad y confiabilidad obtuvieron un promedio de 6,5 cada uno, concluyeron que la percepción de la calidad del servicio dental en los pacientes fue alta, en relación a sus dimensiones, la seguridad y empatía obtuvieron una mejor valoración, y las dimensiones, elementos tangibles, responsabilidad y confiabilidad obtuvieron una percepción baja.

Lezcano L, et al.<sup>14</sup> 2018 en Colombia, realizaron una investigación que tenía como objetivo, analizar la calidad de servicios de salud según el modelo SERVQUAL y factores asociados, el estudio fue longitudinal y de evaluación psicométrica, 59 pacientes fueron la muestra y como instrumento utilizaron la escala SERVQUAL, encontraron que la percepción de la calidad de atención fue buena en un 83,1 %, en relación a las dimensiones mejor valoradas encontraron; Capacidad de respuesta con el promedio de 6,8 puntos, empatía con 6,5 puntos de promedio y seguridad con promedio de 6,5 puntos, respecto a las dimensiones de confiabilidad y aspectos tangibles el promedio fue 6,3 y 6,0 respectivamente, concluyeron que la

percepción de la calidad de los pacientes fue buena, las dimensiones capacidad de respuesta, empatía y seguridad presentaron una buena valoración, en comparación con las dimensiones confiabilidad y aspectos tangibles.

Coronel B.<sup>15</sup> 2018 en Perú, realizó un estudio que tenía como objetivo, identificar la calidad de atención de acuerdo a la expectativa y percepción del paciente de una Clínica Universitaria de la ciudad de Lima, el estudio fue observacional y de corte transversal, la muestra lo constituyó 130 pacientes de la clínica odontológica de la Universidad Nacional Federico Villareal y como instrumento utilizó la escala SERVQUAL, encontró que la percepción de la calidad de la atención de los pacientes en las dimensiones; seguridad fue buena con el 93,9 %; empatía fue buena con el 93,1 %; fiabilidad fue buena en un 91,5 %; capacidad de respuesta fue regular en un 73,9 %, elemento tangible fue regular en un 67,7 %, concluyó que la percepción en los pacientes fue buena en las dimensiones, capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad, y regular en la capacidad de respuesta y elemento tangibles.

Giraldo A, et al.<sup>16</sup> 2017 en Colombia, realizaron un estudio que tenía como objetivo conocer la percepción de la calidad de servicio odontológico de los estudiantes, el estudio fue de tipo observacional y analítico y de corte transversal, la muestra estuvo constituida por 202 pacientes, como técnica utilizaron la encuesta y como instrumento utilizaron el cuestionario, encontraron que el 70,8 % de los pacientes percibieron la calidad de servicio como excelente, en relación con la información brindada el 84,6 % indicó que fue excelente, el 71,7 % indicó que la calidad de las unidades odontológica fue excelente y el 68,3 % indicó que la calidad de la sala de espera y baños fue excelente, concluyeron que la mayoría de los pacientes indicaron que la percepción de los servicios odontológicos fue excelente.

Jesús F.<sup>17</sup> 2017 en Perú, realizó la investigación que tuvo como finalidad determinar la satisfacción y la calidad de los servicios odontológico en los pacientes de un centro de salud, el estudio fue de tipo básico, de enfoque cuantitativo y de nivel correlacional, la muestra lo constituyeron 110 pacientes que asistieron al Centro de Salud Delicias de Villa, encontró que la calidad de atención de los pacientes fue buena en un 54,5 %, en relación a las dimensiones: elementos tangibles la calidad fue buena en un 66,4 %; confiabilidad la calidad fue buena en un 63,6 %; capacidad

de respuesta la calidad fue buena en 49,1 %; seguridad la calidad fue muy buena en un 46,4 % y, empatía la calidad fue muy buena con un 52,7 %, concluyó que la calidad de la atención en los pacientes, así como en sus dimensiones fue buena.

Lora I, et al.<sup>18</sup> 2016 en Colombia, realizaron un estudio que tenía como finalidad evaluar la calidad y satisfacción de los pacientes del servicio odontológico, el estudio fue descriptivo y de corte transversal, 227 pacientes conformaron la muestra, como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento la escala de tipo Likert, encontraron que el 97,8 % de pacientes percibió la existencia de la calidad en la atención, en cuanto a sus dimensiones, el 78,7 % indicó que son eficaces y el 97,5 % indicó que brindaron información sobre su estado de salud bucal, concluyeron que la calidad en los servicios odontológicos es percibida como satisfactorio en los usuarios.

La percepción es un conjunto de procesos internos como externos ordenados que implica la interacción de los sentidos del sujeto frente a los estímulos externos, la interacción permite construir nuevas experiencias respecto a la concepción inicial del sujeto frente a lo experimentado y construido a través de su sentido, es decir; los estímulos externos permitirán evidenciar a través de estímulos internos la idea preconcebida.<sup>19</sup> En ese sentido la percepción ayuda a entender e interpretar y en cierta medida organizar los estímulos externos para tener un significado real de lo experimentado en un momento y sitio determinado.<sup>20</sup> La percepción del paciente frente a los servicios de salud está ligado a los principios de calidad, calidez, eficacia y sobre todo la equidad al momento de recibir un determinado producto o servicio.<sup>21</sup>

Hablar de calidad de atención implica diversas dimensiones que son consideradas para su evaluación: cortesía, comodidad, calidez humana, eficacia, las relaciones interpersonales, empatía, infraestructura, acceso, equipos y materiales entre otros, en otras palabras es la armonía ocurrido entre el capital humano y la infraestructura con la que cuenta una determinada organización o institución que brinda servicio, por lo que comprender su esencia es un poco complicado, más aún cuando se trata de definir conceptualmente.<sup>22</sup>

En tal sentido, para evaluar la calidad de atención los usuarios tienden a considerar su apreciación subjetiva, que es la valoración que realiza el usuario respecto a la

atención que recibió, así como, la percepción que tuvo del ambiente donde recibió la atención, pero esto está ligado a las expectativas y las experiencias que el usuario experimentó anteriormente. Las evaluaciones realizadas respecto a la calidad de atención brindada son consideradas esenciales para elaborar planes de mejora, así como en la toma de importantes decisiones para la mejora de la gestión de los servicios.<sup>22</sup>

Con respecto a la dimensión calidad de atención se tiene a los elementos tangibles, el cual es considerada como la parte material o física de toda organización o institución, el cual se puede palpar, observar, degustar, sentir incluso acceder, dentro de ello se puede mencionar: equipos o mobiliarios, materiales e insumos, instalaciones o condiciones de estas, entre otros.<sup>23</sup> Esta dimensión es la causante en su mayoría para obtener una buena o como una pésima valoración al momento de evaluar la calidad de atención de los servicios brindados en primera vista. Por lo que es necesario e importante la infraestructura, equipos y materiales y sobre todo que se encuentre en buenas condiciones.<sup>24</sup>

La fiabilidad como segunda dimensión, es entendida como los procesos internos y externos que involucren la atención del usuario, en el sentido que el desempeño del personal sea seguro y eficiente, así como de los procesos. Así mismo, la organización como la institución debe contar con procesos de resolución de problemas y debe asegurar el cumplimiento de los servicios o productos que ofrece (cumpla sus objetivos, rol o función), por lo que a ello se denomina veracidad, credibilidad y sobre todo honestidad en la atención brindada como en los productos ofrecidos a los usuarios.<sup>25</sup>

Otro aspecto que engloba la fiabilidad es la capacidad de la organización o institución de dar solución a los problemas o dificultades que se presentan continuamente a fin de evitar los errores o riesgos, lo que implica una mejora constante en los procesos, la creatividad, innovación tecnológica, la mejora de las capacidades y habilidades del capital humano. Finalmente, otros aspectos que incluye la fiabilidad son como los productos o los servicios ofrecidos contribuye al logro de los objetivos organizacionales o institucionales y por ende la misión de la organización o institución.<sup>26</sup>

Como tercera dimensión es la capacidad de respuesta, entendida como las capacidades y habilidades que tiene el capital humano para poder dar solución a los problemas que se presenten tanto antes como después de la atención brindada, lo que acompaña a las capacidades y habilidades es la voluntad del profesional, con el fin de garantizar un servicio dedicado, completo, rápido y eficaz.<sup>27</sup> Lo que caracteriza a esta dimensión es la respuesta rápida del personal ante los problemas que puedan presentar los usuarios. Esta dimensión busca dar solución y por ende satisfacer a los usuarios a fin de encaminar a una excelente calidad de atención.<sup>24</sup>

La cuarta dimensión es la seguridad, se basa en cuanto el trabajador conoce su labor dentro de la organización o institución y cómo utiliza sus habilidades blandas para brindar una buena atención a los usuarios. Esta dimensión constituye una parte importante en la calidad de atención debido a que utiliza el conocimiento que tiene el trabajador respecto a su organización o institución, así como de su labor que desempeña, lo une a las habilidades blandas que posee el trabajador, para lograr en el usuario confianza y un ambiente positivo.<sup>24</sup>

Esta dimensión se relaciona en la apertura (saber llegar a las personas, amabilidad y cortesía) que tiene el trabajador para llegar a conocer las necesidades, limitaciones o dificultades que presentan los usuarios al momento de recibir un servicio o un producto ofrecido por la organización o institución, el fin de esta dimensión es que los usuarios sientan satisfacción por la capacidad que tiene el trabajador para responder (amablemente, sencillamente y ágilmente) a las necesidades del usuario.<sup>17</sup>

Finalmente, como quinta dimensión se tiene la empatía, es la capacidad que tiene el personal que labora en la organización o institución para identificar en los pacientes las diversas emociones que presentan al momento de recibir una atención y sobre todo la manera de utilizar sus habilidades blandas para poder comunicarse de manera asertiva y plantear soluciones alternas al problema o necesidades poniéndose en la situación en la que encuentre el usuario.<sup>28</sup> La principal función que tiene esta dimensión es conocer, saber escuchar, identificar las emociones y sobre todo ponerse en el lugar del usuarios que busca solución al problema que presenta.<sup>29</sup>

La calidad de servicio en salud se caracteriza por ser un tema complejo de abordar, así como comprender y realizar un análisis sistemático en un país como el Perú de características pluricultural y multicultural. Donabedian<sup>30</sup>, manifiesta que la calidad de atención en los servicios de salud busca obtener mayores y mejores beneficios en los pacientes y reduciendo los riesgos que este proceso conlleva, en función a los recursos que se disponen y las características sociales, culturales y demográficas de la población. La calidad de atención en salud busca brindar un servicio o producto que supere la expectativa del paciente, esto conlleva a satisfacer las necesidades del paciente.

Para los profesionales de la salud el término calidad en los servicios de salud es atribuible a los servicios y productos que brindan en materia de salud, enfatizando la excelencia y la buena interrelación entre el paciente y el personal de salud, lo que implica en muchas ocasiones orientar los servicios, que sean diversos y que busquen cubrir las expectativas de los pacientes.<sup>31</sup> Todo ello, implica desde una percepción sistemática la unión e interacción de varias dimensiones así como la percepción objetiva y subjetiva, por lo que el fin primordial es satisfacer al paciente y por ende la eficacia de la institución. Por otro lado, la calidad en los servicios de salud también puede entenderse como la interacción de componentes como el aspecto técnico, el tiempo de espera para la atención o los procesos que implica, la infraestructura, las actitudes que presentan el personal de salud, así como la que muestra a los pacientes, la accesibilidad y sobre todo la administración.<sup>32</sup>

La calidad en los servicios odontológicos está regida en una normatividad que busca cumplir los procesos que implica responder las necesidades y la expectativa de los pacientes, siendo la percepción de los pacientes la clave fundamental que determina la calidad de los servicios. Los servicios odontológicos en cierta medida proporcionan ventaja en los establecimientos de salud, al momento de evaluar la calidad de los servicios debido a que atrae pacientes, genera la participación y el trabajo en equipo y sobre todo genera compromiso de las demás áreas profesionales de la salud.<sup>33</sup>

La calidad de atención odontológica que recibió el paciente será considerada excelente cuando el paciente se encuentre satisfecho, cuando esta acude a sus controles programados, cuando el interés por continuar con el tratamiento no se

encuentre disminuida y cuando la afluencia al servicio es mayor.<sup>34</sup> El cual es un indicador para la obtención de buenos resultados en la salud bucal de los pacientes y la calidad de los servicios.<sup>35</sup> Otro aspecto que determina la calidad de los servicios odontológicos son las características particulares que presentan los pacientes, tal como es la edad, el sexo, el grado de preparación, el nivel económico que presentan y las condiciones de salud del paciente.<sup>36</sup>

La presencia de tres aspectos en la atención odontológica desde la esfera profesional va a permitir que la calidad sea vista de una manera integral, estos aspectos tienen que ver con la personalidad, las habilidades, actitudes del personal de salud, entre ellos podemos mencionar: el comportamiento expresivo que demuestra el personal de salud; capacidad de información, esencial para poder interactuar con los pacientes y permitir informar de manera adecuada y oportuna al paciente sobre su tratamiento y enfermedad<sup>37</sup>, y ejecución del conocimiento y la capacidad para resolver los problemas, el cual brindará seguridad al paciente.<sup>38</sup>

En función a ello, el paciente expresará la satisfacción y por ende la percepción de calidad de los servicios recibidos en odontología.<sup>39</sup> Es necesario precisar que el conocimiento sobre las necesidades y expectativas que presenta el paciente influenciará mucho en los resultados.<sup>40</sup>

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Tipo de investigación, corresponde a un tipo de investigación básica<sup>41</sup>, ya que buscó generar nuevos conocimientos sobre la Percepción de la Calidad de Servicio odontológico en el Centro de Salud público.

Diseño de investigación fue no experimental porque no se manipuló la variable de estudio,<sup>42</sup> de corte transversal ya que se aplicó un cuestionario en un momento determinado, por su alcance corresponde a un nivel descriptivo porque describió la Percepción de la Calidad de Servicio Odontológico en el Centro de Salud público que presentaron los pacientes.<sup>43</sup>

#### **3.2. Variables y operacionalización**

Variable: Percepción de la calidad de servicio odontológico (Cualitativa politómica, ordinal).

Covariables: Sexo (variable de tipo cualitativo, de escala nominal, dicotómica)

Covariables: Grupo etario (variable de tipo cualitativa, de escala ordinal, politómica).

Operacionalización de variable, para mayor información ver el (ANEXO 1)

#### **3.3. Población, muestra y muestreo**

Conformada por una población de pacientes que fueron atendidos en el Centro de Salud Húsares del Perú, en el servicio de odontología durante el mes de agosto de 2022 (información considerada del registro de pacientes que tiene el centro de salud), y la población fue infinita; por tanto, se tuvo que aplicar una fórmula para población infinita para determinar la muestra mediante muestreo probabilístico, cuyo resultado fue 136, en el que se tuvo que considerar un nivel de presión absoluta referido a la amplitud del intervalo de confianza deseado en la determinación del valor promedio de la variable de estudio. (ANEXO 2).

Por ello, se consideró los criterios de inclusión y exclusión y se determinó los elementos que participaron en el estudio. Criterios de inclusión: pacientes mayores de 18 años, pacientes con más de 2 atenciones en el servicio de odontología y pacientes que aceptaro y firmaron el consentimiento informado. En cuanto a los

Criterios de exclusión: pacientes mayores de 66 años y pacientes que pertenecieron a otra jurisdicción.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica que utilizó el presente estudio para recopilar información sobre percepción de la calidad de servicio odontológico en el Centro de Salud Húsares del Perú fue la encuesta.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry<sup>44</sup> denominado Modelo SERVQUAL, (1993, España) el instrumento buscó cuantificar la calidad de servicio. Este instrumento permitió medir la expectativa y la percepción de un cliente en función a 5 dimensiones: empatía, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y elementos de tangibilidad.

La escala SERVQUAL es un instrumento con 30 ítems validado internacionalmente, fue adaptado por Jesús F.<sup>17</sup> (2017), posterior a ello, para la presente investigación el instrumento (ANEXO 3), se sometió a validación interna frente a docentes con una amplia trayectoria en investigación, donde por unanimidad aprobaron la aplicabilidad del instrumento (ANEXO 4), luego el instrumento pasó una prueba de confiabilidad obteniéndose una confiabilidad de 0.87 (alfa de Cronbach) (ANEXO 5), el instrumento fue de tipo Likert donde: a) Totalmente en desacuerdo; 1, b) En desacuerdo; 2, c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 3, d) De acuerdo ;4 y e) Totalmente de acuerdo; 5. El barómetro fue de la siguiente manera: alta: 111 – 150 puntos, media: 71 – 110 puntos y baja: 30 – 70 puntos.<sup>17</sup>

### **3.5. Procedimientos**

Se solicitó la carta de presentación a la universidad César Vallejo por medio del correo institucional. (ANEXO 6)

Con la carta de presentación obtenida de la Universidad Cesar Vallejo filial Piura, se presentó la carta al centro de salud público, a la oficina del médico encargado, se identificaron los bachilleres de la investigación que consideraba la población a los pacientes del área de Odontología de ese establecimiento. Para ello requería el permiso para el ingreso los días necesarios y aplicar el instrumento de investigación a los pacientes.

El instrumento se aplicó en el mes de agosto del presente año los días: lunes, martes, miércoles, jueves, viernes y sábados de 7:30 a.m. – 1:00 p.m., en el servicio de odontología del Centro de salud Húsares del Perú. Es importante indicar que uno de los primeros pasos fue el consentimiento informado previo a la aplicación del instrumento (ANEXO 7), luego se proporcionó a los pacientes las encuestas, los pacientes que aceptaron participar en el estudio de manera voluntaria, respetando los protocolos de bioseguridad, se realizó la desinfección con alcohol gel, cumpliendo con el distanciamiento social (un metro de distancia); la encuesta fue aplicada de manera individual y tuvo una duración de 5 min para cada paciente, con la información recolectada se procedió a sistematizarla para presentar los resultados.

Finalmente, el centro de salud emitió una constancia de aplicación a los bachilleres que realizaron la investigación. (ANEXO 8)

### **3.6. Método de análisis de datos**

Los datos obtenidos del instrumento de investigación fueron insertados en una base de datos elaborado en el programa SPSS versión 22, a cada dato se le asignó un código, esencial para identificar el nivel de la calidad, así como sus dimensiones, posteriormente se utilizó el parámetro estadístico de Chi-cuadrado para identificar que las características de sexo y grupo etario se relacionan con la percepción de calidad, es decir, si existe la relación. (ANEXO 9)

### **3.7. Aspectos éticos**

Durante la aplicación del instrumento de investigación se tuvo en cuenta los siguientes principios éticos: con respecto a la autonomía, se cumplió aplicando el consentimiento informado (ANEXO 10); concerniente a justicia, debido a que el trato que se brindó a los usuarios durante la aplicación del instrumento fue igual y sin distinción al sexo, la edad y la condición económica, finalmente éticamente se consideró la probidad, pues no alteró ni modificó los datos obtenidos de la investigación.<sup>45</sup>

Otro principio utilizado fue la beneficencia, tratando de hacer el mayor bien posible a la comunidad odontológica, despertando su interés en llenar los vacíos que pudieran haber encontrado en el desarrollo del cuestionario, también se aplicó el principio de no maleficencia, ya que no tenía impacto en los que participaron en este estudio y que los investigadores actuaron responsablemente en la búsqueda de información, descubriendo y exponiendo la realidad tal y como fue hallada.

La Asociación Médica Mundial a través de la Declaración de Helsinki, sirvió de marco orientador en la consideración de que toda investigación o estudio con personas constituye un riesgo y costos sociales altos, sino se tienen los cuidados respectivos o la aplicación de protocolos de investigación, en el que indica que es importante considerar amplia información antes de la aplicación de cualquier estudio en personas.<sup>46</sup>

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1.** Percepción de la Calidad de Servicio Odontológico en Pacientes de un Centro de Salud Público, Ucayali 2022

Percepción de la calidad del servicio odontológico	F	%
Bajo	7	5,2%
Medio	37	27,2%
Alto	92	67,6%
Total	136	100,0%

Elaboración: Propia del autor (2022), se utilizó el estadístico descriptivo de frecuencia y porcentaje.

De acuerdo a la tabla 1, el 5,2 % de los pacientes de un centro de salud público en Ucayali, obtuvieron una percepción de la calidad de servicio odontológico bajo; mientras que, el 27,2 % de los pacientes obtuvieron una percepción de la calidad de servicio odontológico media y el 67,6 % de los pacientes obtuvieron una percepción de la calidad de servicio odontológico alta.

**Tabla 2.** Percepción de la Calidad de Servicio Odontológico en Pacientes de un Centro de Salud Público, Ucayali 2022; según sexo

Percepción de la calidad de servicio odontológico	Sexo						P-valor
	Masculino		Femenino		Total		
	f	%	f	%	f	%	
Bajo	3	2,3%	4	2,9%	7	5,2%	0,005
Medio	14	10,3%	23	16,9%	37	27,2%	
Alto	13	9,5%	79	58,1%	92	67,6%	
Total	30	22,1%	106	77,9%	136	100,0%	

Elaboración: Propia del autor (2022), se utilizó el estadístico descriptivo de frecuencia y porcentaje.

De acuerdo a la tabla 2, la mayor cantidad de pacientes de un centro de salud público en Ucayali son mujeres y han obtenido una percepción de la calidad de servicio odontológico alto (58,1 %). Por otro lado, se realizó una prueba de Chi-cuadrado obteniéndose un p-valor menor al 5 % de significancia, por lo que existe suficiente evidencia estadística para afirmar que el sexo está relacionado a la percepción de la calidad de servicio odontológico.

**Tabla 3.** Percepción de la Calidad de Servicio Odontológico en Pacientes de un Centro de Salud Público, Ucayali 2022; según grupo etario

Percepción de la calidad de servicio odontológico	Grupo etario						Total	P-valor
	De 18 a 29 años		De 30 a 59 años		60 años a más			
	f	%	f	%	f	%		
Bajo	0	0,0%	5	3,7%	2	1,5%	7	5,2%
Medio	6	4,4%	17	12,5%	14	10,3%	37	27,2%
Alto	3	2,2%	54	39,7%	35	25,7%	92	67,6%
Total	9	6,6%	76	55,9%	51	37,5%	136	100,0%

Elaboración: Propia del autor (2022), se utilizó el estadístico descriptivo de frecuencia y porcentaje.

De acuerdo a la tabla 3, la mayor cantidad de pacientes de un centro de salud público en Ucayali son de 30 a 59 años y han obtenido una percepción de la calidad de servicio odontológico alto (39, 7%). Por otro lado, se realizó una prueba de Chi-cuadrado obteniéndose un p. valor menor al 1,7 % de significancia, por lo que existe suficiente evidencia estadística para afirmar que el grupo etario está relacionado a la percepción de la calidad de servicio odontológico.

**Tabla 4.** Percepción de la Calidad de Servicio Odontológico en Pacientes de un Centro de Salud Público, Ucayali 2022; según su dimensión elementos tangibles

Elementos Tangibles	F	%
Bajo	8	5,9%
Medio	36	26,5%
Alto	92	67,6%
Total	136	100,0%

Elaboración: Propia del autor (2022), se utilizó el estadístico descriptivo de frecuencia y porcentaje.

De acuerdo a la tabla 4, según la dimensión elementos tangibles, el 5,9 % de los pacientes de un centro de salud público en Ucayali obtuvieron una percepción de la calidad de servicio odontológico bajo; mientras que, el 26,5 % de los pacientes obtuvieron una percepción de la calidad de servicio odontológico media y el 67,6 % de los pacientes obtuvieron una percepción de la calidad de servicio odontológico alta.

**Tabla 5.** Percepción de la calidad de servicio odontológico en pacientes de un centro de salud público, Ucayali 2022; según su dimensión fiabilidad

Fiabilidad	F	%
Bajo	7	5,1%
Medio	61	44,9%
Alto	68	50,0%
Total	136	100,0%

Elaboración: Propia del autor (2022), se utilizó el estadístico descriptivo de frecuencia y porcentaje.

De acuerdo a la tabla 5, según la dimensión fiabilidad el 5,1 % de los pacientes de un centro de salud público en Ucayali, obtuvieron una percepción de la calidad de servicio odontológico bajo; mientras que, el 44,9 % de los pacientes obtuvieron una percepción de la calidad de servicio odontológico media y el 50,0 % de los pacientes obtuvieron una percepción de la calidad de servicio odontológico alta.

**Tabla 6.** Percepción de la calidad de servicio odontológico en pacientes de un centro de salud público, Ucayali 2022; según su dimensión capacidad de respuesta

Capacidad de respuesta	F	%
Bajo	8	5,9%
Medio	94	69,1%
Alto	34	25,0%
Total	136	100,0%

Elaboración: Propia del autor (2022), se utilizó el estadístico descriptivo de frecuencia y porcentaje.

De acuerdo a la tabla 6, según la dimensión capacidad de respuesta el 5,9 % de los pacientes de un centro de salud público en Ucayali, obtuvieron una percepción de la calidad de servicio odontológico bajo; mientras que, el 69,1 % de los pacientes obtuvieron una percepción de la calidad de servicio odontológico media y el 25,0 % de los pacientes obtuvieron una percepción de la calidad de servicio odontológico alta.

**Tabla 7.** Percepción de la calidad de servicio odontológico en pacientes de un centro de salud público, Ucayali 2022; según su dimensión seguridad

Seguridad	F	%
Bajo	7	5,2%
Medio	89	65,4%
Alto	40	29,4%
Total	136	100,0%

Elaboración: Propia del autor (2022), se utilizó el estadístico descriptivo de frecuencia y porcentaje.

De acuerdo a la tabla 7, según la dimensión seguridad el 5,2 % de los pacientes de un centro de salud público en Ucayali, obtuvieron una percepción de la calidad de servicio odontológico bajo; mientras que, el 65,4 % de los pacientes obtuvieron una percepción de la calidad de servicio odontológico media y el 29,4 % de los pacientes obtuvieron una percepción de la calidad de servicio odontológico alta.

**Tabla 8.** Percepción de la calidad de servicio odontológico en pacientes de un centro de salud público, Ucayali 2022; según su dimensión empatía del servicio

Empatía del servicio	F	%
Bajo	0	0,0%
Medio	59	43,4%
Alto	77	56,6%
Total	136	100,0%

Elaboración: Propia del autor (2022), se utilizó el estadístico descriptivo de frecuencia y porcentaje.

De acuerdo a la tabla 8, según la dimensión empatía el 43,4 % de los pacientes de un centro de salud público en Ucayali, obtuvieron una percepción de la calidad de servicio odontológico media y el 56,6 % de los pacientes obtuvieron una percepción de la calidad de servicio odontológico alta.

## V. DISCUSIÓN

Dentro de los resultados del trabajo de investigación, la percepción de la calidad de servicio odontológico obtuvo un resultado mayormente alto en los pacientes que acudieron a un centro de salud público, representando un 67,6 %; este resultado guarda relación con lo encontrado por Gonzales R, et al.<sup>10</sup> cuando en su estudio señaló que el 90 % de sus elementos de estudio manifestaron como buena la atención recibida en lo que a atención odontológica se refiere; sin embargo, el resultado del estudio difiere con el estudio de Pedraja L, et al.<sup>9</sup>, cuando en sus resultados de manera general, los elementos de su investigación valoraron como aceptable la percepción de la calidad de servicio recibido en un hospital; en esa misma línea se tiene puntos de similitud con el estudio de Coronel B, et al.<sup>15</sup>, cuando la calificación que hicieron los elementos de estudio a la calidad de atención de la clínica odontológica fue buena; todos estos resultados descritos ya sea en coincidencias o diferencias, se apoyan en el aporte teórico de Suárez G, et al.<sup>21</sup>, cuando identificaron que la percepción estará dada en función al servicio o producto que se recibe en un determinado lugar o establecimiento.

Se encontró que la percepción según el sexo, fueron más las mujeres que se atendieron y que su percepción fue alta con un 58,1 % sobre la calidad de servicio odontológico, con respecto a los varones que se atendieron; este resultado tiene similitud con el estudio presentado por Parodi D, et al.<sup>13</sup>, muestra en sus resultados que fueron más mujeres que calificaron de alta la percepción y expectativa de la calidad de servicio recibido por los pacientes de un municipio de Chile con un 62%; lo que finalmente estos resultados permitieron inferir, que son más mujeres, las que recibieron o acudieron a atenderse a un establecimiento de salud dental, y que con base a los resultados, se percibió que logran brindar la calificación al servicio recibido; en tanto, que para los varones que son en menor proporción, la calificación de servicio muestra cierto grado de indiferencia, ya que muchas veces acuden a realizar una actividad curativa y no preventiva.

En tanto, con respecto a la percepción de la calidad de servicio odontológico; según la edad, se obtuvo que la mayor concentración estuvo en el grupo de 30 a 59 años y que ellos también calificaron como alto la percepción de la calidad de servicio odontológico, dicha condición se asemeja al estudio que presentó Parodi D,<sup>13</sup>

cuando en sus conclusiones hubo una mayoría que calificaron como alta la percepción de la calidad de servicio odontológico, lo que llevó a inferir que los grupos etarios también identificaron como alta la percepción o como buena la calidad de servicio recibido en el centro de salud; así también, Giraldo A, et al.<sup>16</sup> en la investigación realizada halló que son el grupo etario de mayor edad que percibieron la calidad de servicio odontológico con el 52 %, en tanto, que los de menos edad calificaron como regular con el 48 %, esta característica en el resultado evidenció la consideración que tuvieron las personas que se ubican entre 40 a 60 años al momento de valorar el servicio recibido en la atención odontológica; de lo expresado y visibilizado en los estudios se observó que el grupo etario de mayor edad tuvo una calificación de aceptable o bueno a la calidad de atención odontológica recibida en los establecimientos de salud, y que ello puede deberse a que fueron más personas de mayor edad que acudieron a ser atendidos por las diversas dolencias o enfermedades que sufrían propias de las edad.

Ahora bien, en lo que respecta la percepción de la calidad en su dimensión elementos tangibles de servicio odontológico, un 67,6 %, calificó de alto los aspectos físicos del establecimiento de salud, lo que concordó con los resultados mostrados por Jesús F, et al.<sup>17</sup> en su estudio cuando identificó que sus elementos de investigación calificaron como alta a los elementos tangibles de la percepción de la calidad de servicio odontológico, lo que indicó que existieron elementos concretos que fueron valorados dentro de la calidad de servicio; otro resultado que guardó relación con la dimensión y variable fue el estudio de Pedraja L, et al.<sup>9</sup> con respecto a los elementos tangibles de la calidad del servicio que tuvo una mejor valoración; dichos resultados refuerzan lo propuesto por Parasuraman A. Zeithaml y Berri LL.<sup>24</sup>, cuando resaltó la importancia de los equipos y materiales al momento de brindar un servicio, lo que llevó a identificar que los elementos tangibles del establecimiento de salud en el que se brindó el servicio odontológico, tuvo una valoración adecuada de parte de los pacientes.

En lo concerniente a la percepción de la calidad en su dimensión fiabilidad del servicio odontológico, se tiene que el 50 % lo calificaron como alto, en ese sentido el estudio de Pedraja L, et al.<sup>9</sup> difiere de los resultados hallados en la investigación, cuando en la dimensión fiabilidad obtuvo una valoración desfavorable, lo que indicó

que en ciertas circunstancias los pacientes no logran asirse del clima que pueda brindar el centro de salud; sin embargo, el estudio de Lora I, et al.<sup>18</sup> difiere con el resultado de Pedraja pero guarda semejanzas con la investigación realizada, al momento que identificó como eficaz la fiabilidad con un 78,7 %; al respecto, los fundamentos teóricos hallados en la descripción de Drucker P.<sup>25</sup> señala que es determinante los aspectos como la honestidad, veracidad para generar un ambiente de fiabilidad entre los profesionales y pacientes.

Sobre la percepción de la calidad en su dimensión capacidad de respuesta de servicio odontológico, los resultados evidenciaron que el 69,1 % calificó como media la capacidad de respuesta, este resultado guardó cierta relación con el estudio de Jesús F, et al.<sup>17</sup> cuando el 49,1 % de sus elementos de investigación calificaron de buena a la capacidad de respuesta, considerando que su escala de Likert fue de buena y muy buena; esto mostró que en ocasiones la capacidad de respuesta que percibió el paciente fue considerada durante la atención odontológica; también en esa misma línea el estudio de Coronel B, et al.<sup>15</sup> difiere con los resultados de la investigación cuando el 73,9 % de sus elementos de investigación calificó de regular la capacidad de respuesta; las propuestas teóricas de calidad de servicio de Parasuraman A. Zeithaml y Berri LL.<sup>24</sup> indicó que la dimensión capacidad de respuesta, tiene por objeto satisfacer al usuario en función a las habilidades mostradas durante la prestación de servicio.

En lo que se refiere a la percepción de la calidad en su dimensión seguridad de servicio odontológico, se mostró un nivel medio con un 65,4 %, resultado que tuvo semejanza con el estudio de Lezcano L, et al.<sup>14</sup> cuando identificó un nivel medio en lo que respecta seguridad ubicándolo como buena pero no muy buena, lo que llevó a indicar que la seguridad es un elemento importante al momento de ofrecer un servicio; Parodi D, et al.<sup>13</sup> también coincide con los resultados hallados en la investigación cuando sus elementos de estudio evidenciaron un nivel alto a la seguridad que percibían los pacientes al recibir el servicio odontológico; también el estudio de Pedraja L, et al.<sup>9</sup> presentó coincidencia con los resultados hallados en la investigación, pues señaló que la percepción de seguridad que recibieron sus pacientes fue favorable; estos resultados, fortalecen aún más la teoría, cuando Parasuraman A. Zeithaml y Berri LL.<sup>24</sup> resaltan la importancia del conocimiento en

el centro de trabajo, salud o institución, permitiendo un mejor desempeño, esta cualidad del servicio ofrecido, permite a los usuarios un clima favorable debido a la seguridad que muestran los operadores de servicio en cuanto a la pericia, pulcritud y todos los elementos que sumen al ofrecer un servicio, que para el caso fue el servicio odontológico.

Finalmente, sobre la percepción de la calidad en su dimensión empatía de servicio odontológico, los resultados muestran un nivel alto con un 56,6 %; y que, en esa misma perspectiva, el estudio de Coronel B, et al.<sup>15</sup> guarda ciertas semejanzas cuando sus elementos de estudio calificaron de buena la empatía con un 93,1 %; ello indica que considerar al paciente como uno mismo o ponerse en el lugar del otro, establece lazos de confianza y seguridad al momento de ofrecer el servicio odontológico; este resultado también guarda relación con la investigación presentada por Jesús F, et al.<sup>17</sup> al visibilizar con una calificación de buena con un 52,7 % al trato empático que recibieron los pacientes de un centro de salud; también el estudio presentado por Lezcano L, et al.<sup>14</sup> muestra similitud con la investigación, ya que sus elementos de estudio calificaron de buena a la empatía mostrada por el personal al momento de recibir el servicio odontológico; en ese sentido, la postura del teórico Duque E.<sup>29</sup> resalta lo importante que es saber escuchar e identificar las emociones de los usuarios o pacientes, para poder atender con empatía, generando un clima adecuado y una relación óptima entre profesional y paciente.

Las ventajas presentadas en la investigación fueron las siguientes: El personal del centro de salud se mostró cooperativo para el acceso y realización del estudio, los pacientes participaron amablemente, haciendo el recojo de información más ágil.

La desventaja presentada fue que la accesibilidad no fue la adecuada al centro de salud por la intransitabilidad de las calles, más aún en los días de lluvia.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. La percepción de la calidad de servicio odontológico fue alta en los pacientes de un centro de salud público en Ucayali 2022.
2. La percepción de la calidad de servicio odontológico fue alta en mujeres, mientras que en varones fue medio, en pacientes de un centro de salud público en Ucayali 2022.
3. La percepción de la calidad de servicio odontológico fue alta en las edades de 30 a 59 años en pacientes de un centro de salud público en Ucayali 2022.
4. La percepción de la calidad de servicio odontológico en lo que respecta elementos tangibles fue alta en la población estudiada.
5. La percepción de la calidad de servicio odontológico en lo que respecta fiabilidad fue alta en la población estudiada.
6. La percepción de la calidad de servicio odontológico en los que respecta capacidad de respuesta fue media en la población estudiada.
7. La percepción de la calidad de servicio odontológico en los que respecta seguridad fue media en la población estudiada.
8. La percepción de la calidad de servicio odontológico en los que respecta empatía fue alta en la población estudiada.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda al centro de salud de Ucayali a seguir considerando aspectos de la calidad de servicio como fiabilidad, elementos tangibles, seguridad, empatía y capacidad de respuesta en la atención odontológica de los pacientes.
2. Se recomienda a los profesionales de la salud oral brindar las condiciones de empatía como parte de la seguridad que se debe transmitir a los pacientes que acuden al centro de salud.
3. Se recomienda a los profesionales de la salud a reconocer el potencial y limitaciones que tiene cada persona, para evidenciar una capacidad de respuesta pertinente que de seguridad al paciente.
4. A los futuros investigadores no solo considerar la variable calidad de servicio, sino también la satisfacción de paciente, sobre todo en los establecimientos de salud pública de los ámbitos periurbanos y rurales.

## REFERENCIAS

1. Zeithaml V. Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence. J Mark [Internet]. 1988;52:2-22. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/1251446>
2. Villodre R, Calero R, Gallarza M. La satisfacción del cliente como indicador de calidad en neurorehabilitación. Cuad Estud Empres [Internet]. 2014;24:131-47. Disponible en: <https://revistas.ucm.es/index.php/CESE/article/view/48614/45410>
3. Arocha M, Márquez M, Estrada G. Evaluación de la satisfacción de los usuarios y prestadores de servicios en la clínica estomatológica “Fe Dora Beris”. Medisan [Internet]. 2015;19(10):1209-15. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/san/v19n10/san051910.pdf>
4. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. OMS. 2020 [citado 10 de junio de 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
5. Rodriguez MC. Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de una clinica odontológica universitaria. Rev Científica Alas Peru [Internet]. 21 de septiembre de 2018;4(1):15. Disponible en: <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/SD/article/view/1580>
6. SUSALUD. Programa anual de promoción sobre los derechos y deberes en Salud 2021 [Internet]. Lima; 2021 [citado 2 de junio de 2022]. Disponible en: [www.gob.pe/susalud](http://www.gob.pe/susalud)
7. Lopez J, Pilataxi S, Rodriguez L, Velásquez A, López M, Martinez C, et al. Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. Rev Gerenc y Polit Salud [Internet]. 2013;12(24):209-25. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rqps/v12n24/v12n24a13.pdf>
8. Llanos Z, Rosas A, Mendoza R, Contreras R. Comparación de las escalas de Likert y Vigesimal para la evaluación de satisfacción de atención en un hospital del Perú. Rev Med Hered [Internet]. 2001;12(2):52-7. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v12n2/v12n2ao2.pdf>
9. Pedraja L, Valdés G, Riveros I, Santibáñez D. Percepción de la calidad de

- servicio de salud en la ciudad de Arica, Chile: Hacia un plan de mejora. *Interciencia* [Internet]. 2019 [citado 25 de diciembre de 2020];44(9):514-20. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33961096009>
10. González R, Cruz G, Zambrano L, Quiroga M, Palomares P, Tijerina LS. Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. *Rev Mex Med Forense* [Internet]. 2019 [citado 25 de diciembre de 2020];4(1):76-8. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/forense/mmf-2019/mmfs191z.pdf>
  11. Manrique J, Manrique C, Chávez B, Manrique JE. Calidad técnica y percibida del servicio de operatoria dental en una clínica dental docente. *Rev Estomatológica Hered* [Internet]. 6 de octubre de 2018;28(3):185. Disponible en: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/REH/article/view/3396>
  12. Murillo A, Morales C. Expectativa y percepción de calidad de atención odontológica en la comunidad del cantón Junín. *Rev San Gregor* [Internet]. 2018;1(21):66-73. Disponible en: <http://201.159.222.49/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/559/7-ANGELAw>
  13. Parodi D, Medin A. Expectativas y percepciones de calidad de servicio en pacientes de atención dental en un municipio de Chile. *Rev med Risaralda* [Internet]. 2018;24(2):115-8. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rmri/v24n2/0122-0667-rmri-24-02-115.pdf>
  14. Lezcano A, Cardona A. Evaluación de la calidad de los servicios medicos segun las dimensiones del SERQUAL en un Hospital de Colombia . *Arch Med* [Internet]. 2018 [citado 26 de diciembre de 2020];14(4):1-9. Disponible en: [www.archivosdemedicina.com](http://www.archivosdemedicina.com)
  15. Coronel B. Expectativa y percepción de la calidad de la atención del paciente que acuden a la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de odontología de la Universidad Nacional Federico Villareal en el años 2018 [Internet]. [Lima]: Universidad Nacional Federico Villareal; 2019. Disponible en: <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3472/>
  16. Giraldo A, Berbesi D. Key Factors In The Perception Of The Quality Of Dental Services Provided By Undergraduate Students. *Rev Fac Odontol* [Internet]. 2017;28(2):311-26. Disponible en:

- <http://www.scielo.org.co/pdf/rfoua/v28n2/0121-246X-rfoua-28-02-00311.pdf>
17. Jesús F. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud [Internet]. Universidad César Vallejo. [Lima]: Universidad César Vallejo; 2017. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8778/>
  18. Lora I, Tirado L, Montoya J, Simancas M. Percepción de Satisfacción y Calidad de Servicios Odontológicos en una Clínica Universitaria de Cartagena, Colombia. Rev Nac Odontol [Internet]. 2016;12(23):31-40. Disponible en: <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/od/article/view/1378/1729>
  19. Melgarejo M. Sobre el concepto de percepción. Alteridades [Internet]. 1994 [citado 10 de junio de 2022];4(8):47-53. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/747/74711353004.pdf>
  20. Matlin MW, Foley HJ. Sensación y Percepción. 1.a ed. Mexico: Prentice Hall.; 1996. 554 p.
  21. Suárez G, Robles R, Serrano G, Serrano H, Armijo A, Anchundia RE. Percepción sobre la calidad de atención en centro de salud CAI III. Rev Cuba Investig Biomédicas [Internet]. 2019 [citado 10 de junio de 2022];38(2):153-69. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v38n2/1561-3011-ibi-38-02-153.pdf>
  22. Urriago M. Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Cali, Valle del Cauca, Colombia: Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”, E.S.E.CALI. Colombia; 2010.
  23. Jaráiz E, Rivera J. La gestión de los intangibles en la percepción de los servicios sanitarios públicos. Index Enferm [Internet]. septiembre de 2017 [citado 10 de junio de 2022];26(3):200-4. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962017000200017](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962017000200017)
  24. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. J Retail [Internet]. 1988;64:12-40. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/>
  25. Drucker P. El ejecutivo eficaz. 1.a ed. España: Editorial Sudamericana; 1989. 189 p.

26. Clemenza C, Gotera A, Araujo R. Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria. Rev Venez Gerenc [Internet]. 2010 [citado 10 de junio de 2022];15(49):103-24. Disponible en: [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-99842010000100007](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000100007)
27. Gonzalez E, et al. Assessing health system responsiveness to the needs of older people. Rev Panam Salud Publica/Pan Am J Public Heal [Internet]. 2021 [citado 10 de junio de 2022];45. Disponible en: <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/54916/v45e1272021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
28. Fernandez I, López B, Marquez M. Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión. Rev An Psicol [Internet]. 2008;24(2):284-98. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/167/16711589012.pdf>
29. Duque E. Revision del concepto de calidad del servicio y sus Modelos De Medición \*. Rev Innovar [Internet]. 2005;15(25):64-80. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
30. Donabedian A. Evaluating the quality of medical careo. Milbank Q [Internet]. 1996;83(4):691–729. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2690293/>
31. Forrellat M. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible . Rev Cuba Hematol Inmunol y Hemoter [Internet]. 2014 [citado 16 de junio de 2022];30(2):179-83. Disponible en: <http://scielo.sld.cu>
32. Evams J, Lindsay W. Administración y control de la calidad. Novena edi. México: Cengage Learning; 2014. 40 p.
33. Gil C, Montenegro H. Calidad en el servicio de odontología en la ESE del Municipio de Turbaco durante el segundo trimestr del año 2012 en relación a satisfacción del usuario y capacidad instalación [Internet]. [Cartagena]: Universidad de Cartagena; 2012 [citado 10 de junio de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/289/>
34. Femenías L, Amalia R. Estado actual de la evaluación de la calidad en los servicios de Estomatología en Cuba Present situation of quality assessment of the Dentistry services in Cuba. MediSur [Internet]. febrero de 2017 [citado 25 de diciembre de 2020];16(1):10-9. Disponible en:

- <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v16n1/ms04116.pdf>
35. Lara N, López C, Morales S. Satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tháhuac, Distrito Federal. Rev la Asoc Dent Mex [Internet]. 2000;LVII(2):45-9. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/adm/od-2000/od002b.pdf>
  36. Rivas A. Calidad De Atención Del Servicio De Odontología [Internet]. [Lima]: Universidad de San Martín de Porres; 2016. Disponible en: <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2579/1/>
  37. Donabedian A. Una aproximación a la monitoriza. Control Calid Asist. 2001;16(1):1-76.
  38. Mamani A. Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de salud Salcedo, Minsa, Puno-2017 [Internet]. [Puno]: Universidad Nacional del Altiplano; 2017 [citado 25 de diciembre de 2020]. Disponible en: <http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/>
  39. Henríquez R, Cartes R. Percepciones de la población respecto al cirujano dentista. Odontoestomatología [Internet]. 2018;18(27):16-24. Disponible en: <http://www.scielo.edu.uy/pdf/ode/v18n27/v18n27a03.pdf>
  40. Hincapie A, et al. Satisfacción de los usuarios frente a la calidad de la atención prestada en el programa de odontología integral del adolescente y ortodoncia. Rev Fac Odontol Univ Antioquia [Internet]. 2004;15(2):143-72. Disponible en: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/odont/article/view/3238/2999>
  41. OCDE. Manual de Frascati: Guía para la recopilación y presentación de información sobre la investigación y el desarrollo experimental. Medición de las actividades científicas, tecnológicas y de innovación [Internet]. París (Francia): OCDE; 2015. 1-443 p. Disponible en: [www.OECD.org/publishing/corrigenda](http://www.OECD.org/publishing/corrigenda)
  42. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 6.a ed. México: McGraw Hill; 2014. 634 p.
  43. Carrasco S. Metodología de la Investigación Científica. 1.a ed. Lima: San Marcos; 2009.
  44. Valarie A, Parasuraman A, Loenard L. Calidad total en la gestión de los servicios [Internet]. Díaz de Sa. Madrid; 1993. 273 p. Disponible en:

<http://library1.nida.ac.th/termpaper6/sd/2554/19755.pdf>

45. Universidad César Vallejo. «Código de ética en investigación». Vicerrectorado de Investigación. Lima; 2020. p. 1-16.
46. Asociación Médica Mundial (AMM). Declaración de Helsinki de la AMM- principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. 2015.

# ANEXOS

## ANEXO 1

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Niveles o Rangos	Escala de medición
Percepción de la calidad del servicio odontológico	Sensación de bienestar y satisfacción del paciente por la efectividad del servicio odontológico brindado por el personal de salud. <sup>21</sup>	Mediante un cuestionario( SERVQUAL) se permitió recoger la información de la variable, organizado con las dimensiones, así se determinó la sensación de bienestar y satisfacción que presentaron los pacientes que acudieron al Centro de salud Húsares del Perú de servicio odontológica	Elementos tangibles	Los ambientes son agradables Ambiente limpios y ventilados Ambientes exclusivos	Bajo (30 - 70)	Ordinal
			Fiabilidad	Atención equitativa La información que brinda es adecuada Disponibilidad de medicamento odontológicos		Ordinal
			Capacidad de respuesta	Brinda información sobre problema e indica sobre el cuidado Importancia de asistir a las consultas	Medio (71-110)	Ordinal
			Seguridad	Brinda soluciones apropiada Cumplimiento de medidas de seguridad Capacidad para solucionar problema	Alto (111-150)	Ordinal
			Empatía	Atención con amabilidad, paciencia, respecto Compresión de necesidades y sentimientos de pacientes		Ordinal
Sexo	Características biológicas que distingue a la especie en masculino y femenino. <sup>5</sup>	Características biológicas que presentan los pacientes que acuden al Centro de salud Húsares del Perú del servicio odontológica, que le distingue entre masculino y femenino			Masculino Femenino	Nominal
Grupo etario	Se refiere al tiempo que la persona ha vivido a razón de un rango de referencia. <sup>7</sup>	Grupo pacientes que acuden al Centro de salud Húsares del Perú del servicio odontológica,			N.º Pacientes 18 - 29 N.º Pacientes 30 -	Ordinal

		que se caracterizan agruparse en edad correspondiente			59 años N.º 60 años más	
--	--	---	--	--	-------------------------	--

## ANEXO 2

### CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

Se realizó un muestreo probabilístico aleatorio donde se estimó una proporción con población infinita (muestras probabilísticas), aplicando la siguiente fórmula:

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

Donde:

n = tamaño de la muestra

Z = valor de Z crítico, calculado en las tablas del área de la curva normal. Llamado también nivel de confianza.

p = proporción aproximada del fenómeno en estudio en la población de referencia

q = proporción de la población de referencia que no presenta el fenómeno en estudio (1 -p).

d = nivel de precisión absoluta. Referido a la amplitud del intervalo de confianza deseado en la determinación del valor promedio de la variable en estudio.

Reemplazo

Z= 1.96 (ya que la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 50% = 0.5)

q = 1 – p (en este caso 1 – 0.5 = 0.50)

d = 0.084

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.084^2} = 136.1 \approx 136$$

## ANEXO 3

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

#### FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

#### ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA

Cuestionario para determinación de la Percepción de la Calidad del Servicio Odontológico en Pacientes de un Centro de Salud Público, Ucayali 2022

#### **I. Introducción**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información sobre la percepción de la calidad del servicio odontológico en el Centro de Salud Húsares del Perú. Los resultados de esta investigación permitirán formular estrategias orientadas a mejorar la calidad de servicio odontológico en el Centro de Salud Húsares de Perú. Agradezco anticipadamente tu colaboración.

#### **Instrucción**

A continuación, se muestra un cuestionario donde puede marcar con un aspa o una x la respuesta que usted considere correcta.

Lea cuidadosamente los planteamientos antes de contestar.

Asegúrese de tener claro el contenido del planteamiento antes de responder o en caso de duda, consulte a las investigadoras.

Asegúrese de contestar todos los planteamientos que se indican en el instrumento.

Para cada ítem se responderá con una sola respuesta.

#### **II. Datos generales**

1. Edad: .....
  - a) 18 a 29 años
  - b) 30 a 59 años
  - c) 60 años a mas

2. Sexo:
  - a) Masculino
  - b) Femenino
  
3. Grado de instrucción
  - a) Sin instrucción
  - b) Primaria
  - c) Secundaria
  - d) Superior
  
4. Estado civil
  - a) Soltero
  - b) Casado
  - c) Viuda
  - d) Conviviente
  
5. Ocupación: .....

### III. Calidad de servicio odontológico

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Escala tipo Likert					
	Dimensiones / Ítems	1	2	3	4	5
	<b>Elementos tangibles</b>					
1.	El consultorio dental del Centro de Salud es agradable.					
2.	El consultorio dental siempre está limpio y ventilado.					
3.	El personal de salud del Centro de Salud suele estar bien presentables (tienen uniforme limpio y buena imagen).					
4.	El consultorio dental cuenta con materiales informativos que llamen la atención (afiches, folletos, trípticos).					

5.	El centro de salud cuenta con servicios higiénicos para discapacitados.					
6.	El Centro de Salud cuenta con señalización que fácilmente se puede orientar a las personas en caso de emergencia (sismos, incendios).					
7.	El Centro de salud dispone de un área exclusiva para el servicio dental.					
<b>Fiabilidad</b>						
8.	La atención que ofrece el Centro de Salud es igual para todos.					
9.	La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada.					
10.	La información sobre la salud bucal que se ofrece en el Centro de Salud es adecuada.					
11.	Cuando existe una queja de un paciente, el Centro de Salud cuenta con el libro de reclamaciones.					
12.	La farmacia del Centro de Salud cuenta con medicamentos que receta el dentista.					
13.	El compartir los cepillos personales traería enfermedades dentales.					
<b>Capacidad de respuesta</b>						
14.	El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica.					
15.	El dentista suele ilustrar con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de tus dientes.					
16.	El dentista suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas para prevenir la caries.					
17.	Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara.					
18.	Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales.					
<b>Seguridad</b>						
19.	Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios.					
20.	El dentista que lo atiende cuenta con el perfil del Centro y le inspira seguridad.					
21.	Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista del Centro de Salud.					
22.	Consideras que el dentista siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil).					
23.	Consideras que el dentista tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes.					
<b>Empatía</b>						

24.	En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente.					
25.	El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido.					
26.	El dentista asume el deseo de atención a los pacientes del Centro de Salud.					
27.	Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia.					
28.	Consideras que durante el tratamiento el dentista respetó tu privacidad.					
29.	Consideras que los horarios de atención proporcionados por el puesto de salud se adecuan a las necesidades de los pacientes.					
30.	Consideras que la comprensión del dentista frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes.					

**Muchas gracias por su colaboración**

## ANEXO 4

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS  
Escuela Profesional de Estomatología

#### FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS POR JUICIO DE EXPERTOS

1.	NOMBRE DEL EXPERTO	Máximo Mario MATEO SOLIS
2.	PROFESIÓN	Cirujano Dentista
3.	GRADO ACADÉMICO	Magister
4.	ESPECIALIDAD	---
5.	EXPERIENCIA PROFESIONAL	14 AÑOS
6.	INSTITUCIÓN DONDE LABORA	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FILIAL PUCALLPA
7.	CARGO QUE OCUPA	DIRECTOR DE ESCUELA DE ESTOMATOLOGIA DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FILIAL PUCALLPA.
8.	TITULO DE LA INVESTIGACIÓN	
PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO EN PACIENTES DE UN CENTRO DE SALUD, UCAYALI 2022.		
9.	APELLIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOR(A)	
ARTEAGA MUÑOZ, María Salomé / GONZALEZ QUEVEDO, Irma Isabel		
10.	INSTRUMENTO EVALUADO (marcar con un X al que corresponde)	
	CUESTIONARIO	X
	MODIFICADO	X
	ENTREVISTA	
	CREADO	
11.	OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	
La presente encuesta o cuestionario tendrá como propósito obtener información acerca de la Percepción de la calidad del servicio odontológico en pacientes de un Centro de Salud, Ucayali 2022		
ESTIMADO EXPERTO LE PIDO SU COLABORACIÓN PARA QUE LUEGO DE UN RIGUROSO ANÁLISIS DE LOS ITEMS DEL PRESENTE INSTRUMENTO MARQUE CON UN ASPA EL CASILLERO QUE CREE CONVENIENTE DE ACUERDO A SUS CRITERIO Y EXPERIENCIA PROFESIONAL DEMOSTRANDO SI CUENTA CON LOS REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE FORMULACIÓN PARA SU POSTERIOR APLICACIÓN. MARQUE CON UN ASPA EN (A) SI ESTÁ DE ACUERDO O EL ITEM (D) SI ESTÁ EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR REALICE SUGERENCIAS.		

<b>12. DETALLE DEL INSTRUMENTO</b>																
El instrumento que se presenta ya ha sido validado en la tesis titulada "Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud", del investigador: Br. Jesús Herrera, Fidel Alfredo. Por lo que se busca la revalidación del instrumento mediante el juicio de tres expertos que determinará la validez de contenido y luego será sometido a prueba piloto para prueba de confiabilidad (consistencia interna) a través del coeficiente																
<b>13. DETALLE DEL INSTRUMENTO</b>																
<b>14. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS</b> (Completar en el recuadro izquierdo todos los datos sociodemográficos y de valor epidemiológico que considera su instrumento, ejm.)																
EDAD (años)		SEXO			F	M	DE ACUERDO		X	EN DESACUERDO						
<b>SUGERENCIAS</b>																
GRADO DE INSTRUCCIÓN		DE	SIN INST	PRI	SEC	SUP										
OCUPACIÓN:																
OTROS DATOS:																
<b>15. INSTRUCCIONES DE LLENADO DEL INSTRUMENTO</b> (Colocar en el recuadro izquierdo las indicaciones establecidas por usted para el correcto llenado del instrumento y la escala, ejm.)																
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lea cuidadosamente los planteamientos antes de contestar.</li> <li>• Asegúrese de tener claro el contenido del planteamiento antes de responder o en caso de duda, consulte al investigador(a).</li> <li>• Asegúrese de contestar todos los planteamientos que se indican en el instrumento.</li> <li>• Para cada ítem se responderá con una sola respuesta.</li> <li>1= Totalmente en desacuerdo</li> <li>2= En desacuerdo</li> <li>3= Ni en desacuerdo ni en acuerdo</li> <li>4= De acuerdo</li> <li>5= Totalmente de acuerdo</li> </ul>							DE ACUERDO		X	EN DESACUERDO						
							<b>SUGERENCIAS</b>									
<b>16. ASPECTOS (DIMENSIONES) A EVALUAR CON EL INSTRUMENTO</b> (Colocar en el recuadro izquierdo los aspectos (dimensiones) e indicadores (ítems) a evaluar con el presente instrumento, ejm.)																

INSTRUMENTO TIPO ENCUESTA									
ELEMENTOS TANGIBLES	TOTALME NTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	DE ACUERDO	TOTAL MENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	X	EN DESACUERDO	
1. Indicador						SUGERENCIAS			
2. Indicador									
3. Indicador									
4. Indicador ....									
FIABILIDAD	TOTALM ENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	DE ACUERDO	TOTAL MENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	X	EN DESACUERDO	
1. Indicador						SUGERENCIAS			
2. Indicador									
3. Indicador									
4. Indicador ....									
17.	RESULTADOS DE ITEMS			ÓPTIMOS	X	REFORMULAR	ANULAR O CAMBIAR		
18.	COMENTARIOS GENERALES								
19.	OBSERVACIONES FINALES								
MATEO SOLIS Máximo Mario					20685905				
.....					.....				
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO					DNI				

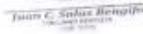
 ..... <b>FIRMA Y SELLO</b>
Piura, 27 de julio del 2022

**FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN  
DE DATOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

1.	NOMBRE DEL EXPERTO	Juan Carlos SALAS RENGIFO	
2.	PROFESIÓN	Cirujano Dentista	
3.	GRADO ACADÉMICO	Magister	
4.	ESPECIALIDAD	--	
5.	EXPERIENCIA PROFESIONAL	Asistencial, Docencia, Investigación.	
6.	INSTITUCIÓN DONDE LABORA	Clínica Dental ASENCIOS	
7.	CARGO QUE OCUPA	Cirujano Dentista	
8.	TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN		
PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO EN PACIENTES DE UN CENTRO DE SALUD, UCAYALI 2022.			
9.	APELLIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOR(A)		
ARTEAGA MUÑOZ, María Salomé / GONZALEZ QUEVEDO, Irma Isabel			
10.	INSTRUMENTO EVALUADO (marcar con un X al que corresponde)		
CUESTIONARIO		X	MODIFICADO
ENTREVISTA			CREADO
11.	OBJETIVO DEL INSTRUMENTO		
La presente encuesta o cuestionario tendrá como propósito obtener información acerca de la Percepción de la calidad del servicio odontológico en pacientes de un Centro de Salud, Ucayali 2022			
ESTIMADO EXPERTO LE PIDO SU COLABORACIÓN PARA QUE LUEGO DE UN RIGUROSO ANÁLISIS DE LOS ITEMS DEL PRESENTE INSTRUMENTO MARQUE CON UN ASPA EL CASILLERO QUE CREE CONVENIENTE DE ACUERDO A SUS CRITERIO Y EXPERIENCIA PROFESIONAL DEMOSTRANDO SI CUENTA CON LOS REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE FORMULACIÓN PARA SU POSTERIOR APLICACIÓN. MARQUE CON UN ASPA EN (A) SI ESTÁ DE ACUERDO O EL ITEM (D) SI ESTÁ EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR REALICE SUGERENCIAS.			

<b>12. DETALLE DEL INSTRUMENTO</b>											
El instrumento que se presenta ya ha sido validado en la tesis titulada "Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud", del investigador; Br. Jesús Herrera, Fidel Alfredo. Por lo que se busca la revalidación del instrumento mediante el juicio de tres expertos que determinará la validez de contenido y luego será sometido a prueba piloto para prueba de confiabilidad [consistencia interna] a través del coeficiente											
<b>13. DETALLE DEL INSTRUMENTO</b>											
<b>14. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS</b> (Completar en el recuadro izquierdo todos los datos sociodemográficos y de valor epidemiológico que considera su instrumento, ejm.)											
EDAD (años)		SEXO			F	M	DE ACUERDO		X	EN DESACUERDO	
<b>SUGERENCIAS</b>											
GRADO INSTRUCCIÓN		DE	SIN INST	PRI	SEC	SUP					
OCUPACIÓN:											
OTROS DATOS:											
<b>15. INSTRUCCIONES DE LLENADO DEL INSTRUMENTO</b> (Colocar en el recuadro izquierdo las indicaciones establecidas por usted para el correcto llenado del instrumento y la escala, ejm.)											
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lea cuidadosamente los planteamientos antes de contestar.</li> <li>▪ Asegúrese de tener claro el contenido del planteamiento antes de responder o en caso de duda, consulte al investigador(a).</li> <li>▪ Asegúrese de contestar todos los planteamientos que se indican en el instrumento.</li> <li>▪ Para cada ítem se responderá con una sola respuesta.</li> </ul> <p>1= Totalmente en desacuerdo                  2= En desacuerdo                  3= Ni en desacuerdo ni en acuerdo                  4= De acuerdo                  5= Totalmente de acuerdo</p>							DE ACUERDO		X	EN DESACUERDO	
							<b>SUGERENCIAS</b>				
<b>16. ASPECTOS (DIMENSIONES) A EVALUAR CON EL INSTRUMENTO</b> (Colocar en el recuadro izquierdo los aspectos [dimensiones] e indicadores [ítems] a evaluar con el presente instrumento, ejm.)											

INSTRUMENTO TIPO ENCUESTA									
ELEMENTOS TANGIBLES	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	X	EN DESACUERDO	
1. Indicador						SUGERENCIAS			
2. Indicador									
3. Indicador									
4. Indicador									
<b>FIABILIDAD</b>	<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	<b>NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>X</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	
1. Indicador						SUGERENCIAS			
2. Indicador									
3. Indicador									
4. Indicador									
17.	RESULTADOS DE ITEMS			ÓPTIMOS	X	REFORMULAR	ANULAR O CAMBIAR		
18.	COMENTARIOS GENERALES								
19.	OBSERVACIONES FINALES								
Juan Carlos SALAS RENGIFO						45484756			
.....						.....			
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO						DNI			

  Juan Carlos Salas Rengifo ..... <b>FIRMA Y SELLO</b>
Piura 27 de julio del 2022

## ANEXO 5

### CONSTANCIA DE CONFIABILIDAD

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

#### I. DATOS INFORMATIVOS

I.1. ESTUDIANTE :	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arteaga Muñoz, María Salomé</li> <li>• Gonzalez Quevedo, Irma Isabel</li> </ul>
I.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Percepción de la calidad del servicio odontológico en pacientes de un centro de salud, Ucayali 2022
I.3. ESCUELA PROFESIONAL :	Estomatología
I.4. TIPO DE INSTRUMENTO :	Cuestionario
I.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	KR-20 Kuder Richardson ( )
	Alfa de Cronbach. ( x )
I.6. FECHA DE APLICACIÓN :	05 de agosto de 2022
I.7. MUESTRA APLICADA :	30 pacientes del área de odontología de un Centro de salud

#### II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	CPQ=0,872
------------------------------------	-----------

#### III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

Se aplicó el cuestionario de planificación con 30 ítems iniciales a los pacientes del área de odontología de un Centro de salud; obteniéndose un nivel de confiabilidad del 87,2% el cual indica que es bueno; si bien existió siete (07) ítems cuya correlación total de elementos corregida era menor de 0.3, no se sacó de la encuesta debido a que la variación en la confiabilidad no era significativa.

Estudiante:  
DNI :

Estudiante:  
DNI :



## ANEXO 1

### Análisis de Confiabilidad

Tabla 1. Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,872	30

Fuente: Elaboración Propia (2022)

Elaboración: Elaboración Propia (2022)

Número de muestra piloto: 30 pacientes del área de odontología de un Centro de salud

Número de elementos (número de ítems del formulario): 30 ítems.

**Conclusión:** El instrumento presenta una confiabilidad del 87,2% de confiabilidad, lo que se considera bueno.

  
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ  
CONSEJO REGIONAL LIMA  
*Nestor Augusto Val Zapata*  
NESTOR AUGUSTO VAL ZAPATA  
ING. ESTADÍSTICO INFORMATICO  
COESPE: 1073

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

## Validez

Tabla 2. Estadísticas del total de elementos

Item	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item 1	115,90	54,507	,542	,865
Item 2	115,97	58,585	,029	,876
Item 3	115,93	55,926	,385	,869
Item 4	115,93	55,857	,395	,869
Item 5	115,90	53,059	,653	,862
Item 6	116,23	57,151	,079	,882
Item 7	115,73	54,961	,419	,868
Item 8	115,80	54,166	,561	,864
Item 9	115,83	55,661	,393	,869
Item 10	115,80	54,648	,499	,866
Item 11	115,90	53,059	,653	,862
Item 12	115,87	55,775	,309	,871
Item 13	115,90	53,059	,653	,862
Item 14	115,87	56,602	,291	,871
Item 15	116,10	55,472	,553	,866
Item 16	115,97	53,620	,785	,861
Item 17	116,03	54,102	,441	,867
Item 18	116,10	53,748	,493	,866
Item 19	116,13	56,257	,328	,870
Item 20	116,10	54,576	,341	,871
Item 21	116,10	54,714	,564	,865
Item 22	115,27	52,892	,581	,863
Item 23	115,33	52,644	,512	,865
Item 24	116,10	55,748	,506	,867
Item 25	115,80	55,338	,411	,868
Item 26	115,97	59,137	-,054	,875
Item 27	115,93	54,823	,652	,864
Item 28	115,73	58,685	,013	,876
Item 29	115,97	58,447	,049	,875
Item 30	115,90	57,748	,195	,872

Fuente: Elaboración Propia (2022)  
Elaboración: Elaboración Propia (2022)

COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ  
CONSEJO REGIONAL LIMA  
  
NESTOR AUGUSTO VAL ZAPATA  
ING. ESTADÍSTICO INFORMÁTICO  
COESPE: 1073

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO</b>	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	-----------------------

### Conclusión

- Se observó que el Ítem 2 presenta una correlación menor a 0,3 lo cual es observable; sin embargo, no se debería sacar de la encuesta porque la confiabilidad del instrumento no tendría una variación significativa es decir tendríamos un 87,6% de confiabilidad.
- Se observó que el Ítem 6 presenta una correlación menor a 0,3 lo cual es observable; sin embargo, no se debería sacar de la encuesta porque la confiabilidad del instrumento no tendría una variación significativa es decir tendríamos un 88,2% de confiabilidad.
- Se observó que el Ítem 14 presenta una correlación menor a 0,3 lo cual es observable; sin embargo, no se debería sacar de la encuesta porque la confiabilidad del instrumento no tendría una variación significativa es decir tendríamos un 87,1% de confiabilidad.
- Se observó que el Ítem 26 presenta una correlación menor a 0,3 lo cual es observable; sin embargo, no se debería sacar de la encuesta porque la confiabilidad del instrumento no tendría una variación significativa es decir tendríamos un 87,5% de confiabilidad.
- Se observó que el Ítem 28 presenta una correlación menor a 0,3 lo cual es observable; sin embargo, no se debería sacar de la encuesta porque la confiabilidad del instrumento no tendría una variación significativa es decir tendríamos un 87,6% de confiabilidad.
- Se observó que el Ítem 29 presenta una correlación menor a 0,3 lo cual es observable; sin embargo, no se debería sacar de la encuesta porque la confiabilidad del instrumento no tendría una variación significativa es decir tendríamos un 87,5% de confiabilidad.
- Se observó que el Ítem 30 presenta una correlación menor a 0,3 lo cual es observable; sin embargo, no se debería sacar de la encuesta porque la confiabilidad del instrumento no tendría una variación significativa es decir tendríamos un 87.2% de confiabilidad.


**COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ**  
 CONSEJO REGIONAL LIMA  
 NESTOR AUGUSTO VAL  
 NESTOR AUGUSTO VAL ZEPEDA  
 ING. ESTADÍSTICO INFORMÁTICO  
 COESPE: 1073

## CARTA DE AUTORIZACIÓN



Universidad  
César Vallejo

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Piura, 08 de agosto de 2022

Señor(a)  
**MED. CIR. JOEL ECHEANDIA SINARAHUA**  
**GERENTE DEL CLAS.**  
**CENTRO DE SALUD HÚSARES DEL PERÚ**  
**Av. Aeropuerto cruce con Jr. Álamos**

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Estomatología

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial Piura y en el mío propio, desearle la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el(la) Bach. María Salome ARTEAGA MUÑOZ/Irma Isabel GONZALEZ QUEVEDO, con DNI 42081418/45871788, del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Estomatología, pueda ejecutar su investigación titulada: **"PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO EN UN CENTRO DE SALUD, UCAYALI 2022."**, en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

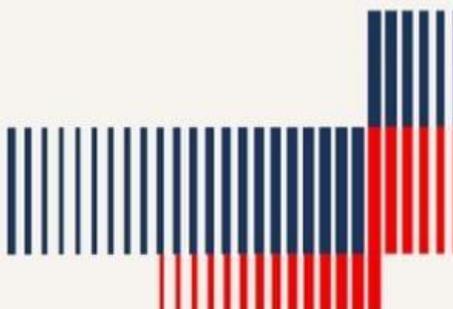
Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,

---

Mary Lisset Bermeo Flores  
Coordinadora del Taller de Tesis de Estomatología

cc: Archivo PTUN.



## ANEXO 7

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA

---

---

### FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

---

---

**INSTITUCION:** UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – FILIAL PIURA.

**INVESTIGADORAS:** Arteaga Muñoz, María Salomé / Gonzalez Quevedo, Irma Isabel

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO EN UN CENTRO DE SALUD, UCAYALI 2022

---

**PROPÓSITO DEL ESTUDIO:** Estamos invitando a usted a participar en el presente estudio (el título puede leerlo en la parte superior) con fines de investigación.

**PROCEDIMIENTOS:** Si usted acepta participar en este estudio se le solicitará que rellene el presente cuestionario. El tiempo a emplear no será mayor a 5 minutos.

**RIESGOS:** Usted no estará expuesto(a) a ningún tipo de riesgo en el presente estudio.

**BENEFICIOS:** Los beneficios del presente estudio no serán directamente para usted, pero le permitirán a las investigadoras y a las autoridades de Salud identificar el nivel de la calidad del servicio odontológico en el Centro de Salud HÚSARES DEL PERÚ. Si usted desea comunicarse con las investigadoras para conocer los resultados del presente estudio puede hacerlo vía telefónica a los siguientes contactos: Arteaga Muñoz, María Salomé - Cel.: 921674527 Correo: [mariasalomearteagamunoz@gmail.com](mailto:mariasalomearteagamunoz@gmail.com) / Gonzalez Quevedo, Irma Isabel – Cel.: 938183582 Correo: [irmagonzalezq4@gmail.com](mailto:irmagonzalezq4@gmail.com)

**COSTOS E INCENTIVOS:** Participar en el presente estudio no tiene ningún costo ni precio. Así mismo **NO RECIBIRÁ NINGÚN INCENTIVO ECONÓMICO** ni de otra índole.

**CONFIDENCIALIDAD:** Le garantizamos que sus resultados serán utilizados con absolutamente confidencialidad, ninguna persona, excepto la investigadora tendrá acceso a ella. Su nombre no será revelado en la presentación de resultados ni en alguna publicación.

**USO DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA:** Los resultados de la presente investigación serán conservados durante un periodo de 5 años para que de esta manera dichos datos puedan ser utilizados como antecedentes en futuras investigaciones relacionadas.

**AUTORIZO A TENER MI INFORMACIÓN OBTENIDA Y QUE ESTA PUEDA SER**

**ALMACENADA:** SI  NO

Se contará con la autorización del Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias

Médicas de la Universidad César Vallejo, Filial Piura cada vez que se requiera el uso de la información almacenada.

**DERECHOS DEL SUJETO DE INVESTIGACIÓN (PACIENTE):** Si usted decide participar en el estudio, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Cualquier duda respecto a esta investigación, puede consultar con la investigadoras: : Arteaga Muñoz, María Salomé - Cel.: 921674527 Correo: mariasalomearteagamunoz@gmail.com / Gonzalez Quevedo, Irma Isabel – Cel.: 938183582 Correo: irmagonzalezq4@gmail.com. Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad César Vallejo, teléfono 073 - 285900 Anexo. 5553

### **CONSENTIMIENTO**

He escuchado la explicación de las investigadoras y he leído el presente documento por lo que **ACEPTO** voluntariamente a participar en este estudio, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque ya haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

---

Participante  
Nombre:  
DNI:

---

Testigo  
Nombre:  
DNI:

---

Investigador  
Nombre:  
DNI:

## Anexo 8



GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD  
CENTRO DE SALUD "HÚSARES DEL PERÚ"



### CONSTANCIA DE APLICACION

QUIEN SUSCRIBE:

M.C. JOEL ECHEANDIA SINARAHUA  
GERENTE DEL CLAS HÚSARES DEL PERÚ

Hace constar:

Que las bachilleres ARTEAGA MUÑOZ, María Salomé, identificada con DNI N° 42081418 y GONZALEZ QUEVEDO, Irma Isabel, identificada con DNI N° 45871788, ha realizado el recojo de información mediante una encuesta presencial a los pacientes del área de odontología que atiende el centro de salud en atención al proceso de investigación de la tesis titulada "PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO EN UN CENTRO DE SALUD, UCAYALI 2022".

Por tanto, se expide la presente para los fines que estime la interesada, y se da fe de su vigencia y legitimidad

Pucallpa, 29 de agosto de 2022



# ANEXO 9

## Base de datos

Calidad de servicio5 - Confiabilidad.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: Item5 Visible: 36 de 36 variables

ID	Edad	Grado de instrucción	Sexo	Estado civil	Ocupación	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	
10	10	53	Superiores	Femenino	Conviviente	Secretaria	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
11	11	36	Superiores	Femenino	Soltero	Tecnica en enfermeria	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo
12	12	34	Secundaria	Masculino	Soltero	Costurero	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo
13	13	20	Secundaria	Masculino	Soltero	Estudiante	De acuerdo							
14	14	24	Secundaria	Masculino	Soltero	Estudiante	De acuerdo							
15	15	25	Secundaria	Masculino	Soltero	Estudiante	De acuerdo	Ni de acue...	Ni de acue...	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo
16	16	49	Secundaria	Masculino	Conviviente	Obrero	De acuerdo	Ni de acue...	Ni de acue...	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo
17	17	25	Secundaria	Femenino	Soltero	Ama de casa	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo
18	18	25	Secundaria	Masculino	Soltero	Estudiante	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo
19	19	21	Secundaria	Masculino	Soltero	Estudiante	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo
20	20	22	Secundaria	Masculino	Soltero	Estudiante	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo
21	21	25	Superiores	Masculino	Soltero	Estudiante	De acuerdo							
22	22	38	Secundaria	Femenino	Conviviente	Ama de casa	De acuerdo							
23	23	20	Superiores	Masculino	Soltero	Estudiante	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
24	24	44	Superiores	Masculino	Conviviente	Comerciante	De acuerdo							
25	25	23	Superiores	Masculino	Soltero	Estudiante	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...				
26	26	22	Secundaria	Masculino	Soltero	Estudiante	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...				
27	27	25	Superiores	Masculino	Soltero	Estudiante	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Ni de acue...	De acuerdo	Totalmente...
28	28	44	Superiores	Masculino	Casado	Carpintero	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	Totalmente...
29	29	37	Superiores	Femenino	Conviviente	Ama de casa	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo
30	30	49	Secundaria	Masculino	Casado	Chofer	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo				

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode.ON

Escribe aquí para buscar

10:17 10/08/2022

Resultados muestra piloto.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Fiabilidad
  - Notas
  - Escala: ALL VARV
  - Estadísticas
  - Estadísticas
  - Registro

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.872	30

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	115,90	54,507	.542	.865
Item2	115,97	58,585	.029	.876
Item3	115,93	55,926	.385	.869
Item4	115,93	55,857	.395	.869
Item5	115,90	53,059	.653	.862
Item6	116,23	57,151	.079	.882
Item7	115,73	54,961	.419	.868
Item8	115,80	54,166	.561	.864
Item9	115,83	55,661	.393	.869
Item10	115,80	54,648	.499	.866
Item11	115,90	53,059	.653	.862
Item12	115,87	55,775	.309	.871
Item13	115,90	53,059	.653	.862
Item14	115,87	56,602	.291	.871
Item15	116,10	55,472	.553	.866
Item16	115,97	53,620	.785	.861

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode.ON

Escribe aquí para buscar

10:17 10/08/2022

Resultados muestra piloto.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado  
 Fiabilidad  
 Notas  
 Escala: ALL VARU  
 Estadísticas  
 Estadísticas  
 Registro

Item4	115,93	55,857	,395	,869
Item5	115,90	53,059	,653	,862
Item6	116,23	57,151	,079	,882
Item7	115,73	54,961	,419	,868
Item8	115,80	54,166	,561	,864
Item9	115,83	55,661	,393	,869
Item10	115,80	54,648	,499	,866
Item11	115,90	53,059	,653	,862
Item12	115,87	55,775	,309	,871
Item13	115,90	53,059	,653	,862
Item14	115,87	56,602	,291	,871
Item15	116,10	55,472	,553	,866
Item16	115,97	53,620	,785	,861
Item17	116,03	54,102	,441	,867
Item18	116,10	53,748	,493	,866
Item19	116,13	56,257	,328	,870
Item20	116,10	54,576	,341	,871
Item21	116,10	54,714	,564	,865
Item22	115,27	52,892	,581	,863
Item23	115,33	52,644	,512	,865
Item24	116,10	55,748	,506	,867
Item25	115,80	55,338	,411	,868
Item26	115,97	59,137	-,054	,875
Item27	115,93	54,823	,652	,864
Item28	115,73	58,685	,013	,876
Item29	115,97	58,447	,049	,875
Item30	115,90	57,748	,195	,872

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Escribe aquí para buscar

10:18 10/08/2022

## ANEXO 10

### ESTADÍSTICA INFERENCIAL – TEST ESTADÍSTICO

**OE1:** Determinar la percepción de la calidad del servicio odontológico en pacientes atendidos según sexo en un centro de salud público, Ucayali 2022.

**H<sub>0</sub>:** El sexo no está relacionado con la percepción de la calidad del servicio odontológico en pacientes atendidos en un centro de salud público.

**H<sub>1</sub>:** El sexo está relacionado con la percepción de la calidad del servicio odontológico en pacientes atendidos en un centro de salud público.

Nivel de confianza: 95%

Nivel de significancia: 5%

Estadístico:

Chi-cuadrado: 10.483

Grados de libertad: 2

P-valor: 0.005

**Conclusión:** A un nivel de 5% de significancia, existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula (H<sub>0</sub>), por lo tanto, afirmar que el sexo está relacionado con la percepción de la calidad del servicio odontológico en pacientes atendidos según sexo en un centro de salud público.

**OE2:** Identificar la percepción de la calidad del servicio odontológico en pacientes atendidos según grupo etario en un centro de salud público, Ucayali 2022.

**H<sub>0</sub>:** La edad no está relacionado con la percepción de la calidad del servicio odontológico en pacientes atendidos en un centro de salud público.

**H<sub>1</sub>:** La edad está relacionado con la percepción de la calidad del servicio odontológico en pacientes atendidos en un centro de salud público.

Nivel de confianza: 95%

Nivel de significancia: 5%

Estadístico:

Chi-cuadrado: 12.090

Grados de libertad: 4

P-valor: 0.017

**Conclusión:** A un nivel de 5% de significancia, existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula (H<sub>0</sub>), por lo tanto, afirmar que la edad está relacionada con la percepción de la calidad del servicio odontológico en pacientes atendidos en un centro de salud público.

## ANEXO 11

### FOTOS



Frontis del Centro de Salud Clas Húsares del Perú.



Recepción de la carta de presentación por parte del gerente del Centro de Salud Público.



Área de Odontología de Centro de Salud.



Presentación ante los pacientes y preguntando si desean participar de la encuesta.



Una vez que aceptaron participar de la encuesta, se aplicó alcohol gel a cada paciente.



Se tomó la temperatura a cada participante de la encuesta.



Aplicación del instrumento de recolección de datos.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CARRION MOLINA FRANK JULIO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ESTOMATOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis Completa titulada: "Percepción de la Calidad de Servicio Odontológico en Pacientes de un Centro de Salud Público, Ucayali 2022", cuyos autores son ARTEAGA MUÑOZ MARIA SALOME, GONZALEZ QUEVEDO IRMA ISABEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, 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 Completa 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.

PIURA, 25 de Febrero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CARRION MOLINA FRANK JULIO <b>DNI:</b> 46115977 <b>ORCID:</b> 0000-0001-5139-0019	Firmado electrónicamente por: FJCARRION el 25- 02-2023 12:46:53

Código documento Trilce: TRI - 0534947