



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Calidad de atención Odontológica de pacientes tropa y
oficiales de la Escuela de Supervivencia en el Mar-FAP Ancón
2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORA:

Flores Gonzales, Gresse Melanie (ORCID: 0000-0002-6241-3228)

ASESORA:

Dra. Díaz Mujica, Juana Yris (ORCID: 0000-0001-8268-4626)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

Lima, Perú

2022

Dedicatoria

Dedicado a mi papá Javier que desde el cielo cuida y guía mi camino.

Agradecimiento

Agradezco a mi madre por su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida profesional. A mi hijo por ser mi más grande motivación.

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tabla	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población y muestra	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	
Anexo: Matriz de operacionalización de variables	
Anexo: Instrumentos	
Anexo: Validación	
Anexo: Confiabilidad	
Anexo: Base de datos	
Anexo: Autorización	
Anexo: Carta de consentimiento	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Distribución de frecuencia de la variable Calidad de atención Odontológica de pacientes tropa y oficiales	22
Tabla 2	Distribución de frecuencias de la fiabilidad del usuario en pacientes Tropa y Oficiales	23
Tabla 3	Distribución de frecuencias de capacidad de respuesta del usuario en pacientes Tropa y Oficiales.	24
Tabla 4	Distribución de frecuencias de la empatía del usuario en pacientes Tropa y Oficiales.	25
Tabla 5	Distribución de frecuencias de los elementos tangibles del usuario en pacientes Tropa y Oficiales	26
Tabla 6	U de Mann_Whitney para comparar la calidad de atención odontológica de Tropa y Oficiales en la Escuela de Supervivencia en el Mar-FAP Ancón 2021	27
Tabla 7	U de Mann_Whitney para comparar la fiabilidad de atención odontológica de Tropa y Oficiales en la Escuela de Supervivencia en el Mar-FAP Ancón 2021	28
Tabla 8	U de Mann_Whitney para comparar la capacidad de respuesta de atención odontológica de Tropa y Oficiales en la Escuela de Supervivencia en el Mar-FAP Ancón 2021	29
Tabla 9	U de Mann_Whitney para comparar la Empatía en la atención odontológica de Tropa y Oficiales en la Escuela de Supervivencia en el Mar-FAP Ancón 2021	30
Tabla 10	U de Mann_Whitney para comparar la Empatía en la atención odontológica de Tropa y Oficiales en la Escuela de Supervivencia en el Mar-FAP Ancón 2021	31

Índice de Figuras

		Pá.
Figura 1	Distribución de frecuencia de la variable Calidad de atención Odontológica de pacientes tropa y oficiales	22
Figura 2	Distribución frecuencias de la fiabilidad del usuario en pacientes Tropa y Oficiales	23
Figura 3	Distribución de frecuencias de capacidad de respuesta del usuario en pacientes Tropa y Oficiales	24
Figura 4	Distribución de frecuencias de la empatía del usuario en pacientes Tropa y Oficiales.	25
Figura 5	Distribución de frecuencias de los elementos tangibles del usuario en pacientes Tropa y Oficiales	26

RESUMEN

El presente estudio se realizó con el objetivo de conocer las diferencias de la calidad de atención odontológica en pacientes Tropa y Oficiales en la Escuela de Supervivencia en el Mar-FAP Ancón 2021. Se enmarcó en el enfoque cuantitativo y el diseño no-experimental, transeccional descriptivo. La muestra fue de un total 100 usuarios, siendo 50 oficiales y 50 tropas del Servicio Odontológico, a los que se les aplicó instrumento estandarizado; Cuestionario SERVQUAL (Camba 2014). La confiabilidad fue de 0.914 mediante Alpha de Cronbach.

Los resultados arrojaron que las tropas manifiestan la calidad de atención odontológica como excelente 62%, 32% buena y 2% regular; mientras que en los oficiales la calidad de la atención es 74% excelente, 18% buena y 4% mala. El análisis inferencial, la significancia bilateral $p=0,014$, menor a 0,05, permite señalar que existe una diferencia significativa, Conclusión: Si existen diferencias en la calidad de atención odontológica de Tropa y Oficiales en la Escuela de Supervivencia en el Mar-FAP Ancón 2021.

.

Palabras clave: Calidad, odontología, atención, satisfacción

ABSTRACT

The present study was carried out with the objective of finding out the differences in the quality of dental care in Troops and Officers patients at the Survival School at Sea-FAP Ancon 2021. It was framed within the quantitative approach and the non-experimental, descriptive transectional design. The sample consisted of a total of 100 users of the Dental Service, to whom a standardized instrument was applied; SERVQUAL Questionnaire (Camba 2014). The reliability was 0.914 using Cronbach's Alpha.

The results showed that 62% of the troops received excellent, 32% good and 2% fair; while among the officers the quality of care was 74% excellent, 18% good and 4% poor. In the inferential analysis, the bilateral significance $p=0.014$, less than 0.05, indicates that there is a significant difference; therefore, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted. Conclusion: If there are differences in the quality of dental care of Troops and Officers in the Survival at Sea School-FAP Ancon 2021.

.

Keywords: Quality, dentistry, care, satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de atención en esta época es vital, debido a que nos ayuda a tomar en cuenta las diversas medidas correctivas para poder así brindar un mejor servicio en el área de atención odontológica. La calidad de atención es importante mundialmente y está presente en toda actividad humana ya que existe una necesidad urgente en las diferentes prestaciones de salud para mejorar tanto la calidad como la competitividad.

La (OPS, 2017) aprobó las políticas y estrategias adecuadas de calidad y de atenciones sanitarias, incluyendo la seguridad de múltiples pacientes en el sistema de salud pública. El sistema, metodologías y herramientas de gestión se han convertido en un elemento fundamental en las organizaciones manufactureras para mantener sus ventajas (Ruiz et al., 2018)

La garantía de atención de calidad obliga a establecer estándares de medición de y un esfuerzo sistemático y continuo para poder alcanzar niveles mucho más altos de calidad y equidad en la salud (Sánchez, 2017). La calidad de las atenciones con respecto a la satisfacción de los usuarios pasa desapercibida por el estado, esta misma es poco valorada al igual que los servicios brindados no son suficientes, es por ello que los miembros profesionales del rubro enfocado de la salud de diferentes áreas no pueden ofrecer una calidad de atención mínima.

Se deben cumplir diferentes principios para realizar una reforma en la salud, estas incluyen el acceso adecuado a la salud, equidad para todos, amplia participación social, eficiencia, eficacia y sostenibilidad. El sector de salud requiere una articulación multisectorial, instaurando y fomentando políticas que favorezcan un desarrollo sostenible (Velásquez et al., 2017).

Con el paso del tiempo se estructuraron y diseñaron diversos protocolos de salud bucal para la población, se brindaba información con cartillas informativas respecto a los procedimientos de los tratamientos a realizar, esto ayudaba a sensibilizar al paciente con la información oportuna.

En el hospital de la Fuerza Aérea del Perú, se atienden al personal FAP, tanto a los subalternos, personal de tropa como a los oficiales, existen algunas quejas en relación a la atención de la personal tropa. Esto nos lleva a realizar una investigación respecto al tema

Es por ello que se realiza la siguiente pregunta. ¿Cuál es la diferencia que existe en la Calidad de Atención Odontológica de pacientes Tropa y Oficiales en la Escuela de Supervivencia en el Mar- FAP Ancón, 2021? Con los siguientes problemas específicos: (a) ¿Qué diferencias existen entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en pacientes Tropa y Oficiales? (b) ¿Qué diferencias existen entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en pacientes Tropa y Oficiales? (c) ¿Qué diferencias existen entre la empatía y la satisfacción del usuario en pacientes Tropa y Oficiales? (d) ¿Qué diferencias existen entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en pacientes Tropa y Oficiales?

Como Justificación teórica la calidad de atención es un compromiso ético profesional con el paciente, es vital importancia que el cirujano dentista forme parte del equipo de diferentes áreas médicas, ya que se tiene un contacto directo con los pacientes, como también la comunicación interpersonal la cual debe ser oportuna, consecuente, resolutive de modo que la calidad de atención sea óptima que reciba el paciente.

Como Justificación práctica, el presente estudio brindará información valiosa para poder medir la calidad de atenciones odontológicas en las prestaciones de atención militar cuya finalidad es poder tomar las medidas correctivas y optimizar los protocolos en beneficio de los pacientes.

Como Justificación Epistemológica ante los desafíos de la humanidad existen evidencias que apuntan a una imparcialidad científica; ante el enfoque tanto sociológico como histórico del conocimiento y de los diferentes recursos utilizados en la práctica odontológica que posibilita a tener consideración de la complejidad de la profesión en el área de salud.

Así mismo la investigación tendrá como Objetivo General: Conocer las diferencias de la calidad de atención odontológica en pacientes Tropa y Oficiales

en la Escuela de Supervivencia en el Mar-FAP Ancón 2021. De tal manera los siguientes Objetivos Específicos: (a) Investigar la diferencia de la fiabilidad del usuario en pacientes Tropa y Oficiales. (b) Conocer la diferencia de capacidad de respuesta del usuario en pacientes Tropa y Oficiales. (c) Determinar la diferencia de la empatía del usuario en pacientes Tropa y Oficiales. (d) Establecer la diferencia de los elementos tangibles del usuario en pacientes Tropa y Oficiales.

La investigación tendrá como Hipótesis General: Si la calidad de atención odontológica entre personal de Tropa y Oficiales en la Escuela de Supervivencia en el Mar-FAP Ancón 2021 es universal entonces no existirá diferencias en la calidad de atención. Como Hipótesis Específicas: (a) Existen diferencias de fiabilidad del usuario en pacientes Tropa y Oficiales. (b) Existen diferencias de capacidad de respuesta del usuario en pacientes Tropa y Oficiales (c) Existen diferencias de empatía del usuario en pacientes Tropa y Oficiales. (d) Existen diferencias de elementos tangibles del usuario en pacientes Tropa y Oficiales.

II.- MARCO TEÓRICO

Considerando los antecedentes internacionales, encontramos a González (2019) que evaluó la calidad de las atenciones odontológicas. Se seleccionaron a 200 usuarios del total de las consultas odontológicas en cada servicio médico que cuenten con la presencia de los consultorios dentales, especificando la impresión sobre las atenciones recibidas, así como el grado de satisfacción. Concluyendo que las satisfacciones del usuario giran en torno al trato amable, el tiempo de dedicado a la explicación de los tratamientos brindados y a la ausencia del dolor en el desarrollo de la consulta.

Así mismo Camacho (2017) evaluó la satisfacción sobre los servicios odontológicos en las clínicas de Periodoncia, en este estudio la muestra fue de 47 usuarios. En sus resultados se halló que el 94% de los pacientes encuestados manifestaron estar muy satisfechos y solo el 6% solo satisfecho, manifestando que existen niveles altos de satisfacción con los servicios, sin embargo, hay mucho por mejorar en referencia a otras variables.

De tal modo Peña (2017) evaluó los servicios de calidad en el área odontológica, concluyendo que es necesario que se realice una actualización o rediseño de los servicios de odontología brindados a nivel metodológico, que mejorara los resultados de calidad de atención de los pacientes.

Así mismo Fernández (2020) evaluó la satisfacción de la población sobre la atención adquirida. Concluyendo que las infraestructuras son muy gratas, al igual que el buen trato del personal, donde el tiempo influye en el promedio de satisfacción generalmente debido a los horarios como la disponibilidad de agendar las cita ya que no siempre satisfacen a todo usuario.

De tal modo Lora et al (2017) Evaluaron tanto los niveles de la calidad como la satisfacción recibida por el paciente que adquirió el Servicio Odontológico. Concluyendo que ambas variables en el Servicio Odontológico evaluado son percibidas de manera grata por los diferentes usuarios.

Vásquez et al (2017) midieron la Satisfacción de pacientes sobre Atención Odontológica, concluyendo que es incuestionable precisar maneras de generar

nuevas maneras para que se incluyan en diferentes procesos de los ámbitos de la sociedad fundamentalmente en nuestra era, ya que es notoria la falta de métodos de medidas que establezcan evidentemente la situación actual, no sólo de los servicios de salud, sino de sector privado como clínicas y también instituciones universitarias.

Así mismo Sixto et al (2017) midieron el nivel de satisfacción de los servicios clínicos de prótesis estomatológica, concluyendo que la satisfacción de la población demuestra ser alta, siendo que el grado de satisfacción del paciente muy es guiado por las expectativas mantenidas y estas dependen también de otros factores como las experiencias previas de atenciones odontológicas.

Donde Pérez et al (2018) evaluaron la percepción de la calidad en un hospital asistencial demostrando baja percepción de calidad del servicio de salud, alrededor del 50 % en las dimensiones evaluadas. De igual manera, Gonzales y Hernández (2018) midieron la percepción de prestación de servicio de salud en relación con las expectativas del usuario, concluyendo la importancia de la calidad en la prestación de servicios de incluyendo la planeación, control, aseguramiento y evaluación dentro de un programa debidamente planificado, para satisfacer a los usuarios.

Jara (2019) demostró en su estudio de calidad de las dimensiones de aspectos tangibles y la empatía, obteniendo diferencias significativas en las dimensiones. Por otro lado, Castro et al(2021) entrevisto al personal administrativo de la universidad de el salvador utilizando un cuestionario de gestión administrativa identificando diferencias de conocimiento dando la información para generar un modelo adecuado de gestión.

Según los antecedentes nacionales tenemos a: Rengifo (2020) que demostró las relaciones de satisfacción del usuario y calidad del servicio odontológico del Hospital II-E de Lamas, en 119 personas, demostrando que la calidad de los servicios se mantiene constante, reafirmando una adecuada calidad de los servicios de los usuarios.

Así mismo Walde (2019), evaluó la calidad y satisfacción de las atenciones odontológicas en el Centro de Salud Pachacútec en el departamento

de Arequipa; manifestando que existe correlación entre ambas variables resultando buena la atención odontológica generando confianza en los usuarios. Igualmente, Salazar (2018) demostró la satisfacción de los pacientes del área de odontología en el Centro de Salud La Maren en el departamento de Ayacucho. Demostrando que las satisfacciones de los pacientes en odontología son satisfactorias con un 56.7% y regulares con 40%.

Herrera (2017) demostró la relación que existe en entre la satisfacción y la calidad de los múltiples usuarios de las atenciones odontológicas del centro de salud en mención. Demostrando así la correlación entre las ambas variables en el servicio odontológico. Así mismo Suárez et al (2019) estableció diferencias entre la expectativa y la percepción después de ser atendidos, en 341 pacientes entre los varones y mujeres, el 94.55% y 92.64% respectivamente mostraron satisfacción sin diferencias significativas en ambos sexos.

Como Febres y Mercados (2020) “demostraron que la satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención en los servicios de salud. Para mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema que brinde la atención de calidad”. Tresierra, (2019) realizo encuesta sobre la calidad y satisfacción del servicio brindado, demostrando que una calidad deber realizarse gratamente, este mismo ayudará también el ejercicio del profesional de la salud.

Sánchez y Contreras (2017) determinó que el tiempo de consultas pueden estropear las relaciones médico - pacientes, reconociendo que la relación entre ambas tiene relevancia en todo tratamiento satisfaciendo la necesidad del paciente. De la misma manera Aenor (2017) definió que la calidad es un conjunto de propiedades de aptitudes para satisfacer la necesidad de los pacientes en la atención utilizando técnica establecida de gestión en la salud.

La OMS (2017) dio a conocer que la calidad es el aseguramiento de los pacientes recibiendo unos conjuntos del servicio terapéuticos adecuados dando una atención óptima, considerando el conocimiento de los pacientes de los servicios, logrando los mejores resultados y satisfacciones de los pacientes.

Por otro lado, Ninamango (2014) de la UNMSM Facultad de Medicina en su tesis sobre “Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el

consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza”. Llego a la conclusión las expectativas son altas comparándose con las percepciones. Así mismo no existe asociación significativa entre los factores demográficos y la satisfacción, así como las dimensiones.

Espejo (2018) en su tesis “Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Servicio de Estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima”. Concluyo que la calidad de los servicios en la atención que brinda la Clínica dental Docente Cayetano Heredia es superior a la que se brinda en el contexto de la atención odontológica en Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia en el año 2017.

La Gestión de la calidad se encuentra orientada de manera específica al proceso de mejora en los servicios de medicina en busca de brindar servicios de acompañados de calidad a la población recurrente a estos servicios.

La Calidad de la atención medica odontológica, está orientada a la ciencia y el uso del avance tecnológico en busca de elevar los beneficios sin incrementar de forma proporcional de los riesgos. Por lo cual se puede considerar que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario (Ariza y Daza, 2008)

Dimensiones de la calidad existen diversos modelos en busca de medir la calidad de los servicios completos de calidad los cuales se encuentran vinculados a diversas dimensiones y factores que determinan la percepción de los clientes lo que se orienta el juicio de dichos servicios.

Según la literatura de marketing de servicios se han realizado diversos estudios como el de Gronroos (1984) y Parazuraman et al. (1985, 1998 y 1991) las dimensiones de la calidad están propuestos por autores los cuales en su mayoría resaltan el comportamiento personal, así como la interacción y el buen servicio que se brinda (Bitner et al., 1990), y ello se ve reflejado en las dimensiones de los principales modelos como el SERVQUAL y Gronroos.

El modelo de calidad más utilizado en los entornos de satisfacción es el SERVQUAL considerándose representativo sosteniendo que los clientes

evalúan la calidad del servicio brindado denominado expectativas, y luego el proceso de percibir, este instrumento mide dichos servicios en el cliente quien se constituye el principal actor en el proceso de determinar la calidad de la atención recibida, logrando orientar los procesos de mejora en sus dimensiones Elementos tangibles. Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales para comunicaciones. Confiabilidad. Capacidad para brindar el servicio prometido en forma precisa y digna. Capacidad de respuesta. Buena disposición para ayudar a los clientes a proporcionarles un servicio expedito. Seguridad. Conocimiento y cortesía de los empleados, así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza. Empatía. Cuidado y atención individualizada que las empresas proporcionan a sus clientes. (Parasuraman et al.,1985).

Por lo tanto, la calidad de la atención en el proceso odontológico puede ser percibido desde el modo o la forma en que se lo trata desde la recepción en el centro odontológico hasta la atención recibida por el profesional donde el paciente defina dichas precepciones desde el proceso de la interrelación y la satisfacción de todos sus requerimientos. Deming (1989) la calidad es “un grado previsible de uniformidad y confiabilidad a bajo costo apropiado a los requerimientos del Mercado.

La calidad debe de ajustarse a las necesidades, quiere decir que se debe de dar un paso hacia la mejora continua” Para Crosby (2009, p76) la calidad es sinónimo de plenitud de las necesidades, lo cual es medido por la disconformidad, es decir, se debe de emplear un método que ayude a cumplir con el objetivo y disminuir los errores.

Para Ruelas y Querol (2014, p.123), la calidad es una cualidad de la atención médica que puede manifestarse en diferentes grados. La calidad se define como el conseguir los superiores beneficios respecto a la atención brindada con menores riesgos para el cliente, o sea dichos superiores beneficios permanecen en funcionalidad a los recursos con que se cuenta en el instante de la atención. Para Juran, Juran y Gryna (2013, p.45), la calidad está directamente relacionado con el con un resultado que debe de permitir ejecutar las

necesidades de las personas y con ello se obtenga la calidad de conformidad, lo cual encamina al producto final.

Donabedian (1986) desarrolló una proposición conceptual basada en tres elementos: Estructura, Proceso y Resultado, formando parte de un eje organizador de indicadores, pautas prácticas de apreciación y modelos de medición y desempeño.

Una de las dimensiones está conformada por los recursos humanos, la infraestructura, el mobiliario, y los sistemas de interactividad, los procesos están relacionados de manera directa con la atención del usuario, que se convierte el enlace entre el paciente y el servicio brindado, los resultados nacen de esta interrelación siendo en su totalidad medidos en base a indicadores. Garvín (1988) menciona que la calidad de los servicios se encuentra relacionada con la expectativa del paciente, en cuanto al servicio recibido planteando dimensiones en busca de mejorar dicha relación. Convirtiéndose Sierra (1992) en crítico de dichas dimensiones mencionando que las mismas no se encuentran orientadas al proceso de la mejora de la calidad.

No existe un consenso por parte de los investigadores en la aplicación del paradigma no confirmatorio en el campo de la calidad de servicio, al peso que se le da a las deficiencias, al concepto de calidad de servicio, ni a la puntuación de la escala, según Sierra García en lo que sí han coincidido los investigadores es que la escala se debe ajustar de acuerdo al sector en el que se va aplicar y puede variar el número de dimensiones y ítems según sea el sector de estudio (Sierra et al., 2016).

III.- METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación de indagación básica está orientado a la búsqueda de conocimientos que persigue entender, explicar y predecir los principios fundamentales de la realidad (Delgado, 2020).

Es cuantitativa porque se recopilaron y se comprobaron las relaciones de los datos obtenidos. Diseño de indagación: no experimental, transversal, las informaciones fueron establecidas de forma única, descriptiva, donde se van a describir las realidades tal cual como se presenten (Palacio, 2017).

3.2. Variables y Operacionalización

Definición conceptual Variable calidad, conjuntos de característica de productos y servicios para satisfacer la necesidad que cumplan con la especificación técnica establecida (Aenor, 2000).

Definición operacional Variable calidad, para medir la variable se empleó un instrumento con dimensiones de: Confiabilidad, Capacidades de respuestas, de empatía y Elemento tangible en paciente tropa y oficiales, dando respuestas a la variable establecida. Según el Indicador de calidad respeto a los usuarios, Orden de llegada, atenciones según la emergencia y suministro del medicamento. Atenciones rápidas, Tiempo de espera para conseguir una cita, proyectar confianzas, amabilidad, respetos y paciencias en las atenciones, Informaciones brindadas completas oportunas y entendidas para los usuarios en higiene, orden y comodidades en la instalación, Equipo y material disponible para las atenciones. Escala de medición: Ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población estuvo conformada por usuarios Tropa y Oficiales que son atendidos en la Especialidad de Odontología de la Escuela de Supervivencia en el Mar- FAP Ancón 2021.

Criterios de Inclusión: Personal de Tropa FAP, Oficiales FAP. Criterios de Exclusión Personal subalterno, técnico en las instalaciones de la FAP; Personal civil y asimilado en la FAP.

La muestra fue de un total 100, de los cuales 50 fueron oficiales y 50 fueron tropas, usuarios del Servicio Odontológico que de la Escuela de la Supervivencia en el Mar- FAP Ancón 2021. El cálculo del tamaño de la muestra se realizó con un nivel de confianza del 95% y un margen de precisión del 5%

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se empleó para la realización de esta investigación fue la encuesta, la cual consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir (Sampieri et al., 2003). Consiste en tener la información acerca de las variables en estudio por medio de los sujetos a través de sus opiniones, actitudes o sugerencias ya sean a través de la entrevista y cuestionarios.

El instrumento que se utilizó fue un cuestionario, Loza (2018) señala que, el cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables para ser medidas.

Cuestionario SERVQUAL (Camba 2014) que mide la calidad de atención Odontológica de pacientes tropa y oficiales de la Escuela de Supervivencia en el Mar-FAP Ancón 2021.

Validez

Para la validez el instrumento fue revisado por 03 expertos, quienes realizaron la evaluación de las dimensiones, indicadores, concluyendo en conjunto que los instrumentos son válidos y aplicables en el proceso de investigación.

Los resultados fueron tabulados y procesados a través de la prueba V de Aiken, logrando la validez de contenido obteniendo un coeficiente de concordancia que obtuvo el valor de 87% lo que significa que tiene una validez excelente.

Confiabilidad

Brinda al investigador el grado de coherencia en relación a las variables de estudio, se realizó de primera intención la prueba piloto con 50 usuarios del Servicio Odontológico de la Escuela de la Supervivencia en el Mar- FAP Ancón 2021, utilizando la prueba alfa de Cronbach para obtener un valor que evidencie la confiabilidad del instrumento.

Para el instrumento de la Variable Calidad de la atención Odontológica la confiabilidad fue de 0.914, esto significa que el instrumento tiene una moderada confiabilidad.

3.5. Procedimiento

Se solicitó autorización al jefe de la sanidad de la Escuela de Supervivencia en el Mar- FAP Ancón 2021. Posteriormente se entregaron a los pacientes de Tropa y Oficiales, el cuestionario de evaluación que mide la calidad de la atención Odontológica junto con su consentimiento informado de forma voluntaria para la participación en el estudio contando así, con un tiempo prudente de 15 minutos aproximadamente para cada encuesta.

3.6. Método de análisis de datos

Para el método de análisis de datos, las técnicas que se utilizaron fueron la estadística descriptiva e inferencial, para poder distinguir como se presentaran las variables y sus dimensiones. Las tablas, gráficos, medias, etc. son formas que usa la estadística descriptiva o análisis exploratorio de datos, y nos permite presentar y evaluar las características principales de los datos. Según creamos conveniente podemos usar los gráficos y su presentación dependerá de las características que deseamos destacar.

Para el análisis de los datos recolectados, primero se utilizó la hoja de cálculo Excel, para la consolidación de la información recolectada de acuerdo a la variable de estudio y sus dimensiones. Posteriormente, la información codificada y consolidada se aplicó en el programa estadístico SPSS versión 26 para el respectivo análisis e interpretación a través de cuadros y gráficos.

3.7. Aspectos éticos

Este estudio se realizó con los siguientes criterios éticos: se solicitó la autorización del personal militar con el consentimiento informado para la aplicación del instrumento de evaluación, se verificó exhaustivamente toda la información correspondiente evitando el plagio, se tuvo en cuenta la confidencialidad de la información que se recabó, de acuerdo a todas las normativas de la universidad.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

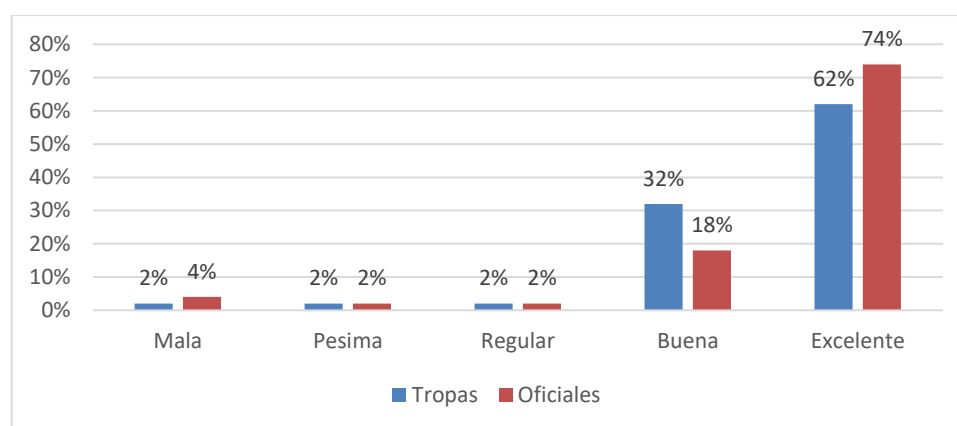
Descripción de la variable Calidad de atención Odontológica

Tabla 1.

Frecuencia de Calidad de atención Odontológica

Calidad de atención	Tropas		Oficiales	
	Frec°	Porc	Frec°	Porc
Mala	1	2,0	2	4,0
Pesima	1	2,0	1	2,0
Regular	1	2,0	1	2,0
Buena	16	32,0	9	18,0
Excelente	31	62,0	37	74,0
Total	50	100,0	50	100,0

Figura 1: *Frecuencia de la variable Calidad de atención*



En la tabla 1 y gráfico 1 se observa que, la calidad de atención odontológica que reciben las tropas es excelente en el 62%, 32% buena y 2% regular; mientras que en los oficiales la calidad de la atención es 74% excelente, 18% buena y 4% mala.

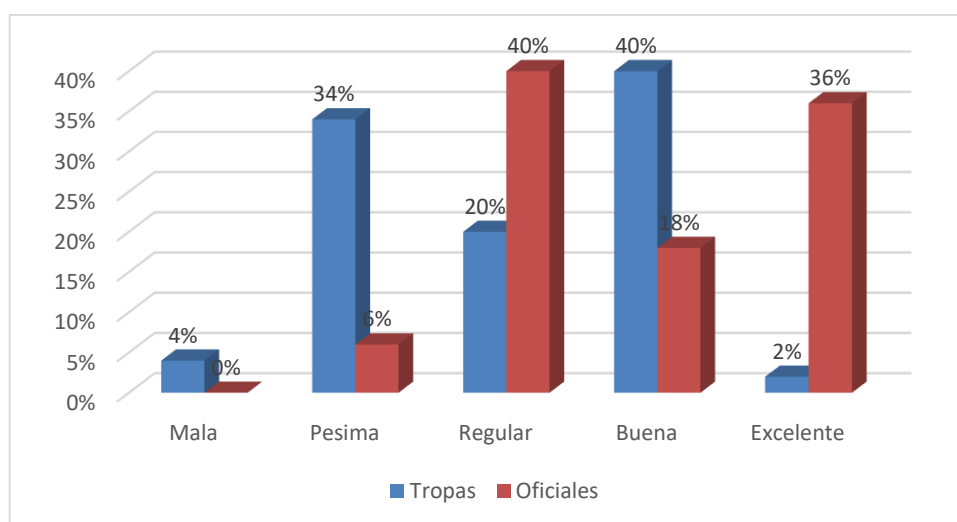
Descripción de la fiabilidad del usuario en pacientes Tropa y Oficiales
Calidad de atención Odontológica

Tabla 2.

Distribución de frecuencias de la fiabilidad del usuario en pacientes Tropa y Oficiales

Fiabilidad	Tropas		Oficiales	
	Frec°	Porc	Frec°	Porc
Mala	2	4,0	0	0,0
Pésima	17	34,0	3	6,0
Regular	10	20,0	20	40,0
Buena	20	40,0	9	18,0
Excelente	1	2,0	18	36,0
Total	50	100,0	50	100,0

Figura 2: *Distribución frecuencias de la fiabilidad del usuario en pacientes Tropa y Oficiales*



En la tabla 2 y gráfico 2 se observa que, la fiabilidad del usuario tropa de la calidad de atención odontológica es 40% buena, 34% pésima, 20% regular, 4% mala y solo 2% excelente; mientras que en los oficiales es 40% regular, 36% excelente, 18% buena y 6% pésima.

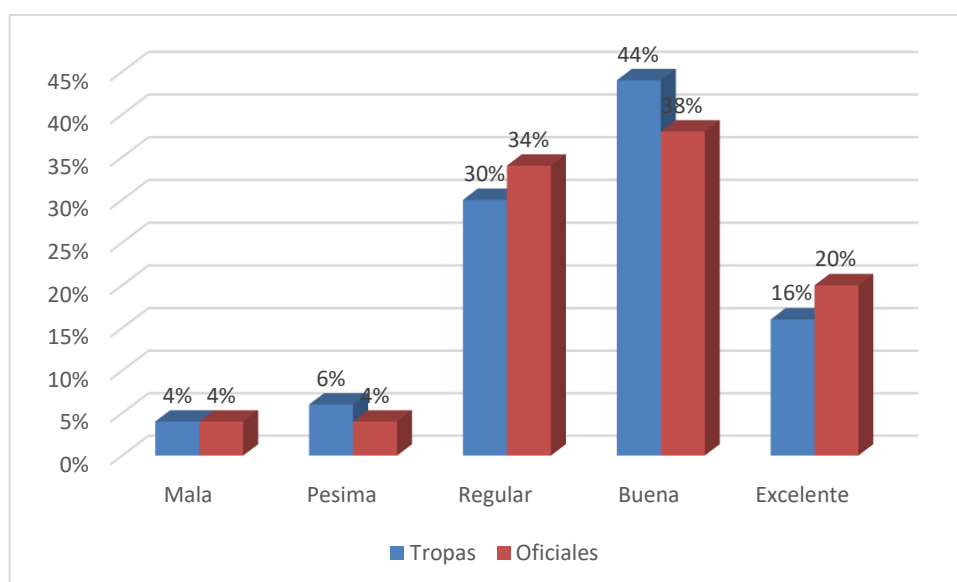
Descripción de la capacidad de respuesta del usuario en pacientes Tropa y Oficiales Calidad de atención Odontológica

Tabla 3.

Distribución de frecuencias de capacidad de respuesta del usuario en pacientes Tropa y Oficiales.

Capacidad	Tropas		Oficiales	
	Frec°	Porc	Frec°	Porc
Mala	2	4,0	2	4,0
Pesima	3	6,0	2	4,0
Regular	15	30,0	17	34,0
Buena	22	44,0	19	38,0
Excelente	8	16,0	10	20,0
Total	50	100,0	50	100,0

Figura 3: *Distribución de frecuencias de capacidad de respuesta del usuario en pacientes Tropa y Oficiales.*



En la tabla 3 y gráfico 3 se observa que, la capacidad de respuesta al usuario tropa es de 44% buena, 30% regular, 16% excelente, 6% pésima y 4% mala; mientras que en los usuarios oficiales es 38% buena, 34% regular, 20% excelente y 4% mala.

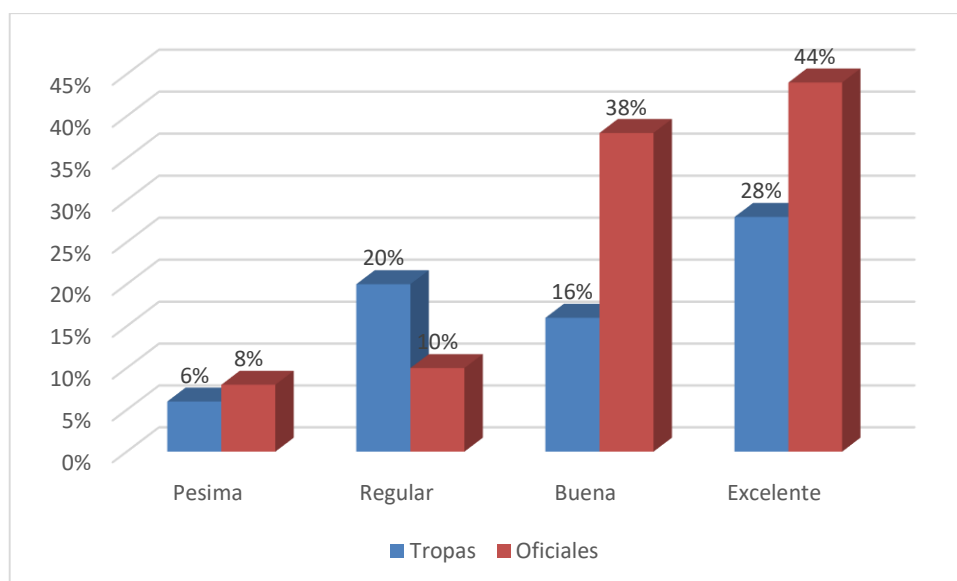
Descripción de la empatía del usuario en pacientes Tropa y Oficiales
Calidad de atención Odontológica

Tabla 4.

Distribución de frecuencias de la empatía del usuario en pacientes Tropa y Oficiales.

Empatía	Tropas		Oficiales	
	Frec°	Porc	Frec°	Porc
Pesima	3	6,0	4	8,0
Regular	8	16,0	5	10,0
Buena	25	50,0	19	38,0
Excelente	14	28,0	22	44,0
Total	50	100,0	50	100,0

Gráfico 4: *Diferencia de la empatía del usuario en pacientes Tropa y Oficiales.*



En la tabla 4 y gráfico 4 se observa que, la empatía de la atención odontológica hacia el usuario tropa es de 50% buena, 28% excelente, 16% regular y 6% pésima; mientras que en oficiales es 44% excelente, 38% buena, 10% regular y 8% pésima.

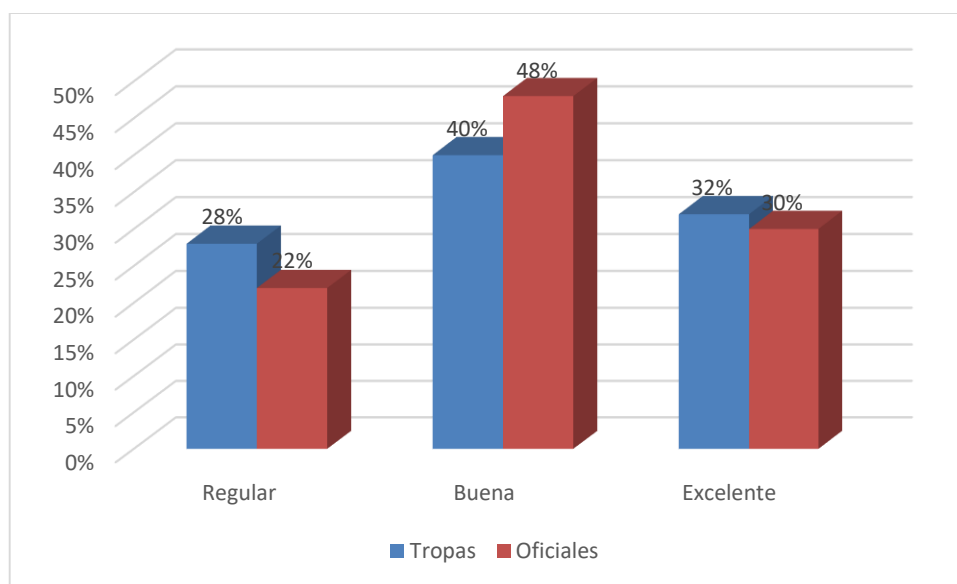
Descripción de los elementos tangibles del usuario en pacientes Tropa y Oficiales Calidad de atención Odontológica

Tabla 5.

Distribución de frecuencias de los elementos tangibles del usuario en pacientes Tropa y Oficiales

Elementos tangibles	Tropas		Oficiales	
	Frec°	Porc	Frec°	Porc
Regular	14	28,0	11	22,0
Buena	20	40,0	24	48,0
Excelente	16	32,0	15	30,0
Total	50	100,0	50	100,0

Figura 5: *Distribución de frecuencias de los elementos tangibles del usuario en pacientes Tropa y Oficiales*



En la tabla 5 y gráfico 5 se observa que, la calidad de los elementos tangibles para el usuario tropa es 40% buena, 32% excelente y 28% regular, mientras en los usuarios oficiales es de 48% buena, 30% excelente y 22% regular.

4.1 Contratación de Hipótesis

Hipótesis general

H0: La calidad de atención odontológica no es diferente entre el personal de Tropa y Oficiales en la Escuela de Supervivencia en el Mar-FAP Ancón 2021.

H1: La calidad de atención odontológica es diferente entre el personal de Tropa y Oficiales en la Escuela de Supervivencia en el Mar-FAP Ancón 2021

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error.

Regla de decisión:

$p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula

$p < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H_a

Tabla 6.

Prueba de hipótesis general

Estadísticos de prueba ^a	
	Calidad
U de Mann-Whitney	,000
W de Wilcoxon	10,000
Z	-2,449
Sig. asintótica(bilateral)	,014

a. Variable de agrupación: CALIDAD TROPAS

b. No corregido para empates.

La significancia bilateral $p=0,014$, menor a $0,05$, permite señalar que existe una diferencia significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Conclusión: Si existen diferencias en la calidad de atención odontológica de Tropa y Oficiales en la Escuela de Supervivencia en el Mar-FAP Ancón 2021.

Hipótesis específica 1

H0: La fiabilidad de atención odontológica no es diferente entre el personal de Tropa y Oficiales en la Escuela de Supervivencia en el Mar-FAP Ancón 2021.

H1: La fiabilidad de atención odontológica es diferente entre el personal de Tropa y Oficiales en la Escuela de Supervivencia en el Mar-FAP Ancón 2021

Tabla 7.

fiabilidad de atención odontológica de Tropa y Oficiales en la Escuela de Supervivencia en el Mar-FAP Ancón 2021

Estadísticos de prueba^a

	Fiabilidad
U de Mann-Whitney	24,500
W de Wilcoxon	214,500
Z	-2,752
Sig. asintótica(bilateral)	,006

a. Variable de agrupación: FIABILIDAD TROPAS

b. No corregido para empates.

La significancia bilateral $p=0,006$, menor a 0,05, permite señalar que existe una diferencia significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Conclusión: Si existen diferencias en la dimensión fiabilidad de atención odontológica de Tropa y Oficiales en la Escuela de Supervivencia en el Mar-FAP Ancón 2021.

Hipótesis específica 2

H0: La capacidad de respuesta de atención odontológica no es diferente entre el personal de Tropa y Oficiales en la Escuela de Supervivencia en el Mar-FAP Ancón 2021.

H1: Capacidad de respuesta de atención odontológica es diferente entre el personal de Tropa y Oficiales en la Escuela de Supervivencia en el Mar-FAP Ancón 2021

Tabla 8.

Capacidad de respuesta de atención odontológica de Tropa y Oficiales en la Escuela de Supervivencia en el Mar-FAP Ancón 2021

Estadísticos de prueba^a

	Capacidad
U de Mann-Whitney	16,000
W de Wilcoxon	52,000
Z	-1,695
Sig. asintótica(bilateral)	,001

a. Variable de agrupación: CAPACIDAD TROPAS

b. No corregido para empates.

La significancia bilateral $p=0,001$, menor a $0,05$, permite señalar que existe una diferencia significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Conclusión: Si existen diferencias en la dimensión capacidad de respuesta de atención odontológica de Tropa y Oficiales en la Escuela de Supervivencia en el Mar-FAP Ancón 2021.

Hipótesis específica 3

H0: La empatía de atención odontológica no es diferente entre el personal de Tropa y Oficiales en la Escuela de Supervivencia en el Mar-FAP Ancón 2021.

H1: La empatía odontológica es diferente entre el personal de Tropa y Oficiales en la Escuela de Supervivencia en el Mar-FAP Ancón 2021

Tabla 9.

Empatía en la atención odontológica de Tropa y Oficiales en la Escuela de Supervivencia en el Mar-FAP Ancón 2021

Estadísticos de prueba^a

	Empatia
U de Mann-Whitney	110,500
W de Wilcoxon	321,500
Z	-2,223
Sig. asintótica(bilateral)	,002

a. Variable de agrupación: EMPATIA TROPAS

b. No corregido para empates.

La significancia bilateral $p=0,002$, menor a $0,05$, permite señalar que existe una diferencia significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Conclusión: Si existen diferencias en la dimensión empatía de respuesta de atención odontológica de Tropa y Oficiales en la Escuela de Supervivencia en el Mar-FAP Ancón 2021.

Hipótesis específica 4

H0: La empatía de atención odontológica no es diferente entre el personal de Tropa y Oficiales en la Escuela de Supervivencia en el Mar-FAP Ancón 2021.

H1: La empatía odontológica es diferente entre el personal de Tropa y Oficiales en la Escuela de Supervivencia en el Mar-FAP Ancón 2021

Tabla 10.

Elementos tangibles en la atención odontológica de Tropa y Oficiales en la Escuela de Supervivencia en el Mar-FAP Ancón 2021

Estadísticos de prueba^a

	Elementos tangibles
U de Mann-Whitney	114,500
W de Wilcoxon	345,500
Z	-2,211
Sig. asintótica(bilateral)	,007

a. Variable de agrupación: ELEMENTOS TANGIBLES TROPAS

b. No corregido para empates.

La significancia bilateral $p=0,007$, menor a 0,05, permite señalar que existe una diferencia significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Conclusión: Si existen diferencias en la dimensión elementos tangibles de atención odontológica de Tropa y Oficiales en la Escuela de Supervivencia en el Mar-FAP Ancón 2021.

IV. DISCUSIÓN

La calidad de los servicios se evalúa a partir de factores como la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles con que se atienden a los usuarios de servicios dentales. Estos factores pueden variar de acuerdo con el tipo de usuario que accede a estos servicios, es por ello que, la investigación planteó como objetivo general, conocer las diferencias de la calidad de atención odontológica en pacientes Tropa y Oficiales en la Escuela de Supervivencia en el Mar-FAP Ancón 2021.

Los resultados demuestran que existe diferencias significativas en la calidad de la atención odontológica entre personal de Tropa y los Oficiales, afirmación que difiere del estudio de Rengifo (2020), el cual considera que la calidad de la atención es constante y adecuada en los servicios odontológicos, pese a existir diferencias en el trato el autor considera que la atención odontológica es o no de calidad independientemente del tipo de usuario. Los establecimientos privados por lo general tienen un proceso de atención estandarizada y mantienen el buen trato y la calidad de la atención durante todo el proceso para mantener su reputación, atraer más clientes y fidelizar los que ya tienen, puesto que, la competencia y la exigencia de los nuevos clientes obliga a los centros dentales a mejorar permanentemente.

Respecto al nivel de calidad al igual que Camacho (2017) encontramos que la calidad es percibida como excelente y buena en más del 70% de usuarios de clínicas odontológicas, esto se debe según González (2019) a que la satisfacción del usuario gira en torno al trato amable, el tiempo de dedicado a la explicación de los tratamientos brindados y a la ausencia del dolor en el desarrollo de la consulta. Los clientes actuales piden una atención personalizada y en un tiempo adecuado, buscan no esperar mucho tiempo para hacer atendidos y que cuando los atiendan les den una explicación clara y un tratamiento efectivo para su padecimiento, así como también recibir una excelente atención antes, durante y después del servicio recibido.

Consecuentemente con la teoría, la calidad está definida por Aenor (2017) como el conjunto de propiedades de aptitudes para satisfacer las necesidades

de los usuarios mediante una atención adecuada que parte de una técnica establecida en la gestión de salud. Además, la OMS (2017) considera que es el aseguramiento de pacientes, quienes reciben atención óptima en relación al conocimiento de los pacientes, a los resultados alcanzados y la satisfacción de sus expectativas; estas últimas son más elevadas que las percepciones para los usuarios. Para los usuarios la satisfacción de sus expectativas es muy importante, superar las expectativas de la atención, hace la diferencia para mantener su fidelidad con el servicio y su frecuencia de asistencia al centro dental, así como el hecho de recomendarlo a amigos y familiares para que lo visiten.

La fiabilidad del usuario Tropa y Oficiales es significativamente diferente uno de otro, de acuerdo a la percepción de la calidad que tengan los usuarios es que mantienen o no su confianza en el servicio. Para Lora et al (2017) tanto la calidad de la atención como la satisfacción del usuario interviene en la fiabilidad del mismo; la fiabilidad del usuario según Fernández (2020) tiene que ver con la infraestructura, el buen trato del personal, el tiempo de espera y la satisfacción general del servicio desde que ingresa y sale del centro odontológico el usuario. Por lo que, Peña (2017) considera necesario una actualización o rediseño de los servicios de odontología brindados. Todo servicio requiere de un sistema de atención planificado y eficaz para que el proceso de atención sea lo más eficiente, además la fluidez de la atención y la calidad del servicio desde que el usuario ingresa al establecimiento, hará que la calidad sea percibida como tal por los usuarios; cada sistema y proceso debe ser evaluado permanentemente para establecer mejoras, ya que puede producirse cambios como el aumento de usuarios, algunos acontecimientos que podrían generar problemas, y requerirse de un rediseño del proceso.

La gestión de la calidad, busca mediante la ciencia y la tecnología maximizar los beneficios para la salud, sin aumentar los riesgos para el usuario (Aiza y Daza, 2008). Por lo que, también es importante el comportamiento del personal de salud que realiza el servicio (Bitner et al., 1990) y la capacidad de respuesta que tenga el establecimiento de salud, así como también la infraestructura y el suficiente equipamiento, materiales e insumos con los que el

centro cuente. No basta con la disposición de brindar el mejor servicio manteniendo un buen trato y atención rápida, es necesario que los establecimientos inviertan en equipos de calidad y mantengan un staff de profesionales con un excelente currículum, asimismo la infraestructura del local debe ser segura y moderna para facilitar la atención, responder de manera óptima y tener la capacidad de satisfacer a todos los usuarios con la misma calidad de servicio.

Por otro lado, se encontró diferencias en la capacidad de respuesta del usuario en pacientes Tropa y Oficiales. Esta inferencia corrobora lo descrito por Gonzales y Hernández (2018), la percepción de calidad de prestación de servicio de salud se relaciona con las expectativas del usuario, por ello, se requiere de la planeación, control, aseguramiento y evaluación dentro de un programa debidamente planificado. En ese sentido, Orlandoni y Ramoni (2018) encontraron una percepción de la calidad baja en alrededor del 50 %, cifra que difiere de los resultados encontrados en esta investigación. La capacidad de respuesta es buena en ambos tipos de usuario, sin embargo, varía en relación a si es un usuario tropa u oficial, el esmero por satisfacer la atención de los pacientes oficiales se ve reflejado en las estadísticas halladas y es que los rangos y estatus sociales son relevantes para muchos establecimientos y profesionales que buscan quedar bien y ofrecer la mejor calidad considerando que ello les beneficiara en su posicionamiento, también en relación con los usuarios, muchos de ellos hacen uso de su condición social para exigir una atención exclusiva.

La capacidad de respuesta tiene que ver con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales; la seguridad y confianza que transmite el personal de salud y la disposición y capacidad para brindar un servicio oportuno y preciso (Parasuraman et al., 1985). El desempeño del servicio y la percepción de satisfacción o no de los requerimientos del usuario, es que definen el nivel de calidad en la atención de salud que brinda el centro odontológico. Además, de la calidad en la atención en relación con un buen trato o un trato exclusivo, las condiciones físicas, de infraestructura y equipos deben

acompañar este tipo de atención, la cual también requiere de modernidad y tecnología, para satisfacer cualquier tipo de usuario en todo momento.

Es necesario entonces satisfacer las expectativas del usuario, a partir de procesos eficaces, experiencias previas y seguimiento de todo el proceso de atención para identificar problemas y establecer mejoras oportunas (Vásquez et al; 2019; Sixto et al; 2017). Otro aspecto importante en la calidad es la empatía que ofrece el servicio con el padecimiento del paciente, el estudio demuestra que la empatía es diferente entre el usuario tropa y el usuario oficial, así como también se observa diferencia significativa en la calidad de los elementos tangibles en la atención de pacientes tropa y oficiales. Jara (2019) demuestra que, si existe diferencias significativas en la atención del usuario en relación a las dimensiones de la calidad aspectos tangibles y la empatía; la variabilidad en la atención en relación con la empatía, podría generar serios problemas en la percepción de la calidad, ya que los usuarios no confiarían en la atención y recurrirán a otros centros donde le brinden mejor confianza y satisfagan sus expectativas.

La empatía es fundamental en el cuidado y atención personalizada que se proporciona a los clientes, y de ella depende en gran medida la satisfacción de los usuarios (Parasuraman et al., 1985). El usuario percibe la empatía y otros indicadores de calidad a partir de su interrelación con el servicio, la calidad se alcanza con la uniformidad y confiabilidad previsible y a bajo costo del servicio en relación con los requerimientos del mercado (Deming, 1989). La empatía es pieza clave para generar confianza en el paciente, hacer un adecuado diagnóstico y prescribir el mejor tratamiento, si se logra empatía con cualquier tipo de usuario, este quedara satisfecho, a parte de las exigencias de cada caso, todos los usuarios esperan ser atendidos empáticamente para satisfacer sus expectativas y percibir una mejor calidad independientemente de si le dieron el tratamiento adecuado y si la clínica cuenta con la mejor infraestructura y los mejores profesionales.

La calidad de los elementos tangibles y la empatía según Castro et al. (2021), pueden promoverse desde la administración de los centros odontológicos, y esto a su vez se relaciona con el conocimiento, la información

y la calidad del modelo gestión aplicado en la atención. La calidad de la atención odontológica genera confianza en los usuarios (Walde, 2019) y ello lleva a la satisfacción y fiabilidad del usuario (Sánchez, 2017). La satisfacción influye en la percepción de calidad de cualquier tipo de usuario de un establecimiento odontológico (Herrera, 2017), independientemente de factores sociodemográficos como el sexo y la edad (Velásquez, 2017). Lo que puedan percibir físicamente, así como los elementos intangibles son esenciales para la satisfacción y la percepción de la calidad de un centro odontológico, ello se verá reflejado en el posicionamiento del centro, así como su rentabilidad, crecimiento y sostenibilidad.

La calidad está basada en tres elementos, la estructura, el proceso y el resultado (Donabedian, 1986), donde la estructura son los insumos conformados no solo por infraestructura, equipos, insumos y sistemas, sino que también incluye al tipo de recursos humanos con los que se cuenta. Para Garvín (1988) la calidad es satisfacer todas las expectativas del usuario, utilizando para ello, elementos tangibles como intangibles. Los profesionales odontólogos deben estar bien capacitados y mantenerse en constante actualización, además de desarrollar habilidades blandas, para brindar empatía y buen trato, lo cual creará una excelente relación con el usuario quién solicitará sus servicios y lo recomendará.

Definitivamente la satisfacción es el indicador más importante de la calidad de la atención en los servicios de salud, Febres y Mercados (2020), afirman que, si se considera la satisfacción en la medición de la calidad, se lograra mejorar las falencias y reafirmar fortalezas del centro médico, a fin de desarrollar un sistema que brinde la atención de calidad. Por su parte Tresierra (2019) demuestra que, una calidad deber gestionarse adecuadamente e implementarse de la mejor manera, para que este mismo mecanismo ayude también en el ejercicio del profesional de la salud. Considerar en la gestión variables como el trato, el tiempo de espera, las actitudes, la empatía y la utilización de técnicas y herramientas necesarias para un buen diagnóstico y tratamiento, no solo mejora la calidad de la atención, sino también la fiabilidad del usuario (Aenor 2017).

La estructura, el proceso y los resultados, son los ejes principales en la calidad de la atención, la cual no tiene un consenso por parte de los investigadores en la aplicación del paradigma no confirmatorio en el campo de la calidad de servicio, al peso que se les da a las deficiencias, al concepto de calidad de servicio, ni a la puntuación de la escala de medición de la calidad (Sierra, L., et al., 2016). Por ello es importante, medir la calidad y establecer estrategias y procesos eficaces que la mejoren continuamente.

La atención medica de calidad, puede darse de diferentes maneras y en diferentes niveles (Lora et al., 2017; Velásquez et al., 2017), lo cual se observa en el resultado, la atención oportuna y eficaz de las necesidades del usuario, y la conformidad de este con el servicio recibido (Juran et al., 2013). En ese sentido, la plenitud de la satisfacción de las necesidades del usuario, debe ser atendida en relación con un método previamente planificado para asegurar el cumplimiento de los objetivos y la disminución de errores en la atención (Castro et al., 2021). La satisfacción del usuario interno y externo, se logra a través de elementos tangibles e intangibles que se deben considerar al momento de gestionar un proceso de atención de calidad en cualquier centro de salud.

La calidad tiene varios indicadores de medición, los usuarios principalmente perciben la calidad de la atención en relación con la inmediatez, la amabilidad del trato, la eficacia del tratamiento, la infraestructura, equipos y tecnología que se use en el servicio recibido y la superación de las expectativas que se crearon previamente. En relación al trato y la actuación de los profesionales odontólogos para satisfacer las necesidades de sus usuarios, se observa variación en la calidad de la atención entre uno y otro usuario, ofreciendo mayor cuidado y atención a usuarios con un cargo o rango mayor a nivel profesional, económico y/o social.

V. CONCLUSIONES

Primera: Existe diferencia significativa en la calidad de atención odontológica entre personal de Tropa y Oficiales en la Escuela de Supervivencia en el Mar-FAP Ancón 2021 ($p < 0,05$).

Segunda: Existe diferencia significativa en la fiabilidad del usuario entre personal de Tropa y Oficiales en la Escuela de Supervivencia en el Mar-FAP Ancón 2021 ($p < 0,05$).

Tercera: Existe diferencia significativa en la capacidad de respuesta al usuario entre personal de Tropa y Oficiales en la Escuela de Supervivencia en el Mar-FAP Ancón 2021 ($p < 0,05$).

Cuarta: Existe diferencia significativa en la empatía hacia el usuario entre personal de Tropa y Oficiales en la Escuela de Supervivencia en el Mar-FAP Ancón 2021 ($p < 0,05$).

Quinta: Existe diferencia significativa en la calidad de los elementos tangibles entre personal de Tropa y Oficiales en la Escuela de Supervivencia en el Mar-FAP Ancón 2021 ($p < 0,05$).

VI. RECOMENDACIONES

Primera: La dirección del centro odontológico debe diseñar procesos eficaces de atención de calidad en todo el servicio que ofrece el centro odontológico. Gestionar una atención de calidad requiere de métodos y procesos planificados y de un seguimiento y mejora permanente para asegurar la calidad de la atención.

Segunda: Cada área de atención debe evaluar periódicamente el nivel de satisfacción de los usuarios para establecer estrategias de mejora oportunas. El nivel de satisfacción de los usuarios es uno de los más importantes indicadores para medir la calidad de la atención, si los usuarios están satisfechos genera beneficios tanto para la institución como para el usuario, además que este indicador es importante para determinar si se requiere o no mejorar los procesos y métodos de atención establecidos

Tercera: La administración de la clínica debe medir los tiempos de espera y la capacidad de respuesta en todo el proceso de atención al usuario. El tiempo de espera es un indicador importante tanto para medir la atención oportuna, como en la satisfacción del paciente quién espera una atención rápida y de calidad.

Cuarta: Los directivos y el personal del centro odontológico deben promover la conciencia de una atención integral y humanizada para garantizar el buen trato y la calidad del servicio ofrecido. Muchas veces la atención se vuelve rutinaria y descuidan el buen trato, la empatía y amabilidad.

Quinta: Los profesionales de la salud dental deben usar eficientemente los equipos tecnológicos y otros recursos o insumos para brindar la mejor atención y generar fiabilidad al usuario. Debido a que los usuarios cada vez son más exigentes y buscan seguridad y confianza en la atención que reciben para convertirse en un cliente frecuente.

REFERENCIAS

- Aenor, E. (2017). *Guía para la implantación de sistemas de la calidad ISO 9000 en la PYME de comercio y servicios*. Madrid, España: Aenor.
- Álvarez, A. (2015). *Introducción a la Calidad. Aproximación a los Sistemas de Gestión y Herramientas de Calidad*. Madrid, España: Ideas propias.
- Arencibia, A. y Labrador, L. (2017) Medición del nivel de satisfacción de los servicios clínicos de prótesis estomatológica. *Revista de ciencias médicas del pinar del rio*, 22(2), 292-300.
- Ariza, N., & Daza, G. (2008). *Calidad. En D. Ariza, Calidad del cuidado de enfermería al paciente hospitalizado*. Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- Camacho, Y. (2017). *Satisfacción del usuario del Servicio Odontológico de la Clínica de Periodoncia de la Facultad de la Universidad de Costa Rica en el periodo de abril – mayo del 2016*. [Tesis de maestría, Universidad de Costa Rica].
- Camba, A. (2019). An investigation into de determinants of customer Dissatisfaction. *Journal of Marketing Research*, 19, 491-504.
- Castro, D.A., Chamorro, E.Y., Rosado, L.M., & Miranda, L.E. (2021). Calidad de atención en un servicio de emergencias de tercer nivel de atención. *Revista Criterios*, 28(1), 196-218. <https://doi.org/10.31948/rev.criterios/28.1-art9>
- Caycho, J. (2019) *Calidad de atención odontológica y tiempo de espera de pacientes en cita programada en un centro de salud- Santa Anita-2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39474/Caycho_DJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Costa, C. (2011). *La comunicación en el hospital: La gestión de la comunicación en el ámbito sanitario*. Zamora, España: Comunicación Social Ediciones y Publicaciones.

- Delgado, B. (2020). *Satisfacción de la atención de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de lima 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42880/Delgado_FHR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Espejo, L. (2018). *Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Servicio de Estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, San Martín de Porres en el año 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Recuperado de <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/1502>
- Febres, R. & Mercado, J. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - *Perú Rev. Fac. Med. Hum.*, 20(3). Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397#:~:text=El%20nivel%20de%20satisfacci%C3%B3n%20de%20la%20calidad%20del%20servicio%20de,mientras%20que%20l%20a%20dimensi%C3%B3n%20de
- Fernández, J. (2020). Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la unidad de odontología forense del departamento de medicina legal del organismo de investigación judicial en el segundo semestre del 2018. *Revista Medicina Legal de Costa Rica* 37 (1), 162 – 178. Recuperado de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v37n1/2215-5287-mlcr-37-01-162.pdf>
- Fernández, N. (2018). *“Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en el centro de Salud Characato, Arequipa, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7150?show=full>
- Gonzales, S., & Hernández, C. (2018). Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario *Rev Mex Med Forense*, 4(1), 76-78.

- González, F. (2019). Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario *Rev Mex Med Forense*, 4(1):76-78. Recuperado de <https://revmedforense.uv.mx/index.php/RevINMEFO/article/view/2642>
- Guevara, J. (2018) *Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
- Hernández, P. (2011). The importance of user satisfaction. *Information Science Documentation*, 34, 349-368.
- Herrera, H. (2017). *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
- Jara, G. (2019). Calidad en el servicio de salud: un reto ineludible. *Revista cubana. Hematología, inmunología*, 30(2), 179-183. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-02892014000200011&script=sci_abstract
- Jesús, F. (2017) *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
- Kaba, R., & Sooriakumaran, P. (2007) The evolution of the doctor- patient relationship. *Int. J Surg* 2007; 5 (1), 57-65.
- Koontz, H. & Wehrich, H. (2013) *Elements of Administration: an international and innovation approach. Eighth edition. McGraw-Hill / Interamericana editores, Mexico*.
- Lemus, J. (2004) *Epidemiology in Public Health and Health Services Administration*. Buenos Aires, *Ed The Science Library*, 2004.
- Lora, I.M., Tirado, L.R., Montoya, J.L., Simancas, M.Á. (2017). Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia.

- Losada, M., & Rodríguez, A. (2007). Health service quality: a literature review from a marketing perspective. *Cuad Administr*, 20(34), 237-258.
- Manrique, N., Manrique, A., Chávez, C. & Manrique, J. (2018). Calidad técnica y percibida del servicio de operatoria dental en una clínica dental docente. *Revista Estomatol Herediana. Jul-Set; 28(3)*,185-194. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552018000300007
- Massip, C. (2008). The evaluation of health satisfaction: a challenge to quality. *Rev Cubana Salud Pública vol.34 no.4 City of Havana Oct.-Dec. 2008*.
- Medina, P. (2012). *Comunicar y curar: Un desafío para pacientes y profesionales sanitarios*. Barcelona: Editorial UOC.
- Minsa (2014). *Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos de Emergencia SERVQUAL. Lima – Perú*
- Mullisaca, B. (2017). Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario Externo del Área de Admisión del Hospital de Emergencias Villa El Salvador. [Tesis de maestría, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2764>
- Ninamango, W.M. (2014). “Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014”. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
- OMS (2019). *57th Directing Council 71 Session of the Regional Committee of WHO for the Americas Washington, D.C., USA, from September 30 to October 4, 2019*.
- Organización Panamericana De La Salud. (2017). *Calidad de los servicios de salud en américa latina y el caribe: Desafíos para la enfermería. Programa de organización y gestión de sistemas y servicios de salud (HSO)*, División de desarrollo de sistemas y servicios de salud (HSP). Recuperado de <https://iris.paho.org/handle/10665.2/40333>

- Palacio, M. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral de los usuarios internos del área de Hospitalización del hospital Marino Molina Scippa, 2015. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7362/Palacio_RMG.pdf?sequence=6&isAllowed=y .
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: a multiple tem scale for measuring consumer perceptions of services quality. Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, D., Zeithaml, A. & Berry, N. (1990). *Total quality in the management of services. Madrid. Santos editions.*
- Peña, R. (2017). *A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Pérez, R., Orlandon, C., & Ramon, L. (2018). Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigmas. *Rev. Cubana salud publica* 44(2).
- Ramírez, I., & Álvarez, G. (2015). *Calidad de atención percibida y satisfacción de los usuarios externos del servicio de odontología en el centro de salud, los Olivos.* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6813>
- Rengifo, A. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019.* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
- Rey, C. (2000). *La satisfacción del usuario: un concepto en alza. Anales de Documentación*, 3, 139-153.
- Reyes, Y. & Paredes, E. (2015). Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México *Revista Cubana* 2015;52 (3) 19 – 28.
- Ruiz, J., Alaya, M., Alomotob, F., & Chavez, J. (2018). Nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del hospital regional

- Lambayeque, 2016. *Rev. Exp.Med.*, 2(4), 31_135. Recuperado de <http://rem.hrlamb.gob.pe/index.php/REM/article/view/68/63>
- Sahney, V.K., Dutkewych, J.I., & Schramm, W.R. (1989). Quality improvement process: the foundation for excellence in health care. *J Soc Health Syst.*, 1(1),17-29. Recuperado de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/2491229/>
- Salazar, C. (2018). Nivel de satisfacción del paciente en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Tambo. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
- Sánchez, D. & Contreras, Y. (2017). La relación médico-paciente y su importancia en la práctica médica. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 43(4)
- Sánchez, L. (2017). *Nivel de satisfacción del paciente en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar-Ayacucho-2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20555/salazar_hc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sixto, M., Arencibia, E., & Labrador, D. (2018). Medición del nivel de satisfacción de los servicios clínicos de prótesis estomatológica. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río*, 22(2), 292-300. Recuperado de <http://www.revcmpinar.sld.cu/index.php/publicaciones/article/view/3448>
- Soto, R. (2011). *Access time, quality oportune access gestation*. Ministry of Public Health PDF. Recuperado de www.msp.gub.uyarchive.
- Suárez, G. J., Robles, R. E., Serrano, G. L., Serrano, H. G., Armijo, A. M. & Anchundia, R. E. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2).
- Superintendency of Health (2013). *WHAT IS "DIGNITY TREATMENT" FOR PATIENTS? Elements that make up decent treatment Global Report*.

- Thompson, I. (2005). *Customer Satisfaction*. New York, EU. Recuperado de <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
- Tresierra, M.A. (2019). *Determinantes de la calidad sentida de los servicios de salud nivel III*. ESSALUD, 2015. [Tesis de maestría, Universidad Antenor Orrego].
- Vásquez, G.; Corsini, G.; Silva, M. Fuentes, J.; Chahin, M. & Santibáñez, J. D. (2017). Instrumento para medir Satisfacción de pacientes sobre atención clínica odontológica. *Int. J. Odontostomat.*, 10(1):129-134. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijodontos/v10n1/art20.pdf>
- Velásquez, A., Suarez, D., & Nepo, E. (2017). Reforma del sector salud en el Perú: derecho, gobernanza, cobertura universal y respuesta contra riesgos sanitarios. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 33(3), 546-555. <https://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2016.333.2338>
- Walde, A.R. (2019). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos que asisten al servicio de odontología en el Centro de Salud Semi rural Pachacútec*. Arequipa, 2018. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santa María].
- Zeithman, V.A., & Bitner, M.J. (2008). *Service Marketing Integrating customer focus across the firm*. New York, EU: Fic Graw Hill Interamericana.

ANEXO: Matriz de operacionalización de la variable calidad

Operacionalización de las variables (V) de estudio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valor	Niveles y rango
Fiabilidad	Respeto al usuario Respeto al orden de llegada Atención según horario Mecanismos de atención para reclamos y/o quejas Abastecimiento de medicamentos	1,2,3,4, 5,		
Capacidad de Respuesta	Atención rápida Tiempo de espera para la atención Resolución de problemas	6,7,8,9		Pésima
Seguridad	Respeto a la privacidad Evaluación minuciosa y completa por parte del profesional Tiempo suficiente para resolver dudas o preguntas. Generación de confianza	10,11,12, 13	1= Pésima 2=malo 3=regular 4= bueno 5= excelente	1 a 22 Mala 23 a 43 Regular 44 a 64 Buena
Empatía	Amabilidad, respeto y paciencia en la atención Información brindada completa oportuna y entendida por el usuario sobre su enfermedad, tratamiento y cuidados.	14,15,16, 17, 18		65 a 85 excelente 86 a 110
Elementos Tangibles	Señalización de orientación adecuada para el usuario Limpieza, orden y comodidad de las instalaciones. Equipos y materiales disponibles para atención	19,20,21, 22		

ANEXO: Instrumento de evaluación

Cuestionario sobre calidad de los servicios de salud

El presente cuestionario es para evaluar calidad del servicio una clínica dental privada su respuesta será de gran ayuda por lo que agradezco se sirva contestar con veracidad las siguientes preguntas. Estos datos se tratarán de modo confidencial y con fines más que académicos. Marque con una (X) en el recuadro que crea conveniente:

1= Muy en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4= De acuerdo 5= Muy de acuerdo

Calidad de los Servicios		Escala				
Nro.	Fiabilidad	1	2	3	4	5
1	La atención odontológica que ofrece el policlínico es igual para todos					
2	Su atención odontológica se realizó respetando la programación y el orden de llegada					
3	El odontólogo le atendió en el horario programado					
4	Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio odontológico para su atención					
5	La farmacia del policlínico cuenta con medicamentos que receta el odontólogo					
	Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
6	La atención en caja o en módulo de admisión fue rápida					
7	La atención para tomarse análisis de laboratorio emitidas por el odontólogo fue rápida					
8	La atención para tomarse exámenes radiológicos emitidas por el odontólogo fue rápida					
9	La atención en farmacia del policlínico fue rápida					
	Seguridad	1	2	3	4	5
10	Durante su atención en el consultorio odontológico se respetó su privacidad					

11	El odontólogo que le atendió le realizó un examen completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido					
12	El odontólogo que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas					
13	El odontólogo que le atendió le inspiró confianza					
	Empatía	1	2	3	4	5
14	El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia					
15	El odontólogo que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud					
16	Usted comprendió la explicación que le brindó el odontólogo sobre su salud o resultado de su atención					
17	Usted comprendió la explicación que le brindó el odontólogo sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos					
18	Usted comprendió la explicación que le brindó el odontólogo sobre los procedimientos o análisis que le realizarán					
	Elementos Tangibles	1	2	3	4	5
19	Los carteles, letreros o flechas de la consulta externa fueron adecuados para orientar a los pacientes					
20	La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes					
21	El consultorio odontológico donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención					
22	El consultorio odontológico y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos					

FUENTE. Minsa (2017). Informe de encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios externo Lima - Perú. Disponible

http://190.102.131.45/calidad/images/pdf/servqual/INFORME_SERVQUAL_2017_1.pdf

ANEXO: Confiabilidad de instrumentos

Confiabilidad del instrumento Calidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach N de elementos

,941 13

Prueba piloto para Calidad

	EL EV EN.	T 1	T 2	T 3	T 4	T 5	T 6	T 7	T 8	T 9	T 10	T 11	T 12	T 13	T 14	T 15	T 16	T 17	T 18	T 19	T 20	T 21	T 22
1	4	1	3	4	4	2	5	1	1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	3	5	1	4
2	4	1	3	5	5	2	5	1	1	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	1	4
3	5	5	5	5	5	2	5	1	1	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	5	1	3	5	5	2	5	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4
5	5	1	3	5	5	2	5	1	1	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	5	1	4
6	5	1	3	5	5	2	5	1	1	5	3	3	3	3	3	5	4	4	5	5	5	1	5
7	3	1	3	5	5	2	5	1	1	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	1	5
8	5	1	3	5	5	5	5	1	1	5	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	1	5
9	4	4	5	4	3	3	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5
10	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
11	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	5	4	5	4	5	5	3
12	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4
14	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	5
16	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4
17	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
19	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	5	5	5	4
20	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	5	4	3	5	5	4	4
21	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

	EL EV EN.	T 1	T 2	T 3	T 4	T 5	T 6	T 7	T 8	T 9	T 10	T 11	T 12	T 13	T 14	T 15	T 16	T 17	T 18	T 19	T 20	T 21	T 22
22	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
23	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
24	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
27	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4
28	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
29	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5
30	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4
32	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3
33	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3
34	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3
35	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3
36	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
37	4	3	2	4	3	2	4	4	3	1	3	4	4	2	3	3	3	2	5	4	4	4	4
38	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
39	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1
40	4	2	2	2	2	2	5	3	3	2	2	3	2	5	2	3	5	5	5	5	5	5	
41	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3
42	4	1	3	3	5	4	2	2	1	3	4	2	5	4	4	1	1	1	1	4	4	1	5

Anexo: Bases de datos

	3	O4	O5	O6	O7	O8	O9	O10	O11	O12	O13	O14	O15	O16	O17	O18	O19	O20	O21	O22	CA LID AD	FI A BIL DA	CA PA CID	EM PA TIA	EL EM EN	T 1	T 2	T 3	T 4
1	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	1	3	4	4
2	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	4	1	3	5	5
3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	1	3	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
6	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	5	5	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5
7	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	3	1	3	5	5
8	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	1	3	5	5
9	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3
10	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	3	3	4
11	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
12	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4
13	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
15	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
16	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4
17	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
18	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
19	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
20	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
21	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	3	3	5	5	5

	3	O4	O5	O6	O7	O8	O9	O10	O11	O12	O13	O14	O15	O16	O17	O18	O19	O20	O21	O22	CA LID AD	FI A BIL DA	CA PA CID	EM PA TIA	EL EM EN	T 1	T 2	T 3	T 4	
19	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
20	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
21	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	3	3	5	5	5	5	
22	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	
23	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	5	5	4	5	3	5	5	5	5	
24	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	3	5	5	5	5	
25	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
26	3	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	5	3	3	5	3	4	4	5	4		
27	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	
28	4	3	2	4	4	3	1	3	4	4	2	3	3	3	2	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	5	5	5	5	
30	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	4	1	4	4	4	5	5	
31	2	2	2	5	3	3	2	2	3	2	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	5	5	
33	3	5	4	2	2	1	3	4	2	5	4	4	1	1	1	1	4	4	1	5	3	3	1	1	3	5	5	5	5	
34	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
35	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	3	
36	4	4	2	3	1	1	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	1	4	3	4	4	4	
37	3	3	4	3	3	4	4	2	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	
38	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	1	1	1	
39	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	1	1	1	1	
40	5	5	2	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	3	3	5	4	2	2	2	
41	5	5	2	4	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	3	3	5	4	3	3	3	
42	4	4	2	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	1	3	3	5	
43	5	5	2	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	3	3	5	4	3	3	3	
44	5	5	2	5	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	2	4	4	
45	4	4	2	5	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	3	3	5	4	3	3	4	
46	4	4	2	5	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	3	2	5	4	3	4	3	
47	4	4	3	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	3	4	5	5	
48	5	5	2	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	3	3	5	4	3	4	5	4
49	5	5	2	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	5	5	5	3	3	5	3	1	2	5	5	
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	5	5	5	5	

	3	O4	O5	O6	O7	O8	O9	O10	O11	O12	O13	O14	O15	O16	O17	O18	O19	O20	O21	O22	CA LID AD	FI A BIL DA	CA PA CID	EM PA TIA	EL EM EN	T 1	T 2	T 3	T 4
34	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
35	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	3
36	4	4	2	3	1	1	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	1	4	3	4	4	4	4
37	3	3	4	3	3	4	4	2	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3
38	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	1	1	1	1
39	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	1	1	1	1
40	5	5	2	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	3	3	5	4	2	2	2
41	5	5	2	4	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	3	3	5	4	3	3	3
42	4	4	2																										

Anexo: Solicitud de autorización a la institución

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

Lima, 15 de Noviembre de 2021

SOLICITO: Autorización
para Ejecución del
Proyecto de Investigación

Señor:

Coronel FAP. Francis Gilmar Alcocer Vela

Director de la Escuela de Supervivencia en el Mar

Presente.-

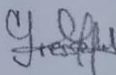
De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que estando realizando una Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud y encontrándome realizando el Proyecto de tesis: **"Calidad de atención Odontológica de pacientes tropa y oficiales de la Escuela de Supervivencia en el Mar-FAP Ancón 2021"**

por tal motivo solicito tenga a bien autorizar la aplicación de dicho proyecto sobre el personal que se atiende en la Sanidad del cual se encuentra a su cargo.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima y de antemano quedo de usted muy agradecido por la atención prestada.

Atentamente,



Gresse Melanie Flores Gonzales

Ejecutor del trabajo de Investigación



Francis Gilmar Alcocer Vela
24-11-21

Anexo: Carta de aceptación de la institución



Señor (a):

Gresse Melanie Flores Gonzales

En mi calidad de Jefe de la Sanidad en ESMAR, visto la solicitud para realizar su trabajo de investigación titulado **“Calidad de atención Odontológica de pacientes tropa y oficiales de la Escuela de Supervivencia en el Mar-FAP Ancón 2021”** en nuestra institución, luego una evaluación, se resuelve:

Acceptar que se realice el trabajo de investigación, en la Sanidad ESMAR. Desde el 15 de Noviembre fecha de inicio hasta el 30 de Noviembre del 2021 fecha de término. Reiterando el respeto a los principios éticos de toda investigación científica.

Lima 24 de Noviembre, 2021

Tco. Paul Jimmy Calderón Soncco

Anexo: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente hace constancia de mi participación en la investigación **“Calidad de atención Odontológica de pacientes tropa y oficiales de la Escuela de Supervivencia en el Mar-FAP Ancón 2021”**

El objetivo principal es: Conocer las diferencias de la calidad de atención odontológica en pacientes Tropa y Oficiales en la Escuela de Supervivencia en el Mar-FAP Ancón 2021. El estudio realizado esta en mi responsabilidad como maestría de posgrado en Maestría en Gestión de los Servicios de la salud de la Universidad Cesar Vallejo.

Justificación del estudio: El presente estudio brindará información valiosa para poder medir la calidad de atenciones odontológicas en las prestaciones de atención militar cuya finalidad es poder tomar las medidas correctivas y optimizar los protocolos en beneficio de los pacientes.

Confidencialidad: Toda la información obtenida en relación con este estudio será confidencial y sólo será revelada con su permiso. La firma de este documento constituye su aceptación para participar en el estudio. Sólo el investigador tendrá acceso a las encuestas.

Otra Información: Sus respuestas serán analizadas únicamente para esta investigación. También puede retirarse sin ninguna consecuencia negativa si se siente incómodo. Si tiene alguna pregunta por favor no dude en hacerlo saber, el investigador estará dispuesto a responder sus inquietudes y comentarios.

Firma del participante

DNI:

NSA : 611950

16 de Noviembre del 2021

Gresse Melanie Flores Gonzales

Nombre y firma del investigador.