

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA**



**PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL  
SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL PUESTO DE SALUD  
PEDRO CASTRO ALVA, CHACHAPOYAS - 2018**

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

**Autor : Bach. Elva Doris RAMOS ZUTA.**

**Asesor: Mg. Carla María ORDINOLA RAMÍREZ.**

**CHACHAPOYAS – PERÚ**

**2019**

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA**



**PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL  
SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL PUESTO DE SALUD  
PEDRO CASTRO ALVA, CHACHAPOYAS - 2018**

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

**Autor : Bach. Elva Doris RAMOS ZUTA.**

**Asesor: Mg. Carla María ORDINOLA RAMÍREZ.**

**CHACHAPOYAS – PERÚ**

**2018**

## DEDICATORIA

A mi madre, Beatríz Zuta Mendoza, porque desde el cielo guías mis pasos para tomar el camino correcto y salir triunfante frente a las adversidades de la vida; A mi padre José del Carmen Ramos Vergaray; a mis hermanos Medali, Nanía Mabel, Lurdes, Edward y Julio Cesar Ramos Zuta, por haberme demostrado que cuando la familia está unida lo imposible se hace posible y los caminos tortuosos y difíciles se convierten en gratas experiencias, porque sin ellos este sueño de concluir la carrera profesional de estomatología se hubiese esfumado, y no sucedió porque ellos me dieron las fuerzas para seguir luchando cuando en algún recodo del camino sentí muy cerca la derrota, y como no creer que la familia es mi horizonte si tengo a la luz de mis días que con solo una sonrisa destierra mis tristezas, mi niña Luciana Coral Hernandez Ramos, a quien dedico muy especialmente todos mis triunfos.

## AGRADECIMIENTO

A Dios por su misericordia, por la vida, por mi familia y por todo lo que con el paso de los días me regala.

A la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, a los docentes de la carrera profesional de estomatología que de forma desmedida van compartiendo sus conocimientos con el objetivo de formar profesionales estomatólogos íntegros.

Y a todas las personas que de manera directa e indirecta se hicieron parte aportante del presente estudio.

El autor

## **AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

Dr. Policarpio Chauca Valqui

**Rector**

Dr. Miguel Ángel Barrena Gurbillón

**Vicerrector académico**

Dra. Flor Teresa García Huamán

**Vicerrectora de investigación**

Dr. Edwin Gonzales Paco

**Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud**

Mg. Oscar Pizarro Salazar

**Director de la Escuela Profesional de Estomatología**

## VISTO BUENO DEL ASESOR

Yo, Mg. Carla María ORDINOLA RAMIREZ, identificado con DNI N° 18131984, con domicilio legal en el Jr. Cuarto Centenario N°563, Licenciada en Obstetricia, con COP N°.9572 adscrito a la Escuela Profesional de Estomatología, Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. DOY VISTO BUENO, a la tesis titulada “PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL PUESTO DE SALUD PEDRO CASTRO ALVA, CHACHAPOYAS - 2018”, que estuvo conducida por la Bach. Elva Doris RAMOS ZUTA. Para obtener el título de Cirujano Dentista de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

### **Por lo tanto**

Firmo la presente para mayor constancia

---

Mg. Carla María ORDINOLA RAMIREZ  
DNI.18131984

**JURADO DE TESIS**  
**(Resolución de decano N° 323-2018-UNTRM-VRAC/F.C.S.)**

---

Mg. Yshoner Antonio Silva Díaz  
**Presidente**

---

Mg. Oscar Pizarro Salazar  
**Secretario**

---

M. C. Rolando Ramos Chuquimbalqui  
**Vocal**



**ANEXO 2-0**

**DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO**

Yo Elva Doris Ramos Zuta  
identificado con DNI N° 47466040 Estudiante de la Escuela Profesional de  
Estomatología  
Facultad de Ciencias de la Salud  
de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Amazonas.

**DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:**

1. Soy autor de la Tesis titulada: "Percepción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del puesto de salud Pedro Castro Alva, Chachapoyas - 2018"  
La misma que presento para optar: el título profesional de: Cirujano Dentista.
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo toda responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNTRM en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones civiles y penales que de mi acción se deriven.

  
47466040

Chachapoyas, 14 de diciembre de 2018



**ANEXO 2-S**

**CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA LA DIVULGACIÓN DE TESIS**

Apellidos y Nombres del (los) Alumno(s):

Ramos Zuta Elva Doris

Escuela Profesional: Estomatología  
Bachiller en: Estomatología  
Facultad: Ciencias de la Salud  
Asesor: Mg. Carla María Ordinala Ramirez  
Título de trabajo de Tesis: "Percepción de los pacientes  
atendidos en el servicio de odontología del  
puesto de salud Pedro Castro Alva, Chachapoyas - 2018"  
Email: doriscita\_51@hotmail.com      Teléfono: 975677531  
Domicilio Real: Sr. Amazonas 440

**CONSENTIMIENTO**

Autorizo a través de este medio a la Dirección General de Difusión, Publicación y Transferencia, Dirección General de Biblioteca de la UNTRM, a difundir la versión digital de mi trabajo de Tesis, para su consulta con fines académicos y/o de investigación. Asimismo, manifiesto conocer el reglamento de propiedad intelectual y patentes de la UNTRM: Título VI. De la propiedad intelectual de los estudiantes de la UNTRM.

Chachapoyas, 14 de diciembre de 2018



Firma

D.N.I. N°: 47466040

## ÍNDICE

	<b>Pg.</b>
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	iii
VISTO BUENO DEL ASESOR	iv
JURADO DE TESIS	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
ÍNDICE DE ANEXOS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
II. OBJETIVOS	16
III. MARCO TEÓRICO	17
IV. MATERIAL Y MÉTODOS	33
V. RESULTADOS	41
VI. DISCUSIÓN	61
VII. CONCLUSIONES	65
VIII. RECOMENDACIONES	66
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	67
ANEXOS	71

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b>	Usted o su familia fue atendido a su llegada, sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa.	41
<b>Tabla 2:</b>	Usted considera que el tiempo de espera para su atención fue.	42
<b>Tabla 3:</b>	Considera que el puesto de salud cuenta con ambientes adecuados para su atención.	43
<b>Tabla 4:</b>	Cómo calificaría el estado de limpieza del servicio de odontología.	44
<b>Tabla 5:</b>	El equipamiento con el que cuenta el servicio de odontología usted considera que es.	45
<b>Tabla 6:</b>	El lenguaje que utiliza el personal de odontología, durante la atención usted considera que es.	46
<b>Tabla 7:</b>	La información brindada por el personal de odontología sobre su problema de salud es clara.	47
<b>Tabla 8:</b>	Usted considera que la eficacia del personal que le atendió es.	48
<b>Tabla 9:</b>	El trabajo en equipo que realiza el personal de odontología es.	49
<b>Tabla 10:</b>	Durante la atención se respetó su privacidad.	50
<b>Tabla 11:</b>	El personal le genera confianza para atender su problema de salud oral.	51
<b>Tabla 12:</b>	Como califica la cortesía y trato del personal de odontología que le atendió.	52
<b>Tabla 13:</b>	Antes de realizar el tratamiento el personal le dio información clara a cerca del proceso del problema de salud oral que usted tiene.	53
<b>Tabla 14.</b>	Antes de realizar el tratamiento el odontólogo le explicó en que consiste el procedimiento.	54
<b>Tabla 15.</b>	El odontólogo le explicó a usted o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tipo de medicamentos, dosis, y probables efectos adversos.	55
<b>Tabla 16.</b>	El odontólogo le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	56
<b>Tabla 17.</b>	Cuál cree usted que fue la calidad del procedimiento que le realizó el personal de odontología que le atendió.	57
<b>Tabla 18.</b>	Cuáles son las probabilidades que usted recomiende a otra persona que se atienda en este servicio de odontología.	58

<b>Tabla 19.</b>	El problema de salud por el que consultó fue resuelto.	59
<b>Tabla 20.</b>	La satisfacción con la que se retira después de su atención es.	60

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 01:</b>	Usted o su familia fue atendido a su llegada, sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa.	41
<b>Figura 02:</b>	Usted considera que el tiempo de espera para su atención fue.	42
<b>Figura 03:</b>	Considera que el puesto de salud cuenta con ambientes adecuados para su atención.	43
<b>Figura 04:</b>	Cómo calificaría el estado de limpieza del servicio de odontología.	44
<b>Figura 05:</b>	El equipamiento con el que cuenta el servicio de odontología usted considera que es.	45
<b>Figura 06:</b>	El lenguaje que utiliza el personal de odontología, durante la atención usted considera que es.	46
<b>Figura 07:</b>	La información brindada por el personal de odontología sobre su problema de salud es clara.	47
<b>Figura 08:</b>	Usted considera que la eficacia del personal que le atendió es.	48
<b>Figura 09:</b>	El trabajo en equipo que realiza el personal de odontología es.	49
<b>Figura 10:</b>	Durante la atención se respetó su privacidad.	50
<b>Figura 11:</b>	El personal le genera confianza para atender su problema de salud oral.	51
<b>Figura 12:</b>	Como califica la cortesía y trato del personal de odontología que le atendió.	52
<b>Figura 13:</b>	Antes de realizar el tratamiento el personal le dio información clara a cerca del proceso del problema de salud oral que usted tiene.	53
<b>Figura 14:</b>	Antes de realizar el tratamiento el odontólogo le explicó en que consiste el procedimiento.	54
<b>Figura 15:</b>	El odontólogo le explicó a usted o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tipo de medicamentos, dosis, y probables efectos adversos.	55
<b>Figura 16:</b>	El odontólogo le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	56
<b>Figura 17:</b>	Cuál cree usted que fue la calidad del procedimiento que le realizó el personal de odontología que le atendió.	57
<b>Figura 18:</b>	Cuáles son las probabilidades que usted recomiende a otra persona	58

que se atiende en este servicio de odontología.

**Figura 19:** El problema de salud por el que consultó fue resuelto. 59

**Figura 20:** La satisfacción con la que se retira después de su atención es. 60

## ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 01:	Operacionalización de variables	72
ANEXO 02:	Matriz de consistencia	74
ANEXO 03:	Ficha de registro de la percepción de la calidad de atención de los pacientes del servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, Chachapoyas – 2018.	76
ANEXO 04:	Solicitud de permiso para ejecución de proyecto de investigación académica.	79
ANEXO 05:	Tablas y figuras.	80
ANEXO 06:	Fotografías.	84

## RESUMEN

El presente estudio fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, de tipo observacional, retrospectivo, transversal y univariado, cuyo objetivo fue: Determinar la percepción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, Chachapoyas - 2018

La población y muestra estuvo constituido por 49 pacientes atendidos en el Puesto de Salud Pedro Castro Alva, Chachapoyas - 2018. Para recolectar los datos se utilizó como instrumento la encuesta, basado en servqual modificado. La información final fue procesada en el Microsoft Excel 2016, y el software SPSS versión 23, para analizar los datos se utilizó la estadística descriptiva de frecuencias absolutas y relativas de acuerdo a las categorías de la variable. Para Presentar lo datos se usó tablas simples, de contingencia y figura de barra. Los resultados evidencian que la atención fue sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa, siendo que tanto en estructura, proceso y resultados de la prestación de los servicios de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva se presenta de calidad regular, del 100% de los pacientes que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, el 44.9% (22) se retira del servicio de odontología con una satisfacción regular, el 34.7% (17) con una satisfacción buena y el 20.4% (7) se retira del servicio de odontología con satisfacción mala.

En conclusión la percepción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología es de una calidad regular.

### **Palabras Claves:**

Percepción, pacientes, atención, servicios, odontología, puesto de salud.

## ABSTRACT

The present study was a quantitative, descriptive, observational, retrospective, transversal and univariate type, whose objective was: To determine the perception of the patients attended in the dental service of the Pedro Castro Alva Health Post, Chachapoyas - 2018

The population and sample consisted of 49 patients treated at the Pedro Castro Alva Health Post, Chachapoyas - 2018. To collect the data, the survey was used as an instrument, based on a modified servcaal. The final information was processed in the Microsoft Excel 2016, and the software SPSS version 23, to analyze the data we used the descriptive statistics of absolute and relative frequencies according to the categories of the variable. To present the data, simple, contingency and bar chart tables were used. The results show that the care was regardless of their socioeconomic, cultural or religious condition, being that both structure, process and results of the rendering of the dental services of the Pedro Castro Alva Health Center are of a regular quality, of 100% of the patients that go to the dentistry service of the Pedro Castro Alva Health Post, 44.9% (22) withdrew from the dentistry service with regular satisfaction, 34.7% (17) with good satisfaction and 20.4% (7) ) withdraws from the dentistry service with bad satisfaction.

In conclusion, the perception of the patients attended in the dental service is of a regular quality.

Keywords:

Perception, patients, care, services, dentistry, health post.

## I. INTRODUCCIÓN.

Para la OMS la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades, para el estado peruano la salud es un derecho inherente a cada ciudadano, alrededor del mundo la salud se ha convertido en un derecho universal, siendo aceptado en el mundo por su carácter programático, operativo, exigible y tutelable constitucionalmente reconocido el que se ha venido consolidando en nuestro país, con las facultades asignadas al órgano regulador y fiscalizador del sector salud a nivel nacional, de potestad administrativa sancionadora. (Quijano, 2016, pp. 307 – 319).

En Latinoamérica, las funciones de regulación y fiscalización en materia de salud son encargadas a las superintendencias, quienes se encargan de establecer reglas que rigen la interacción entre financiadores, prestadores y usuarios. Según Robles, dentro de las seis dimensiones que comprende el ejercicio de la rectoría en salud, la dimensión de regulación y fiscalización consiste en la capacidad y responsabilidad que tiene la Autoridad de Salud para proponer, definir y establecer el marco legal y normativo, así como las políticas públicas en salud; y ello implica establecer las reglas y estándares oficiales de cumplimiento obligatorio. En el Perú, la Superintendencia Nacional de Salud, (SUSALUD), ejerce la fiscalización y la función sancionadora de acciones que pueden afectar a usuarios de instituciones aseguradoras de fondos de aseguramiento en salud (IAFAS), de instituciones prestadoras de servicios de salud (IPRESS) y de unidades de gestión de instituciones prestadoras de servicios de salud (UGIPRESS). La sanción se ajusta al nivel de gravedad que las infracciones pueden ocasionar en los usuarios de los servicios de salud (leve, grave y muy grave). El proceso administrativo sancionador (PAS), identifica la existencia de una infracción, y si el caso lo requiere, determina una sanción. (Quijano & Munares, 2016, pp. 529 – 534).

Paz, (2016, pp. 29-32). Afirma que el nivel de satisfacción de los usuarios se percibe desde la óptica de la calidad de atención, y que éstos consideran que una atención de calidad inicia con la ética del profesional en su trabajo; además afirman que la calidad está de la mano con la resolución de su problema de salud dental; así mismo expresa que los usuarios afirman que una calidad de atención va acompañada de excelentes condiciones en la sala de espera, porque desde aquí valoran la calidad dentro del consultorio.

La satisfacción del usuario es un aspecto de la salud pública que ha venido cobrando mayor atención. Es considerada un fenómeno básicamente psicológico que requiere de metodologías cualitativas para complementar su estudio. La satisfacción supone una valoración subjetiva del éxito alcanzado por un sistema. Corbella y col., la definen como "medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario". Por ello, la satisfacción se puede considerar como un indicador subjetivo, porque está enfocado más hacia percepciones y actitudes de la persona que hacia criterios concretos y objetivos, sin embargo la satisfacción por parte de los usuarios resulta un buen predictor del cumplimiento de un adecuado servicio. Toda esta información recaudada ha demostrado que la opinión del paciente puede utilizarse sistemáticamente para mejorar la organización de los servicios, por esa razón es importante conocer si se alcanzó las expectativas de los pacientes y una forma de alcanzar este conocimiento es en parte, a través de los análisis de satisfacción. Es de suma importancia la orientación de los servicios hacia las necesidades de los pacientes, con el fin de ofrecer nuevos enfoques y soluciones a los entornos sociales y tecnológicos. Por ello, la evaluación de la calidad en la prestación de los servicios de salud desde la percepción del usuario es un campo de estudio que ha cobrado mucho interés en las investigaciones de mercado, en la administración sanitaria y dentro del ambiente académico. (Torres & León. 2015. pp. 122-132).

El usuario constituye el elemento vital de cualquier organización dedicada a brindar servicios, razón por la cual la calidad de la atención está enfocada a conseguir la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los mismos. Esto es común evidenciar que forma parte de la preocupación constante de las organizaciones del sector privado en todo el mundo; sin embargo en el Perú los servicios de salud públicos evidencian constantemente precariedad en la calidad de atención de sus usuarios y la problemática ha llegado muchas veces a desencadenar en problemas legales y despidos del personal de la salud, sin embargo hay otro grupo de usuarios del servicio de la salud pública que simplemente calla o presentan ausentismo a los establecimientos, repercutiendo esto de forma directa en las condiciones de salud de la población. Estas son razones por lo que se pretende estudiar la percepción de la calidad de atención de los pacientes del servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, Chachapoyas – 2018.

## **II. OBJETIVOS.**

### **2.1. GENERAL.**

Determinar la percepción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, Chachapoyas – 2018.

### **2.2. ESPECÍFICOS.**

- Caracterizar a la población objeto de estudio.
- Identificar la percepción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva según los indicadores: Oportunidad, seguridad, eficacia, trabajo en equipo, confianza y respeto al paciente por parte del personal de odontología.

### III. MARCO TEORICO.

#### 3.1. ANTECEDENTES.

##### INTERNACIONALES.

**Guerra J. (2015). Ecuador.** Realizó un estudio sobre la calidad de atención según la percepción del paciente entre 25 y 45 años en la clínica integral de octavos semestres de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador, como objetivo fue identificar los factores que influyen en la percepción de la calidad de atención de los pacientes durante el período de febrero a julio del año 2015. Su metodología es tipo de estudio transversal, la muestra estuvo conformada por 75 pacientes y en los resultados obtenidos se observó que en la dimensión de disponibilidad de recursos y biomateriales para satisfacer las necesidades de los pacientes hay una diferencia en el punto de vista entre hombres y mujeres. La conclusión fue disminuir los tiempos de espera y la puntualidad en la atención de los pacientes para que este perciba una mejor calidad del servicio e implementar un plan estratégico de intervención en cuanto a la calidad por medio se necesita de la incorporación de un modelo de gestión que facilite articular las necesidades de la atención odontológica de la sociedad con el desempeño del equipo de salud, la oferta del servicio y la evaluación continua.

**Betin, A. et al. (2016). Colombia.** Realizan una investigación con el objetivo de determinar el grado de satisfacción de pacientes respecto a la calidad de atención brindada por estudiantes en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. El estudio fue de tipo descriptivo con abordaje cuantitativo. La muestra fue de 292 historias clínicas seleccionadas de manera aleatoria simple. Se incluyeron historias clínicas de personas mayores de 15 años, quienes recibieron atención integral odontológica y se excluyeron pacientes que no poseían dirección o teléfono para su localización. La recolección de datos se realizó mediante una encuesta y los datos se analizaron por frecuencias. Los resultados demuestran que el 89% de los encuestados manifiesta estar satisfecho con los servicios recibidos, el 94% consideró los servicios económicos respecto a otras instituciones. La duración de los tratamientos fue considerada normal para el 88%. Se observó satisfacción en los pacientes atendidos en la institución; de acuerdo con esto, la mayoría de los encuestados volvería para recibir atención odontológica; finalmente se percibe que los costos de los tratamientos no se encuentran por encima de su capacidad de pago.

**Lora, I. et al. (2016). Colombia.** Realizaron una investigación con el objetivo de describir el nivel de calidad y satisfacción percibido por usuarios de los servicios odontológicos de una clínica universitaria en Cartagena, Colombia, fue un estudio de corte transversal en 277 pacientes. Para la recolección de la información, se hizo una encuesta estructurada autosuministrada que contenía variables demográficas, información asociada a la prestación del servicio y preguntas específicas para calidad y satisfacción en los servicios. El análisis de la información se llevó a cabo con estadística descriptiva a partir de frecuencias y porcentajes, intervalos de confianza al 95 % y análisis bivariado en el que se utilizó la prueba Chi-cuadrado para establecer asociación entre las variables. Más de la mitad de los usuarios de los servicios odontológicos fueron mujeres; la edad promedio de los participantes fue de 39 años 95 % de los sujetos manifestó estar satisfecho con los servicios, y 97,8 % percibió que la atención se presta con calidad. Al relacionar las variables sociodemográficas con el nivel de calidad y satisfacción percibido, no se encontró asociación estadísticamente significativa con ninguna de las variables estudiadas. El nivel de calidad y la satisfacción global en los servicios odontológicos se perciben satisfactoriamente por los usuarios; sin embargo, esto no es evidencia fehaciente de la existencia de tal calidad, lo que obliga a la institución a hacer seguimiento de la satisfacción de los usuarios, dado que en algunos indicadores como el recurso humano existe evidencia de inconformidad.

**Chungara, C. (2014). Bolivia.** Realizó una investigación que tuvo como propósito conocer la percepción del usuario sobre la satisfacción en la atención odontológica, en el Centro de Salud Pacasa, Red 4 Este perteneciente al Sistema Público de salud durante la gestión 2010. Estudio de corte transversal y descriptivo tuvo como instrumento la Encuesta SERVQUAL simplificada y adaptada para Consulta Externa, elaborado con escala tipo Likert con niveles de opinión malo, bueno y muy bueno. 22 preguntas para medir 4 dimensiones de satisfacción de los usuarios; tangibles (infraestructura), fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía (trato). Con la media aritmética de todos los ítems se elaboró una escala para calificar la satisfacción, incertidumbre e insatisfacción. También se investigó sobre el tiempo de espera, atención odontológica y accesibilidad al centro. La muestra fue de 327, seleccionados por conveniencia bajo criterios de inclusión. El análisis fue realizado a través de frecuencias, porcentajes y media aritmética con el Programa SSPS 18. Los resultados en la dimensión empatía, confiabilidad y capacidad de respuesta alcanzaron los

máximos puntajes en contraposición con la dimensión tangibles. En conclusión los usuarios encuentran satisfacción con el trato, solución de su problema y capacidad técnica del profesional y no así con la infraestructura (tangibles) ni con el tiempo de espera que es inversamente proporcional a la satisfacción, a mayor espera menos satisfacción.

**Reyes, S., et al. (2015). México.** El objetivo de esta investigación es estimar la frecuencia de satisfacción y sus factores asociados en los usuarios de los servicios odontológicos en una jurisdicción sanitaria de Guerrero, México. Se realizó estudio transversal analítico en una muestra de 493 usuarios de los servicios de salud bucal mayores de 18 años de edad, a los que se aplicó cuestionario estructurado de 51 preguntas posterior a la atención dental. Se obtuvo información sobre datos sociodemográficos, satisfacción y percepción del servicio odontológico recibido. En los resultados, dos variables tuvieron efecto sobre la satisfacción: trato del estomatólogo y de la enfermera. La mayor fuerza de asociación (OR 7,37, cl IC 95 % 3,73 – 35,78, RD 0,4 827 con cl IC 95 % 0,3 332-0,6 322, ganancia 26/1 000) y ganancia se observó en la variable trato del estomatólogo. Tres variables tuvieron efecto sobre expectativa del usuario: trato del estomatólogo, comodidad de la sala de espera y del sillón de dental. La mayor fuerza de asociación (OR a 8,54, cl IC 95 % 2,43 – 30,15) se observó en la variable trato del estomatólogo. La mayor ganancia la obtuvo comodidad del sillón dental (RD 0,2 924, cl IC 95 % 0,1 894 – 0,3 855, ganancia 63/1 000). Se encontró alto nivel de satisfacción (88 %, 434/493) con el servicio recibido, y un cumplimiento de la expectativa de los usuarios de 59 % (285/484). Concluyendo que el trato otorgado por el personal de salud es el principal aspecto donde las autoridades deberán implementar acciones para incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios de los servicios dentales. El mejoramiento del trato a los usuarios por el equipo de salud bucal, estomatólogo y enfermera, deben considerarse dentro de los programas de mejora continua de estos servicios.

## **NACIONALES.**

**Valero, C. (2017). Cusco.** Realizó una investigación con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del paciente en la atención odontológica en el Centro de Salud San Sebastián Cusco, 2017. La investigación fue de nivel descriptivo, de tipo cuantitativo, transversal, observacional y de campo; el diseño de la investigación corresponde a los no experimentales de tipo descriptivo la población estuvo constituida por todos los

pacientes que acuden al Centro de Salud de San Sebastián en el periodo 2017, para el tamaño de muestra se utilizó la fórmula para muestras infinitas trabajando a un nivel del 95%, obteniendo un total de 208 que representa la muestra mínima se seleccionó a los sujetos de estudio mediante muestreo probabilístico por sorteo, la técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario el cual fue validada por criterios de expertos llegando a una adecuación total en el análisis estadístico se utilizó el estadístico chi cuadrado para variables cualitativas trabajando a un nivel de significancia  $p=0.05$ . Los resultados muestran que el nivel de satisfacción respecto a la atención odontológica se observó un mayor porcentaje para el nivel satisfecho 76.4%, seguida del nivel muy satisfecho con el 17.8%, el nivel indiferente fue del 4.3%, y en menor porcentaje fue para el nivel insatisfecho con el 1.4%. Concluyendo que el nivel de satisfacción respecto a la atención odontológica en el centro de Salud San Sebastián fue satisfecho.

**Cabello, E. Chirinos, J. (2012). Lima.** Realizaron un estudio con el objetivo de validar y evaluar la aplicabilidad de encuestas para medir la satisfacción del usuario en consulta externa y emergencia de un hospital público. Su metodología es un estudio descriptivo, transversal, basado en la encuesta SERVQUAL. Los resultados del análisis factorial mostraron que el 88,9% de la varianza de las variables en CE y 92,5% en E, explicaban los 5 componentes o dimensiones de la calidad. Conclusiones; las encuestas de CE y E, demostraron propiedades psicométricas que son consideradas como instrumentos válidos, confiables y aplicables para medir la satisfacción de usuarios externos, identificar las causas de insatisfacción e implementar proyectos de mejora.

**Bustamante, W. (2015). Chiclayo.** Realizó un estudio con el objetivo de determinar las dimensiones del nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo. Su metodología es de tipo descriptivo de corte transversal, su población estuvo conformada por un grupo de 169 pacientes. Los resultados se evidenciaron un alto nivel de satisfacción por parte de los pacientes, el área que se evidenció el mayor déficit fue en cuanto a los precios de los tratamientos donde el 41.43% de los encuestados se mostraron indiferentes ante esta pregunta. Conclusiones; el nivel de satisfacción de los pacientes respecto a la comodidad de la sala de espera, ubicación en el lugar accesible de la clínica estuvieron de acuerdo, otros se muestran indiferentes en cuanto al costo de los tratamientos y otros aseguran que los horarios son adecuados para su atención.

**Camba, L. (2014). Chimbote.** Realizó un estudio con el objetivo principal de determinar la calidad de servicio de odontología del Centro Médico “El Progreso”, en el distrito de Chimbote. Su metodología es la Investigación descriptiva, aplicada, de corte transversal, cuantitativo y no experimental, en 142 usuarios del servicio, percibido por sus usuarios con 52,5 % de satisfacción y 47,5 % de insatisfacción. La conclusión es mejorar los servicios de odontología que corresponde a las instalaciones físicas, mejorar equipamiento y en cuanto a la calidad de atención debemos mejorar la comprensión en afecto al paciente e identificar problemas de salud mental a nuestros pacientes.

**Salazar, C. (2017). Chiclayo.** El objetivo principal de esta investigación fue determinar la calidad de atención percibida por los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe. El diseño de la investigación es de tipo descriptivo, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 196 pacientes, de los cuales 119 pacientes son mujeres (60,7%) y 77 pacientes son varones (39,3%). Los resultados del estudio arrojaron que el 62,2% de los pacientes atendidos tienen una percepción de calidad alta, el 31,6% de los pacientes tienen una percepción de calidad media y sólo el 6,1% tiene una percepción de calidad baja. Concluyendo que la mayoría de los pacientes que reciben atención odontológica en el Hospital Referencial de Ferreñafe tienen una percepción de calidad alta.

**Torres, G. & León, R. (2015). Lima.** Realizaron una investigación con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de la Clínica Dental Docente (CDD) de la Facultad de Estomatología Roberto Beltrán de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, según: dimensiones de satisfacción, sede docente, sexo y edad en el año 2014. El diseño de la investigación fue descriptivo, observacional, prospectivo y de corte transversal con un muestreo probabilístico. Incluyeron 200 participantes mayores de 12 años. El estudio demostró que la satisfacción asociada a la edad del paciente solo está relacionada a 2 dimensiones de satisfacción (seguridad, privacidad y atención en general) y a la satisfacción global. Para la Sede San Martín de Porres, el nivel de satisfacción con la información recibida fue la dimensión donde se encontró mayor número de pacientes muy satisfechos 84%, en la Sede San Isidro se encontró que las dimensiones: información recibida e instalaciones, equipos y materiales se encontraron mayor número de pacientes muy

satisfechos 83% en ambos casos se encontró un alto nivel de satisfacción global en los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de la Clínica Dental Docente (CDD) de la Facultad de Estomatología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.

**Ruiz Conejo, J. (2015). Lima.** Realizó un estudio con el objetivo de evaluar la expectativa y la calidad de atención de los pacientes que acuden a la Clínica de la Universidad Alas Peruanas, Filial Huacho. Su metodología es tipo de investigación observacional con un nivel de investigación correlacional y un diseño no experimental, la población muestral del estudio fueron 132 pacientes de un total de 200 pacientes en el periodo noviembre y diciembre del año 2015 por lo cual se utilizó la escala SERVQUAL adaptada al ámbito odontológico para medir la calidad del servicio en la clínica, mediante la diferencia entre expectativas y satisfacción. Los resultados obtenidos podemos concluir que la calidad de atención que recibió el paciente de la Clínica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho en relación a sus expectativas fueron superadas. La conclusión es que la expectativa general que tienen los pacientes de la clínica de la Universidad Alas Peruanas, Filial Huacho es buena (33.3%), donde la dimensión de seguridad obtuvo el puntaje más alto (35.6%), seguida por la dimensión de elementos tangibles (32.6%), dimensión de capacidad de respuesta (30.3%), dimensión fiabilidad (28.8%) y con el puntaje más bajo la dimensión empatía (27.3%). La calidad de atención en general que recibieron los pacientes fue muy buena (40.2%), donde la dimensión de empatía obtuvo el puntaje más alto (39.4%), seguida por la dimensión de fiabilidad (38.6%), dimensión de seguridad (37.9%), dimensión de elementos tangibles (37.1%) y con el puntaje más bajo la dimensión de capacidad de respuesta (34.8%).

**Rios F. (2015). Ica.** Realizó un estudio con el objetivo de analizar la percepción de la calidad de servicio odontológico de los usuarios externos del hospital San José de Chincha, enero-abril del 2015. Su metodología es un estudio descriptivo de corte transversal, participaron 85 usuarios externos del servicio odontológico, se utilizó la encuesta SERVQUAL para la recolección de información. Los resultados en general el 12.4% de usuarios indican estar satisfechos con la atención recibida; así como el 11.3% con el grado de fiabilidad, el 14.7% con la capacidad de respuesta, el 14.4% con el grado de seguridad, el 13.4% con la empatía del personal y el 7.9% con los aspectos tangibles. Conclusión; la calidad del servicio global se encuentra en proceso por

mejorar, asimismo en la dimensión fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

## **3.2. BASES TEORICAS.**

### **3.2.1. percepción.**

Para entender el concepto de percepción primero debemos entender bien claro la definición de sensación. La sensación se va a referir a experiencias inmediatas básicas, que van a ser generadas a estímulos aislados simples. También se define como la respuesta de los órganos de los sentidos frente a un estímulo. La percepción en si va ser la interpretación de las sensaciones, que da significado y organización. En el siglo XX un grupo de psicólogos alemanes optaron por la mente en el modo que organiza las sensaciones para obtener percepciones. El conjunto de sensaciones, los seres humanos los va percibir, lo organiza en una Gestalt, que es una palabra alemana que significa “forma” o “conjunto total. (Jacinto, 2007. P.42).

El planteamiento ecologista de Gibson defiende la teoría de que la percepción es un proceso simple; en el estímulo está la información, sin necesidad de procesamientos mentales internos posteriores. Dicho planteamiento parte del supuesto de que en las leyes naturales subyacentes en cada organismo están las claves intelectuales de la percepción como mecanismo de supervivencia, por tanto, el organismo sólo percibe aquello que puede aprender y le es necesario para sobrevivir. Según la psicología clásica de Neisser, la percepción es un proceso activo-constructivo en el que el perceptor, antes de procesar la nueva información y con los datos archivados en su conciencia, construye un esquema informativo anticipatorio, que le permite contrastar el estímulo y aceptarlo o rechazarlo según se adecue o no a lo propuesto por el esquema. Se apoya en la existencia del aprendizaje. Para la psicología moderna, la interacción con el entorno no sería posible en ausencia de un flujo informativo constante, al que se denomina percepción. La percepción puede definirse como el conjunto de procesos y actividades relacionados con la estimulación que alcanza a los sentidos, mediante los cuales obtenemos información respecto a nuestro hábitat, las acciones que efectuamos en él y nuestros propios estados internos. (um.es, p. 1).

**a. Teoría de Gestalt.** Es una percepción de los objetos como “todos” bien organizados, más que como partes separadas y aisladas. Vemos grandes regiones con formas y patrones bien definidos no vemos pequeños fragmentos desarreglados al ver nuestros ojos al mundo. El “todo” que vemos es algo estructurado y coherente en un grupo de fragmentos aislados, por lo cual la forma va ser más simple unión de los fragmentos. (Jacinto, 2007. P.42).

### **3.2.2. Calidad.**

La definición de calidad es compleja, pero la podemos definir como un producto que va satisfacer y responda la necesidad del cliente, por lo tanto, será la satisfacción del consumidor. La calidad se utiliza en diferentes formas, actualmente no existe una definición clara sobre este punto, vemos al “comprador”, la calidad que va con frecuencia a su valor, utilidad o incluso el precio. Y el punto de vista del productor, la calidad está asociada al diseño y producción del producto para satisfacer las necesidades del cliente, por lo tanto, va definir que la calidad es definida por el cliente como por el productor.

Varios autores han abordado el tema de calidad y generalmente lo han definido como “que tan adecuado es para el uso” (Salazar, 2006. P. 12).

Cabe resaltar entre todas las definiciones u otra el hecho de que la calidad está en función de la percepción del cliente. En cuanto a la experiencia va demostrar que los clientes perciben la calidad de una manera más amplia que de percibir la calidad en el producto adquirido. La calidad se concibe uno de los mayores beneficios en la atención con menores riesgos para el paciente. Estos beneficios van a definirse como en función de acuerdo a los recursos que se tienen en cuenta para proporcionar la atención. La organización Mundial de la Salud (OMS) considera que el concepto de calidad en los servicios debe estar presentes los siguientes atributos. (Salazar, 2006. P. 12).

- Alto nivel de excelencia profesional.
- Uso eficiente de los recursos.
- Mínimo de riesgos para el paciente.
- Alto grado de satisfacción por parte del paciente.
- Impacto final en la salud.

La calidad se va producir. Este concepto sobre calidad implica, facilita y promueve la gran posibilidad que las personas desarrollen todos sus potenciales para realizar su trabajo cada vez mejor y de una manera más simple. Así al

mismo tiempo el desarrollo de los recursos humanos como activo principal de la institución que pertenecen y el bienestar de la sociedad en general. La calidad se va enseñar y se va producir en cada área de la organización con la participación activamente de sus integrantes, así como desde el portero hasta el director. (Salazar, 2006. p. 12).

**a. Calidad en salud.**

En este ámbito en salud se tiene en cuenta de identificar los recursos necesarios de una manera oportuna y precisa en los conocimientos que nos permita obtener el estado. Según Donabedian maneja tres conceptos que los marca como los componentes básicos para evaluar la calidad: estructura, proceso y resultado, estos tres conceptos engloban los procesos de ciencia, tecnología, leyes, normas, comodidad y atención. Por lo tanto, con estas áreas tiene un sustento científico estudiado, aceptado y validado para medir la calidad y desglosarlo por partes para así llegar al fondo del proceso para el beneficio de la población. (Miranda, 2014. p. 10).

El paciente es la razón principal de una entidad o servicio médico, y su satisfacción, un instrumento para medir la eficacia de este; por tanto, que el afectado se muestre satisfecho puede conducir al falso criterio de haberse logrado la calidad esperada en la atención que se brinda. Tener en cuenta la opinión del usuario es muy importante, pero más aún lo es lograr su aceptación con una calidad óptima en todos los aspectos, de modo que el tratamiento que reciba sea el adecuado y los resultados permitan comprobar el acomodamiento de la asistencia a sus expectativas y necesidades. Como resultado de la calidad asistencial la satisfacción constituye un factor determinante en la utilización de los servicios. Cabe destacar que no puede haber un servicio de calidad total si los proveedores que lo ofrecen no están satisfechos. No resulta posible generar respuestas rápidas, supervisar y controlar su propia actuación, si el trabajador no siente la actividad que realiza como algo propio. De ahí que la calidad total tenga que comenzar por una visión de lo que sucede hacia dentro, para entonces poder predecir lo que sucede hacia fuera. El hecho de no contar con los materiales necesarios ni poder efectuar el tratamiento requerido en cada caso trae consigo la desmotivación, lo cual atenta negativamente para lograr una atención óptima

La eficacia de los servicios prestados se puede medir, en parte, por los criterios de los pacientes, que se basan en la evaluación de la calidad de la atención recibida, la cual está determinada por la percepción que tienen de la satisfacción de sus expectativas. También, es importante el papel que como agente transformador social en el ámbito del cuidado de la salud bucal de los individuos ejercen el profesional y el técnico en estomatología, cuya responsabilidad no solo radica en elevar el nivel de salud bucal, sino también, a la par, incrementar la calidad de la atención que brindan y, por tanto, la satisfacción del usuario. (Morocho, 2018, pp. 17 – 18).

#### **a.1. Puntos importantes que conforman la Satisfacción del cliente.**

La satisfacción del cliente está conformada por tres importantes puntos:

- El producto observado: es considerado como el resultado que el cliente percibió o recibió del servicio que le dieron.
- Las expectativas: el cliente tiene la esperanza de conseguir lo que busca.
- La satisfacción: al final de recibir una producto o servicio los clientes o pacientes dan su criterio personal para calificar lo que recibieron mediante niveles de satisfacción:
  - Insatisfacción: está presente cuando lo ofrecido no resalta ni cumple con las expectativas que quería el paciente sobre su atención.
  - Satisfacción: ocurre cuando la atención recibida y lo que se ofreció por el profesional cumple con las esperanzas que el cliente tenía de su tratamiento.
  - Complacencia: se demuestra cuando lo ofrecido de alguna manera rebasa a las expectativas del cliente, dándole a éste no solo lo que necesitó sino ese extra que hace que busque nuevamente su atención. (Morocho, 2018, p. 19).

#### **b. Calidad en odontología.**

Actualmente la calidad de atención odontológica en las clínicas dentales sea pública o privada se ha convertido en una necesidad para todo profesional de la salud. Va ver 5 elementos fundamentales para el concepto de calidad en atención odontológica que es: excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción y el

impacto final que tiene en la salud. Hay pocos estudios sobre la calidad de la atención odontológica y menos aún sobre su evaluación, ya que la atención médica es explícita y la odontología queda implícita. Por lo tanto, la calidad en la odontología es considerada para algunos como una especialidad dentro de la medicina, porque tiene características y particularidades propias. El concepto calidad de la atención médica según Donabedian (1998) va a diferenciar de modo muy general 3 dimensiones principales. (Salazar, 2006. pp. 34-36).

- El concepto técnico de la atención.
- El componente determinado por el desarrollo de la interacción personal consustancial a la atención.
- El componente del entorno o ambiente físico donde se desarrolla dicha gestión.

En la primera dimensión técnica consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología odontológica para que reporte el máximo beneficio en la salud de los pacientes y poder minimizar sus riesgos durante la atención. En la segunda dimensión se va a expresar las características cualitativas en las relaciones humanas entre profesionales de la salud junto con otros miembros del resto de su equipo y el paciente, también se expresa el cumplimiento del odontólogo en su forma de ser por la ética médica y la ética general de la sociedad. Para tener una buena técnica demanda que el profesional involucrado en el trabajo brinde una adecuada atención y satisfacción de las expectativas de los pacientes para lograr un manejo seguro y eficiente. Esto significa que la odontología de calidad va a depender de la integridad, conocimiento y habilidad adquiridos por el equipo dental, esto incluye al dentista, asistente dental y el técnico dental. En la tercera dimensión refiere notablemente a la satisfacción del paciente. Aquí vamos a ver el desarrollo de la atención, comodidades y facilidades que disfruta el paciente en el proceso de atención. Van a ser las características como una consulta agradable y que sea privada; tiempo de espera breve; eficiencia y rapidez en la atención odontológica, en los laboratorios y entre otros tienen que tener una total accesibilidad al servicio y en especial a los recursos diagnósticos y terapéuticos que van a ser necesarios, que deben contribuir elementos de modo importante en la calidad de atención, tanto el paciente a crear un clima de satisfacción y tranquilidad, se percibe el entorno material

y social que lo rodea va estar en función de satisfacer sus necesidades. (Salazar, 2006. pp. 34-36).

### **b.1. Evaluación de la calidad en la atención odontológica.**

La calidad en servicios de odontología se define como la totalidad de rasgos y características del servicio odontológico que presenta ciertas habilidades para satisfacer las necesidades de los pacientes, el primer paso para lograr un proceso de mejoramiento óptimo en el consultorio dental, es establecer una política de calidad que defina claramente lo esperado por el paciente y precise ciertas condiciones laborales tales como materiales, procedimientos y servicios que se brindan, dicha política debe ser informada de forma clara a todos y cada uno de los miembros del equipo de trabajo odontológico y comprometerlos a replicar a los usuarios, se debe trabajar también con indicadores de calidad que sirven como referencia en el trabajo diario, mejorando así la resolución de problemas y la toma de decisiones; al aplicar estas políticas esto dará como resultados algunos beneficios tales como:

- Mejorar las relaciones interpersonales entre el equipo de trabajo.
- Optimizar el uso de recursos en la atención a pacientes.
- Reducir costos y tiempos de trabajo.
- Incrementar la productividad.
- Aumentar la rentabilidad de la inversión efectuada.
- Fomentar un ambiente laboral óptimo.
- Mejora los índices de satisfacción laboral.
- Mejora los índices de satisfacción del cliente.
- Perfecciona constantemente el proceso productivo.

La acción de detectar las necesidades de los usuarios, de los trabajadores y de la institución en general es determinante para el logro de los objetivos organizacionales y representa un área de oportunidad para aquellas técnicas y procedimientos susceptibles de mejorar. (Morocho, 2018, pp. 25 - 26).

La evaluación es un medio de un programa o proceso que es examinado y un juicio que es emitido, para lograr el grado de éxito para alcanzar predeterminadas metas. Según Blumenthal (1996) piensa que la calidad técnica de la atención tiene 2 dimensiones: lo apropiado

de los servicios prestados y la habilidad con la que la atención apropiada es desempeñada. La técnica de alta calidad va consistir en “hacer lo correcto correctamente”. Para hacer lo correcto el profesional va requerir que tome decisiones correctas para la atención a cada paciente (decisión de alta calidad), y para hacer bien va requerir la habilidad, juicio y ejecución expedita (desempeño de alta calidad). Además, la calidad va ser una interacción entre odontólogos y pacientes va depender de varios elementos en su relación van a ser: la calidad de su comunicación, la capacidad del odontólogo de mantener la confianza del paciente, y la capacidad de tratar al paciente con “preocupación, empatía, tacto y sensibilidad”. (Salazar, 2006. p. 35).

## **b.2. Expectativa.**

Las expectativas van a ser la percepción de la probabilidad de ocurrencia de algún evento. Según Olson y Dover (1979) definieron la expectativa como “la creencia de parte del consumidor acerca de los atributos de un producto o desempeño de este en un tiempo en el futuro. (Salazar, 2006. p. 40).

Podemos también definir las expectativas como creencias o actitudes de los individuos respecto a la naturaleza de los acontecimientos futuros que van a influir en sus decisiones presentes. Existen 2 niveles de expectativas de servicio en los pacientes que a continuación son el nivel deseado y el nivel adecuado:

- Nivel deseado: ve el reflejo del servicio lo que el paciente espera recibir, va ser una mezcla de lo que él cree que puede ser y debe ser.
- Nivel adecuado: ve el reflejo lo que el paciente ha predicho y lo encuentra aceptado.

De un modo general las expectativas de los pacientes se pueden agrupar en 4 amplias categorías que pertenecen a:

- Los aspectos referidos al proceso de interacción personal que se establece entre el equipo odontológico y el paciente.
- Los aspectos referidos a la percepción de la competencia técnica del profesional y su equipo que van a tener los pacientes.

- Las condiciones de los lugares que brinda la atención, así como el grado de accesibilidad del mismo.
- Los aspectos referidos a los valores morales del profesional de la salud que manifiesta en el cumplimiento de la ética médica y la ética general de la sociedad. (Salazar, 2006. p. 35).

Según Kano, hay 3 tipos de expectativas que son: la calidad esperada, la inesperada y la expresada.

- La calidad esperada: Es cuando el paciente va dar por seguro y normal a recibir, sin embargo el paciente no aumentara la satisfacción pero su ausencia lo va dejar insatisfecho.
- La calidad inesperada: Es cuando el paciente va considerar que no va recibir y se va sorprender de una manera favorable, por lo que quedara sobre satisfecho.
- La calidad expresada: Es cuando el usuario se va expresar de acuerdo a las preguntas que se le va hacer como cuáles son las características que según su opinión debe tener un servicio de salud. (Salazar, 2006. pp. 40-41).

Para su evaluación, podemos servirnos de técnicas de evaluación cualitativa como los grupos focales, grupo nominal e informadores clave que son los siguientes:

- Grupos focales: va ser un grupo de personas que van a discutir sobre temas concretos, en el aspecto de la asistencia sanitaria a mejorar. Es económico, ahorra tiempo y es flexible porque es aplicable a gran diversidad de temas, pero va plantear problemas generalizando a la población general.
- Grupo nominal: va estar compuesto por un grupo de personas con el objetivo de identificar problemas o necesidades y priorizar que consiste que cada persona va hacer un registro de ideas que posteriormente van a enumerarse en forma ordenada, este grupo va ser una técnica cualitativa que va ser útil para el estudio de la satisfacción.
- Informadores clave: se van a presentar problemas a la hora de su selección: quienes tienen la información relevante, quienes están

más dispuestos a informar y tienen mayor capacidad de transmitir la información, etc. (Salazar, 2006. pp. 40-41).

Las expectativas son las esperanzas que los usuarios tienen por conseguir algo. Las expectativas de los pacientes usuarios se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones. (Chungara, 2014, pp. 35-36).

- Promesas que hace la misma empresa a cerca de los beneficios que brinda el servicio.
- Experiencia de anteriores.
- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.
- Promesas que ofrecen los competidores.

En la parte que depende de la empresa, esta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas. Por ejemplo: si las expectativas son demasiado bajas, no atraerán suficientes clientes; pero si son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados luego de la atención. Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los índices de satisfacción (del cliente, usuario o paciente) no siempre significa una disminución en la calidad de los productos o servicios; en muchos casos son los resultados de un aumento en las expectativas del usuario, situación que atribuye a las actividades de mercadotecnia (en especial, de la publicidad y las ventas personales). En todo caso es de vital importancia monitorear “regularmente” las “expectativas” de los usuarios para determinar lo siguiente:

- Si están dentro de lo que la empresa puede proporcionarles.
- Si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia.
- Si coinciden con lo que el paciente promedio espera, para animarse a convertirse en usuarios. (Chungara, 2014, pp. 35-36).

### **b.3. Modelo calidad de servicio.**

El instrumento a utilizar es la encuesta SERVQUAL modificada, para su uso en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo (SMA). Las encuestas para cada servicio: Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización según categoría incluye en su estructura

22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, la cual se utilizó la encuesta de consulta externa para el Departamento de Odontología, esta encuesta está distribuida en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad:

- Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05.
- Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09.
- Seguridad: Preguntas del 10 al 13.
- Empatía: Preguntas del 14 al 18
- Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22. (MINSA. 2012. p.10).

### **3.2.3. Atención en salud.**

En las últimas décadas, el Perú ha tenido notables progresos en materia de salud pública, sin embargo, la seguridad del paciente no ha sido una preocupación central de los ministros de Salud. Como ilustración, las coberturas de control prenatal y parto institucionalizado han mejorado notablemente, llevando a una reducción de la mortalidad materna, sin embargo, ahora las muertes se están produciendo en los hospitales y clínicas del país. Si bien aún quedan algunos retos por alcanzar en temas de cobertura para grupos vulnerables específicos, se requiere un significativo esfuerzo por mejorar la calidad de la atención en salud. (Lazo & Santivañez, p. 21).

La calidad en la atención de salud se mantiene como una de las mayores preocupaciones en los sistemas de atención en la región de las Américas. En el Perú, los esfuerzos por mejorar la calidad del cuidado de la salud, así como el desempeño de las instituciones prestadoras de servicios de salud han sido innumerables y han recibido el apoyo tanto de diversos actores del sector a nivel nacional como de organizaciones de cooperación internacional. Se han desarrollado una serie de documentos normativos y se han difundido las mejores prácticas a nivel de las regiones y comunidades locales para optimizar los procesos de atención de salud. Sin embargo, aun cuando es clara la voluntad de los directivos y las organizaciones del sector por mejorar el acceso a los servicios de salud, los esfuerzos por mejorar la calidad de la atención no han sido tan consistentes con las políticas de calidad existentes y, por ende, la implementación de las mismas han quedado rezagadas desde hace casi una década. El Ministerio

de Salud (Minsa) como ente rector ha desarrollado importantes iniciativas para mejorar la calidad de la atención, asimismo, se ha adoptado en forma gradual una serie de estrategias en busca de poner en práctica las políticas de calidad establecidas por la autoridad sanitaria. Aun cuando esta respuesta ha sido evidente, los actores del sector salud y, sobre todo, los pacientes perciben aún la ausencia de dirección y liderazgo en la gestión de los servicios de salud y un deterioro progresivo en la calidad de los servicios de salud. La Política Nacional de Calidad en Salud estableció en 2009, que la visión de la Calidad en la Atención de Salud es alcanzar en 2020 un sistema de salud que brinde una atención segura y efectiva, oportuna, equitativa e integral; informada y consentida, respetuosa del derecho y dignidad de las personas, sensible a los enfoques de género, acorde a las etapas de vida e interculturalidad y orientada a contribuir al logro del más alto nivel posible de salud física, mental y social. Es importante reconocer que la atención sanitaria depende no solo del desempeño individual del personal de salud, sino también de la coordinación, el trabajo en equipo y los procesos de gestión que subyacen a la propia atención de salud. Aun cuando los resultados en la atención de salud pueden ser atribuidos al personal visible del sistema (médicos, odontólogos, enfermeras u otro personal de salud), en realidad dependen de muchos otros factores. Por tal motivo, las desviaciones o eventos indeseados que se presentan durante la atención de salud no son solo consecuencia de las acciones u omisiones del personal en forma individual, sino de una serie de debilidades del sistema de atención en su totalidad. Han transcurrido casi 18 años desde que se generó la corriente mundial de la seguridad del paciente y a pesar de esfuerzos sustanciales a nivel global, los problemas de calidad y seguridad continúan afectando seriamente a los pacientes. Los resultados esperados no se lograrán a menos que hagamos cambios importantes en la manera cómo estamos conduciendo la mejora de la calidad y la seguridad del paciente. (Lazo & Santivañez, pp. 39-43).

### **3.3. Definición de términos básicos.**

- **Calidad de atención:** Es un conjunto que se van a realizar en los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, ya que va alcanzar efectos deseados a los proveedores como los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario. (MINS.A. 2012. P.15).

- **Percepción del Usuario:** Como percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado. (MINSA. 2012. P.15).
- **SERVQUAL:** Define la calidad de servicio como la brecha o diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos. La herramienta SERVQUAL (Quality Service) se va utilizar para ver el nivel de satisfacción de acuerdo a la calidad del servicio que se brinda al usuario. Es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores. Quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio. (MINSA. 2012. P.10).

#### IV. MATERIAL Y METODOS.

##### 4.1. Tipo y diseño de la investigación.

La presente investigación fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, de tipo: Según la intervención del investigador fue observacional, según la planificación de la toma de datos fue prospectivo; según el número de ocasiones en que se midió la variable de estudio fue transversal y según el número de variables de interés fue de análisis estadístico univariado. (Supo, 2014, pp. 2 - 19).

De enfoque cuantitativo porque permitió cuantificar los datos mediante el uso de la estadística. De nivel descriptivo porque nos permitió describir la variable estudiada tal y como se presentan los hechos. Tipo de investigación: Observacional porque no se manipularon las variables ya que los datos reflejaron la evolución natural de los eventos; prospectivo porque los datos se recolectaron de fuentes primarias o sea directamente de la muestra objeto de estudio. Transversal por que las variables se midieron en una sola ocasión. Análisis estadístico univariado porque el estudio presenta una sola variable.

**Diseño de investigación:** cuantitativo, descriptivo cuyo diagrama es el siguiente:



**Donde:**

M = Muestra: pacientes atendidos en el servicio de Odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, Chachapoyas – 2018.

X = V: Percepción del paciente.

##### 4.2. Población, muestra y muestreo.

###### 4.2.1. Universo

Fue conformado por los pacientes que fueron atendidos en el servicio de odontología en el Puesto de Salud Pedro Castro Alva, Chachapoyas – 2018.

**a. Criterio de Inclusión:**

- Ingresaron pacientes de ambos sexos, mayores de 18 años que acudieron al servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, en los meses de septiembre y octubre Chachapoyas – 2018.

**b. Criterio de Exclusión:**

- No ingresaron los pacientes no afiliados al SIS.
- No ingresaron los pacientes menores de 18 años.
- No ingresaron los pacientes que no presentan experiencias de atención odontológica en el Puesto de Salud Pedro Castro Alva.
- No ingresaron los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva que se muestren reacios a colaborar con la investigación.
- No ingresaron los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva que presenten problemas de orientación en espacio tiempo y persona.

**4.2.2. Población:**

De acuerdo a los criterios establecidos, la población estaba constituida por 49 pacientes atendidos en el servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, Chachapoyas – 2018.

**4.2.3. Muestra:**

La muestra estuvo constituida por el 100% de la población. 49 pacientes atendidos en el servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, Chachapoyas – 2018.

**4.2.4. Métodos de Investigación**

Durante el proceso de investigación, se emplearon los siguientes métodos científicos:

**Analítico:** Que nos permitió proceder a la revisión ordenada de cada uno de los elementos.

**4.2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

Este estudio se realizó con la *técnica e instrumento de la encuesta* la que permitió recabar, cuantificar y ordenar los siguientes datos:

1. Usted o su familiar fue atendido a su llegada, sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa.

Bueno	Regular	Malo
-------	---------	------

2. Usted considera que el tiempo de espera para su atención fue.

Bueno	Regular	Malo
-------	---------	------

3. Considera que el puesto de salud cuenta con ambientes adecuados para su atención.

Bueno	Regular	Malo
-------	---------	------

4. Cómo calificaría el estado de limpieza del servicio de odontología.

Bueno	Regular	Malo
-------	---------	------

5. El equipamiento con el que cuenta el servicio de odontología usted considera que es.

Bueno	Regular	Malo
-------	---------	------

6. El personal de odontología, utiliza un lenguaje adecuado durante la atención.

Bueno	Regular	Malo
-------	---------	------

7. La información brindada por el personal de odontología sobre su problema de salud es clara.

Bueno	Regular	malo
-------	---------	------

8. Usted considera que la eficacia del personal que le atendió es.

Bueno	Regular	malo
-------	---------	------

9. El trabajo en equipo que realiza el personal de odontología es.

Bueno	Regular	malo
-------	---------	------

10. Durante la atención se respetó su privacidad.

Bueno	Regular	malo
-------	---------	------

11. El personal le genera confianza para atender sus problemas de salud oral.

Bueno	Regular	malo
-------	---------	------

12. Como califica la cortesía y trato del personal de odontología que le atendió.

Bueno	Regular	malo
-------	---------	------

13. Antes de realizar el tratamiento el personal le dio información clara a cerca del proceso del problema de salud oral que usted tiene.

Bueno	Regular	malo
-------	---------	------

14. Antes de realizar el tratamiento el personal le explico en que consiste el procedimiento.

Bueno	Regular	malo
-------	---------	------

15. El odontólogo le explicó a usted o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tipo de medicamentos, dosis y probables efectos adversos.

Bueno	Regular	malo
-------	---------	------

16. El odontólogo le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.

Bueno	Regular	malo
-------	---------	------

17. Cuál cree usted que fue la calidad del procedimiento que le realizó el personal de odontología que le atendió.

Bueno	Regular	malo
-------	---------	------

18. Cuáles son las probabilidades que usted recomiende a otra persona que se atienda en este servicio de odontología.

Bueno	Regular	malo
-------	---------	------

19. El problema de salud por el cual usted consultó fue resuelto.

Bueno	Regular	malo
-------	---------	------

20. La satisfacción con la que se retira después de su atención es.

Bueno	Regular	malo
-------	---------	------

#### **4.2.6. Materiales e Instrumentos.**

- Uniforme y/o mandil.
- Ficha de recolección de datos
- Lapiceros.

#### **2.8.7. Procedimiento**

En este trabajo de investigación la información necesaria se recopiló a través de los siguientes pasos:

- Se solicitó autorización al jefe del Puesto de Salud Pedro Castro Alva.
- Una vez obtenido el permiso, se procedió a fijar fecha, día y hora en la que se realizó la recolección de los datos.
- Se visitó el Puesto de Salud Pedro Castro Alva en horarios de trabajo, a cada paciente que salía de los ambientes tras recibir una atención odontológica, nos acercamos con el debido respeto y realizamos la encuesta.
- Una vez recogidos los datos se contabilizaron y revisaron todas las fichas obtenidas para corroborar que los datos estén completos y no haya errores
- Los datos obtenidos en las fichas ya revisadas y sin datos faltantes se introduce al Excel de manera ordenada.
- Los datos obtenidos se tabularon con el apoyo de paquetes estadísticos (spss23) para su respectivo análisis estadístico.
- Finalmente se realizó un análisis de los resultados encontrados.

### **2.8.8. Análisis de datos**

La información final fue procesada en el Microsoft Excel 2016, y el software SPSS versión 23, para analizar los datos se utilizó la estadística descriptiva de frecuencias absolutas y relativas de acuerdo a las categorías de la variable. Para presentar los resultados se elaboró tablas simples, tablas de contingencia y figura de barras.

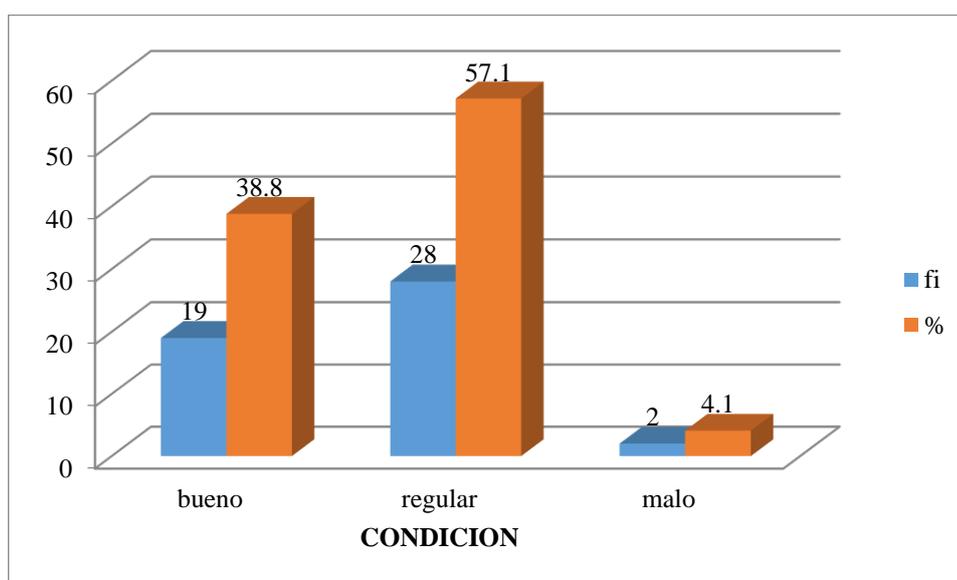
## V. RESULTADOS

**Tabla 01: usted o su familia fue atendido a su llegada, sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa.**

Condición	fi	%
bueno	19	38.8
Regular	28	57.1
malo	2	4.1
Total	49	100.0

Fuente: Ficha de registro de la percepción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, Chachapoyas - 2018

**Figura 01: usted o su familia fue atendido a su llegada, sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa.**



Fuente: tabla 01

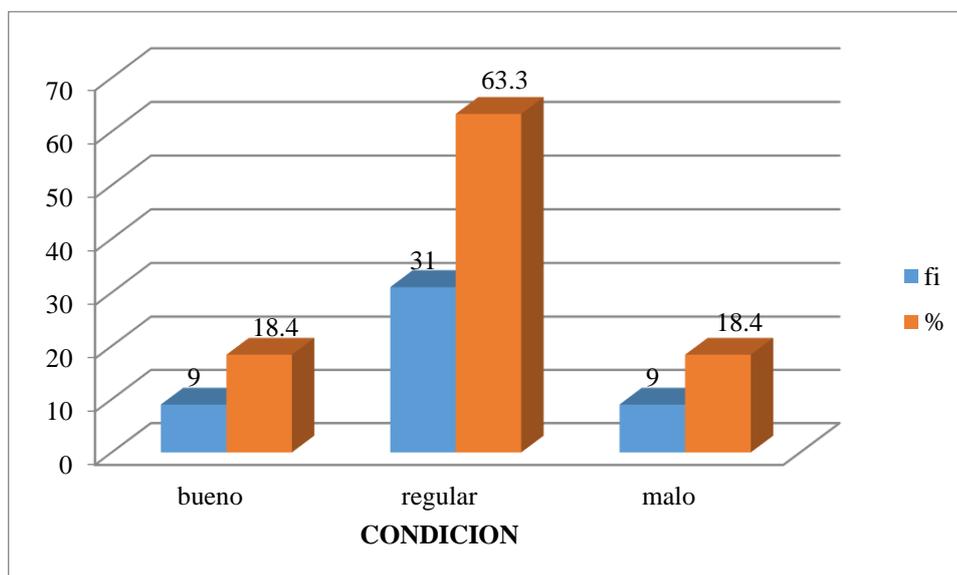
En tabla y figura 01, se observa que del 100% de los pacientes que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, en base a que la atención fue sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa; el 57.1% (28) afirma que la atención fue regular, el 38.8% (19) afirma que la atención fue buena y solo el 4.1% (2) afirman que la atención fue mala.

**Tabla 02: Usted considera que el tiempo de espera para su atención fue.**

Condición	fi	%
bueno	9	18.4
regular	31	63.3
malo	9	18.4
Total	49	100.0

Fuente: Ficha de registro de la percepción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, Chachapoyas - 2018

**Figura 02: Usted considera que el tiempo de espera para su atención fue.**



Fuente: tabla 02

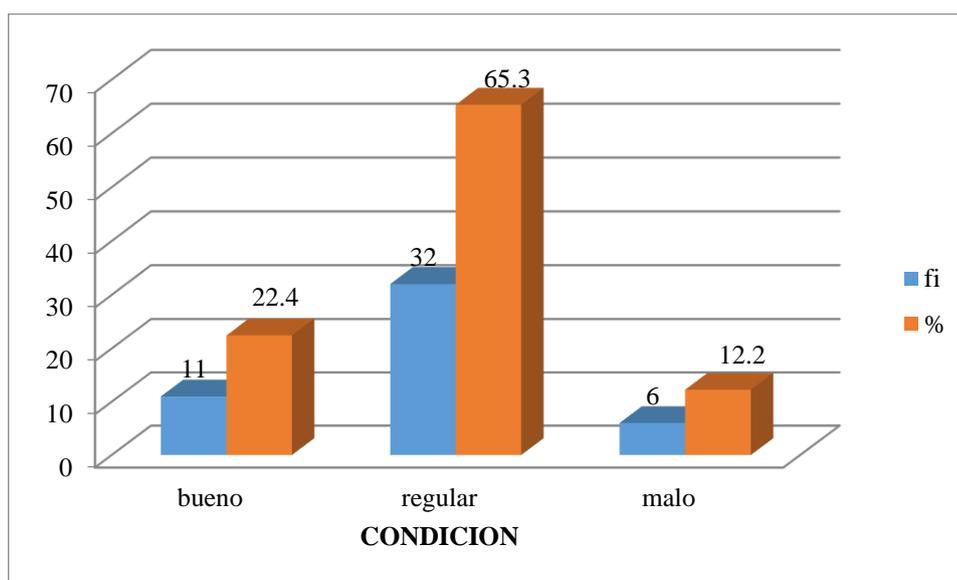
En la tabla y figura 02, se observa que del 100% de los pacientes que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, en base al tiempo de espera para su atención consideran que fue bueno el 18.4% (9), fue regular el 63.3% (31) y consideran que fue malo el 18.4% (9).

**Tabla 03: Considera que el puesto de salud cuenta con ambientes adecuados para su atención.**

condición	fi	%
bueno	11	22.4
regular	32	65.3
malo	6	12.2
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Ficha de registro de la percepción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, Chachapoyas - 2018

**Figura 03: Considera que el puesto de salud cuenta con ambientes adecuados para su atención.**



Fuente: tabla 03.

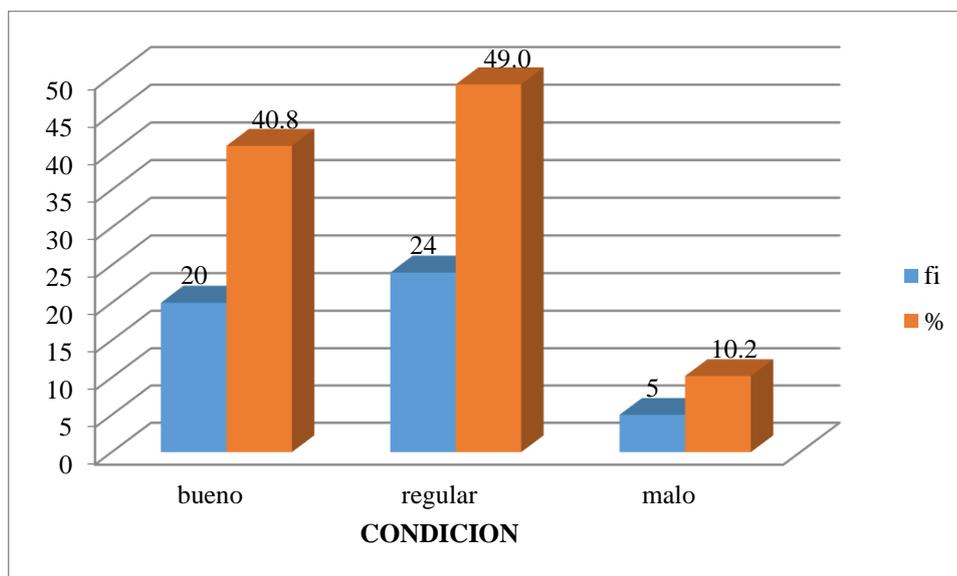
En la tabla y figura 03, se observa que del 100% de los pacientes que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, en base a la calidad de los ambientes, el 65.3% (32) considera que los ambientes están en una condición regular, el 22.4% (11) considera que esta en una condición buena y el 12.2% (6) consideran que la condición de los ambientes es mala.

**Tabla 04: Cómo calificaría el estado de limpieza del servicio de odontología.**

condición	fi	%
bueno	20	40.8
regular	24	49.0
malo	5	10.2
Total	49	100.0

Fuente: Ficha de registro de la percepción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, Chachapoyas - 2018

**Figura 04: Cómo calificaría el estado de limpieza del servicio de odontología.**



Fuente: tabla 04

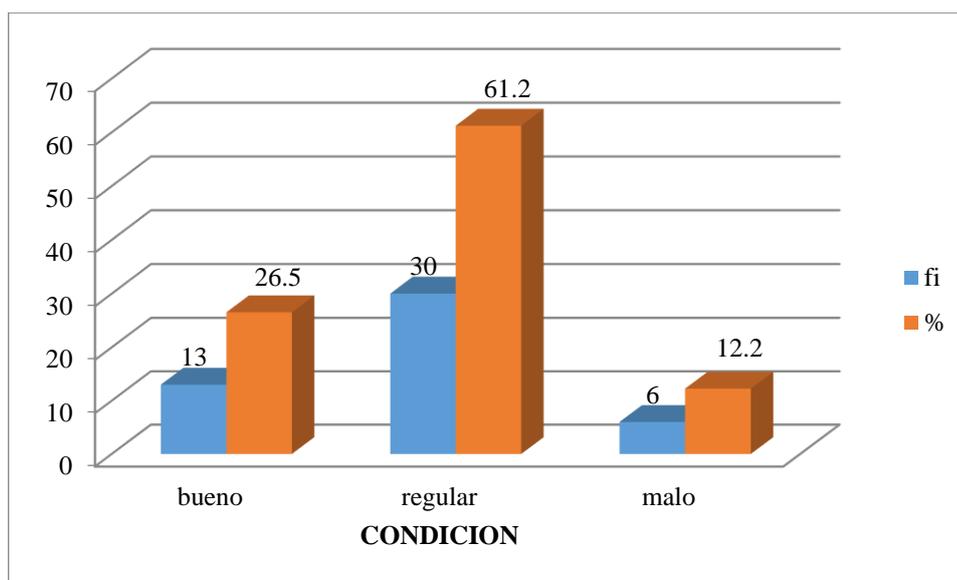
En la tabla y figura 04, se puede observar que del 100% de los pacientes que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, el 49.0% (24) consideran que el estado de limpieza es regular, el 40.8% (20) considera que el estado de limpieza es bueno y el 10.2% (5) considera que el estado de limpieza es malo.

**Tabla 05: El equipamiento con el que cuenta el servicio de odontología usted considera que es.**

Condición	fi	%
bueno	13	26.5
regular	30	61.2
malo	6	12.2
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Ficha de registro de la percepción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, Chachapoyas – 2018.

**Figura 05: El equipamiento con el que cuenta el servicio de odontología usted considera que es.**



Fuente: tabla 05

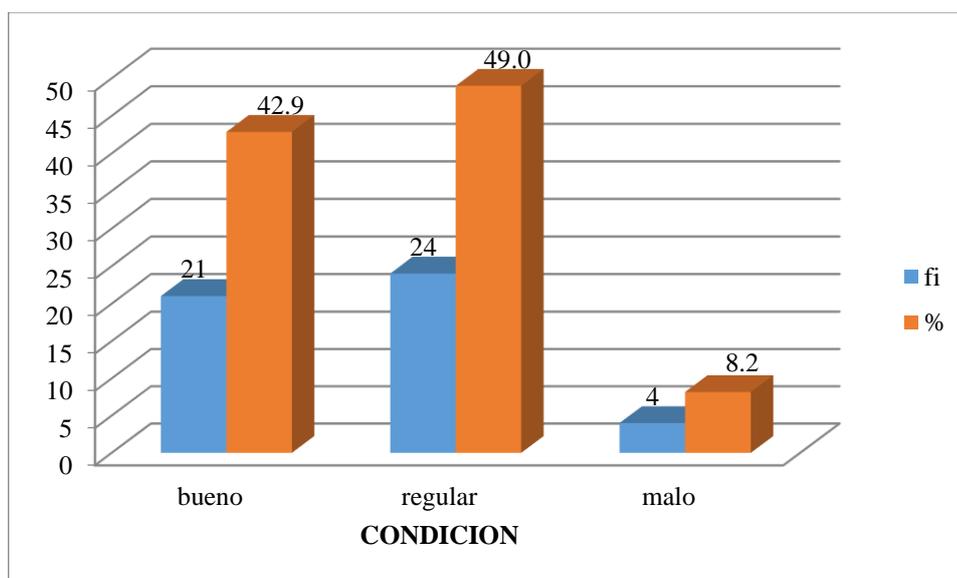
En la tabla y figura 05, se puede observar que del 100% de los pacientes que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, el 61.2% (30) consideran que el equipamiento con el que cuenta el servicio es regular, el 26.5% (13) considera que el equipamiento es bueno y el 12.2% (6) considera que el equipamiento es malo.

**Tabla 06: El lenguaje que utiliza el personal de odontología, durante la atención usted considera que es.**

Condición	fi	%
bueno	21	42.9
regular	24	49.0
malo	4	8.2
Total	49	100.0

Fuente: Ficha de registro de la percepción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, Chachapoyas – 2018.

**Figura 06: El lenguaje que utiliza el personal de odontología, durante la atención usted considera que es.**



Fuente: tabla 06

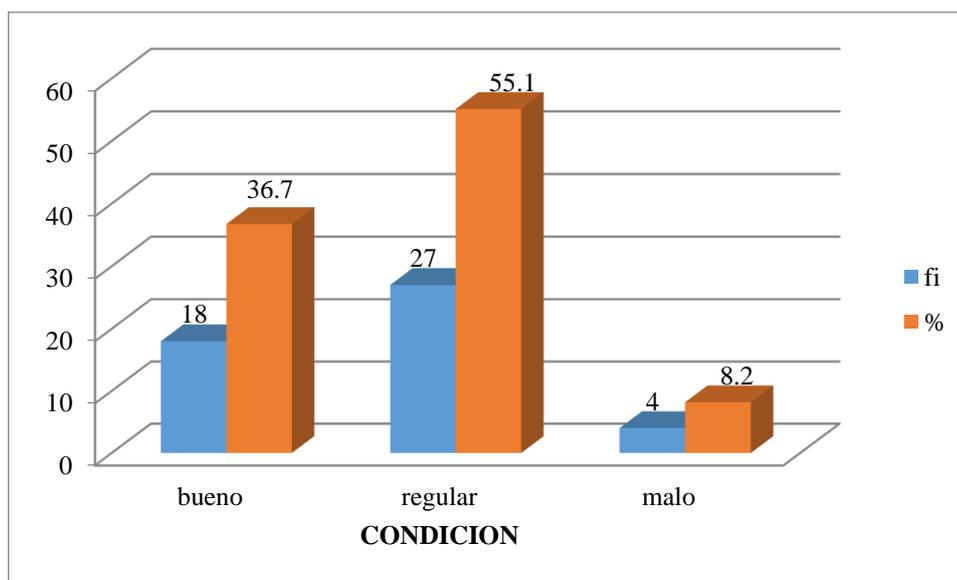
En la tabla y figura 06, se puede observar que del 100% de los pacientes que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, el 49.0% (24) consideran que el lenguaje que utiliza el personal de odontología es regular, el 42.9% (21) considera que el lenguaje que utiliza el personal de odontología es bueno y el 8.2% (4) considera que el lenguaje que utiliza el personal de odontología es malo.

**Tabla 07: La información brindada por el personal de odontología sobre su problema de salud es clara.**

Condición	fi	%
bueno	18	36.7
regular	27	55.1
malo	4	8.2
Total	49	100.0

Fuente: Ficha de registro de la percepción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, Chachapoyas – 2018.

**Figura 07: La información brindada por el personal de odontología sobre su problema de salud.**



Fuente: tabla 07

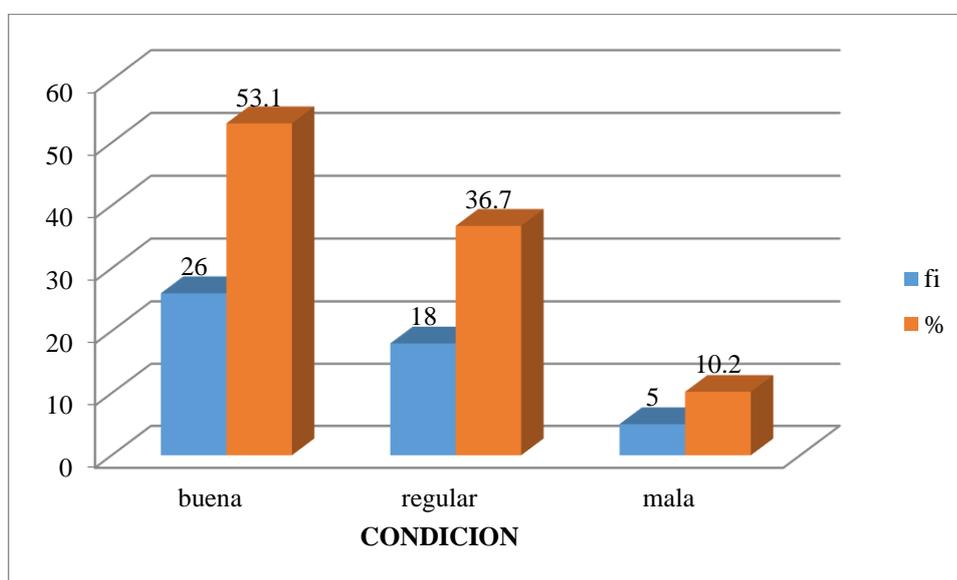
En la tabla y figura 07, se puede observar que del 100% de los pacientes que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, el 55.1% (27) consideran que la información brindada por el personal de odontología sobre su problema de salud es regular, el 36.7% (18) considera que la información brindada por el personal de odontología es buena y el 8.2% (4) considera que la información brindada por el personal de odontología sobre su problema de salud es malo.

**Tabla 08: Usted considera que la eficacia del personal que le atendió es.**

condición	fi	%
buena	26	53.1
regular	18	36.7
mala	5	10.2
Total	49	100.0

Fuente: Ficha de registro de la percepción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, Chachapoyas – 2018.

**Figura 08: Usted considera que la eficacia del personal que le atendió es.**



Fuente: tabla 08

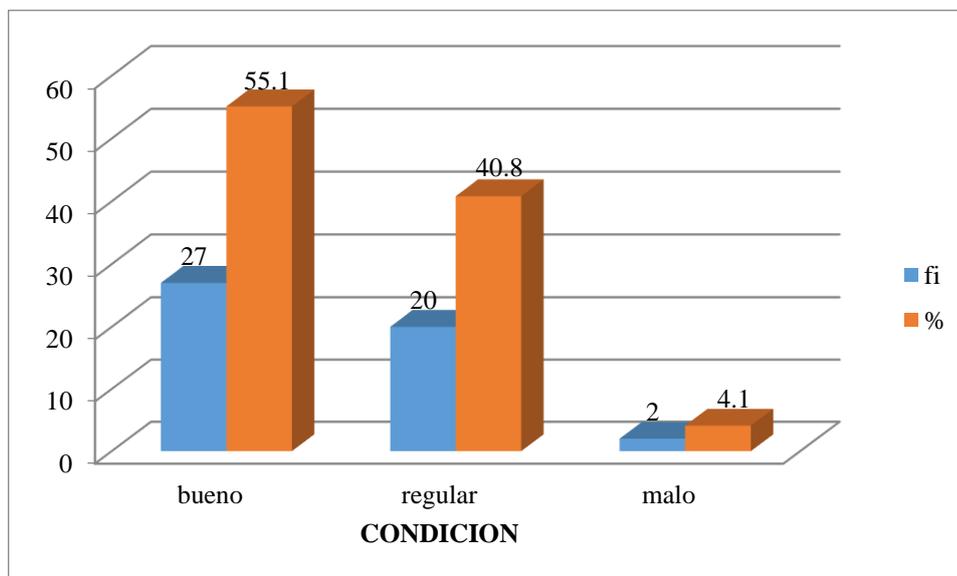
En la tabla y figura 08, se puede observar que del 100% de los pacientes que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, el 53.1% (26) consideran que la eficacia del personal que le atendió es buena, el 36.7% (18) considera que la eficacia del personal que le atendió es regular y el 10.2% (5) considera que la eficacia del personal que le atendió es mala.

**Tabla 09: El trabajo en equipo que realiza el personal de odontología es.**

condición	fi	%
bueno	27	55.1
regular	20	40.8
malo	2	4.1
Total	49	100

Fuente: Ficha de registro de la percepción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, Chachapoyas – 2018.

**Tabla 09: El trabajo en equipo que realiza el personal de odontología es.**



Fuente: tabla 09

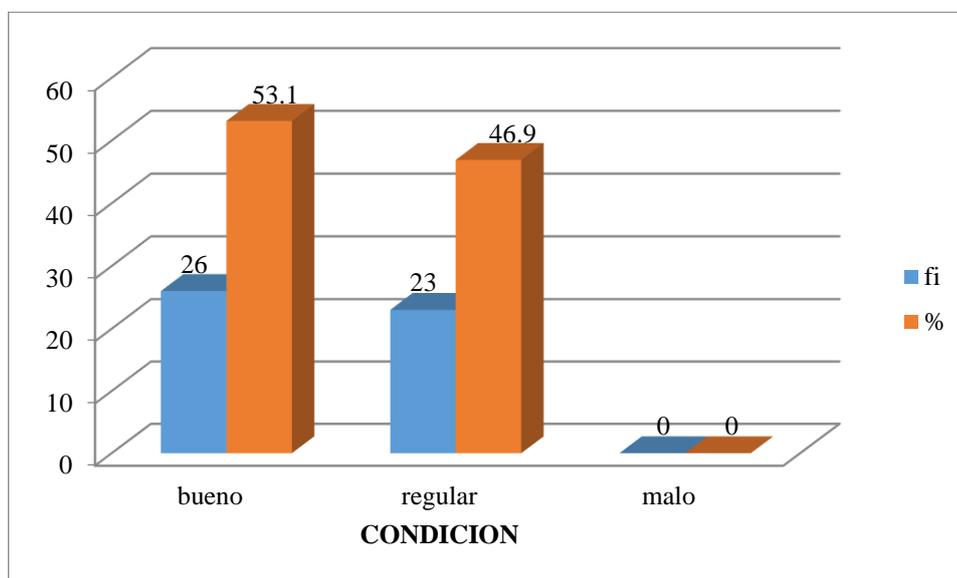
En la tabla y figura 09, se puede observar que del 100% de los pacientes que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, el 55.1% (27) consideran que el trabajo que se realiza en equipo es bueno, el 40.8% (20) considera que el trabajo en equipo que se realiza en odontología es regular y el 4.1% (2) considera que el trabajo en equipo que se realiza en odontología es malo.

**Tabla 10: Durante la atención se respetó su privacidad.**

condición	fi	%
bueno	26	53.1
regular	23	46.9
malo	0	0
Total	49	100

Fuente: Ficha de registro de la percepción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, Chachapoyas – 2018.

**Figura 10: Durante la atención se respetó su privacidad.**



Fuente: tabla 10

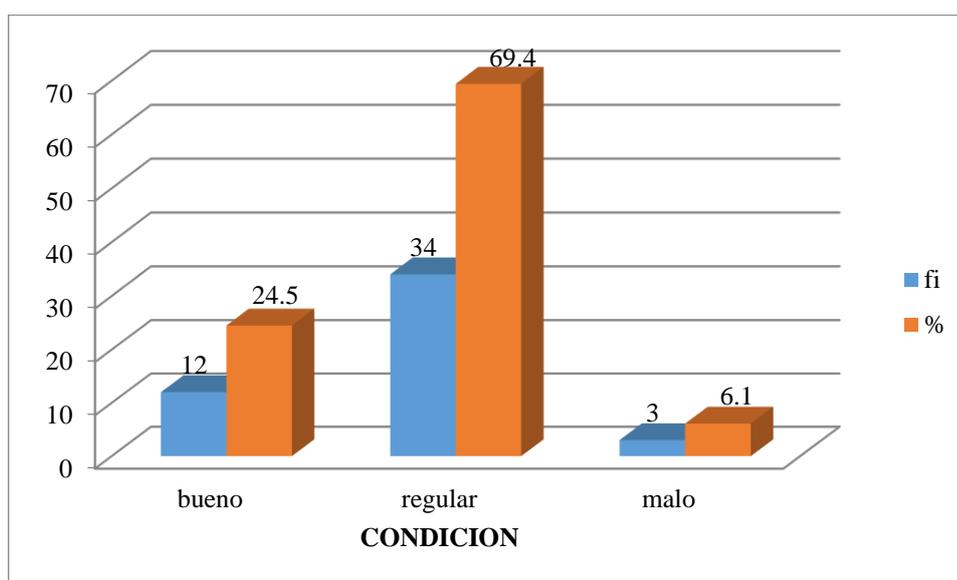
En la tabla y figura 10, se puede observar que del 100% de los pacientes que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, el 53.1% (26) consideran que el respeto a su privacidad es bueno, el 46.9% (23) considera que el respeto a su privacidad es regular y el 0.0% (0) considera que el respeto a su privacidad es malo.

**Tabla 11: El personal le genera confianza para atender su problema de salud oral.**

condición	fi	%
bueno	12	24.5
regular	34	69.4
malo	3	6.1
Total	49	100

Fuente: Ficha de registro de la percepción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, Chachapoyas – 2018.

**Figura 11: El personal le genera confianza para atender su problema de salud oral.**



Fuente: tabla 11

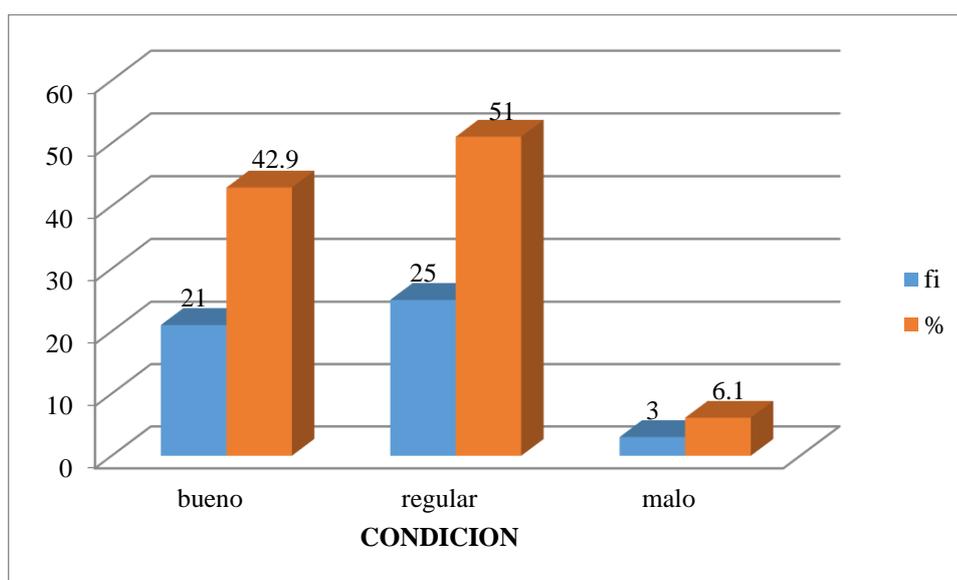
En la tabla y figura 11, se puede observar que del 100% de los pacientes que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, el 69.4% (34) consideran que el personal le genera una confianza regular para atender su problema de salud oral, el 24.5% (12) considera que el personal le genera buena confianza para atender su problema de salud oral y el 6.1% (3) considera que el personal le genera mala confianza para atender sus problemas de salud oral.

**Tabla 12: como califica la cortesía y trato del personal de odontología que le atendió.**

condición	fi	%
bueno	21	42.9
regular	25	51
malo	3	6.1
Total	49	100

Fuente: Ficha de registro de la percepción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, Chachapoyas – 2018.

**Figura 12: como califica la cortesía y trato del personal de odontología que le atendió.**



Fuente: tabla 12

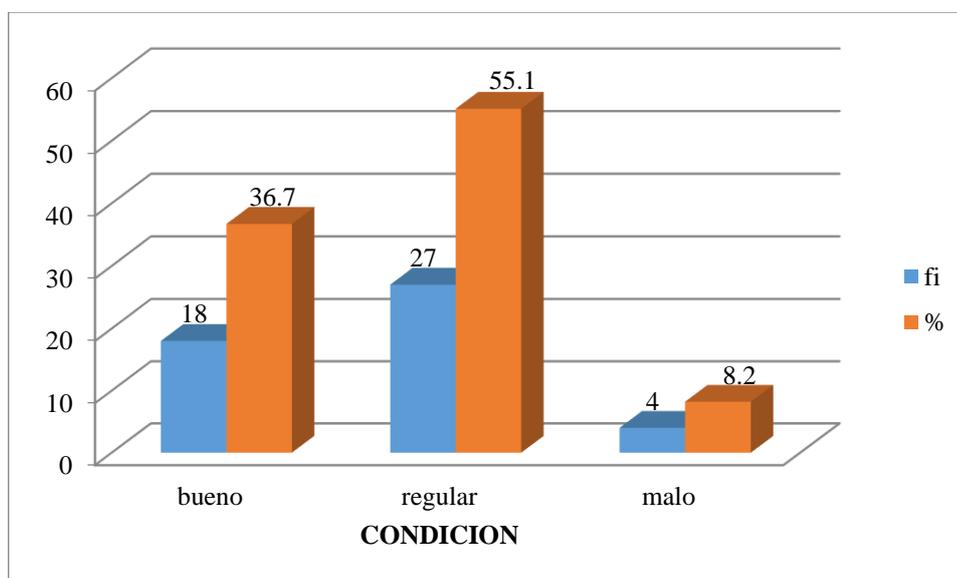
En la tabla y figura 12, se puede observar que del 100% de los pacientes que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, el 51% (25) consideran que la cortesía y el trato del personal de odontología es regular, el 42.9% (21) consideran que la cortesía y el trato del personal de odontología es bueno y el 6.1% (3) consideran que la cortesía y el trato del personal de odontología es malo.

**Tabla 13: Antes de realizar el tratamiento el personal le dio información clara a cerca del proceso del problema de salud oral que usted tiene.**

Condición	fi	%
bueno	18	36.7
regular	27	55.1
malo	4	8.2
Total	49	100

Fuente: Ficha de registro de la percepción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, Chachapoyas – 2018.

**Figura 13: Antes de realizar el tratamiento el personal le dio información clara a cerca del proceso del problema de salud oral que usted tiene.**



Fuente: tabla 13

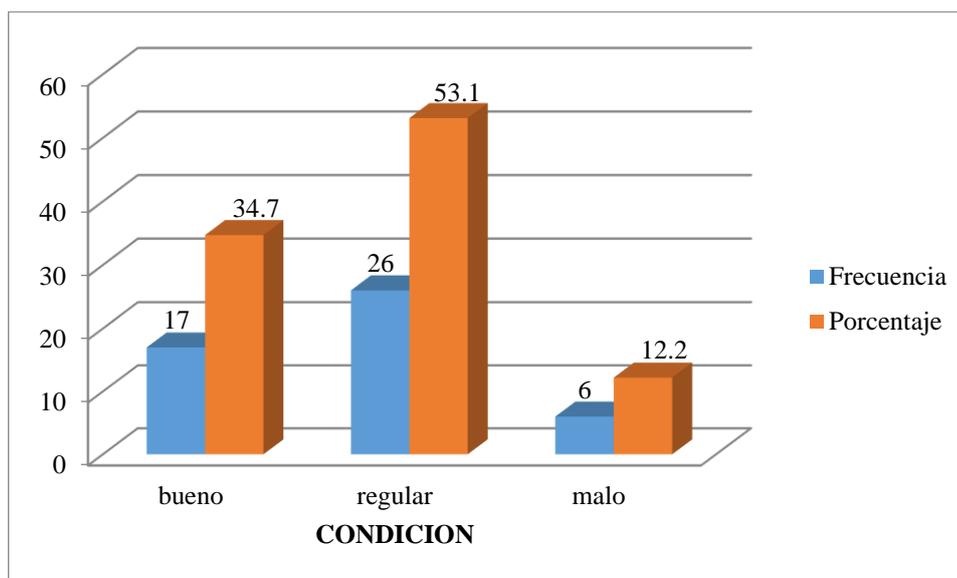
En la tabla y figura 13, se puede observar que del 100% de los pacientes que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, el 55.1% (27) consideran que la información recibida antes de realizar el procedimiento fue regular, el 36.7% (18) consideran que la información recibida antes de realizar el procedimiento fue buena y el 8.2% (4) consideran que la información recibida antes de realizar el procedimiento fue mala.

**Tabla 14: antes de realizar el tratamiento el odontólogo le explicó en que consiste el procedimiento.**

Condición	Frecuencia	Porcentaje
bueno	17	34.7
regular	26	53.1
malo	6	12.2
Total	49	100

Fuente: Ficha de registro de la percepción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, Chachapoyas – 2018.

**Figura 14: antes de realizar el tratamiento el odontólogo le explicó en que consiste el procedimiento.**



Fuente: tabla 14

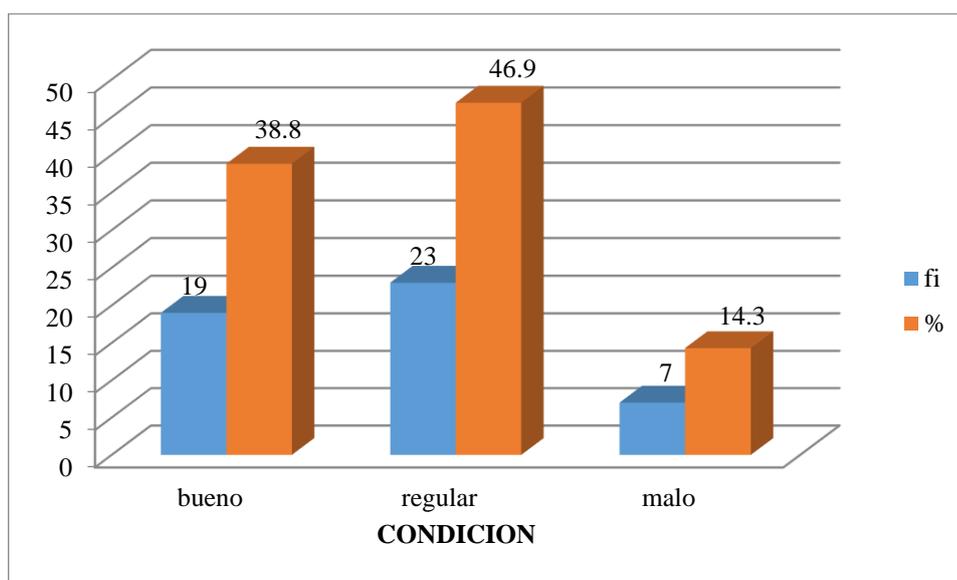
En la tabla y figura 14, se puede observar que del 100% de los pacientes que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, el 53.1% (26) consideran que la explicación recibida sobre el procedimiento del tratamiento a realizar fue regular, el 34.7% (17) consideran que la explicación recibida sobre el procedimiento del tratamiento a realizar fue buena y el 12.2% (6) consideran que la explicación recibida sobre el procedimiento del tratamiento a realizar fue mala.

**Tabla 15: El odontólogo le explicó a usted o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tipo de medicamentos, dosis, y probables efectos adversos.**

condición	fi	%
bueno	19	38.8
regular	23	46.9
malo	7	14.3
Total	49	100

Fuente: Ficha de registro de la percepción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, Chachapoyas – 2018.

**Figura 15: El odontólogo le explicó a usted o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tipo de medicamentos, dosis, y probables efectos adversos.**



Fuente: Tabla 15.

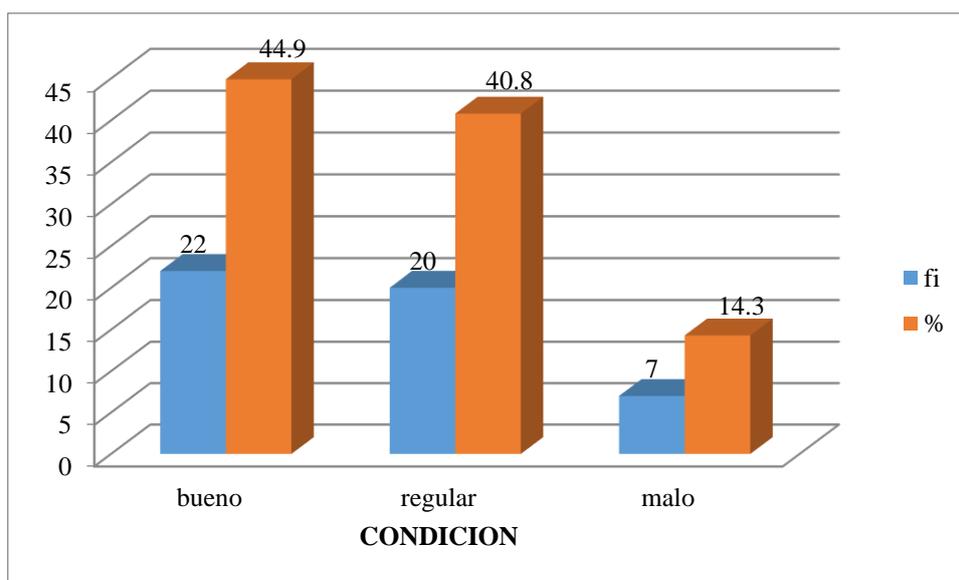
En la tabla y figura 15, se puede observar que del 100% de los pacientes que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, el 46.9% (23) consideran que la explicación recibida sobre su prescripción médica fue regular, el 38.8% (19) consideran que la explicación recibida sobre su prescripción médica fue buena y el 14.3% (7) consideran que la explicación recibida sobre su prescripción médica fue mala.

**Tabla 16: El odontólogo le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.**

condición	fi	%
bueno	22	44.9
regular	20	40.8
malo	7	14.3
Total	49	100

Fuente: Ficha de registro de la percepción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, Chachapoyas – 2018.

**Figura 16: El odontólogo le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.**



Fuente: tabla 16

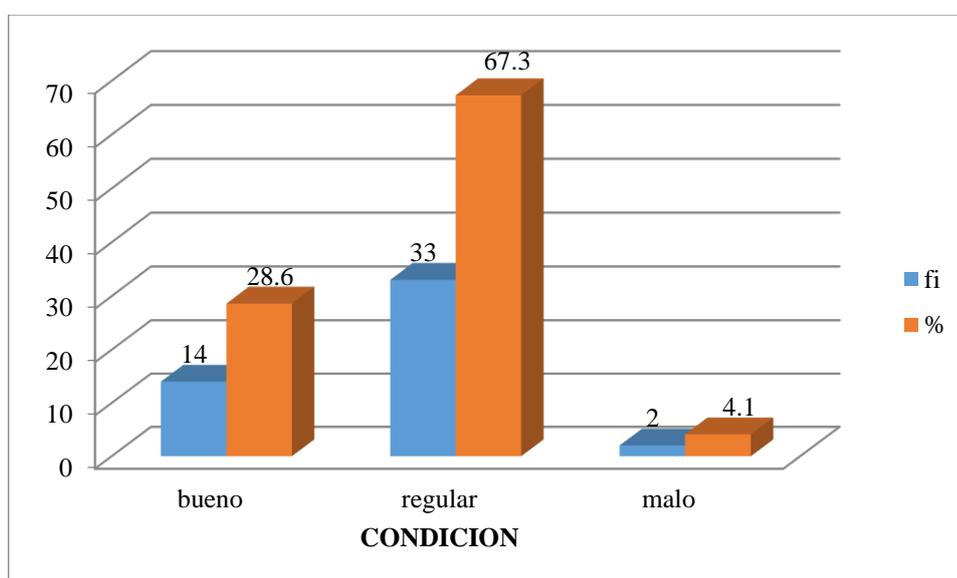
En la tabla y figura 16, se puede observar que del 100% de los pacientes que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, el 44.9% (22) consideran que la manera fue regular en la que el odontólogo le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud, el 40.8% (20) consideran que la manera fue buena en la que el odontólogo le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud y el 14.3% (7) consideran que la manera fue mala en la que el odontólogo le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.

**Tabla 17: Cuál cree usted que fue la calidad del procedimiento que le realizó el personal de odontología que le atendió.**

condición	fi	%
bueno	14	28.6
regular	33	67.3
malo	2	4.1
Total	49	100

Fuente: Ficha de registro de la percepción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, Chachapoyas – 2018.

**Tabla 17: Cuál cree usted que fue la calidad del procedimiento que le realizó el personal de odontología que le atendió.**



Fuente: tabla 17

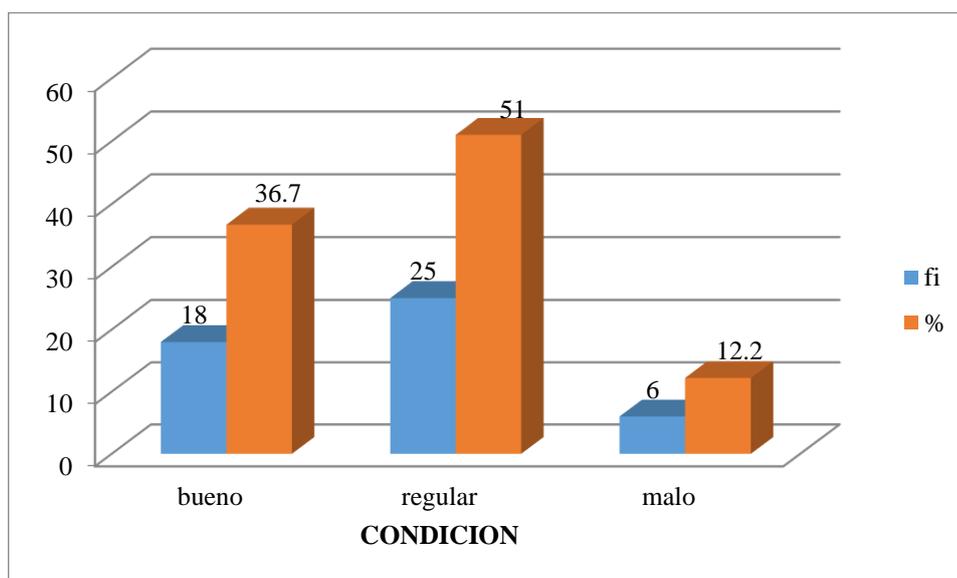
En la tabla y figura 17, se puede observar que del 100% de los pacientes que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, el 67.3% (33) consideran que la calidad del procedimiento que le realizó el personal de odontología es regular, el 28.6% (14) consideran que la calidad del procedimiento que le realizó el personal de odontología es bueno y el 4.1% (2) consideran que la calidad del procedimiento que le realizó el personal de odontología es malo.

**Tabla 18: Cuáles son las probabilidades que usted recomienda a otra persona que se atienda en este servicio de odontología.**

Condición	fi	%
bueno	18	36.7
regular	25	51
malo	6	12.2
Total	49	100

Fuente: Ficha de registro de la percepción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, Chachapoyas – 2018.

**Figura 18: Cuáles son las probabilidades que usted recomienda a otra persona que se atienda en este servicio de odontología.**



Fente: tabla 18

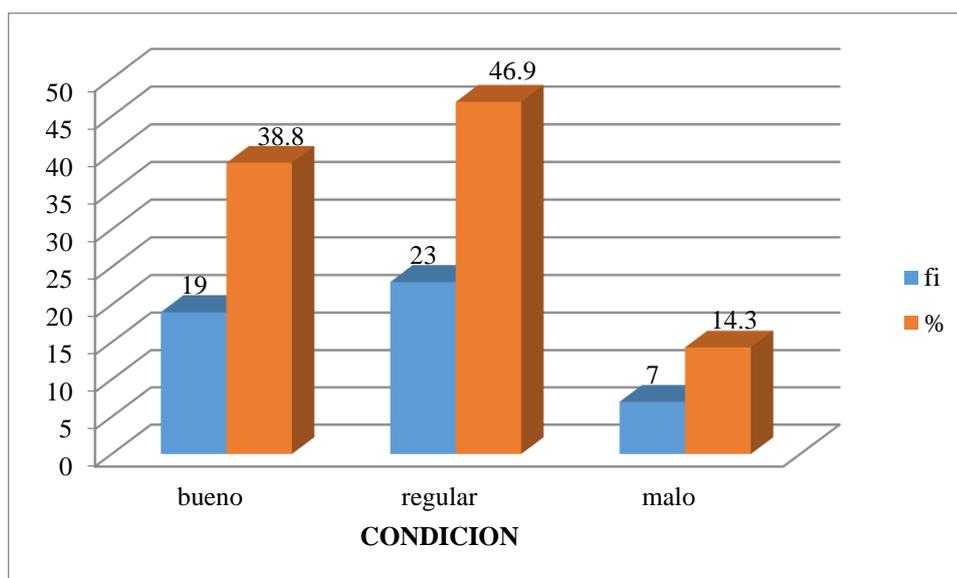
En la tabla y figura 18, se puede observar que del 100% de los pacientes que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, el 51% (25) consideran regulares las probabilidades que recomiende a otra persona que se atienda en este servicio de odontología, el 36.7% (18) consideran buenas las probabilidades que recomiende a otra persona que se atienda en este servicio de odontología y el 12.2% (6) consideran malas las probabilidades que recomiende a otra persona que se atienda en este servicio de odontología.

**Tabla 19: El problema de salud por el que consultó fue resuelto.**

condición	fi	%
bueno	19	38.8
regular	23	46.9
malo	7	14.3
Total	49	100

Fuente: Ficha de registro de la percepción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, Chachapoyas – 2018.

**Figura 19: El problema de salud por el que consultó fue resuelto.**



Fuente: tabla 19

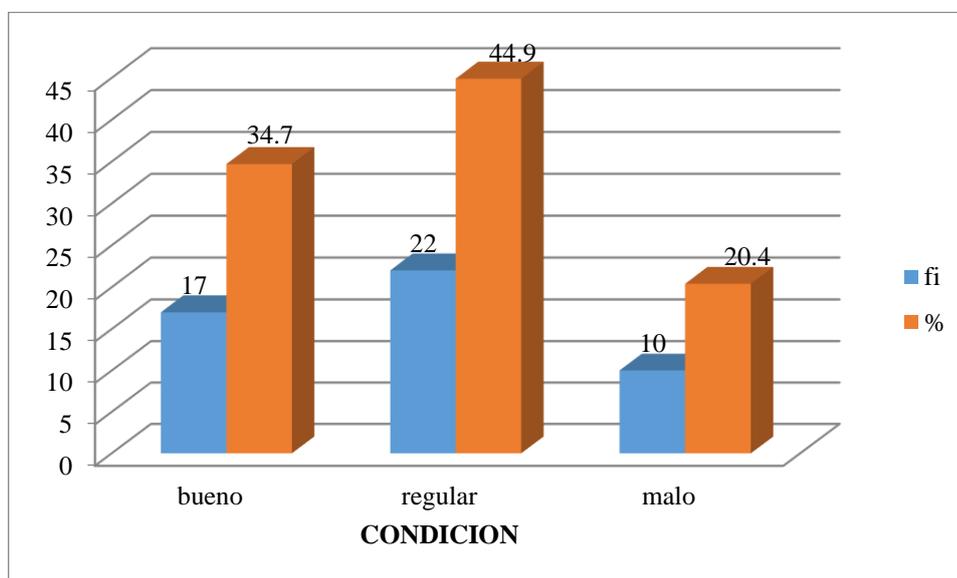
En la tabla y figura 19, se puede observar que del 100% de los pacientes que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, el 46.9% (23) consideran que la resolución de su problema fue regular, el 38.8% (19) consideran que la resolución de su problema fue buena y el 14.3% (7) consideran que la resolución de su problema fue malo.

**Tabla 20: La satisfacción con la que se retira después de su atención es.**

condición	fi	%
bueno	17	34.7
regular	22	44.9
malo	10	20.4
Total	49	100

Fuente: Ficha de registro de la percepción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, Chachapoyas – 2018.

**Tabla 20: La satisfacción con la que se retira después de su atención es.**



Fuente: tabla 20

En la tabla y figura 20, se puede observar que del 100% de los pacientes que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, el 44.9% (22) se retira del servicio de odontología con una satisfacción regular, el 34.7% (17) se retira del servicio de odontología con una satisfacción buena y el 20.4% (7) se retira del servicio de odontología con una experiencia de satisfacción malo.

## VI. DISCUSIÓN

El presente estudio tiene como objetivo determinar la percepción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del puesto de salud Pedro Castro Alva, al analizar los indicadores estos nos muestran percepciones entre regulares y buenas, sin embargo los porcentajes más elevados se encuentran con una percepción regular en todos los indicadores. En tabla y figura 01, se observa que del 100% de los pacientes que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, en base a que la atención fue sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa; el 57.1% (28) afirma que la atención fue regular, el 38.8% (19) afirma que la atención fue buena y solo el 4.1% (2) afirman que la atención fue mala. En la tabla y figura 02, en base al tiempo de espera para su atención consideran que fue bueno el 18.4% (9), fue regular el 63.3% (31) y consideran que fue malo el 18.4% (9). Esto nos demuestra que el ítem de oportunidad es calificado como regular (57.1% y 63.3%), sin embargo llama la atención en la tabla 01 exista un 4.1% que afirme que la atención fue mala sabiendo que la interrogante era en base a que si la atención fue sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa y que el mayor porcentaje (57.1%) afirme que su experiencia fue regular, estos datos nos informan que los pacientes están percibiendo algún tipo de discriminación en la atención odontológica, estudios realizados en el tema en el año 2017 en la ciudad de lima por Moscoso en una población de 22413 participantes encuentra que la prevalencia percepción de discriminación fue del 18.8% y 15.3%. Camba, en el 2014 realizó un estudio en la ciudad de Chimbote con una población de 142 usuarios, percibido por sus usuarios con 52,5 % de satisfacción y 47,5% de insatisfacción.

En la tabla y figura 03, se observa que del 100% de los pacientes que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, en base a la calidad de los ambientes, el 65.3% (32) considera que los ambientes están en una condición regular, el 22.4% (11) considera que esta en una condición buena y el 12.2% (6) consideran que la condición de los ambientes es mala. En la tabla y figura 04, se puede observar que el 49.0% (24) consideran que el estado de limpieza es regular, el 40.8% (20) considera que el estado de limpieza es bueno y el 10.2% (5) considera que el estado de limpieza es malo. En la tabla y figura 05, se puede observar que el 61.2% (30) consideran que el equipamiento con el que cuenta el servicio es regular, el 26.5% (13) considera que el equipamiento es bueno y el 12.2% (6) considera que el equipamiento es malo. Esto nos demuestra que en el ítem seguridad de estructura es

calificado como regular. Mientras que el estudio realizado por Ruiz Cornejo, J. en Lima en el año 2015, donde en la dimensión de seguridad buena se presenta con el 33.3%.

En la tabla y figura 06, se puede observar que del 100% de los pacientes que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, el 49% (24) consideran que el lenguaje que utiliza el personal de odontología es regular, el 42.9% (21) considera que el lenguaje que utiliza el personal de odontología es bueno y el 8.2% (4) considera que el lenguaje que utiliza el personal de odontología es malo. Y según el ítem de ética se califica también como regular. En la tabla y figura 09, se puede observar que del 100% de los pacientes que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, el 55.1% (27) consideran que el trabajo que se realiza en equipo es bueno, el 40.8% (20) considera que el trabajo en equipo que se realiza en odontología es regular y el 4.1% (2) considera que el trabajo en equipo que se realiza en odontología es malo.

En la tabla y figura 08, se puede observar que del 100% de los pacientes que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, el 53.1% (26) consideran que la eficacia del personal que le atendió es buena, el 36.7% (18) considera que la eficacia del personal que le atendió es regular y el 10.2% (5) considera que la eficacia del personal que le atendió es mala. En la tabla y figura 11, se puede observar que el 69.4% (34) consideran que el personal le genera una confianza regular para atender su problema de salud oral, el 24.5% (12) considera que el personal le genera buena confianza para atender su problema de salud oral y el 6.1% (3) considera que el personal le genera mala confianza para atender sus problemas de salud oral. En la tabla y figura 16, se puede observar que el 44.9% (22) consideran que el tiempo que le brindó el odontólogo para resolver sus dudas fue regular, el 40.8% (20) consideran que el tiempo que le brindó el odontólogo para resolver sus dudas fue bueno y el 14.3% (7) consideran que el tiempo que le brindó el odontólogo para resolver sus dudas fue malo. En la tabla y figura 17, se puede observar que el 67.3% (33) consideran que la calidad del procedimiento que le realizó el personal de odontología es regular, el 28.6% (14) consideran que la calidad del procedimiento que le realizó el personal de odontología es bueno y el 4.1% (2) consideran que la calidad del procedimiento que le realizó el personal de odontología

es malo. Demostrando un ítem de confianza calificado como regular. Rios, F. en el 2015, demuestran que el 11.3% presentan alta confiabilidad.

En la tabla y figura 10, se puede observar que del 100% de los pacientes que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, el 53.1% (26) consideran que el respeto a su privacidad es bueno, el 46.9% (23) considera que el respeto a su privacidad es regular y el 0.0% (0) considera que el respeto a su privacidad es malo. En la tabla y figura 12, se puede observar que el 51% (25) consideran que la cortesía y el trato del personal de odontología es regular, el 42.9% (21) consideran que la cortesía y el trato del personal de odontología es bueno y el 6.1% (3) consideran que la cortesía y el trato del personal de odontología es malo. Demostrando un ítem de respeto calificado como bueno en 53.1% y regular en 51% . .

En la tabla y figura 07, se puede observar que del 100% de los pacientes que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, el 55.1% (27) consideran que la información brindada por el personal de odontología sobre su problema de salud es regular, el 36.7% (18) considera que la información brindada por el personal de odontología es buena y el 8.2% (4) considera que la información brindada por el personal de odontología sobre su problema de salud es malo. En la tabla y figura 13, se puede observar que el 55.1% (27) consideran que la información recibida antes de realizar el procedimiento fue regular, el 36.7% (18) consideran que la información recibida antes de realizar el procedimiento fue buena y el 8.2% (4) consideran que la información recibida antes de realizar el procedimiento fue mala. En la tabla y figura 14, se puede observar que el 53.1% (26) consideran que la explicación recibida sobre el procedimiento del tratamiento a realizar fue regular, el 34.7% (17) consideran que la explicación recibida sobre el procedimiento del tratamiento a realizar fue buena y el 12.2% (6) consideran que la explicación recibida sobre el procedimiento del tratamiento a realizar fue mala. En la tabla y figura 15, se puede observar que el 46.9% (23) consideran que la explicación recibida sobre su prescripción médica fue regular, el 38.8% (19) consideran que la explicación recibida sobre su prescripción médica fue buena y el 14.3% (7) consideran que la explicación recibida sobre su prescripción médica fue mala. Evaluando el ítem de información como regular.

En la tabla y figura 18, se puede observar que del 100% de los pacientes que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, el 51% (25) consideran regulares las probabilidades que recomiende a otra persona que se atienda

en este servicio de odontología, el 36.7% (18) consideran buenas las probabilidades que recomiende a otra persona que se atienda en este servicio de odontología y el 12.2% (6) consideran malas las probabilidades que recomiende a otra persona que se atienda en este servicio de odontología. En la tabla y figura 19, se puede observar que el 46.9% (23) consideran que la resolución de su problema fue regular, el 38.8% (19) consideran que la resolución de su problema fue buena y el 14.3% (7) consideran que la resolución de su problema fue malo. En la tabla y figura 20, se puede observar que el 44.9% (22) se retira del servicio de odontología con una satisfacción regular, el 34.7% (17) se retira del servicio de odontología con una satisfacción buena y el 20.4% (7) se retira del servicio de odontología con una experiencia de satisfacción malo. Calificando así al ítem de satisfacción como regular en un promedio de 47.6%. Este estudio difiere del estudio realizado por Betin, A. y colaboradores realizado en el año 2016 en Colombia, donde encuentra una satisfacción del 89%, esta diferencia probablemente se presente por que el estudio realizado por Betin se da en una institución universitaria formadora de profesionales de la odontología donde están bajo presión y supervisión constante para realizar un buen trabajo. Valero, C. en el 2017 realizó un estudio en Cusco en el Centro de Salud San Sebastián donde el 76.4% refiere un estado satisfecho y muy satisfecho con el 17.8%, cabe resaltar que este siendo un estudio nacional y en una institución pública llama la atención la diferencias marcadas con nuestro estudio. Al igual se asemeja el estudio realizado por Camba, L. en el 2014 en Chimbote donde los pacientes atendidos en el área de odontología de un centro médico donde el 52.5% se muestran satisfechos. Pero el estudio de Rios, F. realizado el 2015 en Ica en un hospital público, encontrando un 12.4% de satisfacción. En el estudio de Rios, F. realizado el 2015 en Ica demuestra de forma general que el 12.4% de usuarios indican estar satisfechos con la atención recibida; así como el 11.3% con el grado de fiabilidad, el 14.7% con la capacidad de respuesta, el 14.4% con el grado de seguridad

## **VII. CONCLUSIONES.**

1. La percepción de calidad los pacientes atendidos en el servicio de odontología del puesto de salud Pedro Castro Alva, es en su mayoría refieren una calidad regular.
2. Los pacientes atendidos en el servicio de Odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, refieren que las oportunidades para atenderse en el puesto de salud son regulares con un porcentaje de 57.1 y 63.3%.
3. La seguridad para la atención es percibida como regular con un porcentaje de 36.1%.
4. El proceso del tratamiento es regular tanto en ética del profesional, trabajo en equipo, confianza y respeto.
5. La satisfacción de los pacientes tras recibir el tratamiento es regular en 44.9%.
6. La satisfacción de los pacientes tras recibir el tratamiento es buena en 34.7%.
7. La satisfacción de los pacientes tras recibir el tratamiento es mala en un 20.4%.

## **VIII. RECOMENDACIONES.**

### **A la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza**

- Incentivar la investigación solventando gastos que demanda la investigación en salud tal como se viene realizando en otras carreras profesionales para así poder realizar estudios más enfocados en la población o grupos poblacionales con ciertas características para así establecer relaciones causales.

### **A la Escuela Profesional de Estomatología de la UNTRM.**

- Motivar en sus estudiantes la investigación sobre calidad de servicios en su institución u otras dedicadas a la prestación de servicios de salud.
- Incentivar y apoyar al alumnado a realizar investigación en el desarrollo académico del pregrado con la finalidad de ir involucrándose cada vez más en la carrera en la investigación e innovación del conocimiento científico.

### **A los Estudiantes de la Escuela Profesional de Estomatología de la UNTRM.**

- Realizar estudios de la percepción de los pacientes en la clínica de odontología de la UNTRM.
- Realizar estudios de las expectativas pretratamiento y la percepción pos tratamiento en las áreas donde se presta los servicios de la salud.
- Realizar estudios de satisfacción de los usuarios de la clínica Odontológica de la UNTRM con la finalidad de motivar las mejoras en la calidad de los servicios.

### **A la población amazonense.**

- Se incita a la población amazonense usuaria de los servicios públicos de salud a hacer respetar sus derechos como usuarios y defender los derechos de los demás cuando éstos se vean vulnerables.
- Se incita a la población a involucrarse en las áreas de salud y realizar consultas con carácter preventivo.

## IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Quijano, O. (2016), *La salud: derecho constitucional de carácter programático y operativo*. Revista derecho & sociedad, N° 47, pp.307-319. Recuperado: 20-08-18. Disponible.  
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/download/18893/19111>
- Quijano, O. & Munares, O. (2016). *Protección de derechos en salud en el Perú: experiencias desde el rol fiscalizador de la superintendencia nacional de salud*. Revista Perú med. Exp. Salud pública. Vol. 33. N° 3. ISSN.1726-4634. Rescatado: 20-08-18. Disponible: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342016000300019](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342016000300019)
- Paz, M. (2016). *Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a las clínicas multidisciplinarias de la Facultad de Odontología Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua*. Odontología vital. Vol. 1, N° 28, recuperado: 20-08-18. Disponible en. <http://www.scielo.sa.cr/pdf/odov/n28/1659-0775-odov-28-29.pdf>
- Torres, G. & León, R. (2015). *Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de ortodoncia de una clínica dental docente peruana*. Revista Estomatológica Herediana. Vol. 25. N° 2. Recuperado: 20-08-18. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1019-43552015000200005](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552015000200005)
- Cabello, E. & Chirinos, J. (2012). *Validación y aplicación de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud*. Revista médica Herediana. Vol. 23 N° 2, 88-95. Recuperado: 22-08-18. Disponible en:  
<http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RMH/article/viewFile/1037/1003>
- Bustamante, W. (2015). *Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo – Perú. Recuperado: 23-08-18, disponible en: <https://docplayer.es/19258720-Universidad-catolica-santo-toribio-de-mogrovejo-facultad-de-medicina-escuela-de-odontologia.html>
- Camba, L. (2014). *Calidad del servicio de odontología en el centro Médico el Progreso, Chimbote, 2014*. Vol. 5. N°2. Recuperado: 23-08-18, disponible en: <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/387>

- Salazar, C. (2017). *Calidad de atención percibida por los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe, Lambayeque 2017*. (tesis de pregrado). Universidad Alas Peruanas. Lambayeque – Perú. Recuperado: 23-08-18, disponible en: [http://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/uap/4593/5/T059\\_72937994\\_T.pdf](http://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/uap/4593/5/T059_72937994_T.pdf)
- Ruiz Conejo, J. (2015). *Calidad de atención y expectativa de los pacientes que acudieron a la clínica docente de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas, filia Huacho durante el periodo noviembre – diciembre del 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Alas Peruanas. Huacho, Lima – Perú. Recuperado: 24-08-18. Disponible en: <http://repositorio.uap.edu.pe/handle/uap/2350>
- Rios, F. (2015). *Percepción de la calidad del servicio odontológico de los usuarios externos del Hospital San José de Chíncha, Enero – Abril del 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Alas Peruanas. Chíncha, Ica – Perú. Recuperado: 24-08-18. Disponible en: <http://repositorio.uap.edu.pe/handle/uap/719>
- Guerra, J. (2015). *Calidad de atención según la percepción del paciente entre 25 y 45 años, en la clínica integral de octavos semestrales de la facultad de odontología de la Universidad Central del Ecuador. Periodo febrero – julio 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador. Quito – Ecuador. Recuperado: 24-08-18. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4978/1/T-UCE-0015-178.pdf>
- Lora, I. & et al (2016). *Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia*. Revista nacional de odontología, vol. 12, N° 23: 31 – 40. Doi. 10.16925/od.v12i23.1378. Recuperado: 26-08-18. Disponible: <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/od/article/download/1378/1729>
- López, Y. & Pérez, L. (2014). *Calidad de los servicios de ortodoncia*. Gaceta médica espiritana. Vol. 16 N° 3, Versión online: ISSN 1608-8921. Recuperado: 26-08-18, disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1608-89212014000300021](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212014000300021)
- Reyes, S., et al. (2015). *Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México*. Vol. 52 N° 3, versión online: ISSN 1561-297X. Recuperado: 26-08-18. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-75072015000300003](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75072015000300003)
- Betin, A. et al (2016). *Satisfacción de los pacientes respecto a calidad de la atención odontológica en una institución pública universitaria de la Ciudad de Cartagena*. Revista de la facultad de ciencias de la salud. Universidad de Cartagena.

- Recuperado: 27-08-18. Disponible:  
revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/duazary/article/download/674/64/0
- Valero, C. (2017). *Nivel de satisfacción en la atención odontológica en el Centro de Salud San Sebastián, 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Andina del Cusco.  
Recuperado: 28-08-18. Disponible en:  
[http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1332/3/Cynthia\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.PDF](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1332/3/Cynthia_Tesis_bachiller_2017.PDF)
- Chungara, C. (2014). *Satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica, Centro de Salud Pacasa, Red 4 gestión 2010*. (Tesis de maestría). Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia. Recuperado: 28-08-2018. Disponible:  
<http://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/5534/TM-915.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Um.es (2018). *La percepción*. Recuperado: 28-08-18. Disponible en:  
<https://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/percepcion.pdf>
- Salazar, G. (2006). *Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima Metropolitana* (tesis de pregrado). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima – Perú. Recuperado: 10-09-18. Disponible en:  
<http://www.cop.org.pe/bib/tesis/GIANCARLOSALAZARLUNA.pdf>
- Morocho, L. (2018). *Evaluación de la Satisfacción de los usuarios con la calidad de los servicios odontológicos en el centro de salud San Martín de Porres, Distrito 07D02 Machala – El Oro*. (Tesis de posgrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. – Ecuador. Recuperado: 10-09-18. Disponible en:  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11983/1/T-UCSG-POS-MGSS-174.pdf>
- Lazo, O & Santivañez, A. (2018). *Atención de salud con calidad, desafíos*. Colegio médico del Perú. Recuperado: 10-11-18, disponible en: <http://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>
- Canales, F. (1994). *Metodología de la investigación Científica. Manual para el desarrollo de personal de salud*. 2da edición. Editorial Washington. México.
- Supo, J. (2014). *Metodología de la Investigación científica*. 5ta. Edic. Edit. Universitaria. Arequipa. Perú.
- Moscoso, M. (2017). *Asociación entre discriminación percibida y búsqueda de atención médica en adultos con discapacidad*. (Tesis de posgrado). Universidad Cayetano Heredia. Lima – Perú. Recuperado: 22-11-18. Disponible en:

[http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/925/Asociacion\\_MoscosePorras\\_Miguel.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/925/Asociacion_MoscosePorras_Miguel.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

# ANEXOS

ANEXO 01: OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENCION OPERACIONAL	INDICADORES	CATEGORÍAS	ESCALA	Tipo de variable
V1: Percepción de la calidad de atención	Forma en que el cerebro detecta sensaciones por medio de los sentidos generando aceptación, tolerancia o rechazo sobre la calidad de la atención odontológica de los pacientes	Estructura	Oportunidad	Buena Regular Mala	Variable: Escala nominal  Ítems: Escala dicotómica  Si = 1 No = 0	La variable es de tipo cualitativo ordinal.
			Seguridad	Buena Regular Mala		
		Proceso	Eficacia	Buena Regular Mala		
			Trabajo en equipo	Buena Regular Mala		
			Genera confianza	Buena Regular Mala		
			Respeto al paciente	Buena Regular Mala		

		resultados	Información completa	Buena Regular Mala		
			Satisfacción del paciente	Buena Regular Mala		

ANEXO 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULCI ÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO	VARIA BLES	MARCO METODOLOGICO	ESCALA
<p>¿Cuál es la percepción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, Chachapoyas - 2018?</p>	<p><b>Objetivo General.</b> Determinar la percepción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, Chachapoyas – 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Caracterizar a la población objeto de estudio.</li> <li>➤ Identificar la percepción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva según los indicadores: Oportunidad, seguridad, eficacia, trabajo en equipo, confianza y respeto al paciente por parte del personal de odontología.</li> </ul>	<p>V1 = Percep ción de la calidad de atenció n</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Enfoque:</b> Cuantitativo.</li> <li>➤ <b>Nivel:</b> descriptivo.</li> <li>➤ <b>Tipo:</b> Observacional, prospectivo, trasversal y de análisis estadístico univariado.</li> <li>➤ <b>Método de Investigación:</b> Hipotético – deductivo</li> <li>➤ Universo = 120</li> <li>➤ Población = 49</li> <li>➤ Muestra = 49 pacientes</li> <li>➤ <b>Técnicas e instrumentos de RD:</b> Técnica: observación. Instrumentos: V<sub>1</sub> = Se utilizó la encuesta.</li> <li>➤ <b>Análisis de datos:</b> La información final fue procesada en el Microsoft Excel 2016, y el software SPSS versión 23, para analizar los datos se utilizó la estadística descriptiva de frecuencias absolutas y relativas de acuerdo a las categorías de la</li> </ul>	<p><b>Para medir la variables</b> V<sub>1</sub> = <b>Escala nominal.</b></p> <p>Para evaluar los ítems <b>Ítems:</b> <b>Escala dicotómica</b> a Si = 1 No = 0</p>

			variable.  ➤ <b>Presentación de datos:</b> Tablas simples, de contingencia y figura de barra.	
--	--	--	---	--

**ANEXO 03:**

**INSTRUMENTO SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE  
LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL PUESTO DE SALUD  
PEDRO CASTRO ALVA, CHACHAPOYAS - 2018**

**I. Introducción:** La presente ficha tiene por finalidad conocer la percepción de la calidad de atención de los pacientes del servicio de odontología del puesto de salud Pedro Castro Alva, Chachapoyas – 2018.

**II. Indicaciones:**

Escribir los datos solicitados y/o registrar con un aspa en cada recuadro según corresponda el caso.

**III. Datos generales del encuestado:**

- Edad: ..... - Sexo: ...F ( )...M ( ) . – procedencia:.....

- grado de instrucción:

Primaria incompleta ( ) primaria completa ( ) secundaria incompleta ( ) secundaria completa ( ) superior incompleta ( ) superior completa ( )

**IV. Cuestionario.**

1. Usted o su familiar fue atendido a su llegada, sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa.

Bueno	Regular	malo
-------	---------	------

2. Usted considera que el tiempo de espera para su atención fue.

Bueno	Regular	malo
-------	---------	------

3. Considera que el puesto de salud cuenta con ambientes adecuados para su atención.

Bueno	Regular	malo
-------	---------	------

4. Cómo calificaría el estado de limpieza del servicio de odontología.

Bueno	Regular	malo
-------	---------	------

5. El equipamiento con el que cuenta el servicio de odontología usted considera que es.

Bueno	Regular	malo
-------	---------	------

6. El personal de odontología, utiliza un lenguaje adecuado durante la atención.

Bueno	Regular	malo
-------	---------	------

7. La información brindada por el personal de odontología sobre su problema de salud es clara.

Bueno	Regular	malo
-------	---------	------

8. Usted considera que la eficacia del personal que le atendió es.

Bueno	Regular	malo
-------	---------	------

9. El trabajo en equipo que realiza el personal de odontología es.

Bueno	Regular	malo
-------	---------	------

10. Durante la atención se respetó su privacidad.

Bueno	Regular	malo
-------	---------	------

11. El personal le genera confianza para atender sus problemas de salud oral.

Bueno	Regular	malo
-------	---------	------

12. Como califica la cortesía y trato del personal de odontología que le atendió.

Bueno	Regular	malo
-------	---------	------

13. Antes de realizar el tratamiento el personal le dio información clara a cerca del proceso del problema de salud oral que usted tiene.

Bueno	Regular	malo
-------	---------	------

14. Antes de realizar el tratamiento el personal le explico en que consiste el procedimiento.

Bueno	Regular	malo
-------	---------	------

15. El odontólogo le explicó a usted o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tipo de medicamentos, dosis y probables efectos adversos.

Bueno	Regular	malo
-------	---------	------

16. El odontólogo le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.

Bueno	Regular	malo
-------	---------	------

17. Cuál cree usted que fue la calidad del procedimiento que le realizó el personal de odontología que le atendió.

Bueno	Regular	malo
-------	---------	------

18. Cuáles son las probabilidades que usted recomiende a otra persona que se atienda en este servicio de odontología.

Bueno	Regular	malo
-------	---------	------

19. El problema de salud por el cual usted consultó fue resuelto.

Bueno	Regular	malo
-------	---------	------

20. La satisfacción con la que se retira después de su atención es.

Bueno	Regular	malo
-------	---------	------

**ANEXO 04:**

**SOLICITUD DE PERMISO PARA EJECUCIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ACADÉMICA.**

Chachapoyas, 01 de Agosto del 2018.

**Lic. Irene Katuska Rodríguez Gutiérrez**

Jefe del Puesto de Salud Pedro Castro Alva.

Presente.

Solicito permiso de ingreso a las instalaciones del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, con el objetivo de realizar la ejecución de un proyecto de investigación académica en base a una encuesta que se aplicará a los pacientes tras ser atendidos en el servicio de Odontología.

Yo, Elva Doris RAMOS ZUTA, bachiller de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, Escuela Profesional de Estomatología, muy respetuosa me dirijo a Ud. Con la finalidad de solicitar se me conceda la autorización para realizar un trabajo de investigación académica con los pacientes que acuden al servicio de odontología. Sobre el tema:

PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL PUESTO DE SALUD PEDRO CASTRO ALVA, CHACHAPOYAS – 2018. Este trabajo de investigación se realizará en el mes Agosto del año en curso los días y horarios que su despacho así lo crea por conveniente.

Los resultados de la investigación permitirán conocer la percepción de los pacientes atendidos en el servicio de Odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva, Chachapoyas – 2018. Esto nos permitirá tomar acciones para un desempeño de calidad a los usuarios.

Agradecido anticipadamente quedo de usted en espera de la autorización solicitada.

Atentamente.

---

**Bach.** Elva Doris RAMOS ZUTA.  
DNI: 47466040  
TELEFONO: 975677531  
CORREO: [doricita\\_51@hotmail.com](mailto:doricita_51@hotmail.com)

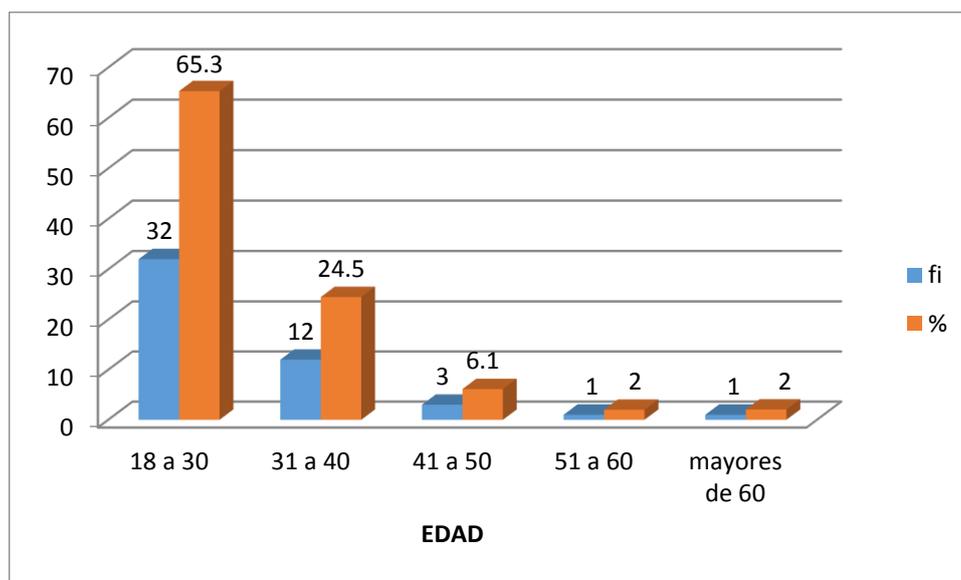
**ANEXO 05: TABLAS Y FIGURAS.**

**Tabla 21:** Edad de los pacientes que acudieron al servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva.

edad	fi	%
18 a 30	32	65.3
31 a 40	12	24.5
41 a 50	3	6.1
51 a 60	1	2.0
mayores de 60	1	2.0
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Ficha de registro de datos

**Figura 21:** Edad de los pacientes que acudieron al servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva



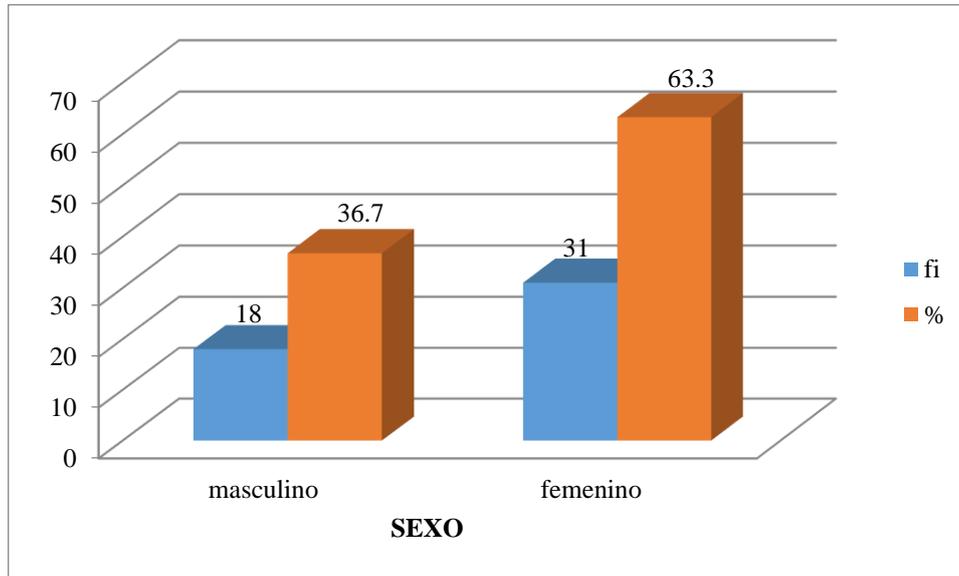
Fuente: Tabla 21

**Tabla 22.** Sexo de los pacientes que acudieron al servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva

sexo	fi	%
masculino	18	36.7
femenino	31	63.3
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100</b>

Fuente: Ficha de registro de datos

**Figura 22.** Sexo de los pacientes que acudieron al servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva



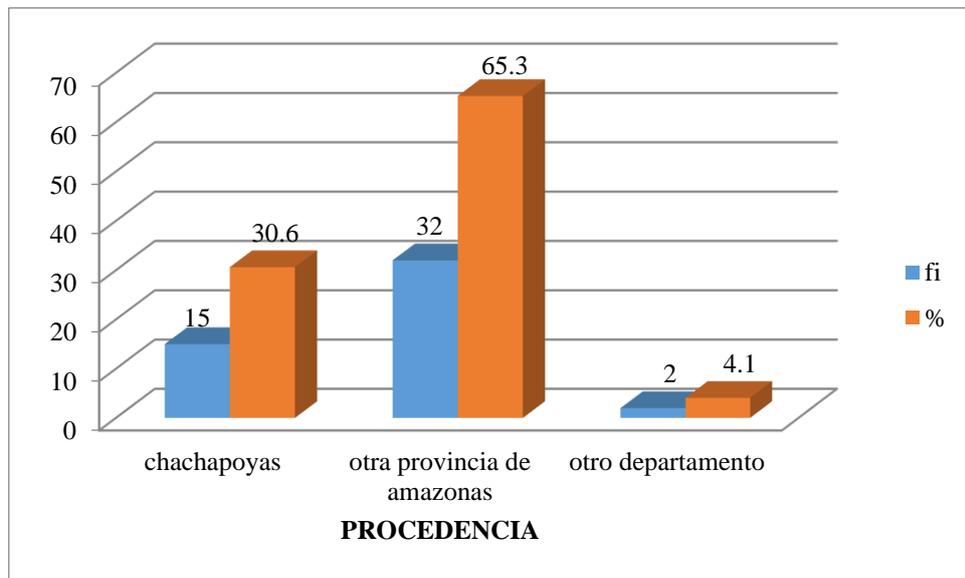
Fuente: Tabla 22

**Tabla 23.** Procedencia de los pacientes que acudieron al servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva

procedencia	fi	%
Chachapoyas	15	30.6
otra provincia de amazonas	32	65.3
otro departamento	2	4.1
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100</b>

Fuente: Ficha de registro de datos

**Figura 23.** Procedencia de los pacientes que acudieron al servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva



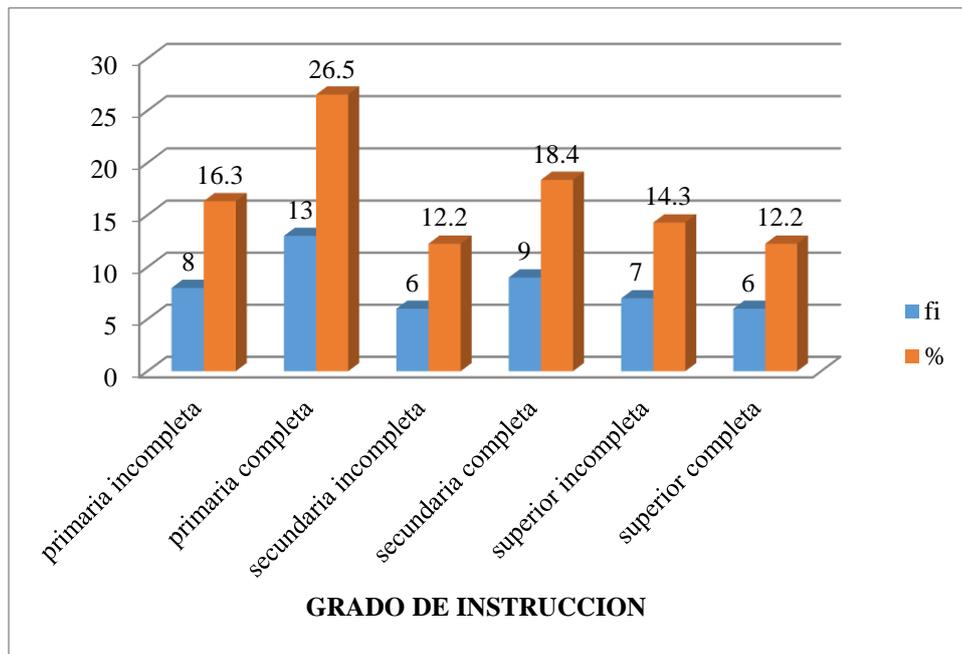
Fuente: tabla 23

**Tabla 24.** Grado de instrucción de los pacientes que acudieron al servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva.

grado de instrucción	fi	%
primaria incompleta	8	16.3
primaria completa	13	26.5
secundaria incompleta	6	12.2
secundaria completa	9	18.4
superior incompleta	7	14.3
superior completa	6	12.2
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100</b>

Fuente: Ficha de registro de datos

**Figura 24.** Grado de instrucción de los pacientes que acudieron al servicio de odontología del Puesto de Salud Pedro Castro Alva.



Fuente: Tabla 24

**ANEXO 06: FOTOGRAFÍAS.**

**Foto 01:**

