



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Calidad de atención del usuario externo del servicio de
odontología de un Centro de Salud de distrito el Agustino 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CIRUJANO DENTISTA**

AUTORES:

Cuya Vallas, Gianella (ORCID: 000-0003-1775-9585)

Flores Guzman, Mayra Gabriela (ORCID: 0000-0003-0326-9163)

ASESOR:

Dra. CD. Claudet Sánchez Fiorella Grace (ORCID: 0000-0002-4360-3827)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

POLÍTICAS Y GESTIÓN DE SALUD

PIURA – PERÚ

2021

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida. A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

Cuya Vallas Gianella

Doy gracias a Dios por mi maravillosa familia, que siempre creyó en mí, que me dio un ejemplo de superación, humildad y sacrificio, y que me enseñó a apreciar todo lo que tengo. Dedico este proyecto a todos aquellos que alimentaron mi deseo de superación y éxito en la vida, que contribuyeron a este logro y que siempre cuento con su inestimable e incondicional apoyo.

Mayra Flores Guzman

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo por otorgarnos la
Oportunidad de poder realizar nuestro proyecto
De investigación.

Gianella y Mayra

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	9
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	9
3.2. Variables y operalización (ANEXO 1).....	9
3.3. Población, muestra y muestreo.....	9
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	10
3.5. Procedimientos.....	10
3.6. Método de análisis de datos.....	11
3.7. Aspectos éticos.....	11
REFERENCIAS BIBLIGRAFICAS.....	13
ANEXOS.....	19
ANEXO 1 Matriz de operalización de variables	
ANEXO 2 Instrumento de recolección de datos	

ANEXO 3 Confiabilidad del instrumento

ANEXO 4 Solicitud para ejecución de la investigación

ANEXO 5 Autorización de aplicación del instrumento

ANEXO 6 Carta sellada para la ejecución de la tesis

ANEXO 7 Prueba Piloto

ANEXO 8 Gráficos de la muestra final

ANEXO 9 Evidencia del llenado de encuestas

Índice de tablas

Tabla 01. Calidad de atención al usuario externo del servicio de odontología de un Centro de Salud del distrito El Agustino 2021.....	20
Tabla 02. Calidad de atención al usuario externo del servicio de odontología según sexo de un Centro de Salud del distrito El Agustino 2021	21
Tabla 03. Calidad de atención al usuario externo del servicio de odontología según grupo étnico de un Centro de Salud del distrito El Agustino 2021	22
Tabla 04. Calidad de atención al usuario externo del servicio de odontología según grado de instrucción de un Centro de Salud del distrito El Agustino 2021.....	23

Índice de figuras

Gráfico 1. Calidad de atención al usuario externo del servicio de odontología de una Centro de Salud del distrito El Agustino 2021	43
Gráfico 2. Calidad de atención al usuario externo del servicio de odontología según sexo de un Centro de Salud del distrito El Agustino 2021	43
Gráfico 3. Calidad de atención al usuario externo del servicio de odontología según grupo étnico de un Centro de Salud del distrito El Agustino 2021	44
Gráfico 4. Calidad de atención al usuario externo del servicio de odontología según grado de instrucción de un Centro de Salud del distrito El Agustino 2021	44

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue determinar la calidad de atención del usuario externo del servicio de odontológica de un centro de salud del distrito El Agustino 2021, fue un estudio descriptivo, no experimental de corte transversal, la muestra tuvo un total de 128 usuarios, el instrumento de fue el cuestionario SERVQUAL conformado por 26 preguntas, cuya confiabilidad se obtuvo a través de alfa de Cronbach con un valor de 0.948; después de procesados los datos se encontró que la calidad de atención del usuario externo fue “buena” en un 60%, en cuanto a la calidad de atención según el sexo se obtuvo con mayor predominio ambos sexos consideraron una calidad de atención “buena” , además la calidad de atención según el grupo etáreo se obtuvo que usuarios entre 18-30 años y 51-60 años consideran una calidad de atención “buena”, 31-40 años considera “regular” y 41-50 considera “mala”. La calidad de atención según el grado de instrucción, el superior considero mayormente una calidad de atención “buena”. Se concluye que el nivel de calidad de del usuario externo del servicio de odontología de un Centro de Salud de distrito El Agustino 2021 fue “buena”.

Palabras clave: Calidad, centro de salud, servicio odontológico.

Abstract

The objective of this research was to determine the quality of care of the external user of the dental service of a health center of the El Agustino 2021 district, it was a descriptive, non-experimental cross-sectional study, the sample had a total of 128 users, The instrument was the SERVQUAL questionnaire made up of 26 questions, whose reliability was obtained through Cronbach's alpha with a value of 0.948; After processing the data, it was found that the quality of care of the external user was "good" in 60%, in terms of the quality of care according to sex, it was obtained with a greater predominance both sexes considered a quality of care "good" "In addition to the quality of care according to the age group, it was obtained that users between 18-30 years and 51-60 years consider a quality of care "good ", 31-40 years consider "fair" and 41-50 consider "bad". The quality of care according to the level of education, the highest considered mostly a "good" quality of care. It is concluded that the quality level of the external user of the dentistry service of a health center of the El Agustino 2021 district was "good".

Keywords: Quality, health center, dental service

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día se impone el criterio de generar servicios con calidad, es decir, enfocarse en la excelencia, con el fundamento de brindar atención a los clientes y sus necesidades. De allí que, se precisa necesario determinar las diferencias entre la calidad de un producto y la de un servicio. En el caso de los productos, la calidad responde a las características externas del mismo, así como a su efectividad, respecto a un determinado fin. En cuanto a la calidad de un servicio, específicamente el odontológico, radica en un cúmulo de factores que no pueden desvincularse del mutuo entendimiento que debe prevalecer entre cliente y prestador del servicio de esta área de la salud.¹

En consecuencia, en el área de la salud odontológica al prestar un servicio se genera una relación donde paciente y la institución que brinda la atención requerida tienen expectativas y conocimientos sobre las acciones que corresponden a los procedimientos y a la atención y, en la medida que estos se aproximen a lo esperado, se percibirá mayor calidad en la atención prestada en el área de odontología.¹

En concordancia, las instituciones públicas y privadas están obligadas a mejorar constantemente el área odontológica que ofrecen al usuario. Las instituciones asociadas al ámbito sanitario público odontológico, también se enfrentan a la evolución de la tecnología, la demanda de los pacientes y a la competencia de organizaciones de actividad similar que pertenecen al sector privado.¹

Por este motivo, una organización que presta servicios odontológicos se dedica constantemente a mejorar las estrategias que conducen a la creación de la optimización del servicio prestado al consumidor, es decir, al paciente, con el fin de lograr la meta de garantizar una oferta odontológica satisfactoria para el usuario.

En Europa se observa que el nivel de las diferentes ofertas odontológicas que se plantea a la comunidad es insuficiente, debido a la falta de personal médico de esta área. Un mayor porcentaje de personal médico especialista en odontología mejora la seguridad, la atención y la prestación de un servicio de alto nivel que se presta a los pacientes. De igual manera, en Estados Unidos, existen problemas en la atención a los pacientes de odontología como consecuencia de la falta de

compromiso y profesionalidad de algunos trabajadores de la salud de esta área, por lo que se requiere de una selección y contratación más cuidadosa de este tipo de personal.²

En América Latina, especialmente en México, la calidad de la atención dental es generalmente buena, pero los pacientes perciben una falta de compasión y actitud por parte de los proveedores de servicios dentales. En consecuencia, se están aplicando cursos para la especialización y monitoreo diseñados para optimizar la atención al paciente y alcanzar el objetivo de una calidad óptima de la atención odontológica.¹

Perú está experimentando una serie de transformaciones en la sociedad y su estructura económica que han tenido un impacto directo en la necesidad de obtener y ofertar servicios dentales. Los avances tecnológicos han contribuido a potenciar la oferta odontológica, incluidos equipos, instrumentos y materiales que se utilizan habitualmente en este campo. La evaluación de la importancia de la oferta odontológica desde la mirada del usuario se está haciendo cotidiana. Recoge una serie de conceptos y opiniones de los encuestados sobre la atención dental, proporcionando información útil a los centros dentales, los proveedores directos y los consumidores sobre sus necesidades y expectativas.³

Con base en lo anterior, se ha encontrado que la talla de la oferta odontológica en el centro de salud de Lima es la más apropiada, por lo que el propósito del estudio fue determinar la calidad de los servicios odontológicos percibidos por los pacientes del centro de salud de Lima en el año 2021. El objetivo es analizar el comportamiento cualitativo de estas instalaciones con el fin de obtener información relevante para alcanzar una correcta planificación dirigida hacia la satisfacción del consumidor. Cabe destacar que la opinión consultada acerca de los servicios recibidos por los pacientes durante la atención odontológica tiene gran importancia, ya que estos servicios deben proporcionar excelencia para representar un beneficio sostenible a largo plazo, por lo que esta evaluación es conveniente para garantizar que los servicios prestados cumplan con los requisitos de calidad establecidos y exigidos por sus usuarios. Asimismo, la evaluación y la mejora de los servicios odontológicos conduce al desarrollo de las expectativas de los usuarios para cumplirlas o superarlas, todo lo cual conduce a la satisfacción de quienes buscan

este tipo de servicios, ya que la visita a un centro de salud para recibir tratamiento contribuirá a mejorar la salud dental de los usuarios, lo que repercute en la consecución y la salud de la comunidad. Sin embargo, es posible que la atención odontológica real sea excelente, pero no sea percibida como tal por el consumidor debido a la diferencia entre las expectativas y los resultados reales; por tanto, la satisfacción dependerá en gran medida de las expectativas del consumidor sobre los servicios odontológicos recibidos.

La pregunta de investigación se formuló como sigue: ¿Cuál es la calidad de atención del usuario externo del servicio de odontológica de un centro de salud de distrito el Agustino 2021?

En cuanto a la justificación del estudio, desde el punto lo teórico, este estudio pone en práctica la teoría de calidad de la atención odontológica y crea una importante base de conocimiento en este campo, además de consolidar la base teórica de la situación de la oferta odontológica en el centro de salud Madre Teresa de Calcuta, en el distrito del el Agustino, objeto del estudio, y que puede servir de base de evidencia para futuros estudios con el fin de tomar decisiones para mejorar los servicios.

Además, el estudio está justificado metodológicamente, ya que proporciona una herramienta adecuada para el análisis de la fiabilidad y la sensación de seguridad hacia la oferta odontológica. Como la investigación pertenece a un nivel diferente del método científico y ha sido estudiado en detalle por expertos en odontología, puede servir de base metodológica para futuros estudios.

Desde un punto de vista práctico, los resultados son aplicables y obtenidos. En este caso, los datos obtenidos ayudarán a determinar la situación actual de la calidad de atención odontológica ofrecida por el centro de salud Madre Teresa de Calcuta, brindada hacia los pacientes que acuden al servicio de odontología. A fin de establecer los puntos críticos y las áreas en las que el público considere la menor calidad, para que la institución pueda tomar las medidas necesarias para compensar e incluso superar las expectativas de los usuarios.

El objetivo general del estudio es: Determinar la calidad de atención del usuario externo del servicio de odontológica de un centro de salud del distrito el Agustino 2021.

Los objetivos específicos son: determinar la calidad de atención al usuario externo del servicio de odontología según sexo de un centro de salud del distrito el Agustino 2021; Determinar la calidad de atención al usuario externo del servicio de odontología según grupo etáreo de un centro de salud del distrito el Agustino 2021; Determinar la calidad de atención al usuario externo del servicio de odontología según grado de instrucción de un centro de salud del distrito el Agustino 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Rodríguez¹ (2017) Perú. Artículo científico el cual tuvo por objeto identificar los factores que influyen en la percepción de la calidad de servicio por parte de los pacientes de la clínica de la facultad de odontología de una universidad peruana. Esta investigación fue de tipo correlacional descriptiva, transversal, observacional; su diseño fue no experimental. La muestra de estudio estuvo compuesta por 210 pacientes. Se utilizó como instrumento un cuestionario para la recolección de datos. Los resultados evidenciaron que, la percepción de la calidad fue considerada por el 70% de los encuestados como regular, el 21% la señaló como buena y 1% la mostró como mala. Concluye que, los factores que influyen en la percepción objetiva de la calidad de servicio por parte de los pacientes son los sociodemográficos, específicamente la edad y el grado de instrucción.

Camba⁴ (2014) Perú. Llevo a cabo una investigación, la cual tuvo como objetivo determinar la calidad del servicio odontológico en el Centro de Centro Médico “El Progreso”. El diseño de la Investigación fue descriptivo, de corte transversal, cuantitativo no experimental, la muestra estuvo constituida por 142 pacientes asistentes al servicio de odontología. Se empleó como instrumento una versión modificada del cuestionario SERVQUAL, la cual tuvo como resultado con respecto a la calidad del servicio odontológico que el 52,2% de los pacientes atendidos estuvieron satisfechos y de 47,5% se encontraron insatisfechos. Por lo que se identificó que la calidad del servicio odontológico percibido por los pacientes en el Centro Médico fue satisfecha.

Lugo⁵ (2018) Perú. Se realizó un estudio de investigación cuyo objetivo es determinar el nivel de satisfacción percibido por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico del centro de salud Aparicio Pomares de Huánuco 2018, siendo un estudio de tipo descriptivo no experimental, transversal, su población fue de 120 pacientes. Teniendo como instrumento el cuestionario, la cual tuvo como resultado que el 66.7% de los pacientes atendidos percibieron una satisfacción en rango medio con la calidad de atención recibida.

Manrique et al.⁶ (2018) Perú. Llevaron a cabo un estudio con el objetivo de evaluar la calidad percibida por los pacientes atendidos en el servicio de operatoria dental

en una clínica dental, el estudio tuvo como diseño ser descriptivo y transversal, el tamaño muestral fue de 216 pacientes, utilizándose para su evaluación un cuestionario según Servqual, el cual obtuvo como resultado que el 162 (74,8%) de los pacientes considero una calidad regular y el 33 (15,3%) considero como mala y 11 (5%) como muy malo. En conclusión, la percepción de la calidad de atención en la mayoría de los pacientes fue neutral.

Cobo et al.⁷ (2018) Colombia. Cuyo objetivo de estudio fue determinar la calidad de atención odontológica en una instalación prestadora de servicios de salud en Bocaya – Colombia, siendo un estudio descriptivo, cuantitativo y transversal. La muestra fue conformada por 143 adultos, el instrumento de elección fue una encuesta según SERVQUAL, la cual tuvo como resultado que la percepción de calidad de atención de los usuarios frente al servicio brindado de odontología fue satisfactoria con el 82,618%. En conclusión, la percepción de la calidad de atención del usuario con mayor influencia fue satisfactoria.

Rai et al.⁸ (2019) Estados Unidos. Se basaron en identificar la calidad de la atención odontológica recibida por los pacientes veteranos en la clínica Héroe. El diseño del estudio fue transversal, la muestra incluyo a 177 pacientes veteranos militares. El instrumento utilizado fue un cuestionario SERVQUAL y DSQ, el cual obtuvo como resultado que la percepción de la calidad de atención odontológica recibida por los pacientes veteranos fue considerada satisfecha en un 69%. En conclusión, el estudio demostró que la percepción de calidad de atención odontológica en la mayoría de los pacientes veteranos fue satisfecha.

Suarez et al.⁹ (2019) Ecuador. Su objetivo fue la determinación de la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención odontológica en un centro de salud, realizando un diseño de estudio cuantitativo, descriptivo y transversal. El tamaño muestra estuvo conformado por 370 pacientes, se empleó en esta investigación una pesquisa de 39 preguntas según SERVQUAL, obteniendo como resultado que el promedio de la percepción de calidad de atención fue en un 48%, deduciendo que se brindó una buena calidad de atención (valoración intermedia). En conclusión, a través de los resultados expuestos, se determinó que la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención fue regular según SERVQUAL.

Gonzales et al.¹⁰ (2019) México. Tuvo como objetivo de evaluar la calidad de la atención odontológica desde la perspectiva de la satisfacción del usuario, a través de una investigación de diseño descriptivo y prospectivo, incluyendo una muestra de 200 pacientes del servicio odontológico, utilizándose un cuestionario de opción multidimensional, obteniéndose como resultado que el 90% de los pacientes atendidos percibieron un “trato amable”, 5.5% “algunas veces”, 2% “sin recibir trato amable”. Concluyéndose así que la calidad de atención odontológica percibida por la mayoría de los pacientes encuestados, se encuentra entorno al “trato amable”.

Paredes¹¹ (2020) Perú. Elaboro una investigación, la cual tuvo como fin determinar la relación de calidad de atención y satisfacción del usuario externo en un centro de salud de zona rural peruana. El método de estudio fue descriptivo, transversal y correlacional. Con una muestra estudiada de 148 usuarios según los criterios de inclusión, utilizándose dos instrumentos elaborados por la autora. En consecuencia, se obtuvo que el mayor predominio de la percepción de los pacientes fue de una “calidad por mejorar” con los resultados de 58.1%, 45.9%, 48%, 59,5% y 40.5% según las dimensiones evaluadas; además la mayoría de los usuarios se encontraron satisfechos con la atención odontológica brindada. Encontrándose la existencia de una relación significativa entre las variables de la investigación.

La calidad del servicio supone no únicamente que este sea proporcionado, es decir, que se respondan las expectativas del cliente. Así pues, no basta con trabajar directamente con el cliente. Es la maximización del servicio superior con una calidad que se amplía a la comunidad en general y origina una reacción en cadena de los que se benefician de él. Esto, aumenta el beneficio global y, por tanto, el beneficio de la comunidad⁹.

En tanto al concepto relacionado a la calidad de servicio odontológico, se menciona las acciones y los protocolos higiénicos establecidos que garantizan la prestación de un servicio hacia la salud bucal de los pacientes¹²

La calidad del servicio odontológico además representa una herramienta eficaz que precisa de una cultura organizativa unida y del compromiso de todos con el proceso de revisión y perfeccionamiento continuo para fidelizar a los usuarios del área de odontología y distinguirse de la competencia, utilizando como estrategia que el

usuario perciba la calidad del servicio odontológico de forma diferente enfocándose en sus necesidades y satisfaciéndolas¹⁰.

Por consiguiente, la calidad del servicio odontológico está determinada por la relación entre los deseos y requerimientos de los pacientes y el nivel con el que la atención de odontología puede satisfacerlas. Por ejemplo, tratamientos ofertados que satisfagan los requerimientos del cliente y, ende, generen beneficios. A este respecto, la mejor atención suele tener mayores costos. La segunda forma de calidad está dirigida a estudio de costo y supone la no presencia de errores y deficiencias. Por tanto, la mejor calidad suele costar menos.¹¹

El instrumento utilizado en este estudio para proceder a la medición en torno a la calidad del servicio de atención odontológica resulta ser el cuestionario SERVQUAL, el cual estudiara la variable de calidad de atención odontológica obtenida por las personas tratadas en el centro de salud Madre Teresa de Calcuta del Agustino; El instrumento fue creado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988), modificado para odontología. El cual demuestra alta validez en la evaluación de la variable, debido a que consta de 26 ítems, además de valorar y evaluar los aspectos como el sexo, edad y grado de instrucción.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es cualitativa ya que tiene como objetivo hacer una medición de un fenómeno, cuantificar los componentes estudiados en una población y expresarlos en letras¹³. Descriptiva ya que empieza por foco de interés y procede a la calificación de sus características y rasgos. Su resultado final conlleva a profundizar los conocimientos acerca de las funciones primordiales del método estudiado¹⁴. Diseño no experimental, donde es preciso hacer énfasis en el hecho que no procede la intervención de los elementos o personas estudiados, sino que se limita hacia el registro de los datos evidenciados en el entorno estudiado, es decir, para llegar a una conclusión, el investigador no utiliza ni altera ningún objeto, sino que únicamente se basa en la interpretación u observación¹⁵. Transversal; el cual se fundamentará en la obtención de información procedente de una muestra de la población. Se emplea para registrar las variables e identificar su influencia e interrelación a lo largo del tiempo.¹⁶

3.2. Variables y operacionalización (ANEXO 1)

Calidad de atención del usuario externo: es una variable de tipo cualitativa politómica.

Grupo étnico: es una variable de tipo cualitativa.

Sexo: es una variable de tipo cualitativa

Grado de instrucción: es una variable de tipo cualitativa

3.3. Población, muestra y muestreo

La población está conformada por los usuarios externos asistentes al centro de salud "Madre Teresa de Calcuta", ubicado en el distrito de El Agustino en el periodo del año 2021. La muestra se obtuvo por muestreo no probabilístico por conveniencia obteniendo como resultado 128 pacientes que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión. En los criterios de inclusión tenemos a los pacientes mayores de edad que aceptaron participar en el presente estudio. Pacientes que recibieron al menos una consulta en el servicio de odontología. Pacientes de ambos sexos. En los criterios de exclusión tenemos a los pacientes

que no aceptaron participar en el estudio, aquellos que no son atendidos en el servicio de odontología y pacientes menores de edad.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para medir la variable calidad de atención del usuario externo del servicio de odontología de un centro de salud, se utilizó el cuestionario SERVQUAL, elaborado y aplicado por Rivera EE. Validado en su investigación (ANEXO 2), este instrumento evalúa la calidad de atención odontológica, el cual consta de 26 preguntas. Cada pregunta incluye 5 alternativas de respuestas, entre ellas tenemos a siempre, casi siempre, pocas veces, casi nunca y nunca; las cuales están ordenadas del 1 al 5, siendo marcado por cada paciente según su consideración. Las repuestas de cada cuestionario son medidas a través de una escala en donde se considera 3 valoraciones de calidad de atención odontológica en mala (26-60 puntos), regular (61-94 puntos) y buena (95-130 puntos). Para comprobar la confiabilidad del instrumento utilizado en la presente investigación se empleó la de prueba Alpha de Cronbach obteniendo un coeficiente de 0.948, el cual se interpreta como buena fiabilidad (ANEXO 3). La confiabilidad evaluada a su vez mediante una prueba piloto, conformada por 30 pacientes, a los cuales se le aplico el cuestionario de manera física, donde se determinó que es confiable y puede ser aplicado.

3.5. Procedimientos

Para la ejecución de esta investigación se solicitó una carta de presentación al director de la escuela profesional de Estomatología de la Universidad César Vallejo Filial Piura (ANEXO 4), que fue entregada al jefe de departamento del centro de salud Madre Teresa de Calcuta ubicado en el distrito del Agustino, adjuntando una solicitud hecha por el investigador (ANEXO 5), obteniendo la autorización para poder realizar el trabajo de investigación dentro de sus instalaciones con un sello en la carta de presentación (ANEXO 6), el cuestionario fue aplicado de forma presencial tomando las medidas de prevención correspondiente como es el uso de protector facial, mascarilla, uniforme y tomando el metro de distancia correspondiente (ANEXO 8). Se consideró dentro de sus elementos de evaluación, el consentimiento informado (ANEXO 7), datos sociodemográficos del participante

e indicaciones del proceso de llenado del cuestionario. El proceso de evaluación consistió en, explicar el tema para que los usuarios tengan pleno conocimiento de dicha investigación y procedimiento, luego proporcionar el cuestionario a todos los que voluntariamente estaban dispuestos a participar, una vez leído el consentimiento informado procedieron a marcar la casilla correspondiente para indicar que están de acuerdo con llenar dicha encuesta anónima, asimismo firmaron y colocaron su huella digital. (ANEXO 9)

3.6. Método de análisis de datos

Los resultados que se obtuvieron se tabularon manualmente en una matriz mediante el programa de Microsoft office y Excel 2016, por cuanto se requiere al recojo y sistematización de la información de las encuestas. Posteriormente, se exportaron los datos al software SPSS v25, donde se colocaron en práctica los conocimientos relacionados a la estadística descriptiva para poder evidenciar los estadísticos descriptivos de las variables en sus dimensiones e indicadores con el propósito de dar respuesta a los objetivos planteados.

3.7. Aspectos éticos

En esta investigación se puso en práctica los principios éticos de Belmont siendo estos: Beneficencia: Este comienzo ético fundamental involucra no hacer mal a los individuos y brindarle beneficios. Respeto a los individuos, todas las personas tienen que dictaminar sobre sus propios objetivos y actuar según ellos. Justicia, requiere que haya igualdad en la distribución de los esfuerzos y de los grandes beneficios en la investigación, además se solicitó el consentimiento informado a los pacientes atendidos en el consultorio privado que participaron del estudio, la confidencialidad de las encuestas está asegurada al no divulgar ningún dato de identificación personal, el cuestionario fue de forma anónima.

IV. RESULTADOS

Tabla 01. Calidad de atención al usuario externo del servicio odontológico de un Centro de Salud del distrito el Agustino, 2021.

Calidad de atención	N	%
Buena	77	60
Regular	38	30
Mala	13	10
Total	128	100

Fuente: Base propia de los autores
Estadística: frecuencia (N), porcentaje (%)

En la tabla 01. Se observa que el 60% de los pacientes consideraron una buena calidad de atención. Un 30% de ellos consideran la atención en un nivel regular y solo un 10% considera que este es un nivel bajo. Se observa una tendencia buena a la calidad de atención al usuario externo.

Tabla 02. Calidad de atención al usuario externo del servicio de odontología según sexo de un Centro de Salud del distrito el Agustino 2021.

Sexo	Calidad de atención según sexo								p
	Buena		Regular		Mala		Total		
	N	%	N	%	N	%	N	%	
Femenino	44	63	20	29	5	7	68	100	0.50*
Masculino	34	57	18	30	8	13	60	100	
Total	77	60	38	30	13	10	128	100	

Fuente: Base propia de los autores
Estadística: frecuencia (N), porcentaje (%)
Prueba chi cuadrado. Nivel de significancia 0.50

En la tabla 02. Se observa el 63% de las mujeres y el 57% de los varones consideraron una calidad de atención es buena. El 29% de las mujeres y el 30% de los varones consideraron una calidad de atención regular, el 7% de mujeres y el

13% de los varones consideraron la calidad de atención como mala. Con un p-valor de 0.50 se acepta que no existe diferencia significativa entre el sexo y calidad de atención al usuario.

Tabla 03. Calidad de atención al usuario externo del servicio de odontología según grupo etáreo de un Centro de Salud del distrito el Agustino 2021.

Grupo etáreo	Calidad de atención según grupo etáreo								p
	Buena		Regular		Mala		Total		
	N	%	N	%	N	%	N	%	
18-30 años	26	72	10	28	0	0	36	100	0.0001*
31-40 años	11	39	15	54	2	7	28	100	
41-50 años	10	48	3	14	8	38	21	100	
51-60 años	20	71	8	29	0	0	28	100	
61 años a mas	10	67	2	13	3	20	15	100	
Total	77	60	38	30	13	10	128	100	

Fuente: Base propia de los autores

Estadística: frecuencia (N), porcentaje (%)

Prueba chi cuadrado. Nivel de significancia 0.0001

En la tabla 03. Se observa que los usuarios entre los 51 a 60 años un 29% consideraron la calidad de atención “regular” y un 71% considera “buena”. Entre los 41 a 50 años solo un 48% consideraron “buena” la calidad de atención y un 38% lo consideran mala. En el grupo entre los 31 a 40 años el 39% consideraron “buena”, el 54% “regular” y el 7% “mala” una calidad de atención. En el grupo de pacientes de edad de 18 a 30 años en su mayoría con un 72% consideraron “buena” la calidad de atención y un 28% lo considera “regular”. Con un p-valor de 0.0001 para el p-valor se acepta que existe diferencia significativa entre el grupo etáreo y la calidad de atención al usuario.

Tabla 04. Calidad de atención al usuario externo del servicio de odontología según grado de instrucción de un Centro de Salud del distrito el Agustino 2021.

Grado de instrucción	Calidad de atención según grado de instrucción								p
	Buena		Regular		Mala		Total		
	N	%	N	%	N	%	N	%	
Primario	19	51	18	49	0	0	37	100	0.0098*
Secundaria	46	61	18	24	11	15	75	100	
Superior	12	75	2	13	2	13	16	100	
Total	77	60	38	30	13	10	128	100	

Fuente: Base propia de los autores

Estadística: frecuencia (N), porcentaje (%)

Prueba chi cuadrado. Nivel de significancia 0.0098

En la tabla 04. Se observa que los usuarios con el grado de instrucción primaria consideraron en un 51% la calidad de atención como “buena” y el 49% como “regular”. Los de grado secundario consideraron en un 61% la atención como “buena”, el 24% la calidad de atención como regular y 15% la calidad de atención como mala. Los de educación superior consideraron en un 75% la atención como buena y en 13% la calidad de atención como regular y mala. Con un p-valor de 0.009, se acepta que existe diferencia significativa entre el grado de instrucción y la calidad de atención al usuario externo.

V. DISCUSIÓN

El estudio tuvo como finalidad determinar la calidad de atención al usuario externo en el servicio de odontología de un centro de salud del distrito El Agustino 2021, para el cual se evaluaron 128 usuarios de ambos sexos, mayores de 18 años, cumpliéndose los criterios de inclusión. La calidad de atención se evaluó a través de un cuestionario SERVQUAL, el cual a través de sus resultados obtenidos, demostró que la calidad de atención con mayor predominio fue “Buena” con un 60% a diferencia del estudio de Manrique⁶ cuya investigación demostró un predominio de la calidad de atención “Regular” en un 74,8% ,así también como Suarez⁹ quien obtuvo que los pacientes atendidos consideraron una calidad de atención “Regular” en un 48%, al igual que Rodriguez¹ obtuvo dentro de su estudio que la calidad de atención fue “Regular” con un 71.4%. La diferencia que existe entre el estudio de Manquire⁶ y Suarez⁹ es por el número de población ya que la muestra fue mayor a la que se trabajó en este trabajo de investigación. Estudios como el de Cobo⁴ y Camba⁷ demostraron que la calidad de atención es satisfactoria en diferentes centros de salud evaluados.

La calidad de atención al usuario externo según el sexo se demostró que ambos sexos en su mayoría consideraron una calidad de atención “Buena” en un 63% y 57% predominando el sexo femenino, seguido de una calidad de atención “regular” con un 29% y 30% y el sexo masculino tuvo una ligera tendencia a considerar un calidad mala con un 13%, evidenciándose que no existe una diferencia significativa entre el sexo y la calidad de atención al usuario externo; encontrándose una similitud con el estudio de Rodriguez¹ quien obtuvo en su estudio que la calidad de atención “regular “y “buena “se presentó en mayor proporción en el sexo femenino con un 57,3% y 61.4% respectivamente y en el sexo masculino considero una calidad de atención “regular” y “buena” con un 42,7% y 38,6% demostrándose que no existía diferencia significativa entre las variables.

La calidad de atención al usuario según el grupo etáreo demostró como resultado que calidad de atención “buena” estuvo considerada en mayores porcentajes entre los grupos de edad de 18 a 30 años con un 72%, 51 a 60 años con 71% y

61 años a más con 67%; el grupo entre los 31-40 años considero una calidad “regular”, evidenciándose que los usuarios más jóvenes tienden a considerar una mejor calidad de atención, concluyéndose que existe una diferencia significativa entre el grupo etéreo y la calidad de atención al usuario externo. Así también Rodríguez¹ encontró en su investigación que las edades entre los 36 a 55 años se presentaron los porcentajes más altos de calidad “regular” entre 78,9% y 82,1%, encontrándose la existencia de asociación entre las variables.

Respecto a la calidad de atención según grado de instrucción se obtuvo en nuestra investigación, que los usuarios externos con estudios de primaria, secundaria y superior consideran que la calidad de atención es “buena” con un 51%, 61% y 75% respectivamente y un nivel regular con un 49%, 24%, 13% y solo un 15% como calidad de atención “mala”. Evidenciándose una diferencia significativa entre las variables, a comparación del estudio de Lugo⁵ quien demostró en su estudio que en el grado de instrucción primaria la calidad de atención es regular en un 63,6% al igual que los usuarios con secundaria en un 75,4%y el grado superior con un 50%. Similar a Rodríguez¹ quien demostró que el nivel secundaria y superior destaco que la calidad percibida fue regular, con 68,8% y 73,5% respectivamente. Encontrándose asociación entre las variables.

Por último, es importante destacar que la presente investigación se diferencia de investigaciones mencionadas ya que fue ejecutada en el año 2021, en donde la frecuencia de asistencia de adultos y los adultos mayores es menor a comparación de años anteriores, ya que existen mayores cuidados para evitar el incremento del peligro de adquirir algún virus del ambiente o el COVID 19, como las investigaciones de Manrique⁶ y Cobo⁷ realizados entre el 2018.

VI. CONCLUSIONES

1. La calidad de atención al usuario externo en el servicio de odontología obtenido en el centro de salud fue “Buena”
2. La calidad de atención al usuario externo en el servicio de odontología según sexo obtenido en el centro de salud fue “Buena”
3. La calidad de atención al usuario externo en el servicio de odontología según el grupo etáreo obtenido en el centro de salud considerada “buena” entre los usuarios de 18 a 30 años y de 41 a 50 años; además existe diferencia significativa entre el grupo etáreo y la calidad de atención al usuario externo.
4. La calidad de atención al usuario externo según en el servicio de odontología según el grado de instrucción obtenido en el centro de salud considera “buena” entre grado de instrucción primaria y superior; además existe diferencia significativa entre el grado de instrucción y la calidad de atención al usuario externo.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda seguir realizando estudios con un mayor número de población para ver la carencia que presenta el odontólogo en cuanto a la calidad de atención al usuario externo.
2. Se sugiere que el servicio de odontología se encuentre limpio y el uniforme que utiliza el personal de salud con la finalidad de obtener una opinión favorable por el usuario externo.
3. Se sugiere que el centro de salud y el servicio de odontología presente las normas de bioseguridad y barreras de protección para que se pueda evitar problemas de salud al profesional de salud y al usuario externo.
4. Se recomienda realizar estudios sobre factores que pudieran influir en la calidad de atención de un servicio de odontología y tener alternativas e ideas innovadoras para llegar a los jóvenes.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Rodríguez M. Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de una clínica odontológica universitaria. Alas peruanas. 2017 [Consultado 01 Jun 2021]; 3(1). Disponible en: <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/SD/article/view/1332>).
2. Crimaldi D, Rasse J, Armendano A, Paleo M, Obiols C, Sparacino S, et al. Educational Experience During A Pandemic. The Challenge of Virtual Education. IV Jornadas de Actualización en Prácticas Odontológicas Integradas. 2020 [Consultado 01 Jun 2021];(Disponible en: <http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/109548/Resumen.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>).
3. Dho M. Factores sociodemográficos y culturales asociados a los hábitos de salud bucal en individuos adultos. Revista Estomatológica Herediana. 2018 [Consultado 01 Jun 2021]; 28(4). Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552018000400007).
4. Camba L. Calidad del servicio de odontología en el Centro Médico el Progreso. In Crescendo [Consultado 15 Jun 2021]. Disponible en: <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/387>. 2014; 5(2)(173-180).
5. Lugo A. Nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico del Centro de Salud Aparicio Pomares Huánuco. [Tesis de Pregado]. Huánuco: Universidad de Huánuco; 2019. [Consultado 15 Jun 2021]. Disponible en: <https://repositorio.udh.edu.pe/123456789/1740>
6. Manrique JA, Manrique CB, Chávez B, Manrique JE. Calidad técnica y percibida del servicio de operatoria dental en una clínica dental docente. [Internet]. 2018. [Citado 11jul.2021]; 28(3): 185-94. Disponible en: <https://doi.org/10.20453/reh.v28i3.3396>

7. Cobo E, Estepa K, Herrera C, Linares P. Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud. ISUB. 2018; 5(2)(277-94.). [Consultado 20 Jun 2021]. Disponible en: <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/321>
8. Rai NK, Tyrrell, H., Carey, C. et al. Percepciones de los pacientes sobre la calidad de la atención: informe de la clínica universitaria para veteranos.. BMC Oral Health. 2018;(19, 268). [Consultado 15 Jun 2021]. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12903-019-0971-6>
9. Suárez G, Robles R, Serrano G, Serrano H, Armijo A, Anchundia R. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III.. Cubana Invest Bioméd. 2019; 38(2)(153-169). [Consultado 20 Jun 2021]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153
10. Gonzales R, Cruz G, Zambrano L, Quiroga MA, Palomares PI, Tijerina L.. Calidad en atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción de usuario. Mex Med Forense. 2019; 4 (1)(76-78.). [Consultado 5 Jun 2021]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/forense/mmf-2019/mmfs191z.pdf>
11. Paredes C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. RECIEN. 2020; 9(1). [Consultado 15 Jun 2021]. Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2>
12. Véliz V. Factores que influyen en la inasistencia de las mujeres embarazadas a la atención odontológica durante los controles prenatales en seis centros de salud de primer nivel en Cercado, Cochabamba, Bolivia. Gaceta Médica Boliviana. 2018 [Consultado 01 Jun 2021]; 41(1). Disponible en: <http://www.scielo.org.bo/pdf/gmb/v41n1/v41n1a5.pdf>.
13. Hernández R, Fernández C, Baptista L. Metodología de la investigación Ciudad de México: Mc Graw Hill; 2014 [Revisado 2021; citado 04 Jun 2021]. Disponible

en: https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf

14. Arias F. El proyecto de investigación Caracas: EPISTEME; 2012 [Revisado 2021; citado 04 Jun 2021]. Disponible en: https://issuu.com/fidiasgerardoarias/docs/fidias_g._arias._el_proyecto_de_inv
15. Carrasco S. Metodología de la investigación Lima: San Marcos; 2004 [Revisado 2021; citado 04 Jun 2021]. Disponible en: <https://isbn.cloud/9789972383441/metodologia-de-la-investigacion-cientifica/>
16. Ñaupas H, Valdivia M, Palacios J, Romero H. Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis Bogotá: Ediciones de la U; 2014 [Revisado 2021; citado 04 Jun 2021]. Disponible en: <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
17. Toro I, Parra R. Metodología de la investigación Medellín: Fondo Editorial Universidda EAFIT; 2006 [Revisado 2021; citado 02 Jun 2020]. Disponible en: https://books.google.com.pe/books/about/M%C3%A9todo_y_conocimiento.html?id=4Y-kHGjEjy0C&redir_esc=y
18. Wilches J, Castillo M, Escobar D, Palacio J. Evolución temporal y características sociodemográficas de migrantes venezolanos atendidos en el servicio odontológico de una universidad pública colombiana. Investigación científica y tecnológica. 2021 [Consultado 01 Jun 2021]; 18(2). Disponible en: <http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/duazary/article/view/4078>.
19. Valencia M, Urgilés S, Cuenca L. Factores socio-culturales determinantes en la elección de un tratamiento odontológico. OACTIVA UC Cuenca. 2017 [Consultado 01 Jun 2021]; 2(1). Disponible en: <https://oactiva.ucacue.edu.ec/index.php/oactiva/article/view/166/216>.
20. Rubio J, La Sema P. Factores que condicionan la deserción de los pacientes en la clínica estomatológica de la universidad Señor de Sipán en el año 2017.

Salud & Vida Sipanense 2017. 2019 [Consultado 01 Jun 2021]; 6(1). Disponible en: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/1102/943>).

21. Díaz S, Rojano A, Hernández A, Murcia H, Ardila A. Percepción de pacientes frente a la atención odontológica ofrecida por estudiantes en una universidad pública colombiana. Duazary. 2021 [Consultado 01 Jun 2021]; 18(2). Disponible en: <http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/duazary/article/view/4073/2980>).
22. Domínguez C, Crespo C, Vallejo F, García C, Evangelista A, Castillo C. Aspectos socio demográficos y calidad de vida en salud Bucal, del personal del municipio de Azogues – Ecuador. Rev. Estomatol Herediana. 2019 [Consultado 01 Jun 2021]; 29(1). Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/reh/v29n1/a02v29n1.pdf>).
23. Ramírez E. Calidad de servicio en la atención odontológica de una institución pública y privada durante tiempos de COVID19, Piura - 2020 [Tesis de maestría]. Piura: Universidad César Vallejo; 2021. [Consultado 15 Jun 2021]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53751>
24. Zhu J, Dy S, Wenzel J, Wu A. Association of Magnet Status and Nurse Staffing With Improvements in Patient Experience With Hospital Care, 2008–2015. Medical Care. 2018 [Consultado 02 Jun 2021]; 56(2). Disponible en: <https://insights.ovid.com/crossref?an=00005650-201802000-00002>).
25. Aguilar E, Mena M, Villanueva J. Calidad de la atención en una institución pediátrica. CONAMED. 2017 [Consultado 28 May 2021]; 22(3). Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2017/con173d.pdf>).
26. Manrique J, Manrique C, Chávez B, Manrique J. Calidad técnica y percibida del servicio de operatoria dental en una clínica dental docente. Rev. Estomatol. Herediana. 2018 [Consultado 29 May 2021]; 28(3). Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552018000300007).

27. Mursuli M, Rodríguez J, Domínguez L, Pérez M, Puga C, González B, et al. Evaluación de la calidad de la atención estomatológica de dos servicios de estomatología general integral. Sancti Espíritus. 2018. Gac. Méd. Espirituana. 2018 [Consultado 01 junio 2021]; 20(2). Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/espirituana/gme-2018/gme182c.pdf>.
28. Mukherjee S. Quality: Domains and dimensions [Internet] Singapur: Springer; 2020 [Revisado 2019; citado 2 jun 2021]. Disponible en: <https://www.worldcat.org/title/quality-domains-and-dimensions/oclc/1053819706>
29. Lagebram E. The influence of sociocultural factors on service quality perception: A Christkindlesmarkt Nuremberg Study [Internet] Alemania: Grin; 2017 [Revisado 2017; citado 2 jun 2021]. Disponible en: <https://www.grin.com/document/503514>
30. Mayabi B. Satisfying the customer: Quality Management and Service Provision Alemania: Grin; 2018 [Revisado 2018; citado 2 jun 2021]. Disponible en: <https://www.amazon.com/-/es/Benaiah-Mayabi/dp/3668667853>
31. Mindak M. Service quality in dentistry: the role of the dental nurse. Proquest. 2017 [Consultado 2 Jun 2021]; 4(10). Disponible en: <https://www.proquest.com/openview/451eb360d884ae26c41e8c756b344265/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2041899>.
32. Rocha J, Pinto A, Batista M, Simpson J, Ambrosano G. The importance of the evaluation of expectations and perceptions to improve the dental service quality. International Journal of Health Care Quality Assurance. 2017 [Consultado 2 Jun 2021]; 30(4). Disponible en: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJHCQA-01-2016-0008/full/html?fullSc=1&mbSc=1>.
33. Ramsay C, Cñarkson J, Duncan A, Lamont T, Heasman P, Boyers D, et al. Improving the Quality of Dentistry (IQuaD) : a cluster factorial randomised controlled trial comparing the effectiveness and cost-benefit of oral hygiene

advice and/or periodontal instrumentation with routine care for the prevention and management of peri. *Evaluación de tecnologías sanitarias*. 2018 [Consultado 2 Jun 2021];(Disponible en: <https://aura.abdn.ac.uk/handle/2164/10733>).

34. Weyant R. Evidence-based dentistry: the foundation for modern dental practice. *Dental Clinics*. 2019 [Consultado 2 Jun 2021]; 63(1). Disponible en: [https://www.dental.theclinics.com/article/S0011-8532\(18\)30078-8/abstract](https://www.dental.theclinics.com/article/S0011-8532(18)30078-8/abstract)).
35. Dopeykar N, Bahadori M, Mehdizadeh P, Ravangard R, Salesi M, Mojtaba S. Assessing the quality of dental services using SERVQUAL model. *Revista de investigación dental*. 2018 [Consultado 2 Jun 2021]; 15(6). Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6243813/>).
36. Husain F, Pasinringi S, Hair A. Factors Affecting Dental Center Service Quality in Indonesia. *Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clínica Integrada*. 2019 [Consultado 2 Jun 2021]; 19(Disponible en: <https://www.scielo.br/j/pboci/a/b548PBbsmkpFYcdLzZX9DQj/?lang=en>).
37. Neumann A, Kalenderian E, Ramoni R, Yansane A, Tokede B, Etolue J, et al. Evaluating quality of dental care among patients with diabetes: Adaptation and testing of a dental quality measure in electronic health records. *The Journal of the American Dental Association*. 2017 [Consultado 2 Jun 2021]; 148(9). Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0002817717303720>).
38. Nic A, John M. Facilitating patient-centred care for special care dentistry patients: A Quality Improvement Project in the Community Dental Service. *BDJ abierto*. 2020 [Consultado 2 Jun 2021]; 6(1). Disponible en: <https://www.nature.com/articles/s41405-020-0038-4>).
39. Shetty A, Hegde P, Madiyal A, Bhandary R, Thomas B. Patients' satisfaction as a tool of dental setting and dental services assessment in the dental college of mangalore. *Acta Medica Bulgarica*. 2018 [Consultado 2 Jun 2021]; 45(2). Disponible en: <https://www.researchgate.net/profile/Biju-Thomas->

5/publication/329808050_Patients%27_Satisfaction_as_a_Tool_of_Dental_Setting_and_Dental_Services_Assessment_in_the_Dental_College_of_Mangalore/links/5c2f1783458515a4c70abb54/Patients-Sati).

40. Motloba P, Ncube O, Makwakwa L, Machete M. Patient waiting time and satisfaction at a Tertiary Dental School. South African Dental Journal. 2018 [Consultado 2 Jun 2021]; 73(6). Disponible en: http://www.scielo.org.za/scielo.php?pid=S001185162018000600005&script=sci_arttext&tlng=es).
41. Jian A, Mohamad N, Saddki N, Muhamad W, Khursheed M. Patient Satisfaction Towards Dentist-Patient Interaction Among Patients Attending Outpatient Dental Clinic Hospital Universiti Sains Malaysia. Pesqui. Bras. Odontopediatria Clín. Integr. 2021 [Consultado 2 Jun 2021]; 21(Disponible en: <https://www.scielo.br/j/pboci/a/WkFds3Ybgs8QYk9FH9KW9Hm/?lang=en>).
42. Osamah S. Impact of Dental Services on Patients' Perception at Private Dental Clinics in Riyadh, Saudi Arabia. Alhabib. 2021 [Consultado 2 Jun 2021]; 1(29). Disponible en: <https://journal.iugaza.edu.ps/index.php/IUGJEB/article/view/7900>).
43. Malhotra N. Investigación de Mercados, un enfoque aplicado Naucalpan: Pearson educación; 2004 [Revisado 2021 citado 04 Jun 2021]. Disponible en: <https://books.google.dj/books?id=SLmEbIVK2OQC>
44. Icart M, Fuentelsaz C, Pulpón A. Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y tesina Barcelona: Publicacions I Edicions de la Universitat de Barcelona; 2006 [Revisado 2021; citado 03 Jun 2021]. Disponible en: <http://www.publicacions.ub.edu/refs/indices/06677.pdf>

ANEXO 1

MATRIZ DE OPERALIZACION DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala	VALORES Y CATEGORIAS
Calidad de atención del usuario externo	La calidad de la atención en su dimensión técnica consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología odontológica de modo que reporte el máximo de beneficio a la salud del paciente minimizando sus riesgos ¹⁰ .	Para recolectar los datos y determinar la percepción del paciente sobre la atención recibida, se hizo mediante la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario.	Cuestionario SERVQUAL	Ordinal	Mala (26 – 60 puntos)
					Regular (61 – 94 puntos)
					Buena (95 – 130 puntos)
Grupo etáreo	Dicha de varias personas que están en una franja etaria	Grupos divididos por rango de edades.	Grupo de edades según FICHA DE RECOLECCION	Nominal	18-30 años 31-40años 41-50 años 51-60años 61 años a más
Sexo	Condición orgánica, masculina o femenina	Características biológicas de los pacientes	Datos registrados que se obtendrá del DNI	Nominal	Masculino Femenino
Grado de Instrucción	Estudios realizados hasta el momento en que se aplica el cuestionario	Nivel de estudios de cada paciente	Nivel de estudios de cada paciente	Ordinal	Primaria Secundaria Superior

ANEXO 2

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Calidad de atención del usuario externo del servicio de odontología de un Centro de Salud del distrito El Agustino

Estimados pacientes que asisten al Centro de Salud “Madre Teresa de Calcuta” reciban un saludo especial y agradezco desde ya, el apoyo que me brindaran al llenar la presente encuesta que tiene como objetivo determinar la calidad de atención odontológica percibida que se brinda en el centro de salud, al fin de contribuir, como parte de la gestión de los servicios de la salud en nuestro país, con mejoras significativas en la atención del paciente. Sus respuestas serán estrictamente confidenciales y anónimas. Gracias.

1. DATOS PERSONALES:

INSTRUCCIONES: Marque con un (X) según corresponda a sus datos personales:

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO					
SEXO	MASCULINO []		FEMENINO []		
EDAD	18-30 []	31-40 []	41-50 []	51-60 []	61 o más []
Grado de instrucción	Primario []		Secundario []	Superior []	

2. CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES: Marque con un (X) solo una de las alternativas por cada interrogante de acuerdo con su opinión. Según la leyenda.

Siempre	Casi Siempre	Pocas veces	Casi Nunca	Nunca
5	4	3	2	1

N°	ÍTEMS	5	4	3	2	1
1	El servicio de odontología se preocupa por solucionar mis problemas de salud.					
2	La actividad diaria del servicio está encaminado a satisfacer mis necesidades de salud.					
3	Los profesionales y personal administrativo del servicio están comprometidos en conceder una atención dirigida a solucionar mis problemas de salud.					
4	Es preocupación compartida por todos, la calidad de atención para satisfacer las necesidades de salud de los usuarios.					
5	El servicio del centro de salud me ha proporcionado una solución completa e integral a mis problemas de salud.					
6	Cuando he tenido problemas de atención, el personal de salud me ha ofrecido otras alternativas de atención de forma rápida y oportuna.					
7	El servicio mantiene contacto permanente con sus usuarios para ofrecer información clara y oportuna sobre cambios en sus formas de atención					
8	El servicio del centro de salud se contacta conmigo directamente para ofrecerme información.					
9	El profesional que me atiende tiene información completa y actualizada sobre mi caso personal.					

10	Según mi experiencia, el profesional que me atiende utiliza mi información individual y confidencial.					
11	El servicio considera esta información personal para comunicación permanente, clara y oportuna conmigo.					
12	Una vez que fue atendido, el servicio mantiene comunicación conmigo, interesándose de mi estado de salud y mi tratamiento					
13	Cuando requiero atención del odontólogo y personal técnico he percibido que ellos trabajan de forma coordinada para brindarme atención de calidad.					
14	Todos los profesionales del servicio están a mi disposición, comprometidos en brindarme la calidad de atención que requiero.					
15	Los odontólogos del servicio, que me han atendido, lo recomendarían para que le atienda a un familiar o amigo.					
16	Me siento muy conforme con el trato de los odontólogos que me han atendido.					
17	Los odontólogos me han ofrecido una información clara y precisa sobre el diagnóstico y tratamiento de mi enfermedad.					
18	El odontólogo y personal técnico que me atendió, lo recomendarían para que atienda a un familiar o amigo.					
19	Me siento muy conforme con el trato del odontólogo y el personal técnico, que me ha atendido					

20	El personal administrativo del servicio que me ha atendido tiene competencia y conocimientos necesarios para prestarme la atención que yo requiero.					
21	De acuerdo con mi experiencia, existe preocupación por resolver mis quejas y reclamos que he planteado como usuario.					
22	Puedo señalar que, en el servicio de odontología del centro de salud, he sido informado claramente sobre mis deberes y derechos como usuario.					
23	Puedo afirmar, que la calidad de atención entregada por el servicio del centro de salud satisface mis necesidades de salud					
24	Cuenta con comodidades en la sala de espera del servicio de odontología e incluso entretenimiento (TV, música, etc.)					
25	En el consultorio odontológico he encontrado buzones de sugerencias apropiadas, claramente visibles, a través de los cuales puedo comunicarme con el servicio sobre la calidad de atención.					
26	En el centro de salud, existen disposiciones adecuadas para atender mis reclamos, sugerencias, si así lo deseo.					

1. Nunca..... de 26 a 48 puntos
2. Casi nunca..... de 49 a 70 puntos
3. Pocas veces..... de 71 a 92 puntos
4. Casi siempre..... de 93 a 116 puntos
5. Siempre..... de 117 a 130 puntos

FICHA CONSENTIMIENTO INFORMADO

COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

INSTITUCION: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – FILIAL PIURA.

INVESTIGADORES: CUYA VALLAS, GIANELLA (ORCID: 000-0003-1775-9585), FLORES GUZMAN, MAYRA GABRIELA (ORCID: 0000-0003-0326-9163)

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN “Calidad de atención odontológica en pacientes en un Centro de Salud de Lima, 2021”

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 llene un cuestionario con valores que van desde 1 al 5 en 20 preguntas correspondientes al nivel de satisfacción en pacientes de consultorios odontológicos de la provincia de Sullana en el periodo 2020”

El tiempo por emplear no será mayor a 10 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 al investigador(a) y a las autoridades de Salud plantear algunas recomendaciones y mejoras para otorgar el más excelente cuidado, aumentando el nivel de calidad de atención y por ende el progreso de la satisfacción del usuario.

Si usted desea comunicarse con las investigadoras para conocer los resultados del presente estudio puede hacerlo vía telefónica a los siguientes contactos: CUYA VALLAS, GIANELLA, Cel. 933261826, Correo: gianellacuyavallas@gmail.com, FLORES GUZMAN, MAYRA GABRIELA, Cel. 940149266, Correo: maya_gabi@hotmail.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 las investigadoras, : CUYA VALLAS, GIANELLA , Cel:933261826, correo: gianellacuyavallas@gmail.com, FLORES GUZMAN, MAYRA GABRIELA, Cel: 940149266, Correo: maya_gabi@hotmail.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.

Participante

Investigador 1

Investigador 2

Nombre:

Nombre:

Nombre:

DNI:

DNI:

DNI:

Fecha: _____

ANEXO 3

CONFIBIALIDAD DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

Resumen de procesamiento de casos

Para la prueba piloto, se tomó una muestra piloto de 30 pacientes de edades comprendidas entre 18 y 61 a más años que acuden al servicio de odontología; aplicándoseles el cuestionario y obteniendo lo siguiente:

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,948	26

Interpretación:

Se obtuvo como alfa de Cronbach el resultado de 0.948.

Se concluyó que el instrumento obtuvo una confiabilidad buena para la investigación. Por ello se puede utilizar en el documento.

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
96,7000	60,965	20,25212	26

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

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE :	Gianella Cuya Vallas y Mayra Gabriela Flores Guzmán
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Calidad de atención del usuario externo del servicio de odontología de un Centro de Salud de distrito EL AGUSTINO 2021.
1.3. ESCUELA PROFESIONAL :	Estomatología
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	<i>KR-20 Kuder Richardson</i> () <i>Alfa de Cronbach.</i> (x)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN :	27 de Agosto del 2021
1.7. MUESTRA APLICADA :	30 usuarios

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	Valor alfa Cronbach (cuestionario de calidad de atención) = 0.948
---	---

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

El cuestionario de calidad de atención presenta un valor de alfa de 0.948 indicando una alta fiabilidad , haciéndolo aplicable para el estudio de investigación, no se requeridos la corrección en ítems ni omisión.



Mayra Gabriela Flores Guzman
DNI: 72445487



Gianella Cuya Vallas
DNI: 70672796



Estadístico:

ANEXO 4

SOLICITO PARA LA EJECUCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

MG. ERIC GIANCARLO BECERRA ATOCHE
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE ESTOMATOLOGIA
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – PIURA

Nosotras CUYA VALLAS, GIANELLA identificada con DNI N° 70672796 con domicilio en Av. Separadora Industrial 1218 Ate y FLORES GUZMAN, MAYRA GABRIELA identificada con DNI N° 72445487 con domicilio en Calle Unión 811 – El Agustino, alumnas del TALLER DE TESIS DE UNIVERSIDADES NO LICENCIADAS DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO FILIAL PIURA.

Solicitamos autorización para la ejecución de nuestro proyecto de tesis titulado: “Calidad de atención del usuario externo del servicio de odontología de un Centro de Salud de distrito EL AGUSTINO 2021”, que será ejecutado en el Centro de Salud “Madre Teresa de Calcuta” a cargo de la Dra. Jessica Evelyn Marco Virhuez, mediante un cuestionario presencial. Dicho proyecto de tesis tiene como asesora a la Dra. Fiorella Claudet Sánchez.


Agradezco de antemano la atención prestada a la presente. Quedo a Ud.

Lima, 23 de Agosto del 2021



Mayra G. Flores Guzman

DNI: 72445487



Gianella Cuya Vallas

DNI: 70672796

ANEXO 5

AUTORIZACION DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO



“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Piura, 04 de septiembre de 2021

CARTA DE PRESENTACIÓN N° 414-2021/ UCV-EDE-P13-F01/PIURA

Doctora

Jessica Evelyn Marco Virhuez

Directora del Centro de Salud “Madre Teresa de Calcuta”

Lima. -

De mi especial consideración

Es grato dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo, y a la vez, presentarle a las alumnas **CUYA VALLAS GIANELLA** identificada con DNI N° 70672796 y **FLORES GUZMAN MAYRA GABRIELA** identificada con DNI N° 72445487, quienes están realizando el Taller de Titulación en la Escuela de Estomatología de la Universidad César vallejo – Filial Piura y desea realizar su Proyecto titulado “**Calidad de atención del usuario externo del servicio de odontología de un Centro de Salud de distrito EL AGUSTINO 2021**”.

Por lo tanto, solicito a usted permitir que las alumnas puedan ejecutar su trabajo de investigación en la institución que usted dirige.

Asimismo, hacemos de conocimiento que esta carta solo tiene validez virtual, pues por motivos de pandemia no entregamos el documento de manera física.

Sin otro particular, me despido de Ud.

Atentamente,



Mg. Eric Giancarlo Becerra Atoche
Director Escuela de Estomatología

c.c.

ANEXO 6

RESPUESTA DEL CENTRO DE SALUD CON SELLO Y FIRMA



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

Piura, 04 de septiembre de 2021

CARTA DE PRESENTACIÓN N° 414-2021/UCV-EDE-P13-F01/PIURA

Doctora
Jessica Evelyn Marco Virhuez
Directora del Centro de Salud "Madre Teresa de Calcuta"
Lima -

De mi especial consideración

Es grato dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo, y a la vez, presentarle a las alumnas **CUYA VALLAS GIANELLA** identificada con DNI N° 70672796 y **FLORES GUZMAN MAYRA GABRIELA** identificada con DNI N° 72445487, quienes están realizando el Taller de Titulación en la Escuela de Estomatología de la Universidad César vallejo – Filial Piura y desea realizar su Proyecto titulado "Calidad de atención del usuario externo del servicio de odontología de un Centro de Salud de distrito EL AGUSTINO 2021".

Por lo tanto, solicito a usted permitir que las alumnas puedan ejecutar su trabajo de investigación en la institución que usted dirige.

Asimismo, hacemos de conocimiento que esta carta solo tiene validez virtual, pues por motivos de pandemia no entregamos el documento de manera física.

Sin otro particular, me despido de Ud.

Atentamente,



Mg. Eric Giancarlo Becerra Atoche
Director Escuela de Estomatología

c.c.



ANEXO 7

PRUEBA PILOTO

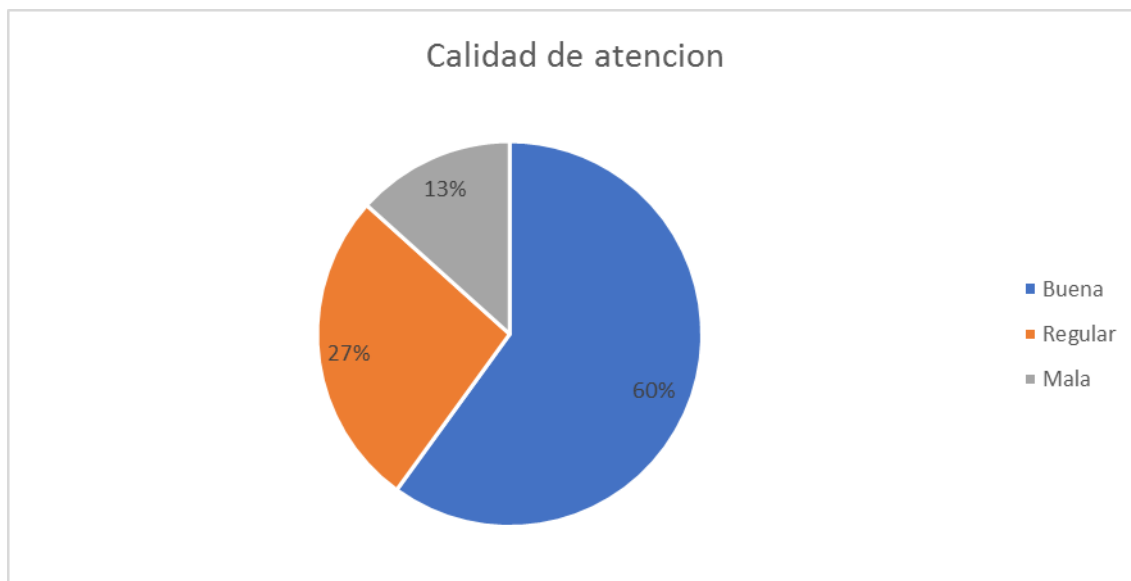
Tabla 01. Calidad de atención del usuario externo del servicio de odontología de un Centro de Salud del distrito El Agustino, 2021.

	N	%
Buena	18	60
Regular	8	27
Mala	4	13
Total	30	100

Fuente: Base propia de los autores
Estadística: frecuencia (N), porcentaje (%)

En la tabla 01 se muestra que el mayor nivel de calidad de atención del usuario externo fue “buena” 18 (60%) seguido de “regular” con un 8 (27%) y “mala” 4(13%).

Gráfico 01



En el gráfico 01 se observa que el 60% de los usuarios externos consideran “Buena” la calidad de atención. Un 27% de ellos consideran que la atención se encuentra en un nivel “regular” y solo un 13% considera que un nivel bajo de calidad de atención.

Se observa con mayor predominio “buena” en el nivel de calidad de atención odontológica.

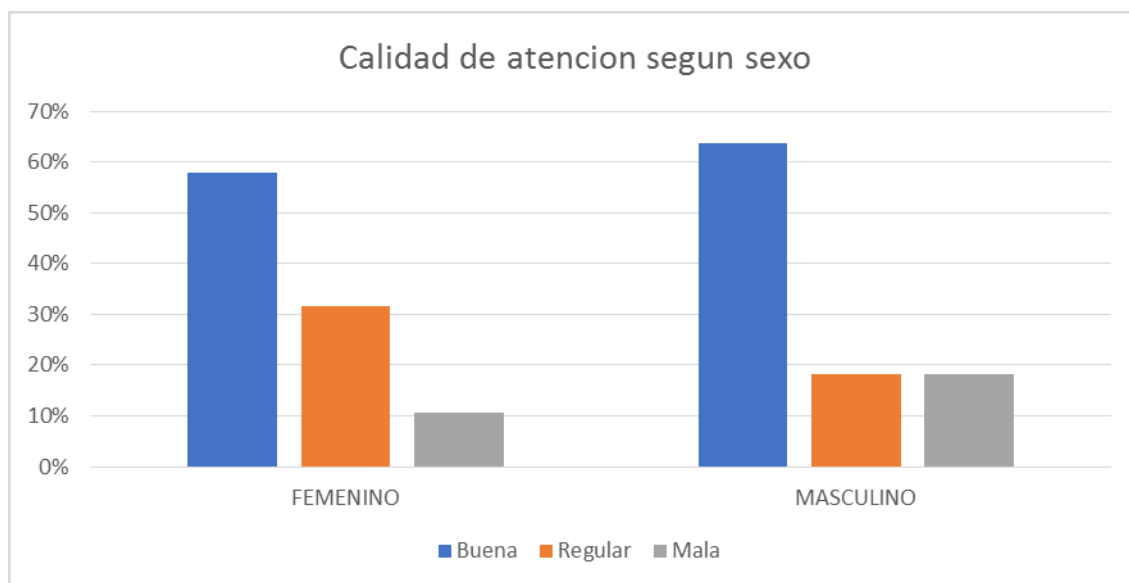
Tabla 02. Calidad de atención del usuario externo del servicio de odontología según sexo de un Centro de Salud del distrito El Agustino 2021.

Sexo	Calidad de atención						Total	P	
	Buena		Regular		Mala				
	N	%	N	%	N	%			
Femenino	11	58	6	32	2	11	19	100	0.67*
Masculino	7	64	2	18	2	18	11	100	
Total	18	60	8	27	4	13	30	100	

Fuente: Base propia de los autores
 Estadística: frecuencia (N), porcentaje (%)
 *Prueba chi cuadrado. Nivel de significancia 0.05

En la tabla 02 se muestra que el sexo femenino considero una calidad de atención buena 11(58%), Regular 6(32%) y Mala 2(11%). Por otro lado, el sexo masculino considero un nivel de calidad de atención Buena 7 (64%), Regular 2(18%), Mala 2(18%). Según la evaluación del Chi cuadrado de Pearson se obtuvo un p-valor 0.67 superior a 0.05, demostrando que no existe diferencia significativa entre el sexo y nivel de calidad de atención al usuario externo del servicio de odontología.

Gráfico 02



Con un valor de 0.67 para el p-valor o sig. Superior a 0.05 nivel de significancia se acepta que no existe diferencia significativa entre el sexo y la calidad de atención al usuario externo del servicio de odontología. En el gráfico 02 se observa que un 58% de las mujeres consideraron una calidad de atención “buena” y un 64% de los

varones consideraron como “buena”. Un 32% de las mujeres considera regular la calidad y un 18% de varones lo consideran regular. Un 11% de mujeres consideran una mala la calidad de atención y los varones en un 18%. En conclusión, se observa que existe una ligera tendencia de los varones a considerar un nivel de calidad de atención como mala.

Tabla 03. Calidad de atención del usuario externo del servicio de odontología según el grupo etáreo de un Centro de Salud del distrito El Agustino, 2021.

Grupo etáreo	Calidad de atención						Total	p
	Buena		Regular		Mala			
	N	%	N	%	N	%	N	%
18-30 años	7	70	3	30	0	0	10	100
31-40 años	3	38	4	50	1	13	8	100
41-50 años	1	25	0	0	3	75	4	100
51-60 años	4	80	1	20	0	0	5	100
61 años a mas	3	100	0	0	0	0	3	100
Total	18	60	8	27	4	13	30	100

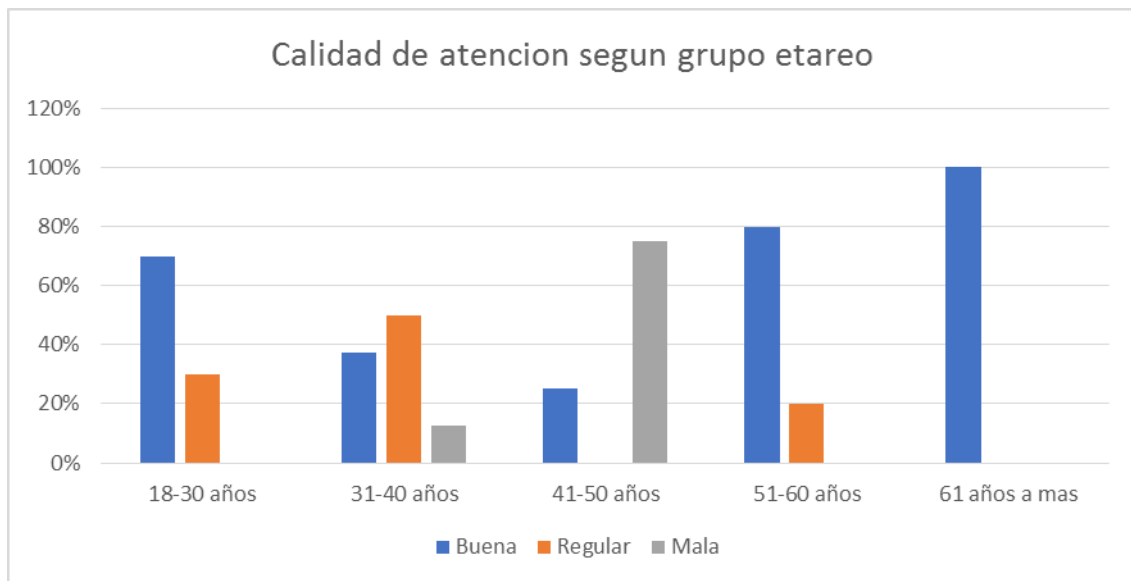
Fuente: Base propia de los autores

Estadística: frecuencia (N), porcentaje (%)

*Prueba chi cuadrado. Nivel de significancia 0.05

En la tabla 03 se demostró que los usuarios entre los 18-30 años consideraron una calidad de atención “buena” 7(70%), “regular” 3(30%), “mala” 0(0%); usuarios entre los 31-40 años consideraron como “buena” 3 (38%), “regular” 4(50%), “mala” 1(13%); usuarios entre 41-50 años consideraron “buena” 1(25%), “regular” 0(0%), “mala” 3(75%); entre los 51-60 años consideraron “buena” 4(80%), “regular” 1(20%), “mala” 0(0%). Y por último entre los 61 años a más consideraron calidad “buena” 3(100%), “regular” 0(0%), “mala” 0(0%). Según la evaluación del Chi cuadrado de Pearson se obtuvo un p-valor de 0.01 siendo inferior a 0.05. Demostrándose que existe una diferencia significativa entre el grupo etáreo y la calidad de atención al usuario externo del servicio de odontología.

Gráfico 03



En el gráfico se observa que el grupo etáreo de 61 a más el 100% consideran una calidad de atención “buena”. Los usuarios de 51 a 60 años 20% consideraron “regular” y un 80% “buena” la calidad de atención. En los pacientes de edad de 41 a 50 años solo un 25% consideraron “buena” la calidad de atención y un 75% lo consideraron “mala”. En el grupo de edad de 31 a 40 años el 38% consideraron “buena”, el 50% “regular” y el 13% “mala”. En el grupo de usuarios entre 18 a 30 años en su mayoría 70% considera “buena” la calidad de atención y un 30% lo considera “regular”. Además, se demostró que las edades comprendidas entre los 31 a 40 años y de 41 a 50 años presentaron más inconformidad en la calidad de atención; sin embargo, los grupos etarios de mayor edad presentaron una mejor “buena” calidad de atención.

Tabla 04. Calidad de atención del usuario externo del servicio de odontología según el grado de instrucción de un Centro de Salud del distrito El Agustino 2021.

Grado de instrucción	Calidad de atención						Total	P
	Buena		Regular		Mala			
	N	%	N	%	N	%		
Primario	3	50	3	50	0	0	6	100
Secundaria	12	60	5	25	3	15	20	100
Superior	3	75	0	0	1	25	4	100
Total	18	60	8	27	4	13	30	100

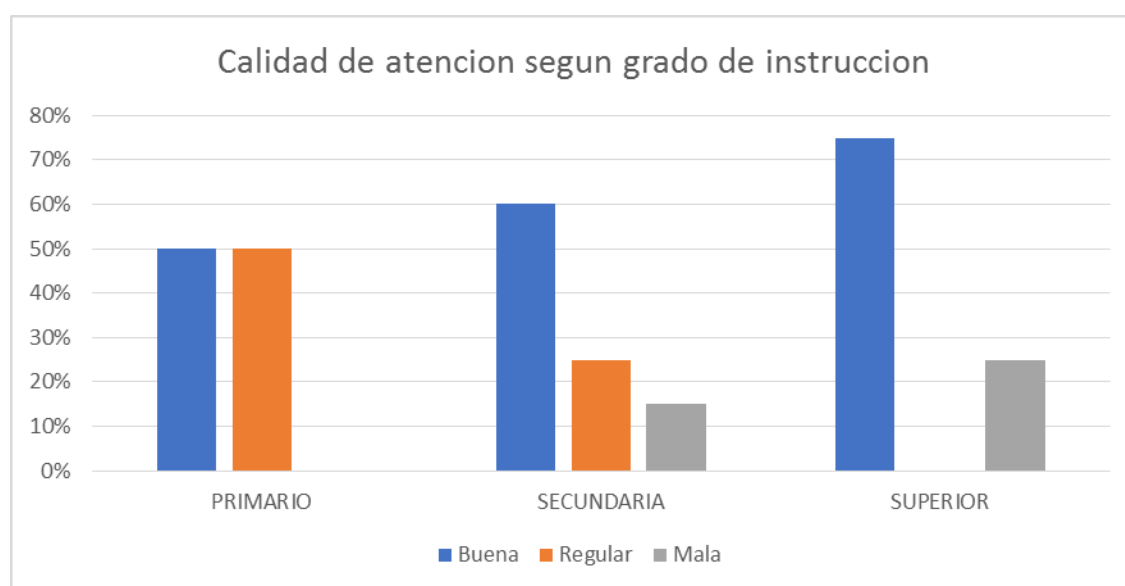
Fuente: Base propia de los autores

Estadística: frecuencia (N), porcentaje (%)

*Prueba chi cuadrado. Nivel de significancia 0.05

En la tabla 04 se demostró que el grado de instrucción primario consideraron que el nivel de calidad de atención fue “buena” 3(50%), “regular” 3(50%), “mala” 0(0%). El grado de instrucción secundario considero “buena” 12 (60%), “regular” 5(25%), “mala” 3(15%). La educación superior considero como Buena 3(75%), Regular 0(0%), Mala 1(25%). Según la evaluación del Chi cuadrado de Pearson se obtuvo un p-valor de 0.43, siendo superior a 0.05, demostrándose que no existe diferencia significativa entre el grado de instrucción y el nivel de calidad de atención al usuario externo del servicio de odontología.

Gráfico 04



Según el gráfico 04 se demuestra que los usuarios con educación primaria califican en 50% la calidad de atención como "buena" y en 50% como regular. De los usuarios con educación secundaria califican en 60% la atención como buena, en 25% la calidad de atención como regular y 15% la calidad de atención como mala. Los usuarios con educación superior califican en 75% la atención como buena y en 25% la calidad de atención como mala. Además, se observa que los grupos de nivel secundario y educación superior son los que en bajas proporciones consideraron la calidad de atención como "mala".

ANEXO 8

GRAFICOS

Gráfico 1. Calidad de atención al usuario externo del servicio de odontología de un Centro de Salud del distrito el Agustino 2021.



Gráfico 2. Calidad de atención al usuario externo del servicio de odontología según sexo de un Centro de Salud del distrito el Agustino 2021.

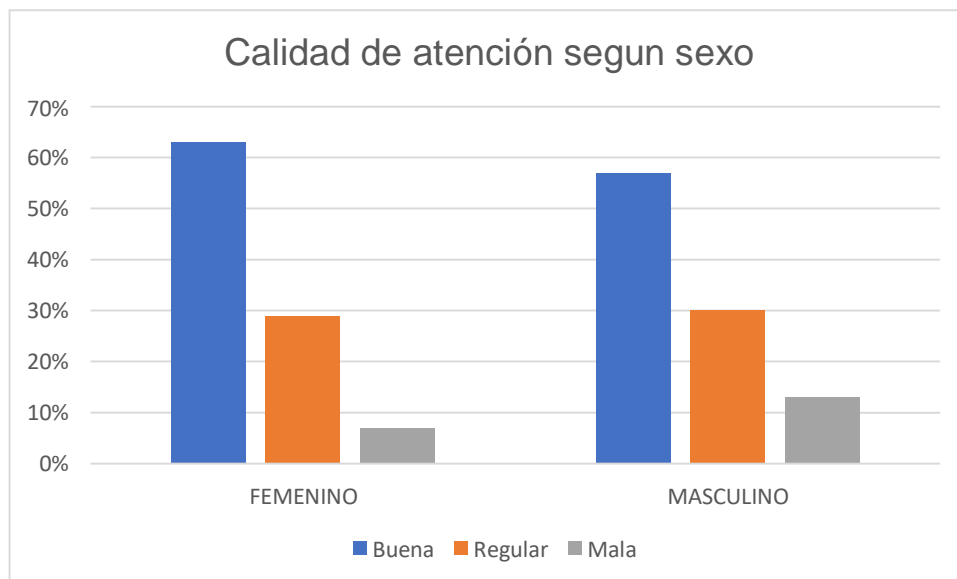


Gráfico 3. Calidad de atención al usuario externo del servicio de odontología según grupo etáreo de un Centro de Salud del distrito el Agustino 2021.

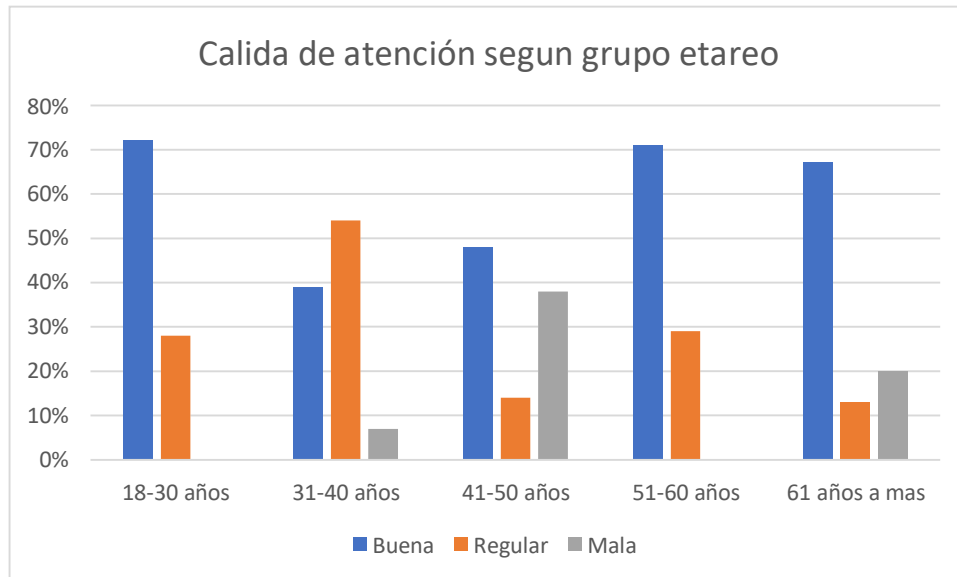
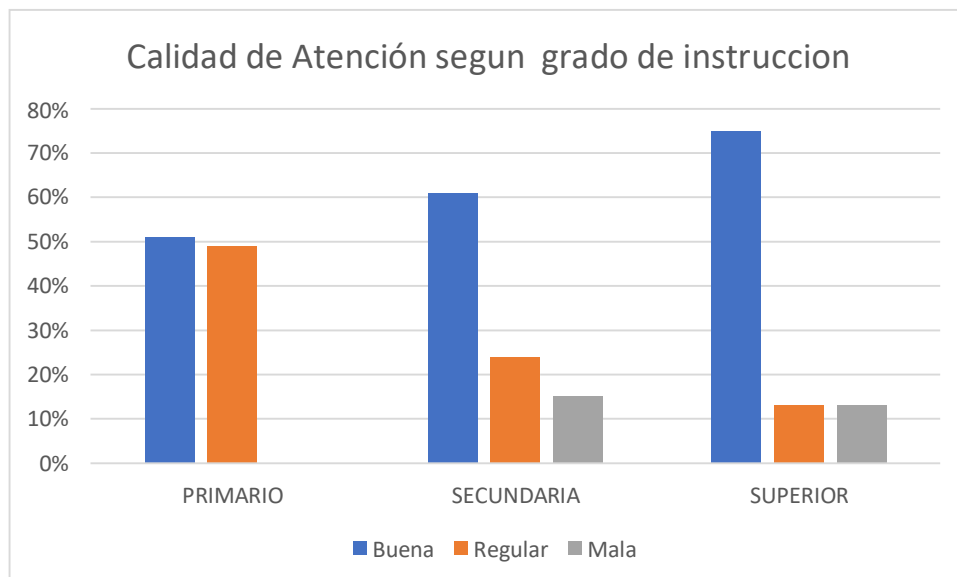


Gráfico 4. Calidad de atención al usuario externo del servicio de odontología según grado de instrucción de un Centro de Salud del distrito El Agustino 2021.



ANEXO 9

EVIDENCIA DEL LLENADO DE ENCUESTAS

