



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Percepción de la Atención Del Paciente Sobre la Calidad del
Servicio de Odontología en el Centro de Salud Metropolitano
Tacna, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Mamani Espillico de Vargas, María del Pilar (ORCID: 0000-0003-4301-7737)

ASESOR:

Mtro. Ruiz Barrera, Lázaro (ORCID: 0000-0002-3174-7321)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedicado a mi familia por el apoyo brindado y por estar presente en cada paso, principalmente por ser mi fuente de motivación para seguir siempre adelante

Agradecimientos

Un agradecimiento a mi familia por su apoyo para poder llegar a esta instancia, gracias por su cariño y comprensión. Gracias a mis maestros por todos los conocimientos compartidos y gracias sobre todo a mi asesor, por brindarme su tiempo, conocimiento y motivación para hacer posible esta tesis.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos.....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de Tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de Investigación.....	16
3.2. Variables y Operacionalización.....	16
3.3. Población, Muestra y Muestreo.....	17
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	19
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de Análisis de Datos	22
3.7. Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS.....	24
4.1. Resultados Descriptivos.....	24
4.2. Resultados Inferenciales.....	27
4.3. Contraste de Hipótesis.....	28
V. DISCUSIÓN	41
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS.....	47
ANEXOS	52

Índice de Tablas

Tabla 1 Validez del Instrumento a través de Juicio de Expertos	21
Tabla 2 Tabla de Frecuencias variable Percepción de la atención	24
Tabla 3 Tabla de Frecuencias variable Calidad del servicio.....	25
Tabla 4 Tabla Cruzada variable Calidad del servicio y Percepción de la atención	26
Tabla 5 Pruebas de Normalidad Calidad del servicio y Percepción de la atención	27
Tabla 6 R de Pearson	28
Tabla 7 Rho de Spearman	28
Tabla 8 R de Pearson - Variable Calidad del servicio y Percepción de la atención	29
Tabla 9 Rho de Spearman - Variable Calidad del servicio y Percepción de la atención.....	30
Tabla 10 R de Pearson - Dimensión Tangibilidad y Percepción de la atención ..	31
Tabla 11 Rho de Spearman - Dimensión Tangibilidad y Percepción de la atención	32
Tabla 12 R de Pearson - Dimensión Fiabilidad y Percepción de la atención	33
Tabla 13 Rho de Spearman - Dimensión Fiabilidad y Percepción de la atención	34
Tabla 14 R de Pearson - Dimensión Capacidad de Respuesta y Percepción de la atención.....	35
Tabla 15 Rho de Spearman - Dimensión Capacidad de Respuesta y Percepción de la atención	36
Tabla 16 R de Pearson - Dimensión Seguridad y Percepción de la atención	37
Tabla 17 Rho de Spearman - Dimensión Seguridad y Percepción de la atención	38
Tabla 18 R de Pearson - Dimensión Empatía y Percepción de la atención	39
Tabla 19 Rho de Spearman - Dimensión Empatía y Percepción de la atención ..	40

RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre la percepción de la atención del paciente y la calidad del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, aplicada, no experimental, de corte transversal y correlacional.

Las conclusiones evidencian que: De 80 pacientes encuestados, 12,5% calificaron la Percepción de la atención como baja, 48,8% como media y 38,8% como alta. Asimismo, el 45,0% calificaron la Calidad del servicio como baja, 48,8% como media y 6,3% como alta. La correlación entre las variables Calidad del servicio y Percepción fue moderada con tendencia directa y positiva. No existe correlación entre la dimensión tangibilidad y percepción del paciente. No existe correlación entre la dimensión fiabilidad y percepción del paciente. La correlación entre dimensión capacidad de respuesta y percepción fue media con tendencia directa y positiva. La correlación entre la dimensión seguridad y percepción fue media con tendencia directa y positiva. La correlación entre la dimensión empatía y percepción fue media con tendencia de directa y positiva.

Palabras clave: Calidad del servicio, percepción de calidad, pacientes, Centro de Salud Metropolitano, odontología.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the relationship between the perception of patient care and the quality of the dentistry service in the Metropolitan Health Center Tacna, 2021. The methodology used was a quantitative approach, applied, not experimental, cutting cross-sectional and correlational.

The conclusions show that: Of 80 patients surveyed, 12.5% rated Perception of care as low, 48.8% as medium and 38.8% as high. Likewise, 45.0% rated Service Quality as low, 48.8% as medium and 6.3% as high. The correlation between the variables Quality of service and Perception was moderate with a direct and positive trend. There is no correlation between the tangibility dimension and the patient's perception. There is no correlation between the reliability dimension and patient perception. The correlation between the response capacity dimension and perception was medium with a direct and positive trend. The correlation between the security dimension and perception was medium with a direct and positive trend. The correlation between the empathy and perception dimension was medium with a direct and positive trend.

Keywords: Quality of service, quality perception, Patients, Metropolitan Health Center, odontology.

I. INTRODUCCIÓN

El tema de calidad en las prestaciones sanitarias en los últimos años ha tenido una notable importancia en los organismos de salud a nivel internacional. Esto debido a que es un aspecto básico del desarrollo humano; asimismo para poder establecer los patrones de calidad en los servicios sanitarios en las diferentes naciones de Latinoamérica, la Organización Mundial de la Salud (OMS) viene realizando estrategias para mejorar la calidad y eficiencia de la atención de las prestaciones de salud, además de mejorar la eficacia en el empleo de los recursos asignados.

Se debe considerar que brindar un servicio de salud es tener presente al individuo, familia y a la comunidad, así mismo ofrecer un excelente grado de atención como seguridad, atención oportuna, efectiva y eficiente. Los servicios de salud deben garantizar la promoción, prevención, curación y rehabilitación de la salud y confort de la comunidad, para fortalecer los servicios se debe estructurar de forma apropiada el buen manejo de los recursos humanos y materiales, estableciendo y empleando las reglas, guías de práctica clínica, procedimientos y los protocolos necesarios para el diagnóstico terapéutico. (Gómez-Fröde, 2018).

Actualmente referirse a la calidad en prestaciones sanitarias gana cada vez más consideración. El rendimiento en calidad se sostiene en la medida de resultados, de procesos y de la satisfacción de los usuarios y familiares, teniendo como propósito alcanzar mejorar permanente. Existen diferentes elementos que se deben considerar para impulsar la atención con calidad, cómo se realizan los procedimientos, como es el trato del personal con los usuarios, ambientes adecuados para la atención, estas herramientas permitirán mejorar la calidad de atención y tendrá impacto final en la población. Se debe trabajar constantemente para mejorar la satisfacción de los usuarios, la relación con comunidad, y laborar unidos en equipo. (Forrellat-Barrios, 2014).

En el Perú, el Ministerio de Salud (MINSA) presenta la unidad funcional de administración de la calidad sanitaria el cual promueve la política nacional de calidad sanitaria y del sistema de gestión de la calidad, asimismo presenta como objetivo reestablecer la atención en los servicios sanitarios con el fin de alcanzar la satisfacción y optimizar la atención de salud de la comunidad. (MINSA, 2017)

Para acceder a los servicios sanitarios en el Perú es por medio del sector público y privado. El estado peruano es el responsable de administrar el sector público que está organizado según el modelo contributivo ya sea directo e indirecto. Así mismo el subsidio indirecto brinda las prestaciones por medio de la red de salud MINSA, las atenciones se realizan por medio de un procedimiento de afiliación de salud integral SIS o a través de un copago, en distintos hospitales, establecimientos de salud e institutos especializados. Por otro lado, está el régimen contributivo directo al cual tiene acceso los trabajadores que se encuentran en planilla pueden acceder a ESSALUD, y el sector privado a través corporaciones prestadoras de servicio EPS. Las fuerzas armadas y policía nacional tienen su propio subsistema de salud integrado (Hernández et al., 2019).

Para (Chuqui, 2020), en su investigación sobre la “calidad de las atenciones en relación con las satisfacciones de los usuarios con los servicios odontológicos de una posta” da a conocer que el estado de salud oral en el Perú no cuenta con mucha notoriedad y no presenta la atención necesaria por el estado, ya que no existen los suficientes tratamientos requeridos por la población, el profesional de salud no brinda una calidad de atención adecuada. Además, refiere que la satisfacción es producto de una excelente atención realizada por el personal sanitario, en el cual el paciente sienta mejoría del malestar que aqueja, así se establecería que el tratamiento fue satisfactorio.

Por otra parte, se elaboraron múltiples estudios para cuantificar la calidad del servicio por medio de la satisfacción del paciente, ante la gran cantidad de centros de salud en el Perú, así mismo existe un elevado grado de descontento por los usuarios que acuden por atención al sector público, por lo cual existe la necesidad de descubrir innovadoras estrategias que sean de fácil aplicación para conseguir resultados que faciliten en la identificación de las principales causas del grado de descontento, y así ejecutar nuevas medidas que ayuden al desarrollo constante de la calidad de atención en los centros de salud, basados en cómo perciben los pacientes la calidad de atención recibida.

Por otra parte, a nivel local, las prestaciones que ofrece el Ministerio de Salud llevan bastantes años prestando atención odontológica a la población en general, así como en el Centro de Salud Metropolitano de la ciudad de Tacna, al cual acuden los pacientes solicitando asistencia, pero muchos de ellos logran su objetivo,

reciben atención deficiente, el tiempo de espera es largo, el tiempo entre citas es muy largo lo que conlleva a que muchos pacientes no continúen con su tratamiento, el servicio no cuenta con tratamientos especializados, escasos insumos y equipos, el trato de personal no es cordial, por lo tanto los usuarios no reciben la calidad de atención esperada. El balance del nivel de satisfacción de los pacientes debe ser una planificación constante en salud, con el fin de que los servicios de salud brinden una excelente atención.

Así mismo el Centro de Salud Metropolitano Tacna se encuentra situado en el distrito de Tacna en la calle Federico Barreto N° 101- cercado, presenta una construcción moderna inaugurada en octubre del 2020. El consultorio de odontología esa situado el segundo piso, cuenta con un solo ambiente amplio donde se distribuyen las 03 unidades dentales completas (sillones), laboran 3 profesionales estomatólogos (2 nombrados y 1 SERUMS ad honorem). El servicio cuenta con 03 unidades dentales, 01 equipo de Rx, 01 esterilizador con generador eléctrico de vapor 20lt, 03 destartarizador ultrasónico, 02 lámparas de fotocurado, 01 refrigerador de 4 p3, 03 set instrumental para curaciones dentales, 03 set de instrumentos para diagnosticar, 03 set de instrumentos para endodoncia, 03 set de instrumentos de exodoncia, 04 cubos a pedal de acero inoxidable para desechos, 01 tacho metálico para papeles, 01 bandeja acrílica doble para escritorio, 01 escritorio, 02 sillas metálica apilable, 01 silla giratoria de metal con ruedas, 01 aparador de acero inoxidable para material o instrumental estéril, 03 armarios de acero inoxidable para instrumental dental de 2 cuerpos, 03 mesas de acero inoxidable tipo mayo.

A pesar del tiempo y los avances científicos, tecnológicos y prácticos, todavía no se estima el grado de satisfacción que perciben los pacientes en cuanto a la calidad de atención del servicio de odontología. Las dificultades expuestas se enfocan en cómo es percepción del usuario en cuanto a la calidad del servicio de odontología. Actualmente no hay evidencias de investigaciones que informen la eficacia de los procedimientos efectuados en el servicio de odontología, así mismo se ignora la percepción de satisfacción de os usuarios en cuanto a ubicación y confort de los distintos espacios. Por tal motivo se pretende realizar la presente investigación.

En base a lo expuesto se formula el siguiente problema general de investigación ¿Cuál es la relación entre la percepción de la atención del paciente y la calidad del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021? el cual permitirá identificar las causas, analizar las consecuencias y llegar a soluciones en beneficio de los usuarios para ofrecer atención de salud de calidad; proponiéndose para su abordaje las siguientes formulaciones de problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación entre la dimensión tangibilidad y la percepción de la atención del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021?, b) ¿Cuál es la relación entre la dimensión fiabilidad y la percepción de la atención del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021?, c) ¿Cuál es la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la percepción de la atención del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021?, d) ¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad y la percepción de la atención del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021? y e) ¿Cuál es la relación entre la dimensión empatía y la percepción de la atención del paciente del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021?.

Para la resolución del problema general, se formula el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre la percepción de la atención del paciente y la calidad del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021. El mismo que logra su resolución con el cumplimiento de los siguientes objetivos específicos: a) Determinar la relación entre la dimensión tangibilidad y la percepción de la atención del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021, b) Determinar la relación entre la dimensión fiabilidad y la percepción de la atención del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021, c) Determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la percepción de la atención del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021, d) Determinar relación entre la dimensión seguridad y la percepción de la atención del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021 y e) Determinar la relación entre la dimensión empatía y la percepción de la atención del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021.

La resolución del problema conlleva a la formulación de la hipótesis general, la cual indica que: Existe relación entre la percepción de la atención con la calidad del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021. Tomando en cuenta dicha proposición, se plantean las siguientes hipótesis específicas: a) Existe relación entre la dimensión tangibilidad con la percepción de la atención del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021, b) Existe relación entre la dimensión fiabilidad con la percepción de la atención del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021, c) Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta con la percepción de la atención del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021, d) Existe relación entre la dimensión seguridad con la percepción de la atención del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021 y e) Existe relación entre la dimensión empatía con la percepción de la atención del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021.

La investigación expone una justificación teórica ya que se fundamenta por la definición de las teorías de calidad sanitaria que se basa en el componente técnico, interpersonal y confort. Así mismo, es necesario conocer la percepción de los usuarios sobre el servicio y la calidad de atención que este ofrece, ya que es muy importante la retroalimentación para la institución a fin de lograr una mejora continua para conseguir la preferencia del cliente (paciente).

A nivel práctico se hace necesario conocer cuál es la percepción de los usuarios acerca del servicio de odontología del Centro de Salud Metropolitano Tacna y así dar a conocer al profesional de salud esta información y lo importante que es la calidad de atención a los pacientes.

La investigación se efectuará respetando la metodología de investigación de los trabajos científicos previos. Conjuntamente se justifica ya que no hay evidencias de investigaciones que informen la eficacia de los procedimientos efectuados en el servicio de odontología del Centro de Salud Metropolitano de la ciudad de Tacna, así mismo se ignora la percepción de agrado de los usuarios en cuanto a ubicación y confort de los distintos espacios lo cual servirá como un referente para conocer la realidad del establecimiento de salud, aportando información valiosa para estudios posteriores.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional Silva et al. (2021) realizaron una investigación titulada “the relationship between service quality, customer satisfaction, and customer loyalty: A case study of a trading company in Mexico, con el propósito de conocer la relación entre la calidad en el servicio y la satisfacción del cliente. La metodología fue desarrollada empleando el método “estudio de caso”, correlacional, descriptivo y exploratorio. En base a los resultados se halló una correlación altamente significativa, positiva entre calidad del servicio y la satisfacción del usuario según el coeficiente de relación Rho de Spearman =0.820.

De igual modo, la investigación realizada por Mendoza (2020) en su artículo “percepción del paciente acerca de la calidad de atención odontológica “donde destaca como objetivo principal, establecer la percepción del paciente sobre la calidad del servicio y atención odontológica ofrecida en la clínica de la facultad de odontología de la Universidad de San Francisco Xavier de Chuquisaca Bolivia. Metodología: cualitativa y técnica de análisis descriptiva. Los resultados revelaron que: los trabajadores fueron amables a la hora de atención al paciente y los costos de los tratamientos fueron accesibles. Las conclusiones fueron: que la percepción del paciente en relación a la calidad del servicio y atención odontológica ofrecidos en la clínica, fue aceptable.

Además, se presenta la investigación realizada por Gonzales et al. (2019) en su artículo “calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario, México” destaca como objetivo principal evaluar la calidad de la atención odontológica a través de las dimensiones de estructura, procesos y resultados desde el punto de vista de satisfacción del paciente en unidades de un sistema local de salud. La metodología fue cuantitativa, descriptiva y prospectiva. Los resultados evidencian que: el 90% de los pacientes que respondieron las encuestas, mencionó que reciben buen trato; al 67.5% le brindaron una explicación acerca de su tratamiento, al 74.5% le brindaron charlas educativas sobre salud oral, el 36.5 % mencionó que el periodo de espera fue óptimo porque (menos de 20 minutos), el 44.5% lo calificó bueno (menos a 40 minutos). Las conclusiones mencionan que: el grado de satisfacción de los usuarios estuvo en base al trato amable, el tiempo dedicado a la explicación de los procedimientos, calidad del trabajo realizado, así como la ausencia de dolor durante la atención realizada.

Asimismo, Fariño et al. (2018) realizaron un estudio denominado “satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud en la ciudad de Milagro, Guayas – Ecuador, 2013-2017” con el objetivo de determinar la relación existente entre la satisfacción de usuario y calidad en las unidades primarias. Metodología cuantitativa, transversal, no experimental y descriptiva. Resultados, se halló una relación estrecha entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario.

Adicionalmente, la investigación realizada por (Murillo & Morales, 2018) en su artículo titulado “expectativa y percepción de calidad de atención odontológica en la comunidad del cantón Junín - Ecuador” destacando como objetivo principal establecer la calidad percibida por los pacientes en relación a la atención odontológica ofrecida por alumnos de la carrera de odontología de la USGP. La metodología; fue descriptiva de corte transversal. Los resultados muestran que: la atención obtenida fue favorable, destacando la satisfacción de los pacientes.

Igualmente, se tiene la investigación realizada por (Capote & Peña, 2018) en su artículo “Estado actual de la evaluación de la calidad en los servicios de estomatología en Cuba” destaca como objetivo principal explicar las características de la evaluación de la calidad en los servicios de Odontología en Cuba. Metodología: descriptiva y transversal. Instrumento: documentos y estudios publicados en los últimos diez años de Cuba. Conclusiones: al evaluar la calidad de los servicios odontológicos en Cuba, fue necesario realizar una actualización o rediseñar la metodología.

Conjuntamente, en la investigación realizada por Lora, et al. (2016), en su artículo “percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia”, teniendo el objetivo general describir el grado de calidad y satisfacción percibido por los pacientes que asisten al área de odontología de una clínica universitaria en Cartagena, Colombia. Metodología; de corte transversal. Resultados, al vincular las variables sociodemográficas con el grado de calidad y satisfacción percibido, no se halló asociación estadísticamente importante con ni una de las variables en estudio. Conclusión: el grado de calidad y la satisfacción general percibido por los pacientes del servicio de odontología fue agradable; no obstante, esto no fue una evidencia que asegure que haya calidad, por tanto, la institución debe realizar seguimiento continuo de la satisfacción de los

pacientes, porque se evidenció que, en algunos indicadores como recursos humanos, existe cierto descontento por parte de los pacientes.

A nivel nacional, Cacho (2020) llevó a cabo la investigación “Calidad de atención y satisfacción, según la percepción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Art´C.” con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción, de acuerdo a la percepción de los usuarios atendidos en Lambayeque, se utilizó la metodología cuantitativa, no experimental, correlacional y transversal. Los resultados afirman que, de acuerdo a la percepción de los pacientes, se encontró vinculación entre la calidad de atención y la satisfacción en las dimensiones de calidad, la que más predomina es la seguridad considerada como buena 93.9%, seguido de la empatía considerada buena 93.1%, capacidad de respuesta calificada como regular con un 73.9% y elementos tangibles calificada como regular con un 67.7%. Se halló vinculación directa significativa ($p < 0,01$), entre las dimensiones de la calidad de atención y de la satisfacción.

Igualmente se presenta la investigación realizada por Hinostroza (2019) en su tesis de maestría “percepción de Calidad de Atención del Usuario: Servicio de Odontología puesto de Salud de San Cristóbal - Ayacucho. 2018” destaca como objetivo principal, establecer la percepción del paciente a cerca de la calidad de atención en el servicio de odontología del Puesto de salud Villa San Cristóbal, Ayacucho, 2018. Metodología de nivel descriptivo simple, enfoque cuantitativo. Conclusión: La percepción de la calidad de atención en relación a la dimensión técnica fue mediano (48,4%); en cuanto a la dimensión humana fue mediano (41,0%); en la dimensión del entorno fue buena (53,9%) y para la dimensión calidad de atención integral fue mediano (37,8%).

Seguidamente está Misari (2018) en su tesis de maestría “Calidad de servicio en la atención odontológica en pacientes que acuden al hospital Carlos Showing Ferrari y al Centro de Salud Aparicio Pomares Huánuco 2018” destaca como objetivo principal, establecer la calidad de atención estomatológica ofrecida a los usuarios que asisten al Hospital Showing Ferrari y al Centro de Salud Aparicio Pomares Huánuco 2018. Metodología: prospectivo transversal. Conclusiones; al realizar las comparaciones de las variables, se determinó que la edad, sexo y grado de instrucción no interfiere en la evaluación de la calidad de atención del servicio de odontología en ambos establecimientos de salud.

Igualmente, (Jesus, 2017) en su tesis de maestría “satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud” destaca el objetivo principal establecer la vinculación que hay entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención odontológica del Centro de Salud “Delicias de Villa” Chorrillos, 2017. Metodología de enfoque cuantitativo. Conclusión: hay relación de satisfacción del paciente con la calidad de atención estomatológica en el Centro de Salud Delicias de Villa Chorrillos, con un $p=0,000 <0,05$, con un grado de asociación bajo a moderado de $r: 0.406$. Aporte; hay vinculación entre satisfacción del paciente y la calidad de atención recibida.

Asimismo, en la investigación realizada por Rodriguez (2016) con el título “Factores que intervienen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de una clínica odontológica universitaria.” Presentando como objetivo reconocer los elementos que interfieren en la percepción de la calidad de los pacientes que asistan la clínica de la facultad de odontología de la Universidad Nacional de San Marcos. Metodología; descriptivo, correlacional y transversal. Resultados; los factores socio-demográficos como edad y grado de instrucción de los usuarios contribuyeron en la percepción de la calidad, del mismo modo se estableció que las dimensiones alusivas a la calidad subjetiva como atención puntual y periodo de espera, estas contribuyeron desfavorablemente en la percepción de la calidad. Aporte; el presente estudio se muestran los resultados por dimensiones.

Así mismo en la investigación realizada por (Garcia & Gálvez, 2016) en su artículo científico “Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: Minsa–Essalud, Chongoyape -Perú” tiene el objetivo principal comparar el nivel de satisfacción de los pacientes relacionada a la calidad de atención obtenida en los Centros asistenciales de salud MINSA –EsSalud. Metodología: enfoque cuantitativo, diseño descriptivo, no experimental y de corte transversal. Conclusión: elevado grado de satisfacción de los usuarios que fueron atendidos en los consultorios de Essalud con 71,7% en comparación con los pacientes que se atendieron en los consultorios del MINSA con 44,6%.

A nivel local, Machaca (2021) efectuó la investigación “Nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el Policlínico Policial Tacna, durante el contexto Covid-19, 2020.” Teniendo como

propósito determinar si existe vinculación entre el grado de satisfacción del usuario y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico del Policlínico Policial durante el Covid-19, la metodología del estudio fue básica, enfoque cuantitativo, diseño descriptivo, transversal y correlacional. Los resultados determinan que presta una alta relación entre las variables, lo que indica una correlación directa y positiva entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente. Asimismo, existe una satisfacción global de 68.8%, los usuarios se encuentran muy conformes en la dimensión empatía e inconformes en relación a la tangibilidad.

Igualmente, Valenzuela (2020) llevó a cabo la investigación “calidad de los cuidados de atención de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente en el servicio de la unidad de cuidados intensivos en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2019” con el objetivo de establecer vinculación entre la calidad del cuidado de Atención de Enfermería y el nivel de satisfacción del usuario de UCI, dicho estudio fue de metodología descriptiva, transversal, correlacional; el instrumento aplicado fue la entrevista, aplicado a una muestra de 40 encuestados. El estudio concluye que el 62,50% se encuentra satisfecho, por tal motivo se determina la existencia de relación directa y significativa entre la satisfacción de los pacientes relacionada a la atención.

De igual forma Vásquez (2020) realizó la investigación con el objetivo de determinar la calidad del servicio y su influencia en la satisfacción del paciente en el Centro de Atención de Medicina Complementaria - ESSALUD, dicho estudio fue de metodología descriptiva, transversal, correlacional. El estudio concluye que de acuerdo al coeficiente de Nagelkerke, se determina que la variabilidad de la satisfacción del usuario depende del 63,9 % de la calidad del servicio. En cuanto a la fiabilidad el coeficiente depende del 74,1%, la capacidad de respuesta depende del 34,7%, la seguridad hospitalaria del 62,1 %, la empatía depende del 19,6 % y los elementos tangibles dependen del 36,2 %.

Finalmente Aragón (2018) realizó la investigación “calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del usuario en el Centro de Atención de Medicina Complementaria de la Red Asistencial Tacna – ESSALUD, año 2019” con el objetivo de determinar el índice de satisfacción percibido por el usuario externo frente a la calidad del servicio brindado por el Centro de Salud d Ciudad Nueva de Tacna, la metodología utilizada fue descriptiva, transversal, no experimental. Los

resultados demuestran que existe satisfacción en la dimensión fiabilidad con un 16.05% en capacidad de respuesta con un 15.36%, en seguridad 12.48% en empatía y en tangibilidad 14.58%. A nivel general, El 14.1% indica que se siente satisfecho frente a lo percibido en relación a la calidad.

Para desarrollar las teorías y enfoques teóricos empezaremos analizando las variables de estudio respecto al origen de la variable percepción, para el diccionario de la lengua española, precisa como la sensación interior que es el resultado de una impresión física, captada por medio de los sentidos corporales. (RAE, 2021).

Tomando en cuenta la teoría de Norman (2002) indica que en el desarrollo de percepción se identifican tres etapas: 1) selección: la persona recibe parte de los estímulos acorde con sus características personales, en otros términos, participa de forma inconsciente recepcionando los mensajes obtenidos. Normalmente las personas perciben los mensajes de 11 formas distorsionadas, asimilando sólo los aspectos agradables o los que son de su utilidad para sus necesidades o intereses. 2) organización: los estímulos obtenidos se estructuran y se ordenan en la mente creando un mensaje. 3) interpretación: esta etapa da alcances importantes a los estímulos organizados; la interpretación se supedita los elementos profundos del individuo, de su experiencia e interrelación con el ambiente. Por consiguiente, la reacción de la persona después de recibir un producto o servicio va supeditarse de acuerdo a como se percibe.

La psicología precisa que la percepción es el proceso cognitivo de la conciencia que se basa en el reconocimiento, interpretación y significación para crear juicios entorno a las sensaciones recibidas del entorno físico y social, en el que participan diferentes procesos psíquicos entre los cuales se encuentra el aprendizaje, la memoria y la simbolización (Vargas, 1994).

De igual forma Oviedo (2004) describe lo importante que es para la psicología la percepción como un desarrollo determinado por abstracción y búsqueda de la simplicidad.

Igualmente, la percepción del cliente se asocia positivamente con la calidad del servicio entre la dimensión de responsabilidad y confiabilidad así mismo entre la confianza y la empatía, dando como resultado que la calidad de los servicios

presenta un vínculo significativo con el agrado del cliente y en la percepción de la misma (Silva et al., 2021)

Es así que la percepción y opinión de las personas acerca de la calidad del servicio proviene directamente de las características y de la información que le brindan en el establecimiento el cual es muy valiosa para el éxito o fracaso del sistema sanitario (Rey Martín, 2000). No obstante, en caso de que se presentaran situaciones de insatisfacción del cliente, es importante que los indicadores presenten las acciones que se tomarán para disminuir o eliminar las barreras (Montaño-Revilla & Medina-Pomareda, 2017)

Es por ello que el usuario tiene diversas necesidades y pretensiones, a veces inconscientemente, estas tienen que ser analizadas por la entidad a fin de perfilar y brindar servicios que generen satisfacción del usuario. Algunos sistemas son aptos para la identificación de las exigencias del usuario, otros sólo descubren las exigencias conscientes del cliente. Ambos criterios son viables para el perfeccionamiento de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. En el nivel multidimensional se evalúa y vincula la percepción del cliente y sus perspectivas. Esta percepción del cliente, presenta tres dimensiones: confiabilidad relacionada a la probabilidad de atención al usuario sin fallas y en un periodo de tiempo determinado acorde a las condiciones establecidas con anterioridad; validez, relacionada a la probabilidad de argumentos válidos relacionados a valores éticos y honestidad y Lealtad, relacionada a la fidelidad hacia una entidad y al servicio prestado (Zeithalm, Berry, & Parasuraman, 1993)

Del mismo modo, se tiene la variable calidad del servicio, así tenemos según la lengua española, calidad designa conglomerado de características propias de un objeto o servicio, que accede a estimar su valor. (RAE, Definición de Calidad, 2021). La Organización Mundial de la Salud (OMS) refiere que la calidad de salud debe cumplir con algunas cualidades como: óptimo desempeño del profesional; uso adecuado de los recursos; brindar atención con una mínima exposición del usuario; elevado nivel de complacencia para el usuario; impacto final en la salud. (Lara et al., 2000)

Al hablar de calidad del servicio, no se trata de una definición objetiva e imparcial, principalmente del que la plantea. La calidad de atención al cliente, en una forma simple, quiere decir que antes de ofrecer un producto o servicio, el

productor asevera que éste satisface algunos requerimientos. Cuando se compra comida, se mira, se toca, se huele y, ocasionalmente, se prueba los productos antes de su adquisición sin embargo en cuanto a servicios, no es posible hacer lo mismo. Es indiscutible que el servicio no puede comprenderse como un producto físico sino como un intangible recibido por el usuario, sin embargo, así como sucede con otros servicios, resulta complicado tanto en su descripción como en los métodos de evaluación de la calidad (Parasuraman et al., 1985)

Seguidamente Deming (1989) ratifico la necesidad de precisar la calidad desde la perspectiva de la persona. Para definir un servicio siempre se debe tomar en cuenta al cliente (págs. 131-143). Por otro lado, también encontramos la definición básicamente con dos aspectos básicos: el primero “satisfacer al usuario” y el segundo “cumplir con los estándares”. (Lazo & Santivañez, 2018, págs. 124-126).

Por otra parte, se da a conocer teorías relacionadas con la calidad de atención. Para Donabedian (1993) precisa como experiencia que se quiere alcanzar, así como la que ofrece al cliente el más completo confort. Del mismo modo Suñol y Net (1998) hace referencia a la calidad de atención como el nivel de satisfacción registrado en resultados. Si agregamos el concepto de calidad de atención a la salud, como resultado es la excelente atención y completo bienestar ofrecido al paciente.

Es importante conocer que la palabra calidad se da del latín *qualitas* o *qualitatis* el cual significa perfección (Miyahira, 2015)

A inicios de la década 80, el llamado padre de la calidad en salud Abadís Donabedian mencionaba que la calidad de la atención es la que le ofrezca al individuo el más alto y completo confort.(Castro, 2002).

En nuestro entorno, se conceptualiza la calidad como, brindar una respuesta útil a los problemas sanitarios que puedan alcanzar a la población e involucra la satisfacción del paciente con los servicios prestados. (Forrellat, 2014). Para brindar una servicio de salud de calidad se debe tener en cuenta estas cualidades: a) equidad, atender sin distinción alguna y así se garantiza la accesibilidad a los servicios b) efectividad, logrando cobertura e impacto adecuados c) eficacia; atender con metodología y tecnología adecuada y d) eficiencia, cumpliendo nuestra función con el presupuesto acorde a lo proporcionado por la institución; así

podemos afirmar que esto construye calidad en los servicios sanitarios (Williams, 2014).

En cuanto a los servicios sanitarios, para cuantificar la calidad de atención, la técnica más empleada para establecer la calidad es mediante la satisfacción del usuario con la asistencia recibida y así posteriormente hacer las mejoras requeridas, existen múltiples formularios que miden desde la perspectiva del paciente, si los servicios son aceptables o están defectuosos. (Lazo & Santivañez, 2018, pág. 124).

Es significativo entonces mencionar la gestión en la calidad de servicios para lo cual se demanda un sistema de gestión de calidad, por lo que se debe establecer un ciclo de servicio a fin de conocer el grado de desempeño de los colaboradores en cada fase en la que tienen contacto con el cliente. Es así que gestionar la calidad se basa en la retroalimentación que los trabajadores obtienen del cliente. Asimismo, al existir defectos en la calidad de atención, las estrategias para redimir la confianza del cliente son críticas ya que la imagen empresarial depende del seguimiento al cliente para evitar cometer en el servicio evitando la insatisfacción del cliente. (Zeballos & Ordoñez, 2017).

En resumen, la calidad se produce, no se construye con una ordenanza, al contrario, se educa y se genera por parte de todos los miembros de una institución, participando persistentemente en equipo sin distinción alguna que va desde el vigilante hasta el gerente.

Así mismo, para definir la calidad en prestaciones sanitarias, se debe considerar tener un excelente servicio al realizar diagnósticos y de tratamientos; tomando en cuenta algunas consideraciones como: reacción conveniente y rápida por parte del estomatólogo ante alguna emergencia, agrado para el paciente, concientización, enseñanza de buenas costumbres y prácticas para restablecer la salud oral de la comunidad.

Es por ello que para cuantificar la calidad del servicio se utiliza el modelo SERVQUAL el cual presenta una escala multidimensional y se ha venido aplicado a distintas entidades públicas y privadas, desde su creación permitiendo que sea revisada y validada como instrumento. (Parasuraman et al., 1985) . El modelo SERVQUAL original se basa en diez dimensiones que forman parte del constructo calidad de servicio, sin embargo, actualmente, la escala se constituye de cinco

dimensiones: tangibilidad, corresponde al aspecto de la infraestructura; fiabilidad, referida a brindar el servicio prometido de forma exacta y de acuerdo a lo pactado equipamiento, recurso humano y elementos de comunicación, asimismo es el aspecto físico que el cliente percibe; capacidad de respuesta, relacionada a brindar ayuda y una rápida atención a los usuarios; seguridad, relacionada al conocimiento que el recurso humano tiene sobre su labor, cortesía y transmitir tranquilidad y empatía, que es la facultad de brindar atención y cuidado personalizado a los clientes. (Parasuraman et al., 1985)

Con respecto a la satisfacción del cliente (paciente) Churchill y Suprenant, (1982) define como la respuesta ante obtención de un objeto o de algún servicio. Por otro lado, Hernandez (2011) define que la satisfacción se puede describir en tres formas: a) organizativo; observamos tiempo en la espera, los ambientes adecuados, etc.; b) las atenciones recibidas; sus alcances en la salud del individuo; c) el trato recibido en la atención del paciente.

Se puede estimar la satisfacción del servicio recibido a través de la apreciación que tienen los usuarios, y a la vez reconocer que componentes de la atención cubren sus expectativas o le causa descontento; además la propia apreciación del trabajo para identificar qué elementos influyen en su satisfacción laboral. (Berenguer et al., 2014).

En base a lo mencionado se hace fundamental mencionar el modelo SERVQUAL relacionado a la perspectiva del usuario, de acuerdo a Zeithalm, et al., (1993), la satisfacción del cliente es una noción abstracta y la expresión efectiva del momento de satisfacción se modifica de acuerdo a cada persona, ya que obedece a una sucesión de variables psicológicas y físicas que guardan relación el comportamiento de satisfacción. El nivel de satisfacción se modifica de acuerdo a diversos elementos, como productos de otro tipo o sustitutos, contra los cuales el cliente los compara para determinar la calidad. Los servicios conllevan mayores problemas para su análisis ya que tienen tres particularidades que los distinguen de los productos: son intangibles, heterogéneos e inseparables. El modelo SERVQUAL mide la diferencia entre las perspectivas de los clientes, la prestación que recibirán y sus apreciaciones sobre el servicio recibido. De esta manera, se analizan dos conceptos: expectativa y satisfacción.

Es por ello que el usuario tiene diversas necesidades y pretensiones, a veces

inconscientemente, estas tienen que ser analizadas por la entidad a fin de perfilar y brindar servicios que generen satisfacción del usuario. Algunos sistemas son aptos para la identificación de las exigencias del usuario, otros sólo descubren las exigencias conscientes del cliente. En el nivel multidimensional se evalúa y relaciona la percepción del cliente y sus perspectivas en relación a la calidad de servicio. Esta percepción del cliente, presenta tres dimensiones: confiabilidad relacionada a la probabilidad de atención al usuario sin fallas y en un periodo de tiempo determinado acorde a las condiciones establecidas con anterioridad; validez, relacionada a la probabilidad de argumentos válidos relacionados a valores éticos y honestidad y Lealtad, relacionada a la fidelidad hacia una entidad y al servicio prestado (Zeithalm, Berry, & Parasuraman, 1993).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación

El tipo de investigación presenta un enfoque cuantitativo, ya que requiere una recolección de datos que permitan medir la relación de las variables, con el objetivo de realizar un posterior análisis estadístico y corroborar las hipótesis planteadas, a través de una medición numérica y análisis de información, los cuales permitieron corroborar teorías y supuestas. El tipo de investigación es aplicada por que tiene por objetivo resolver el problema planteado, basándose en la búsqueda y consolidación del conocimiento para su aplicación. (Hernández-Sampieri & Mendoza Torres, 2018). El diseño fue no experimental y de corte transversal, correlacional de tal forma que busca la relación entre las dos variables en un determinado tiempo. (Matsumoto, 2014).

3.2. Variables y Operacionalización

Las variables son un grupo de características, propiedades de la unidad de estudio (Hernández-Sampieri & Mendoza Torres, 2018).

Variable: Percepción de la atención

Definición conceptual: La percepción es la facultad del individuo para recabar información acerca de su ámbito después del efecto que el estímulo crea en los sistemas sensoriales, el cual les posibilita interactuar debidamente con su entorno. (Vargas L. , 1994).

Definición Operacional: Consiste en ser medida por medio de un cuestionario que comprende tres dimensiones: confiabilidad, validez y lealtad.

Indicadores: Instalaciones adecuadas, equipos adecuados para la atención, orden y limpieza de los instrumentos utilizados, señalizaciones adecuadas para los usuarios y comodidades en la instalación; adecuados periodos de espera para la atención; solución del problema, asistencias rápidas; tiempos adecuados en la resolución de preguntas o dudas, brindar confianza, afabilidad, respeto y paciencia en las atenciones; respetar la privacidad de los pacientes.

Escala: escala de medición ordinal

Variable: Calidad del Servicio

Definición conceptual: calidad es la experiencia que se desea o espera por parte del usuario después de recibir un servicio, el cual causa una gran satisfacción al usuario. (Donabedian, 1993)

Definición operacional: se identifica a través de la aplicación del instrumento SERVQUAL modificada, creada sobre las bases dimensionales: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles (MINSAs, 2012).

Indicadores: instalaciones adecuadas, equipos adecuados para la atención, orden y limpieza de los instrumentos utilizados, señalizaciones adecuadas para los usuarios y comodidades en la instalación; adecuados periodos de espera para la atención; solución del problema, atenciones según horarios, atenciones rápidas; tiempos adecuados en la resolución de preguntas o dudas, brindar confianza, afabilidad, respeto y paciencia en las atenciones; respetar la privacidad de los pacientes.

Escala: escala de medición ordinal

3.3. Población, Muestra y Muestreo

La población se define como el grupo de personas que se encuentran o asisten a un determinado lugar, del cual se seleccionara un grupo para obtener una muestra de estudio, los cuales deben cumplir una serie de requisitos o criterios.(Arias, 2016)

La población representa la cantidad total de individuos, habitantes u objetivos, los cuales al poseen algunas particularidades o caracteres similares que resultan de importancia para generar información relevante en un estudio científico (Gómez & Cohen, 2019).

Por lo tanto, la población estará compuesta por los usuarios que acuden por atención al servicio de odontología del Centro de Salud Metropolitano de Tacna acorde a los criterios de inclusión y exclusión en el mes de noviembre del 2021.

Conjuntamente, se tomaron los siguientes criterios: inclusión: Usuarios mayores de 18 años que asistieron al servicio de odontología del C.S. Metropolitano de Tacna en el mes de noviembre del 2021 y criterios de exclusión: Usuarios menores de 18 años, con trastornos mentales, usuarios que no deseen colaborar

en las encuestas y pacientes extranjeros que asistieron al servicio de odontología del C.S. Metropolitano de Tacna en el mes de noviembre del 2021.

Asimismo, la muestra implica diversos procesos de selección extraída de la población, de tal manera que esta se convierte en una cantidad representativa pudiendo ser estimada a través de un muestreo por probabilidades o estimación en el estudio (Cortés et al., 2020).

Con respecto al muestreo se consideró de tipo probabilístico y de tipo aleatorio simple que es un procedimiento en donde se asigna un número a cada participante de la población y a través de un apoyo tecnológico se realizan tablas, de forma aleatoria se elegirán tantos sujetos como sea necesario. Se estimó la muestra mediante la fórmula de muestreo probabilístico para poblaciones conocidas. (Arias, 2016).

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

Dónde:

Nivel de confianza (A)	: 95% - 0.95
Coeficiente de confianza (Z)	: 1.96
Probabilidad de éxito (p)	: 0.5
Probabilidad de fracaso (q)	: 0.5
Tamaño de la población (N)	: 100 pacientes
Nivel de error (e)	: 5% - 0.05
Tamaño de muestra (n)	: A determinar

Reemplazando la fórmula se obtuvo:

$$n = \frac{100 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (99 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{100 * 3.8416 * 0.5 * 0.5}{0.0025 * (99) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{100 * 3.8416 * 0.5 * 0.5}{0.0025 * (99) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{96.04}{0.2475 + 0.9604}$$

$$n = \frac{96.04}{1.2079}$$

$$n = 79.5098$$

$$n = 80$$

Por tanto, la muestra obtenida fue de n=80 pacientes del servicio de odontología del C.S. Metropolitano de Tacna (mes de noviembre del 2021).

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La técnica utilizada fue la encuesta, la cual fue cuantificada, compuesta por una serie de interrogantes o preguntas relevantes que consta de una diversa escala de medida, dirigida a un grupo o sujeto de estudio, la cual utilizó un conjunto de procesos generalizados de indagación a través de los cuales se recogió y analizó los datos, de los cuales se exploró, predijo y/o explicaron las diversas características (Arias, 2016).

El instrumento utilizado será el cuestionario, el cual permitirá evaluar las variables de estudio empleando la escala de medida de Likert. Conformado por preguntas cerradas, las cuales estarán organizadas de manera consecuente en disposición racional de forma que facilite el juicio del encuestado y la tarea del encuestador (Ver anexo 2 y anexo 3), para la variable calidad del servicio se demostró su validez de acuerdo a los valores obtenidos en Validez y confiabilidad de contenido, validez y confiabilidad constructo y validez y confiabilidad general conforme a los autores mencionados en la ficha técnica, de acuerdo a juicio de expertos (ver anexo 4);y de acuerdo a prueba piloto (ver anexo 5);con respecto a la variable percepción de la atención se demostró su validez de acuerdo a los valores obtenidos en validez y confiabilidad de contenido, validez y confiabilidad constructo y validez y confiabilidad general conforme a los autores mencionados en la ficha técnica (ver anexo 6).

La ficha técnica para el instrumento calidad de atención es la siguiente:

- Nombre: cuestionario SERVQUAL sobre calidad de atención
- Autor: Parasuraman (1985)
- Administración: individual
- Duración: 20 minutos
- Significación: El instrumento consta de 21 ítems, los cuales, corresponden a una escala de cinco niveles: totalmente de acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo
- Calificación: La valoración es la sumatoria del valor otorgado a cada ítem
- Tipificación: estructurada
- Baremos: 26 – 52 (bajo), 53 – 79 (medio), 80 – 105 (alto)
- Validez y confiabilidad validez de contenido: Alfa de Cronbach >0,896
- Prueba piloto (10 pacientes): Alfa de Cronbach >0,99
- Validez y confiabilidad constructo: Alfa de Cronbach >0,956
- Validez y confiabilidad general: Alfa de Cronbach >0,861

La ficha técnica para el instrumento percepción del usuario es la siguiente:

- Nombre: Cuestionario SERVQUAL sobre percepción del usuario
- Autor: Zeithalm et al., (1993)
- Administración: individual
- Duración: 20 minutos
- Significación: El instrumento consta de 20 ítems, los cuales, corresponden a una escala de cinco niveles: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.
- Calificación: la valoración es la sumatoria del valor otorgado a cada ítem
- Tipificación: estructurada
- Baremos: 25 - 50 (bajo), 51 - 76 (medio), 77 - 100 (alto)
- Validez y confiabilidad validez de contenido: Alfa de Cronbach >0,962
- Validez y confiabilidad constructo Alfa de Cronbach >0,994
- Validez y confiabilidad general Alfa de Cronbach >0,955

En el presente proyecto aplicara la validez del objeto por medio de juicio de expertos quienes indicaran si existe o no suficiencia en el instrumento.

Tabla 1

Validez del Instrumento a través de juicio de expertos

N.º	Nombre	Especialidad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Juicio de expertos
1.	Héctor Mamani Machaca	Doctorado en estudios urbanos y ambientales	Si	Si	Si	Aplica
2.	Judith Turpo Ramos	Maestría en gerencia y control de gobiernos locales y regionales	Si	Si	Si	Aplica
3.	Aida Patricia Vargas Robledo	Doctorado en psicología	Si	Si	Si	Aplica
4.	Erasmus Manrique Zegarra	Doctorado en administración	Si	Si	Si	Aplica
5.	Lucio Ticona Carrizales	Doctor en economía y políticas publicas	Si	Si	Si	Aplica

Nota. La tabla muestra el resumen de la validación de expertos anexada

3.5. Procedimientos

Se enviará una carta de presentación ofrecida por la institución, al gerente del Centro de salud Metropolitano Tacna. Se aplicará una encuesta a 80 pacientes mediante el cuestionario SERVQUAL modificado para ambas variables y posteriormente los resultados serán tabulados y procesados.

La encuesta será entregada al final de la atención odontológica para el respectivo llenado, se entregará a los pacientes mayores de edad que acudan por atención al servicio de odontología del C.S. Metropolitano Tacna en el mes de noviembre del 2021. Posteriormente en el desarrollo del informe de tesis se ampliarán puntos como: resultados donde se realizará la presentación y análisis de

del resultado derivado de la observación de los hechos por medio del uso de técnicas e instrumentos determinados, los cuales se mostrarán de manera imparcial, neutral y concisa en tablas y figuras, explicándose por sí mismos sin hacer referencia al texto para lograr comprenderlos. Se determinarán las conclusiones que componen la exposición de los hallazgos siendo determinadas, puntuales, sencillas y correspondidas al problema las cuales responderán a los objetivos trazados al comienzo de la investigación, se mostrarán a manera de párrafos breves y organizados y por último se plantearán las recomendaciones las cuales se realizarán en base a las conclusiones, contemplando el alcance de los descubrimientos, tanto en la práctica, métodos de trabajo y toma de decisiones; éstas también se presentarán en forma de párrafos breves y organizados.

3.6. Método de Análisis de Datos

Se utilizará un soporte informático, este se dará mediante la aplicación SPSS versión 25.0, que cuenta con potentes técnicas específicas que facilitarán el ordenamiento de información para una mayor comprensión. La metodología de investigación permitirá procesar la información analizando la forma en que influye la calidad del servicio en la percepción de la atención mediante instrumentos como son: la estadística descriptiva, y estadística inferencial para los diferentes cuadros, la media aritmética, desviación estándar, frecuencia e índices, las matemáticas, los cálculos aritméticos y porcentajes a fin de medir el comportamiento de las variables. Para analizar los datos se aplicarán métodos estadísticos tablas de frecuencia, estadística descriptiva, estadística inferencial, coeficiente de correlación de Pearson y coeficiente de correlación Rho de Spearman (Hernández-Sampieri & Mendoza Torres, 2018)

3.7. Aspectos Éticos

La investigación se ajustará a los estándares determinados por la universidad en el diseño de investigación según la guía de elaboración indicada durante el proceso de investigación. Por otra parte, se utilizará programa Turnitin para conocer el nivel de semejanza con algún trabajo de investigación. La investigación debe tener la aprobación del dictaminador institucional correspondiente de la universidad, debe contar con validez científica siendo

metodológicamente equilibrada, a fin de que los participantes de la investigación no se vean involucrados en investigaciones repetitivas. Asimismo, la aplicación del instrumento se realizó con el consentimiento informado, su aceptación autoriza a los usuarios a participar en el estudio, así como la utilización de los datos recabados durante el estudio por parte del investigador.

La selección debe ser justa lo que implica que los participantes de la investigación deberán ser seleccionados de manera justa y objetiva y sin prejuicios particulares o distinciones, la proporción debe ser favorable en cuanto a riesgo/beneficio lo que involucra que los riesgos a los participantes de la investigación deberán ser mínimos y los beneficios potenciales deberán de ser ampliados, los beneficios potenciales para los participantes y el conocimiento ganado deben exceder los riesgos y por ultimo debe existir respeto para los participantes los cuales tendrán el derecho de mantener protegida su privacidad.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados Descriptivos

Tablas de Frecuencias

Tabla 2

Tabla de Frecuencias Variable Percepción de la atención

Tabla de frecuencia de datos agrupados de la variable Percepción de la atención

		Baja		Media		Alta		Total	
		frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%
D1	Confiabilidad	7	8,8	40	50,0	33	41,3	80	100,0
D2	Validez	16	20,0	42	52,5	22	27,5	80	100,0
D3	Lealtad	12	15,0	39	48,8	29	36,3	80	100,0
V1	Percepción	10	12,5	39	48,8	31	38,8	80	100,0

de la
atención

Nota. La tabla muestra el resumen de las frecuencias de respuesta por dimensión de la variable percepción. *Fuente:* SPSS, instrumento percepción de la atención.

En la tabla 2 se puede apreciar los baremos divididos en 3 categorías, donde se muestran las frecuencias de respuestas y el porcentaje correspondiente de acuerdo a los diferentes grados de percepción de la atención.

Tabla 3*Tabla de Frecuencias Variable Calidad del servicio*

Tabla de frecuencia de datos agrupados de la variable calidad del servicio									
		Baja		Media		Alta		Total	
		frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%
D1	Tangibilidad	34	42,5	43	53,8	3	3,8	80	100,0
D2	Fiabilidad	32	40,0	35	43,8	13	16,3	80	100,0
D3	Capacidad de respuesta	3	3,8	29	36,3	48	60,0	80	100,0
D4	Seguridad	4	5,0	10	12,5	66	82,5	80	100,0
D5	Empatía	4	5,0	14	17,5	62	77,5	80	100,0
V1	Calidad del servicio	36	45,0	39	48,8	5	6,3	80	100,0

Nota. La tabla muestra el resumen de las frecuencias de respuesta por dimensión de la calidad de servicio y variable en sí. *Fuente:* SPSS, instrumento calidad del servicio.

En la tabla 3 se puede apreciar los baremos divididos en 3 categorías, donde se muestran las frecuencias de respuestas y el porcentaje correspondiente de acuerdo a los diferentes niveles de uso de calidad del servicio.

Tabla de Contingencia

Tabla 4

Tabla cruzada Variable Calidad del servicio y Percepción de la atención

			Percepción de la atención			Total
			Baja	Media	Alta	
Calidad del servicio	Baja	Recuento	8	21	7	36
		% del total	10,0%	26,3%	8,8%	45,0%
	Media	Recuento	1	17	21	39
		% del total	1,3%	21,3%	26,3%	48,8%
	Alta	Recuento	1	1	3	5
		% del total	1,3%	1,3%	3,8%	6,3%
Total	Recuento	10	39	31	80	
	% del total	12,5%	48,8%	38,8%	100,0%	

Nota. La tabla muestra el porcentaje por nivel de acuerdo a la frecuencia, así como el porcentaje total por niveles en ambas variables. *Fuente:* SPSS, instrumento calidad del servicio – instrumento percepción de la atención

De 80 pacientes encuestados, 36 calificaron la calidad del servicio como baja, 39 calificaron la calidad del servicio como media y 5 calificaron la calidad del servicio como alta. Asimismo, 10 calificaron la percepción de la atención como baja, 39 calificaron la percepción de la atención como media y 31 calificaron la percepción de la atención como alta.

4.2. Resultados Inferenciales

Prueba de Normalidad

Tabla 5

Pruebas de normalidad calidad del servicio y percepción de la atención

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Tangibilidad	,272	10	,035	,802	10	,015
	,323	39	,000	,707	39	,000
	,353	31	,000	,713	31	,000
Fiabilidad	,272	10	,035	,802	10	,015
	,275	39	,000	,782	39	,000
	,232	31	,000	,803	31	,000
Capacidad de respuesta	,482	10	,000	,509	10	,000
	,438	39	,000	,624	39	,000
	,482	10	,000	,509	10	,000
Seguridad	,423	39	,000	,632	39	,000
	,482	10	,000	,509	10	,000
	,369	39	,000	,699	39	,000

Nota. La tabla muestra las pruebas de normalidad para saber qué tipo de prueba se realizará para comprobación de hipótesis. *Fuente:* SPSS, instrumento calidad del servicio – instrumento percepción de la atención

Si la significancia > 0,05 entonces los datos cuentan con normalidad – prueba paramétrica

Si la significancia < 0,05 entonces los datos no cuentan con normalidad – prueba NO paramétrica

Sig < 0,05 entonces los datos no cuentan con normalidad – prueba no paramétrica

Mientras que el test de Shapiro Wilk se puede utilizar con hasta 50 datos, el test de Kolmogorov Smirnov se utiliza con más de 50 observaciones. Entonces ya que se tiene un valor de 45 datos se utiliza Shapiro-Wilk. Asimismo, ya que la Significancia < 0,05 entonces los datos no cuentan con normalidad por lo que se usó una prueba no paramétrica como fue la Rho de Spearman y la R de Pearson al tratarse de un análisis correlacional mas no de un correlacional – causal.

4.3 Contraste de Hipótesis

Tabla 6

R de Pearson

r de Pearson	Tipo de correlación
Entre 0 y 0,10	Correlación inexistente
Entre 0,10 y 0,29	Correlación débil
Entre 0,30 y 0,50	Correlación moderada
Entre 0,50 y 1,00	Correlación fuerte
Valores < 0	Correlación inversa negativa
Valores > 0	Correlación directa positiva

Nota: La tabla muestra el tipo de correlación de acuerdo a los valores R de Pearson.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7

Rho de Spearman

Rho de Spearman	Tipo de correlación
Entre -0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
Entre -0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
Entre -0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
Entre -0.11 a -0.50	Correlación negativa media
Entre -0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
Entre 0.00	No existe correlación
Entre +0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
Entre +0.11 a +0.50	Correlación positiva media
Entre +0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
Entre +0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
Entre +0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta
Valores < 0	Correlación inversa negativa
Valores > 0	Correlación directa positiva

Nota. La tabla muestra el tipo de correlación de acuerdo a los valores Rho de Spearman. *Fuente:* Elaboración propia

Contraste de Hipótesis General

Tabla 8

R de Pearson - Variable Calidad del servicio y Percepción de la atención

		Correlaciones	
		Percepción de la atención	Calidad del servicio
Percepción de la atención	Correlación de Pearson	1	,347
	Sig. (bilateral)		,002
	N	80	80
Calidad del servicio	Correlación de Pearson	,347	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	80	80

Nota. La tabla muestra el tipo de correlación de las variables Calidad del servicio y Percepción de la atención de acuerdo a R de Pearson. *Fuente:* SPSS, instrumento calidad del servicio – instrumento percepción de la atención

En la tabla 8, se muestra la relación lineal entre las variables calidad del servicio y percepción de la atención, con un coeficiente de correlación de 0,347, dicha correlación fue moderada, ya que presentó valores entre 0,30 y 0,50 (correlación moderada) con un nivel de significancia del 2.0% apuntando a una tendencia de correlación directa y positiva evidenciando que, a mejor calidad del servicio, mejor será la percepción de la atención.

Tabla 9*Rho de Spearman - Variable Calidad del servicio y Percepción de la atención*

Correlaciones			Percepción de la atención	Calidad del servicio
Rho de	Percepción	Coeficiente de correlación	1,000	,376
Spearman	de la	Sig. (bilateral)	.	,001
	atención	N	80	80
	Calidad del	Coeficiente de correlación	,376	1,000
	servicio	Sig. (bilateral)	,001	.
		N	80	80

Nota. La tabla muestra el tipo de correlación de las variables Calidad del servicio y Percepción de la atención de acuerdo a Rho de Spearman. *Fuente:* SPSS, instrumento calidad del servicio – instrumento percepción de la atención

En la tabla 9 con un coeficiente de correlación de 0,376, dicha correlación fue positiva media, ya que presentó valores entre +0.11 a +0.50 (positiva media), con un nivel de significancia del 0.1%, se acepta la h_1 : existe relación entre la percepción de atención con la calidad del servicio de odontología en el centro de salud Metropolitano Tacna, 2021.

Contraste de Hipótesis Específicas

Tabla 10

R de Pearson - Dimensión Tangibilidad y Percepción de la atención

		Correlaciones	
		Tangibilidad	Percepción de la atención
Tangibilidad	Correlación de Pearson	1	,005
	Sig. (bilateral)		,968
	N	80	80
Percepción de la atención	Correlación de Pearson	,005	1
	Sig. (bilateral)	,968	
	N	80	80

Nota. La tabla muestra el tipo de correlación de Dimensión Tangibilidad y la variable Percepción de la atención de acuerdo a R de Pearson. *Fuente:* SPSS, instrumento calidad del servicio – instrumento percepción de la atención.

En la tabla 10, se muestra la relación lineal entre la dimensión tangibilidad y percepción de la atención, con un coeficiente de correlación de 0,005, por lo que no existe correlación, ya que presentó valores entre 0 y 0,10 (correlación inexistente) con un nivel de significancia del 96.8%

Tabla 11*Rho de Spearman - Dimensión Tangibilidad y Percepción de la atención*

		Correlaciones		
			Tangibilidad	Percepción de la atención
Rho de Spearman	Tangibilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,025
		Sig. (bilateral)	.	,823
		N	80	80
	Percepción de	Coefficiente de correlación	,025	1,000
	la atención	Sig. (bilateral)	,823	.
		N	80	80

Nota. La tabla muestra el tipo de correlación de Dimensión Tangibilidad y la variable Percepción de la atención de acuerdo a Rho de Spearman. *Fuente:* SPSS, instrumento calidad del servicio – instrumento percepción de la atención.

En la tabla 11 con un coeficiente de correlación de 0,025, dicha correlación fue positiva débil, ya que presentó valores entre +0.01 a +0.10 (positiva débil), con un nivel de significancia del 82.3%, se rechazó la h_1 : existe relación entre la dimensión tangibilidad con la percepción de la atención del servicio de odontología en el centro de salud Metropolitano Tacna, 2021.

Tabla 12*R de Pearson - Dimensión Fiabilidad y Percepción de la atención*

		Correlaciones	
		Fiabilidad	Percepción de la atención
Fiabilidad	Correlación de Pearson	1	,079
	Sig. (bilateral)		,487
	N	80	80
Percepción de la atención	Correlación de Pearson	,079	1
	Sig. (bilateral)	,487	
	N	80	80

Nota. La tabla muestra el tipo de correlación de Dimensión Fiabilidad y la variable Percepción de la atención de acuerdo a R de Pearson. *Fuente:* SPSS, instrumento calidad del servicio – instrumento percepción de la atención.

En la tabla 12, se muestra la relación lineal entre la dimensión fiabilidad y percepción de la atención, con un coeficiente de correlación de 0,079, por lo que no existió correlación, ya que presentó valores entre 0 y 0,10 (correlación inexistente) con un nivel de significancia del 48.7%.

Tabla 13*Rho de Spearman - Dimensión Fiabilidad y Percepción de la atención*

		Correlaciones		
			Fiabilidad	Percepción de la atención
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,079
		Sig. (bilateral)	.	,486
		N	80	80
	Percepción de la atención	Coeficiente de correlación	,079	1,000
		Sig. (bilateral)	,486	.
		N	80	80

Nota. La tabla muestra el tipo de correlación de Dimensión Fiabilidad y la variable Percepción de la atención de acuerdo a Rho de Spearman. *Fuente:* SPSS, instrumento calidad del servicio – instrumento percepción de la atención.

En la tabla 13 con un coeficiente de correlación de 0,079, dicha correlación fue positiva débil, ya que presentó valores entre +0.01 a +0.10 (positiva débil), con un nivel significancia del 48.6%, se rechazó la h_1 : existe relación entre la dimensión fiabilidad con la percepción de la atención del servicio de odontología en el centro de salud metropolitano Tacna, 2021.

Tabla 14*R de Pearson - Dimensión Capacidad de respuesta y Percepción de la atención*

		Correlaciones	
		Capacidad de respuesta	Percepción de la atención
Capacidad de respuesta	Correlación de Pearson	1	,437
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
Percepción de la atención	Correlación de Pearson	,437	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

Nota. La tabla muestra el tipo de correlación de Dimensión Capacidad de Respuesta y la variable Percepción de la atención de acuerdo a R de Pearson.
Fuente: SPSS, instrumento calidad del servicio – instrumento percepción de la atención.

En la tabla 14, se muestra la relación lineal entre la Dimensión Capacidad de Respuesta y percepción de la atención, con un coeficiente de correlación de 0,437, dicha correlación fue moderada, ya que presentó valores entre 0,30 y 0,50 (correlación moderada) con un nivel de significancia del 0.0% apuntando a una tendencia de correlación directa y positiva evidenciando que, a mejor Capacidad de Respuesta, mejor será la Percepción de la atención.

Tabla 15

Rho de Spearman - Dimensión Capacidad de respuesta y Percepción de la atención

Correlaciones			Capacidad de respuesta	Percepción de la atención
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,485
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Percepción de la atención	Coeficiente de correlación	,485	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
	N	80	80	

Nota. La tabla muestra el tipo de correlación de Dimensión Capacidad de Respuesta y la variable Percepción de la atención de acuerdo a Rho de Spearman.
Fuente: SPSS, instrumento calidad del servicio – instrumento percepción de la atención.

Asimismo, en la tabla 15 con un coeficiente de correlación de 0,485, dicha correlación fue media, ya que presentó valores entre +0.11 a +0.50 (positiva media), con un nivel de significancia del 0.0%, se aceptó la h_1 : existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta con la percepción de la atención del servicio de odontología en el centro de salud metropolitano Tacna, 2021.

Tabla 16*R de Pearson - Dimensión Seguridad y Percepción de la atención*

		Correlaciones	
		Seguridad	Percepción de la atención
Seguridad	Correlación de Pearson	1	,313
	Sig. (bilateral)		,005
	N	80	80
Percepción de la atención	Correlación de Pearson	,313	1
	Sig. (bilateral)	,005	
	N	80	80

Nota. La tabla muestra el tipo de correlación de Dimensión Seguridad y la variable Percepción de la atención de acuerdo a R de Pearson. *Fuente:* SPSS, instrumento calidad del servicio – instrumento percepción de la atención.

En la tabla 16, se muestra la relación lineal entre la dimensión seguridad y percepción de la atención, con un coeficiente de correlación de 0,313, dicha correlación fue moderada, ya que presentó valores entre 0,30 y 0,50 (correlación moderada), con un nivel de significancia del 0.4% apuntando a una tendencia de correlación directa y positiva evidenciando que, a mayor seguridad, mejor será la percepción de la atención.

Tabla 17*Rho de Spearman - Dimensión Seguridad y Percepción de la atención*

Correlaciones				
			Seguridad	Percepción de la atención
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	,316
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	80	80
	Percepción de la atención	Coefficiente de correlación	,316	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	80	80

Nota. La tabla muestra el tipo de correlación de Dimensión Seguridad y la variable Percepción de la atención de acuerdo a Rho de Spearman. *Fuente:* SPSS, instrumento calidad del servicio – instrumento percepción de la atención.

Asimismo, en la tabla 17 con un coeficiente de correlación de 0,316, dicha correlación fue positiva media, ya que presentó valores entre +0.11 a +0.50 (positiva media), con un nivel de significancia del 0.4%, se aceptó la h_1 : existe relación entre la dimensión seguridad con la percepción de la atención del servicio de odontología en el centro de salud metropolitano Tacna, 2021.

Tabla 18*R de Pearson - Dimensión Empatía y Percepción de la atención*

		Correlaciones	
		Empatía	Percepción de la atención
Empatía	Correlación de Pearson	1	,335
	Sig. (bilateral)		,002
	N	80	80
Percepción de la atención	Correlación de Pearson	,335	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	80	80

Nota. La tabla muestra el tipo de correlación de Dimensión Empatía y la variable Percepción de la atención de acuerdo a R de Pearson. *Fuente:* SPSS, instrumento calidad del servicio – instrumento percepción de la atención.

En la tabla 18, se muestra la relación lineal entre la dimensión empatía y la percepción de la atención, con un coeficiente de correlación de 0,335, dicha correlación fue moderada, ya que presentó valores entre 0,30 y 0,50 (correlación moderada), con un nivel de significancia del 0.2% apuntando a una tendencia de correlación directa y positiva evidenciando que, a mayor empatía, mejor será la percepción de la atención.

Tabla 19*Rho de Spearman - Dimensión Empatía y Percepción de la atención*

Correlaciones			Empatía	Percepción de la atención
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,350
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	80	80
	Percepción de la atención	Coefficiente de correlación	,350	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	80	80

Nota. La tabla muestra el tipo de correlación de Dimensión Empatía y la variable Percepción de la atención de acuerdo a Rho de Spearman. *Fuente:* SPSS, instrumento calidad del servicio – instrumento percepción de la atención.

Asimismo, en la tabla 19 con un coeficiente de correlación de 0,350, dicha correlación fue positiva media, ya que presentó valores entre +0.11 a +0.50 (positiva media), con un nivel de significancia del 0.1%, se aceptó la h_1 : existe relación entre la dimensión empatía con la percepción de la atención del servicio de odontología en el centro de salud metropolitano Tacna, 2021.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general de la investigación fue cuál es la relación entre percepción de la atención del paciente sobre la calidad del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021. El estudio fue de tipo aplicado, de diseño no experimental, de corte transversal, de nivel correlacional. Es así que las fortalezas de este tipo de investigación utilizado fue que permitió reunir una gran cantidad de información, asimismo, la investigación correlacional presentó resultados aplicables a la vida diaria.

Otro beneficio este tipo de investigación fue que abrió la perspectiva para otras investigaciones futuras ya que dio un buen punto de inicio, igualmente, permitió determinar la fuerza y dirección de una relación para reducir la generalidad de los resultados en estudios posteriores. No obstante, las debilidades de la investigación utilizada fueron que solo revelaron una relación; más no proporcionaron una razón indiscutible de por qué existe dicha relación, sin embargo, si revelaron que variable tiene mayor influencia sobre la otra.

La importancia de la percepción de la atención radicó en que ayuda a saber la probabilidad de que el paciente adquiera el servicio, es por ello que los usuarios satisfechos con la calidad del servicio el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021 van a regresar al establecimiento y asimismo a recomendar el servicio, volviéndose significativo un seguimiento de los pacientes para determinar el grado de satisfacción en las diferentes dimensiones de la calidad del Servicio y poder realizar una mejora significativa en base a los objetivos del centro de salud.

En nuestro país, las prestaciones sanitarias en el sector público presentan una clara deficiencia en cuanto a la calidad de atención de los servicios de emergencia. De acuerdo al diario gestión, los reclamos en establecimientos de salud aumentaron en un 50% por lo que se percibió claramente una insatisfacción de los usuarios externos, ya sea por falta de insumos o tiempos de espera prolongados y equipamiento inoperativo.

El estudio es relevante para el Centro de Salud Metropolitano Tacna en la medida que los resultados permitieron introducir mejoras en los niveles de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía como argumentos de la calidad del servicio. Asimismo, permitió conocer sobre la calidad del servicio y su repercusión en la percepción de la atención del Centro de Salud Metropolitano Tacna; por consiguiente, fue un referente para conocer la realidad del establecimiento de salud, aportando información valiosa para estudios posteriores.

La percepción de la atención no solo es la sensación individual ya que es el desarrollo de un complejo de proceso a nivel social, la satisfacción es el juicio del resultado asociado a un producto o servicio asimismo, Así mismo la percepción de la atención se dio en dos mecanismos los cuales deben actuar de manera conjunta, es importante mencionar que la calidad del servicio que ofrece el centro de salud fue percibida a través de las características del proceso: relación interpersonal, el tiempo de la consulta, acciones clínicas y diagnóstico, características del ambiente físico, personal de salud y por las condiciones respecto a la accesibilidad.

Igualmente, la percepción de la atención se asoció positivamente con la calidad del servicio entre la dimensión de responsabilidad y confiabilidad así mismo entre la confianza y la empatía, dando como resultado que la calidad de los servicios presentaron una relación significativa con la satisfacción del cliente y en la percepción de la misma. Es así que el juicio de los usuarios acerca de la satisfacción proviene directamente de la calidad del servicio, de las características y de la información que le brindaron en el establecimiento el cual es muy valiosa, ya que determinara el éxito o fracaso del sistema sanitario, es por ello que diversas necesidades y pretensiones, a veces inconscientemente, esta tiene que ser analizadas por la entidad a fin de perfilar y brindar servicios que generen satisfacción del usuario.

La correlación entre las variables calidad del servicio y percepción de la atención obtuvo un coeficiente de 0,376 por lo cual fue positiva media, ya que presentó valores entre +0.11 a +0.50 y apuntando a una tendencia de correlación

directa y positiva evidenciando que, a mejor calidad del servicio, mejor será la percepción de la atención. Por lo tanto, se determina que existe relación entre la percepción con la calidad de atención del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021, el cual está en la misma perspectiva del estudio realizado por Silva et al., (2021) donde se concluyó existe una correlación positiva, altamente significativa entre calidad en el servicio y satisfacción del cliente según coeficiente de relación Rho de Spearman =0.820. Asimismo, guarda semejanza con el estudio realizado por Fariño et al., (2018) donde concluyó que existe una relación estrecha, entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario

Igualmente, la correlación entre la dimensión tangibilidad y percepción de la atención obtuvo un coeficiente de 0,025 por lo cual fue débil, con valores entre +0.01 a +0.10 por lo tanto no existe correlación entre la dimensión tangibilidad con la percepción de la atención del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021; lo cual difiere por lo mencionado por Pedraja et al., (2019) quien concluyó que la magnitud con mayor grado de satisfacción se encontró relacionada con los elementos tangibles. No guarda relación con el estudio realizado por Cacho (2020) el cual establece como regular los elementos tangibles calificada con un 67.7%.

Asimismo, la correlación entre la dimensión fiabilidad y percepción de la atención obtuvo un coeficiente de 0,079, por lo cual fue débil, con valores entre +0.01 a +0.10 por lo tanto no existe correlación entre la dimensión fiabilidad con la percepción de la atención del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021; lo cual difiere con Hinostroza (2019) quien concluyó que existió relación entre la percepción de la calidad en cuanto a la dimensión humana que fue mediano (41,0%).

No obstante, la correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y Percepción de la atención obtuvo un coeficiente de 0,485 por lo cual fue media/moderada, con valores entre +0.11 a +0.50, y apuntando a una tendencia de correlación directa y positiva por lo que se determinó que existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta con la percepción de la atención del servicio de

odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021; lo cual guardó relación con el estudio realizado por Cacho (2020) donde concluyó que de acuerdo a la percepción de los pacientes, existió relación entre la calidad de atención y la satisfacción en la dimensión de calidad relacionada a la capacidad de respuesta fue calificada como regular con un 73.9%.

Asimismo, la correlación entre la dimensión Seguridad y Percepción de la atención obtuvo un coeficiente de 0,316 por lo cual fue media/moderada, con valores entre +0.11 a +0.50, y apuntando a una tendencia de correlación directa y positiva por lo que se determinó que existió relación entre la dimensión seguridad con la calidad de atención del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021 el cual está en la misma perspectiva con el estudio realizado por Cacho (2020) donde concluyó que de acuerdo a la percepción de los pacientes, existió relación entre la calidad de atención y la satisfacción en las dimensiones de calidad, la que más predominó fue la seguridad calificada como buena con un 93.9%.

Finalmente, la correlación entre la dimensión empatía y percepción de la atención obtuvo un coeficiente de 0,350 por lo cual fue media/moderada, con valores entre +0.11 a +0.50 y apuntando a una tendencia de correlación directa y positiva por lo que se determinó que existió relación entre la dimensión empatía con la calidad de atención del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021, el cual está en la misma perspectiva con el estudio realizado por Cacho (2020) donde concluyó que de acuerdo a la percepción de los pacientes, existió relación entre la calidad de atención y la satisfacción en la dimensión de calidad relacionada a la empatía calificada como buena con un 93.1%

VI. CONCLUSIONES

1. Se halló que la calidad del servicio percibida por los pacientes es buena.
2. Se halló relación en cuanto a la percepción con la calidad de atención del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021 (correlación moderada, directa y positiva).
3. No se halló relación en cuanto a la dimensión tangibilidad con la percepción de la atención del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021.
4. No se halló relación en cuanto a la dimensión fiabilidad con la percepción de la atención del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021.
5. Se halló relación en cuanto a la dimensión capacidad de respuesta con la percepción de la atención del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021 (correlación moderada y directa positiva media)
6. Se halló relación en cuanto a la dimensión seguridad con la percepción de la atención del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021 (correlación moderada y directa positiva media).
7. Se halló relación en cuanto a la dimensión empatía con percepción de la atención del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021 (correlación moderada y directa positiva media).

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda profundizar el estudio en periodos de tiempos más largos para obtener mejores resultados.
2. Se recomienda a la entidad de salud Centro de Salud Metropolitano Tacna, en conjunto con las autoridades correspondientes, la capacitación del personal de salud en calidad del servicio para una mejora en la percepción de atención.
3. Se recomienda a la entidad de salud Centro de Salud Metropolitano Tacna, en conjunto con las autoridades correspondientes capacitar al personal en los aspectos tangibles y fiabilidad para que los usuarios tengan una mejor percepción de estas dimensiones.
4. Se recomienda realizar un control y seguimiento de la percepción a fin de saber en qué dimensiones se debe mejorar la capacitación a los profesionales de salud y trabajadores a fin de determinar si después de las capacitaciones se produjo una mejora. en la percepción de atención.

REFERENCIAS

- Aragón, L. (2018). *Índice de satisfacción frente a la calidad del servicio percibido por el usuario externo en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna - 2018*. Tacna: UCV.
- Arias, A. (2016). *La encuesta como técnica de investigación social*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Berenguer, M. d., Mediaceja, N., & Montoya, M. (2014). Evaluación de la satisfacción en salud: un reto en la atención estomatológica. *MEDISAN 18 (7)*, 923-927.
- Cacho, C. I. (2020). *Calidad de atención y satisfacción, según la percepción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Art´C*. Chiclayo: UCV.
- Capote, J. L., & Peña, A. (2018). Estado actual de la evaluación de la calidad en los servicios de Estomatología en Cuba. *Medisur [revista en Internet] 16(1)*, 1-9. Obtenido de <http://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/3754>
- Castro, S. J. (2002). *Florence Nightingale: Notas sobre Enfermería: qué es y qué no es*. 26 ed. México: Salvat Editores (original publicado en 1946).
- Chuqui. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del puesto de salud Nicolás Garatea, 2019*. Chimbote: UCV. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44903>
- Churchill, G., & Suprenant, C. (1982). An investigation into the determinants of customer satisfaction. *Journal of Marketing Research 19(4)*, 491–504. doi:10.2307/3151722
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la Crisis*. Madrid.
- Donabeidan, A. (1993). *Continuidad y Cambio en la Búsqueda de Calidad*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/106/10635302.pdf>
- Fariño, J., Vera, F., Cercado, A., Velasco, A., Llimaico, M., & Saldarriaga, D. (2018). Satisfaction of the users and quality of attention In Primary Health Care Units- Milagro. *Revista científica digital INSPILIP vol.2 N° 2*, 47 - 52.
- Forrellat, M. (2014). *Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011&lng=es

- Forrellat-Barrios, M. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia [online]* 30 (2), 179-183.
- García, R., & Gálvez, N. d. (2016). Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: Minsa–Essalud, Chongoyape -Perú. *Rev. Tzhoecoen Edición 8 (02)*, 1-10.
- Gómez, G., & Cohen, N. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué?: la producción de los datos y los diseños*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Teseo.
- Gómez-Fröde, C. (2018). El Sistema de Salud en México. *Revista CONAMED* 22 (3), 129-135.
- Gonzales, R, Cruz, G, Zambrano, L, Quiroga, M, Palomares, P, & Tijerina, L. (2019). Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. *Revista Mexicana de Medicina Forense y Ciencias de la Salud*, 76-78. doi:10.25009/revmedforense.v4i1sup.2642
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F., & Bendezu, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev. Perú. med. exp. salud pública* 36(4), 620-628. doi:10.17843/rpmesp.2019.364.4515
- Hernandez, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) UNAM* 34, 349-368. doi:10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación (6ta ed.)*. México D.F: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Hinostroza, G. (2019). *Percepción de Calidad de Atención por Usuario: Servicio de Odontología puesto de Salud de San Cristóbal - Ayacucho. 2018*. Ayacucho: UCV. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31070>
- Jesus, F. A. (2017). *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud*. Lima: UCV. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8778>
- Lara , F., López, C., Morales, E., & Cortés, V. (2000). Satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tláhuac, Distrito Federal. *Revista de la*

- Asociación Dental Mexicana*, 45-49. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=2596>
- Lazo, O., & Santivañez, A. (2018). *Atención de salud con calidad*. Lima.
- Lora, I, Tirado, L, Montoya, J, & Simancas, M. (2016). Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una Clínica Universitaria de Cartagena, Colombia. *Revista Nacional Odontología* 12(23), 31-40. doi:10.16925/od.v12i23.1378
- Machaca, G. (2021). *Nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el Policlínico Policial Tacna, durante el contexto Covid 19, 2020*. tacna: Universidad Privada de Tacna.
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa publicidad Ayuda Experto*. Cochabamba, Bolivia: Universidad Católica Boliviana San Pablo. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>
- Mendoza, F. (2020). Percepción del paciente acerca de la calidad de atención odontológica. *Revista de salud Vive*, 3(7), 35–43. doi:10.33996/revistavive.v3i7.40
- MINSA. (2012). "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo". *Salud, Ministerio de Salud*.
- MINSA. (23 de Octubre de 2017). *Resolución Ministerial N°945-2017-MINSA*. Obtenido de Sistema de Gestión de la Calidad en Salud.: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/188750/188245_RM_N_945-2017-MINSA.pdf20180823-24725-zurnh9.pdf
- Misari, L. H. (2018). "*Calidad De Servicio en la Atención Odontológica en pacientes que acuden al Hospital Carlos Showing Ferrari y al Centro de Salud Aparicio Pomares Huánuco 2018*". Huánuco: UDH. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/1954>
- Miyahira, J. (2015). ¿Por qué la tasa de publicación de las tesis en Medicina es baja?: Posibles explicaciones. *Revista Medica Herediana* 26(4), 207– 208. doi:10.20453/rmh.v26i4.2698

- Montaño-Revilla, F. M., & Medina-Pomareda, M. R. (2017). *El clima organizacional y la satisfacción del personal de la Gerencia de Recursos de Sedapar S.A. 2016*. Trujillo: UCV. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/16340>
- Murillo, A., & Morales, C. (2018). Expectativa y percepción de calidad de atención odontológica en la comunidad del Cantón Junín. *Revista San Gregorio*, 66-73.
- Norman, J. (2002). Two visual systems and two theories of perception. *Behavioral and Brain Sciences*, 74-80.
- Oviedo, G. L. (2004). La definición del concepto de percepción en psicología con base en la Teoría Gestalt. *Revista de Estudios Sociales*, 89-96.
- Parasuraman, A., Zeithalm, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research. *Journal Of Marketing Vol. 49, No. 4*, 41-50. doi:10.2307/1251430
- Parasuraman, A., Zeithalm, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research. *Journal Of Marketing*.
- Pedraja, L., Valdés, G., Riveros, I., & Santibáñez, D. (2019). *Percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad de Arica, Chile: hacia un plan de mejora*. Arica: Universidad de Tarapacá, Chile.
- RAE. (12 de diciembre de 2021). Obtenido de <https://dle.rae.es/percepci%C3%B3n>
- RAE. (12 de Diciembre de 2021). *Definición de Calidad*. Obtenido de <https://dle.rae.es/calidad>
- Rey Martín, C. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales de Documentación Vol. 3*, 139–153. Obtenido de <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>
- Rodriguez, M. (2016). Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de una clinica odontológica universitaria. *Revista Científica Alas Peruanas 3(1)*, 1-12. doi:10.21503/sd.v3i1.1332
- Silva, J. G., Mcías, B. A., Tello, E., & Delgado, J. G. (2021). The relationship between service quality, customer satisfaction, and customer loyalty: A case study of a trading company in Mexico. *CienciaUAT*, 85–101.
- Suñol, R., & Net, A. (1998). *Ponencia Calidad de Atención. Fundación Avedis Donabedian*. Obtenido de <https://www.fadq.org/wp->

content/uploads/2018/12/LA-CALIDAD-DE-LA-ATENCION_Art-
Net_Sunol.pdf

- Valenzuela Meneses, J. (2020). *Calidad de los cuidados de atención de enfermería y su relación con la satisfacción del usuario en el servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2019*. Tacna: UNJBG.
- Vargas, L. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*.
- Vargas, L. M. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, 47-53.
- Vásquez, M. (2020). *Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del usuario en el Centro de Atención de Medicina Complementaria de la Red Asistencial Tacna – ESSALUD, año 2019*. Tacna: UNJBG.
- Williams, G. (2014). Programa Nacional de Garantía de Calidad de Atención Médica. Quality in health services: an unavoidable challenge. *Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 179-183.
- Zeballos, O., & Ordoñez, P. (2017). *Factores Que Influyen A La Calidad Del Servicio Odontológico En La Ciudad De Tacna: Según Los Pacientes Extranjeros*. Tacna : Universidad San Ignacio De Loyola.
- Zeithalm, V., Berry, L., & Parasuraman, A. (1993). The nature and determinants of customer expectations of services. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 1-12.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Percepción de la atención del paciente sobre la calidad del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
General y Específicos	General y Específicos	General y Específicos				TIPO DE ESTUDIO Enfoque cuantitativo. El tipo de estudio a realizar es aplicado, transversal, correlacional.
¿Cuál es la relación entre la percepción de la atención del paciente y la calidad del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021?	Determinar la relación entre la percepción de la atención del paciente y la calidad del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021	La percepción de la atención del paciente se relaciona con la calidad del servicio de odontología del Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021	Calidad del servicio	Tangibilidad Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	Establecidos en los propios items del instrumento	DISEÑO DE ESTUDIO El tipo de diseño a realizar es no experimental, porque no se manipularán las variables.
						POBLACIÓN Y MUESTRA Se utilizará el muestro probabilístico.
a) ¿Cuál es la relación entre la dimensión tangibilidad y la percepción de la atención del paciente del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021?	a) Determinar la relación entre la dimensión tangibilidad y la percepción de la atención del paciente del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021	a) La dimensión tangibilidad se relaciona con la percepción de la atención del paciente del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021				TAMAÑO DE MUESTRA 80 pacientes
b) ¿Cuál es la relación entre la dimensión fiabilidad y la percepción de la atención del paciente del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021?	b) Determinar la relación entre la dimensión fiabilidad y la percepción de la atención del paciente del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021	b) La dimensión fiabilidad se relaciona con la percepción de la atención del paciente del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021	Percepción de la atención	Confiabilidad Validez Lealtad	Establecidos en los propios items del instrumento	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS Técnica: La técnica a utilizar será la encuesta Instrumento: El instrumento será el cuestionario (Parasuraman, Zeithalm, & Berry, 1985) (Zeithalm, Berry, & Parasuraman, 1993)
c) ¿Cuál es la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la percepción de la	c) Determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la percepción de la	c) la dimensión capacidad de respuesta se relaciona con la percepción de la atención del paciente del				

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>atención del paciente del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021?</p> <p>d) ¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad y la percepción de la atención del paciente del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021?</p> <p>e) ¿Cuál es la relación entre la dimensión empatía y la percepción de la atención del paciente del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna,</p>	<p>atención del paciente del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021</p> <p>d) Determinar relación entre la dimensión seguridad y la percepción de la atención del paciente del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021</p> <p>e) Determinar la relación entre la dimensión empatía y la percepción de la atención del paciente del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021.</p>	<p>servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021</p> <p>d) La dimensión seguridad se relaciona con la percepción de la atención del paciente del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021</p> <p>e) La dimensión empatía se relaciona con la percepción de la atención del paciente del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021.</p>				

2021? Fuente: Elaboración propia

Anexo 2. Matriz de Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Percepción de la atención	La percepción se considera como la capacidad de las personas para obtener información sobre su entorno a partir de los efectos que los estímulos producen sobre los sistemas sensoriales, lo cual les permite interactuar adecuadamente con su ambiente.	Consiste en ser medida a través de un cuestionario que comprende tres dimensiones (Zeithalm, Berry, & Parasuraman, 1993)	Confiabilidad Validez Lealtad	Establecidos en los propios items del instrumento	Ordinal
Calidad del servicio	Se define como la experiencia que se desea o espera obtener, así el máximo y completo bienestar que le proporciona al usuario, luego de la valoración de un balance entre lo esperado y obtenido del servicio.	Consiste en ser medida a través de un cuestionario que comprende cinco dimensiones (Parasuraman, Zeithalm, & Berry, 1985)	Tangibilidad Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	Establecidos en los propios items del instrumento	Ordinal

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos calidad del servicio

CUESTIONARIO CALIDAD DEL SERVICIO

El presente cuestionario, diseñado con fines académicos, tiene como propósito determinar la percepción del paciente en relación a la calidad de la atención y la satisfacción del paciente para lo cual se solicita que marque con una "X" sobre el recuadro que represente de forma más precisa su percepción en relación a los ítems mostrados de acuerdo a la escala:

- 5 = Totalmente de acuerdo
4 = De acuerdo
3 = Indiferente
2 = En desacuerdo
1 = Totalmente en desacuerdo

TANGIBILIDAD		1	2	3	4	5
1	¿Considera Ud. que el consultorio de odontología cuenta con instalaciones físicas adecuadas para brindar una atención de calidad?					
2	¿Considera Ud. que el consultorio de odontología cuenta con equipos modernos que puedan garantizar una atención de calidad?					
3	¿Considera Ud. que la atención en odontología se realiza con instrumentales quirúrgicos esterilizados?					
4	¿Considera Ud. que el consultorio de odontología cuenta con ambientes limpios y desinfectados durante cada atención que se realiza?					
5	¿Considera Ud. que los ambientes del establecimiento de salud cuentan con señalizaciones adecuadas para orientar a los pacientes?					
FIABILIDAD		1	2	3	4	5
6	¿Considera Ud. que el personal de odontología presenta interés en la solución de problemas e inquietudes de los pacientes durante la consulta dental?					
7	¿Considera Ud. que el personal de odontología cumple con brindar una orientación clara y adecuada de los procedimientos a realizar durante la consulta dental?					
8	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología cumplen con el horario programado de atención con los pacientes citados?					
9	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología respetan la continuidad y el orden en la atención de los pacientes?					

CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4	5
10	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología brindan una atención oportuna en la solución de urgencias que presentan los pacientes?					
11	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología brindan un servicio eficiente en la atención de emergencias?					
12	¿Considera Ud. que la atención en la consulta dental por parte de los profesionales de odontología es rápida y efectiva?					
13	¿Considera Ud. que la obtención de citas para la atención de odontología se realiza con sencillez en los trámites?					
SEGURIDAD		1	2	3	4	5
14	¿Considera Ud. que el consultorio de odontología cuenta con personal idóneo para garantizar una atención de calidad?					
15	¿Considera Ud. que se respeta la privacidad durante la atención en el consultorio de odontología?					
16	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología están realmente capacitados para garantizar una efectividad en los tratamientos realizados?					
17	¿Considera Ud. que los profesionales transmiten confianza durante la atención a los pacientes que acuden a la consulta dental?					
EMPATÍA		1	2	3	4	5
18	¿Considera Ud. que el personal de odontología brinda una atención individualizada del paciente durante la consulta dental?					
19	¿Considera Ud. que existe una adecuada comprensión de las necesidades de salud de los pacientes por parte del personal de odontología?					
20	¿Considera Ud. que haya claridad en la explicación del tratamiento a los pacientes por parte de los profesionales de odontología?					
21	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología brindan un trato amable, con respeto y paciencia a los pacientes durante la consulta dental?					

Fuente: (Parasuraman et al., 1985)

Anexo 4. Instrumento de recolección de datos percepción de la atención
CUESTIONARIO PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN

El presente cuestionario, diseñado con fines académicos, tiene como propósito determinar la percepción del paciente en relación a la calidad de la atención y la satisfacción del paciente para lo cual se solicita que marque con una “X” sobre el recuadro que represente de forma más precisa su percepción en relación a los ítems mostrados de acuerdo a la escala:

- 5 = Totalmente de acuerdo
- 4 = De acuerdo
- 3 = Indiferente
- 2 = En desacuerdo
- 1 = totalmente en desacuerdo

PERCEPCIÓN DEL USUARIO		ESCALA				
Nº	CONFIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	Considera usted que el puesto de salud es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.					
2	El puesto de salud le brinda seguridad al momento de la atención					
3	En el puesto de salud son claros con el diagnostico					
4	puesto de salud tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente					
5	Se siente cómodo cuando se lo atiende en el puesto de salud					
6	En el puesto de salud muestran un cuidado especial cuando examina al paciente					
7	En el puesto de salud son carismáticos y usted se siente acogido en la atención					
8	En el puesto de salud se toman su tiempo para explicar que procedimientos va a seguir en el tratamiento.					
	VALIDEZ	1	2	3	4	5
9	Cree usted que el puesto de salud realiza una atención adecuada					
10	Cree usted que el puesto de salud cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento.					

11	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo para la atención					
12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada en el puesto de salud					
13	En el puesto de salud le suelen explicar en qué consistirá el tratamiento					
14	La atención recibida fue de calidad					
15	En el puesto de salud son eficientes con su trabajo					
	LEALTAD	1	2	3	4	5
16	Usted Cumple con acudir a sus citas					
17	Usted participa activamente en las actividades de salud que organiza el puesto de salud					
18	Usted trata con respeto a los profesionales del el puesto de salud					
19	Usted comprende que existen límites en la atención brindada en el puesto de salud					
20	Usted se encuentra motivado por la atención recibida					

Fuente: (Zeithalm, Berry, & Parasuraman, 1993)

Anexo 5. Validación juicio de expertos calidad de atención



Tacna, 06 de octubre de 2021

Señor: Dr. HECTOR MAMANI MACHACA

Presente

Asunto: Evaluación de pertinencia y suficiencia del instrumento para realizar investigación

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, estoy elaborando el proyecto de tesis titulado: **Percepción de la atención del paciente acerca de la calidad del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021**, y siendo imprescindible contar con la opinión de especialistas experto y que permitan continuar con el proceso de desarrollo del trabajo investigativo antes señalado, es que solicito me brinde su opinión evaluativa de pertinencia y suficiencia de la encuesta a ser aplicado.

Para tal efecto, adjunto al presente:

- Información sobre el proyecto de investigación
- Encuesta a ser evaluada
- Formato para la evaluación

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

María del Pilar Mamani Espillico

DNI: 44013467

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

“Percepción de la atención del paciente acerca de la calidad del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles								
1	¿Considera Ud. que el consultorio de odontología cuenta con instalaciones físicas adecuadas para brindar una atención de calidad?	X		X		X		
2	¿Considera Ud. que el consultorio de odontología cuenta con equipos modernos que puedan garantizar una atención de calidad?	X		X		X		
3	¿Considera Ud. que la atención en odontología se realiza con instrumentales quirúrgicos esterilizados?	X		X		X		
4	¿Considera Ud. que el consultorio de odontología cuenta con ambientes limpios y desinfectados durante cada atención que se realiza?	X		X		X		
5	¿Considera Ud. que los ambientes del establecimiento de salud cuentan con señalizaciones adecuadas para orientar a los pacientes?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Fiabilidad								
6	¿Considera Ud. que el personal de odontología presenta interés en la solución de problemas e inquietudes de los pacientes durante la consulta dental?	X		X		X		
7	¿Considera Ud. que el personal de odontología cumple con brindar una orientación clara y adecuada de los procedimientos a realizar durante la consulta dental?	X		X		X		
8	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología cumplen con el horario programado de atención con los pacientes citados?	X		X		X		
9	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología respetan la continuidad y el orden en la atención de los pacientes?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta								
10	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología brindan una atención oportuna en la solución de urgencias que presentan los pacientes?	X		X		X		
11	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología brindan un servicio eficiente en la atención de emergencias?	X		X		X		
12	¿Considera Ud. que la atención en la consulta dental por parte de los profesionales de odontología es rápida y efectiva?	X		X		X		
13	¿Considera Ud. que la obtención de citas para la atención de odontología se realiza con sencillez en los trámites?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Seguridad								
14	¿Considera Ud. que el consultorio de odontología cuenta con personal idóneo para garantizar una atención de calidad?	X		X		X		
15	¿Considera Ud. que se respeta la privacidad durante la atención en el consultorio de odontología?	X		X		X		

16	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología están realmente capacitados para garantizar una efectividad en los tratamientos realizados?	X		X		X		
17	¿Considera Ud. que los profesionales transmiten confianza durante la atención a los pacientes que acuden a la consulta dental?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Empatía								
18	¿Considera Ud. que el personal de odontología brinda una atención individualizada del paciente durante la consulta dental?	X		X		X		
19	¿Considera Ud. que existe una adecuada comprensión de las necesidades de salud de los pacientes por parte del personal de odontología?	X		X		X		
20	¿Considera Ud. que haya claridad en la explicación del tratamiento a los pacientes por parte de los profesionales de odontología?	X		X		X		
21	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología brindan un trato amable, con respeto y paciencia a los pacientes durante la consulta dental?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):.....El instrumento es viable.....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:Mamani Machaca Héctor Mario.....
Grado académico del juez:Magister en Planificación y Administración del Desarrollo Regional.....U. De los Andes, Bogotá, Colombia
Doctor en Estudios Urbanos y Ambientales.....Colegio de México, México.

DNI:....01204883..... N° colegio profesional.....CIP.....20225.....

Especialidad del validador:.....Ingeniero Economista.....

Puno, 07 de octubre de 2021.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado (es apropiado o congruente con aquello que se espera estudiar)

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo (algo que resulta fundamental, trascendente o substancial en el estudio)

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem; es conciso, exacto y directo



Firmado digitalmente por:
MAMANI MACHACA Hector
Mario FAU 20145408170 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 07/10/2021 08:12:36-0500

Tacna, 06 de octubre de 2021

Señor: Mg. JUDITH TURPO RAMOS

Presente

Asunto: Evaluación de pertinencia y suficiencia del instrumento para realizar investigación

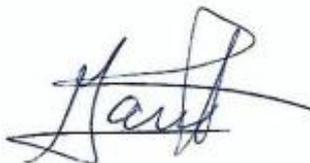
Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, estoy elaborando el proyecto de tesis titulado: **Percepción de la atención del paciente acerca de la calidad del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021**, y siendo imprescindible contar con la opinión de especialistas experto y que permitan continuar con el proceso de desarrollo del trabajo investigativo antes señalado, es que solicito me brinde su opinión evaluativa de pertinencia y suficiencia de la encuesta a ser aplicado.

Para tal efecto, adjunto al presente:

- Información sobre el proyecto de investigación
- Encuesta a ser evaluada
- Formato para la evaluación

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



María del Pilar Mamani Espillico

DNI: 44013467

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
"Percepción de la atención del paciente acerca de la calidad del servicio de odontología en el Centro de Salud
Metropolitano Tacna, 2021"

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles								
1	¿Considera Ud. que el consultorio de odontología cuenta con instalaciones físicas adecuadas para brindar una atención de calidad?	X		X		X		
2	¿Considera Ud. que el consultorio de Odontología cuenta con equipos modernos que puedan garantizar una atención de calidad?	X		X		X		
3	¿Considera Ud. que la atención en odontología se realiza con instrumentales quirúrgicos esterilizados?	X		X		X		
4	¿Considera Ud. que el consultorio de odontología cuenta con ambientes limpios y desinfectados durante cada atención que se realiza?	X		X		X		
5	¿Considera Ud. que los ambientes del establecimiento de salud cuentan con señalizaciones adecuadas para orientar a los pacientes?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Fiabilidad								
6	¿Considera Ud. que el personal de odontología presenta interés en la solución de problemas e inquietudes de los pacientes durante la consulta dental?	X		X		X		
7	¿Considera Ud. que el personal de odontología cumple con brindar una orientación clara y adecuada de los procedimientos a realizar durante la consulta dental?	X		X		X		
8	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología cumplen con el horario programado de atención con los pacientes citados?	X		X		X		
9	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología respetan la continuidad y el orden en la atención de los pacientes?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta								
10	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología brindan una atención oportuna en la solución de urgencias que presentan los pacientes?	X		X		X		
11	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología brindan un servicio eficiente en la atención de emergencias?	X		X		X		
12	¿Considera Ud. que la atención en la consulta dental por parte de los profesionales de odontología es rápida y efectiva?	X		X		X		
13	¿Considera Ud. que la obtención de citas para la atención de odontología se realiza con sencillez en los trámites?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Seguridad								
14	¿Considera Ud. que el consultorio de odontología cuenta con personal idóneo para garantizar una atención de calidad?	X		X		X		
15	¿Considera Ud. que se respeta la privacidad durante la atención en el consultorio de odontología?	X		X		X		
16	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología están realmente capacitados para garantizar una efectividad en los tratamientos realizados?	X		X		X		
17	¿Considera Ud. que los profesionales transmiten confianza durante la atención a los pacientes que acuden a la consulta dental?	X		X		X		

DIMENSIÓN 4: Empatía		SI	No	SI	No	SI	No
18	¿Considera Ud. que el personal de odontología brinda una atención individualizada del paciente durante la consulta dental?	X		X		X	
19	¿Considera Ud. que existe una adecuada comprensión de las necesidades de salud de los pacientes por parte del personal de odontología?	X		X		X	
20	¿Considera Ud. que haya claridad en la explicación del tratamiento a los pacientes por parte de los profesionales de odontología?	X		X		X	
21	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología brindan un trato amable, con respeto y paciencia a los pacientes durante la consulta dental?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: TURPO RAMOS JUDITH
Grado académico del juez: MAESTRO EN GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES

DNI: 41433049 N° colegio profesional: CLAD - 06734

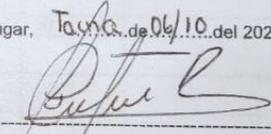
Especialidad del validador: LICENCIADA EN ADMINISTRACION

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado (es apropiado o congruente con aquello que se espera estudiar)

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo (algo que resulta fundamental, trascendente o substancial en el estudio)

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem; es conciso, exacto y directo

Lugar, Tacna de 06/10 del 2021.


Firma del Experto Informante.

Tacna, 06 de octubre de 2021

Señor: Dra. AIDA PATRICIA VARGAS ROBLEDO

Presente

Asunto: Evaluación de pertinencia y suficiencia del instrumento para realizar investigación

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, estoy elaborando el proyecto de tesis titulado: **Percepción de la atención del paciente acerca de la calidad del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021**, y siendo imprescindible contar con la opinión de especialistas experto y que permitan continuar con el proceso de desarrollo del trabajo investigativo antes señalado, es que solicito me brinde su opinión evaluativa de pertinencia y suficiencia de la encuesta a ser aplicado.

Para tal efecto, adjunto al presente:

- Información sobre el proyecto de investigación
- Encuesta a ser evaluada
- Formato para la evaluación

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



María del Pilar Mamani Espillico

DNI: 44013467

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Elementos tangibles							
1	¿Considera Ud. que el consultorio de odontología cuenta con instalaciones físicas adecuadas para brindar una atención de calidad?	X		X		X		
2	¿Considera Ud. que el consultorio de Odontología cuenta con equipos modernos que puedan garantizar una atención de calidad?	X		X		X		
3	¿Considera Ud. que la atención en odontología se realiza con instrumentales quirúrgicos esterilizados?	X		X		X		
4	¿Considera Ud. que el consultorio de odontología cuenta con ambientes limpios y desinfectados durante cada atención que se realiza?	X		X		X		
5	¿Considera Ud. que los ambientes del establecimiento de salud cuentan con señalizaciones adecuadas para orientar a los pacientes?	X		X		X		
	DIMENSION 2: Fiabilidad							
6	¿Considera Ud. que el personal de odontología presenta interés en la solución de problemas e inquietudes de los pacientes durante la consulta dental?	X		X		X		
7	¿Considera Ud. que el personal de odontología cumple con brindar una orientación clara y adecuada de los procedimientos a realizar durante la consulta dental?	X		X		X		
8	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología cumplen con el horario programado de atención con los pacientes citados?	X		X		X		
9	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología respetan la continuidad y el orden en la atención de los pacientes?	X		X		X		
	DIMENSION 3: Capacidad de respuesta							
10	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología brindan una atención oportuna en la solución de urgencias que presentan los pacientes?	X		X		X		
11	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología brindan un servicio eficiente en la atención de emergencias?	X		X		X		

12	¿Considera Ud. que la atención en la consulta dental por parte de los profesionales de odontología es rápida y efectiva?	X		X		X		
13	¿Considera Ud. que la obtención de citas para la atención de odontología se realiza con sencillez en los trámites?	X		X				
	DIMENSION 4: Seguridad							
14	¿Considera Ud. que el consultorio de odontología cuenta con personal idóneo para garantizar una atención de calidad?	X		X		X		
15	¿Considera Ud. que se respeta la privacidad durante la atención en el consultorio de odontología?	X		X		X		
16	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología están realmente capacitados para garantizar una efectividad en los tratamientos realizados?	X		X		X		
17	¿Considera Ud. que los profesionales transmiten confianza durante la atención a los pacientes que acuden a la consulta dental?	X		X		X		
	DIMENSION 4: Empatía							
18	¿Considera Ud. que el personal de odontología brinda una atención individualizada del paciente durante la consulta dental?	X		X		X		
19	¿Considera Ud. que existe una adecuada comprensión de las necesidades de salud de los pacientes por parte del personal de odontología?	X		X		X		
20	¿Considera Ud. que haya claridad en la explicación del tratamiento a los pacientes por parte de los profesionales de odontología?	X		X		X		
21	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología brindan un trato amable, con respeto y paciencia a los pacientes durante la consulta dental?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):.....El instrumento es viable.....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: VARGAS ROBLEDO, AIDA PATRICIA

Grado académico del juez: Dra. en Educación.

DNI: 00471859 N° colegio profesional 2400471859

Especialidad del validador: Licenciada en Educación Primaria

Lugar, Tacna, 06 de octubre del 2021.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado (es apropiado o congruente con aquello que se espera estudiar)

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo (algo que resulta fundamental, trascendente o substancial en el estudio)

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Patricia Vargas R.
Aida Patricia Vargas Robledo
Dra. en Educación y Terapia de Lenguaje
DNI 00471859
CPPe 2400471859

Tacna, 06 de octubre de 2021

Señor: Dr. ERASMO MANRIQUE ZEGARRA

Presente

Asunto: Evaluación de pertinencia y suficiencia del instrumento para realizar investigación

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, estoy elaborando el proyecto de tesis titulado: **Percepción de la atención del paciente acerca de la calidad del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021**, y siendo imprescindible contar con la opinión de especialistas experto y que permitan continuar con el proceso de desarrollo del trabajo investigativo antes señalado, es que solicito me brinde su opinión evaluativa de pertinencia y suficiencia de la encuesta a ser aplicado.

Para tal efecto, adjunto al presente:

- Información sobre el proyecto de investigación
- Encuesta a ser evaluada
- Formato para la evaluación

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



María del Pilar Mamani Espillico

DNI: 44013467

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
"Percepción de la atención del paciente acerca de la calidad del servicio de odontología en el Centro de Salud
Metropolitano Tacna, 2021"

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles								
1	¿Considera Ud. que el consultorio de odontología cuenta con instalaciones físicas adecuadas para brindar una atención de calidad?	X		X		X		
2	¿Considera Ud. que el consultorio de Odontología cuenta con equipos modernos que puedan garantizar una atención de calidad?	X		X		X		
3	¿Considera Ud. que la atención en odontología se realiza con instrumentales quirúrgicos esterilizados?	X		X		X		
4	¿Considera Ud. que el consultorio de odontología cuenta con ambientes limpios y desinfectados durante cada atención que se realiza?	X		X		X		
5	¿Considera Ud. que los ambientes del establecimiento de salud cuentan con señalizaciones adecuadas para orientar a los pacientes?							
DIMENSIÓN 2: Fiabilidad								
6	¿Considera Ud. que el personal de odontología presenta interés en la solución de problemas e inquietudes de los pacientes durante la consulta dental?	X		X		X		
7	¿Considera Ud. que el personal de odontología cumple con brindar una orientación clara y adecuada de los procedimientos a realizar durante la consulta dental?	X		X		X		
8	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología cumplen con el horario programado de atención con los pacientes citados?	X		X		X		
9	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología respetan la continuidad y el orden en la atención de los pacientes?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta								
10	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología brindan una atención oportuna en la solución de urgencias que presentan los pacientes?	X		X		X		
11	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología brindan un servicio eficiente en la atención de emergencias?	X		X		X		
12	¿Considera Ud. que la atención en la consulta dental por parte de los profesionales de odontología es rápida y efectiva?	X		X		X		
13	¿Considera Ud. que la obtención de citas para la atención de odontología se realiza con sencillez en los trámites?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Seguridad								
14	¿Considera Ud. que el consultorio de odontología cuenta con personal idóneo para garantizar una atención de calidad?	X		X		X		
15	¿Considera Ud. que se respeta la privacidad durante la atención en el consultorio de odontología?	X		X		X		

16	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología están realmente capacitados para garantizar una efectividad en los tratamientos realizados?	X		X		X		
17	¿Considera Ud. que los profesionales transmiten confianza durante la atención a los pacientes que acuden a la consulta dental?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Empatía								
18	¿Considera Ud. que el personal de odontología brinda una atención individualizada del paciente durante la consulta dental?	X		X		X		
19	¿Considera Ud. que existe una adecuada comprensión de las necesidades de salud de los pacientes por parte del personal de odontología?	X		X		X		
20	¿Considera Ud. que haya claridad en la explicación del tratamiento a los pacientes por parte de los profesionales de odontología?	X		X		X		
21	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología brindan un trato amable, con respeto y paciencia a los pacientes durante la consulta dental?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es viable.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Erasmo Manrique Zegarra.
Grado académico del juez: Magister en Administración de la Educación
Doctor en Administración

DNI: 01226579. N° colegio profesional – CIP: 18035

Especialidad del validador: Ingeniero Economista

Puno, 07 de octubre de 2021.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado (es apropiado o congruente con aquello que se espera estudiar)

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo (algo que resulta fundamental, trascendente o substancial en el estudio)

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem; es conciso, exacto y directo

Tacna, 06 de octubre de 2021

Señor: Dr. LUCIO TICONA CARRIZALES

Presente

Asunto: Evaluación de pertinencia y suficiencia del instrumento para realizar investigación

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, estoy elaborando el proyecto de tesis titulado: **Percepción de la atención del paciente acerca de la calidad del servicio de odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021**, y siendo imprescindible contar con la opinión de especialistas experto y que permitan continuar con el proceso de desarrollo del trabajo investigativo antes señalado, es que solicito me brinde su opinión evaluativa de pertinencia y suficiencia de la encuesta a ser aplicado.

Para tal efecto, adjunto al presente:

- Información sobre el proyecto de investigación
- Encuesta a ser evaluada
- Formato para la evaluación

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



María del Pilar Mamani Espillico

DNI: 44013467

Recibido



Lucio Ticona Carrizales
Ingeniero Economista
CIP. 112523

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
"Percepción de la atención del paciente acerca de la calidad del servicio de odontología en el Centro de Salud
Metropolitano Tacna, 2021"

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles								
1	¿Considera Ud. que el consultorio de odontología cuenta con instalaciones físicas adecuadas para brindar una atención de calidad?	X		X		X		
2	¿Considera Ud. que el consultorio de Odontología cuenta con equipos modernos que puedan garantizar una atención de calidad?	X		X		X		
3	¿Considera Ud. que la atención en odontología se realiza con instrumentales quirúrgicos esterilizados?	X		X		X		
4	¿Considera Ud. que el consultorio de odontología cuenta con ambientes limpios y desinfectados durante cada atención que se realiza?	X		X		X		
5	¿Considera Ud. que los ambientes del establecimiento de salud cuentan con señalizaciones adecuadas para orientar a los pacientes?							
DIMENSIÓN 2: Fiabilidad								
6	¿Considera Ud. que el personal de odontología presenta interés en la solución de problemas e inquietudes de los pacientes durante la consulta dental?	X		X		X		
7	¿Considera Ud. que el personal de odontología cumple con brindar una orientación clara y adecuada de los procedimientos a realizar durante la consulta dental?	X		X		X		
8	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología cumplen con el horario programado de atención con los pacientes citados?	X		X		X		
9	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología respetan la continuidad y el orden en la atención de los pacientes?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta								
10	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología brindan una atención oportuna en la solución de urgencias que presentan los pacientes?	X		X		X		
11	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología brindan un servicio eficiente en la atención de emergencias?	X		X		X		
12	¿Considera Ud. que la atención en la consulta dental por parte de los profesionales de odontología es rápida y efectiva?	X		X		X		
13	¿Considera Ud. que la obtención de citas para la atención de odontología se realiza con sencillez en los trámites?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Seguridad								
14	¿Considera Ud. que el consultorio de odontología cuenta con personal idóneo para garantizar una atención de calidad?	X		X		X		
15	¿Considera Ud. que se respeta la privacidad durante la atención en el consultorio de odontología?	X		X		X		

16	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología están realmente capacitados para garantizar una efectividad en los tratamientos realizados?	X		X		X		
17	¿Considera Ud. que los profesionales transmiten confianza durante la atención a los pacientes que acuden a la consulta dental?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Empatía								
18	¿Considera Ud. que el personal de odontología brinda una atención individualizada del paciente durante la consulta dental?	X		X		X		
19	¿Considera Ud. que existe una adecuada comprensión de las necesidades de salud de los pacientes por parte del personal de odontología?	X		X		X		
20	¿Considera Ud. que haya claridad en la explicación del tratamiento a los pacientes por parte de los profesionales de odontología?	X		X		X		
21	¿Considera Ud. que los profesionales de odontología brindan un trato amable, con respeto y paciencia a los pacientes durante la consulta dental?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es viable

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Lucio Ticona Carrizales

Grado académico del juez: Magister Scientiae en Ingeniería Ambiental
Doctor en Economía y Políticas Públicas y Doctoris Scientiae en Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente

DNI..... 01991798 Nº colegio profesional 113535 CIP.....

Especialidad del validador:.....Ingeniero Economista.....

Puno, 07 de octubre de 2021.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado (es apropiado o congruente con aquello que se espera estudiar)

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo (algo que resulta fundamental, trascendente o substancial en el estudio)

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem; es conciso, exacto y directo


 Lucio Ticona Carrizales
 Ingeniero Economista
 CIP. 113535

Anexo 6. Prueba piloto calidad de atención

	D1	D1	D1	D1	D1	D2	D2	D2	D2	D3	D3	D3	D3	D4	D4	D4	D4	D5	D5	D5	D5	Total
E1	2	2	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	5	4	3	3	5	74
E2	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	90
E3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	78
E4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
E5	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	73
E6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
E7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
E8	2	2	3	4	4	4	3	3	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	61
E9	4	3	3	4	4	2	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	72
E10	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87
	1,89	2,09	2,21	2,04	1,64	1,6	1,96	1,6	1,61	1,6	1,61	1,49	1,89	1,69	1,84	1,64	1,85	1,85	1,96	1,61	2,05	685,76
TOTAL																			Suma		37,72	

Prueba piloto para determinar la confiabilidad (Alfa de Cronbach)

K: El número de ítems 21
 $\sum Si^2$: Sumatoria de las Varianzas de los Items 37,72
 S^2 : La Varianza de la suma de los Items 685,76

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

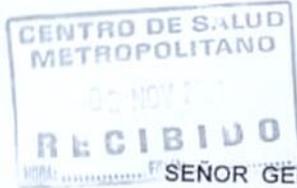
K 21 1,05
 K-1 20

ES2 37,72 0,055
 ST2 685,76

α : 0,9922 0,9922 ALTAMENTE CONFIABLE

Anexo 7. Autorización del establecimiento de salud

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



SOLICITA: AUTORIZACIÓN PARA
REALIZAR TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN

SEÑOR GERENTE GENERAL DEL CENTRO DE SALUD METROPOLITANO
TACNA

MÉD. PEDRO ANÍBAL NOVOA AVALOS

Yo Maria del Pilar Mamani Espillico identificada con DNI 44013467 de profesión Cirujana Dentista, autora del proyecto de investigación, ante usted me presento y expongo:

Que se presenta el proyecto de investigación titulado "PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN DEL PACIENTE SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA EN EL CENTRO DE SALUD METROPOLITANO TACNA, 2021"

En tal sentido, solicito aprobación y autorización para la ejecución de la investigación.

Así mismo me comprometo a cumplir con las buenas practicas de la investigación y las recomendaciones de los comités revisores.

POR LO EXPUESTO:

A Ud. Señor Gerente general, ruego acceder a mi petición por ser de justicia que espero alcanzar.

Tacna, 02 de noviembre del 2021

GOBIERNO REGIONAL DE TACNA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
CENTRO DE SALUD METROPOLITANO
D.F. Pedro Anibal Novoa Avalos
MÉDICO GERENTE
C.M.P. 20076

AUTORIZADO


DNI: 44013467

CD. MAMANI ESPILICO MARIA DEL PILAR

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA "

CARTA N° 003 – 2021 - CSM-MRSM-REDS.T

Señora:

MAMANI ESPILICO, MARÍA DEL PILAR

Presente.-

De mi mayor consideración:

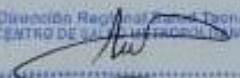
Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente, y a la vez en respuesta a su solicitud, **AUTORIZAR** el desarrollo del Proyecto de Investigación titulado: **"Percepción de la Atención Del Paciente Sobre la Calidad del Servicio de Odontología en el Centro de Salud Metropolitano Tacna, 2021"**; a su vez recalcar que la información recabada para dicho estudio es eminentemente con fines académicos, los mismos que serán de absoluta confidencialidad para el grupo en estudio.

Po lo antes expuesto, se le otorga todas las facilidades del caso, con la finalidad que pueda desarrollar sin contratiempo la respectiva investigación, salvaguardando siempre la integridad y seguridad de nuestros usuarios y respetando las normas institucionales.

Sin otro en particular, hago propicio la oportunidad, para reiterar a usted los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente



Dirección Regional de Tacna
CENTRO DE SALUD METROPOLITANO

MED. PROMERISALDO VAAYLOS
C.M.F. 29575
MEDICO JEFE