



Universidad Nacional  
**SAN LUIS GONZAGA**



### **Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0 Internacional**

Esta licencia es la más restrictiva de las seis licencias principales Creative Commons, permitiendo a otras solo descargar sus obras y compartirlas con otras siempre y cuando den crédito, pero no pueden cambiarlas de forma alguna ni usarlas de forma comercial.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>

**UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"**  
**FACULTAD DE ODONTOLOGIA**

**EVALUACION DE ORIGINALIDAD**



**CONSTANCIA:**

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al Informe Final de Tesis cuyo título es:

**Calidad de atención odontológica, percibida por el usuario externo del Centro de Salud "El Carmen- Olivo" de San Juan Bautista, Ica - 2023**

Presentado por:

**Bach. CAYAMPI FAJARDO ELIZABETH NICOLL**

Del nivel de PREGRADO de la Facultad de ODONTOLOGÍA

El resultado obtenido del porcentaje de similitud es el 0% por el cual se otorga el calificativo de:

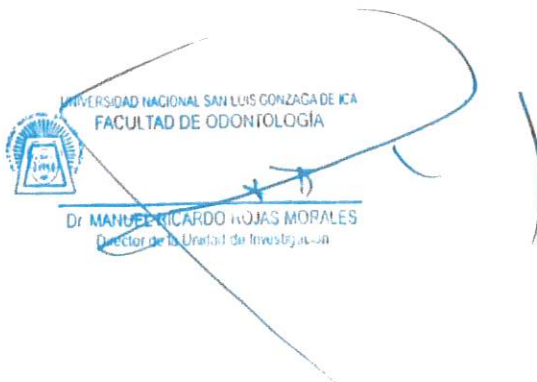
**APROBADO**

Según Reglamento de Evaluación de Originalidad

El operador del programa informático evaluador de originalidad, aprueba el Informe Final de tesis por tener un porcentaje de similitud inferior a los límites establecidos por el reglamento.

Para dar fe se adjunta el reporte de similitud con el software de verificación de originalidad iThenticate.

Ica, 12 de febrero de 2025

  
UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA  
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA  
Dr. MANUEL RICARDO ROJAS MORALES  
Director de la Unidad de Investigación

  
Abg. YESIKA YANINA HUAMANI VALENCIA  
Operador del Programa Informático  
Evaluador de Originalidad  
Facultad de Odontología

12-02-2025 hrs: 12:06 p.m.

**UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA” DE ICA**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN**

Facultad de odontología



**Calidad de atención odontológica, percibida por el usuario  
externo del Centro de Salud “El Carmen- Olivo” de  
San Juan Bautista, Ica - 2023**

Salud pública y conservación del medio ambiente

**INFORME FINAL DE TESIS**

AUTORA

ELIZABETH NICOLL CAYAMPI FAJARDO

Ica, Perú

2024

## **Dedicatoria**

En primer lugar, agradezco a Dios, quien ha sido mi guía y fortaleza en este camino. A mi maravilloso hijo Alonsito, quien es y siempre será mi mayor inspiración, y por quien cada esfuerzo cobra un sentido más profundo. Gracias por ser mi razón y mi alegría constante.

A mis maravilloso padres Lourdes y Juan Carlos a mis abuelos Florentina y Alfonso, quienes con su amor y sabiduría me han enseñado a luchar con dedicación y perseverancia. A mi hermano Michael y a toda mi familia, quienes han sido mi apoyo incondicional, impulsándome a seguir adelante en cada momento.

Gracias a todos por iluminar cada paso y darme la perseverancia necesaria para cumplir este sueño.

Cada logro es nuestro, y a cada uno de ustedes les dedico este paso más con todo mi amor y gratitud. Por ser mi soporte y mi motivación para culminar esta etapa tan importante de mi vida.

### **Agradecimiento**

Agradezco a la universidad Nacional San Luis Gonzaga, mi casa de estudios, por todos los conocimientos que me ha brindado a lo largo de estos años de carrera.

A mi asesora, la Dra. Luzmila Hernández Vda. De Cavero, por dedicarme su valioso tiempo y guía.

A todas las personas del Centro de Salud “El Carmen-Olivo” de San Juan Bautista, Ica, quienes me apoyaron con su participación y su valioso tiempo. En especial, a la Dra. Rosario Albuja y a la Dra. Milagros Marticorena.

A todos ellos, gracias.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice general	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción.	1
II. Estrategia metodológica.	13
III. Resultados.	18
IV. Discusión.	25
V. Conclusiones.	29
VI. Recomendaciones.	30
VII. Referencias bibliográficas.	32
VIII. Anexos.	36

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Distribución de las variables de caracterización de los usuarios externos del Centro de Salud “El Carmen – Olivo” de San Juan Bautista, Ica.	18
<b>Tabla 2.</b> Calidad de atención odontológica percibida por usuarios externos del Centro de Salud “El Carmen – Olivo” de San Juan Bautista, Ica.	19
<b>Tabla 3.</b> Calidad de atención odontológica, según la fiabilidad, percibida por usuarios externos del Centro de Salud “El Carmen – Olivo” de San Juan Bautista, Ica.	20
<b>Tabla 4.</b> Calidad de atención odontológica, según la capacidad de respuesta, percibida por usuarios externos del Centro de Salud “El Carmen – Olivo” de San Juan Bautista, Ica.	21
<b>Tabla 5.</b> Calidad de atención odontológica, según la seguridad, percibida por usuarios externos del Centro de Salud “El Carmen – Olivo” de San Juan Bautista, Ica.	22
<b>Tabla 6.</b> Calidad de atención odontológica, según la empatía, percibida por usuarios externos del Centro de Salud “El Carmen – Olivo” de San Juan Bautista, Ica.	23
<b>Tabla 7.</b> Calidad de atención odontológica, según aspectos tangibles, percibida por usuarios externos del Centro de Salud “El Carmen – Olivo” de San Juan Bautista, Ica.	24

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Evaluación de la satisfacción de los usuarios externos en cuanto a calidad de atención odontológica percibida.	19
<b>Figura 2.</b> Evaluación de la satisfacción de los usuarios externos en cuanto a la calidad de atención odontológica, según la fiabilidad.	20
<b>Figura 3.</b> Evaluación de la satisfacción de los usuarios externos en cuanto a la calidad de atención odontológica, según la capacidad de respuesta.	21
<b>Figura 4.</b> Evaluación de la satisfacción de los usuarios externos en cuanto a la calidad de atención odontológica, según la seguridad.	22
<b>Figura 5.</b> Evaluación de la satisfacción de los usuarios externos en cuanto a la calidad de atención odontológica, según la empatía.	23
<b>Figura 6.</b> Evaluación de la satisfacción de los usuarios externos en cuanto a la calidad de atención odontológica, según los aspectos tangibles.	24

## RESUMEN

**Objetivo:** Valorar la calidad de atención odontológica percibida por usuarios externos del Centro de Salud “El Carmen – Olivo”, San Juan Bautista, Ica – 2023.

**Material y método:** Se realizó un estudio descriptivo, observacional, cuantitativo y transversal. La población estuvo constituida por 288 pacientes que asistieron al centro de salud en el 2023, de los cuales se seleccionó una muestra de 165 usuarios externos que acudieron al servicio de odontología, a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia, y a quienes se les aplicó la encuesta tipo SERVQUAL.

**Resultados:** Los resultados indican un aceptable nivel de satisfacción global en cuanto a la calidad de atención odontológica, con un 67,7% de usuarios satisfechos en términos de capacidad de respuesta (69.8%) y seguridad (69.2%). Sin embargo, en menor proporción, se identificaron áreas de mejora, como como los aspectos tangibles (34.85%), la fiabilidad (33.21%) y la empatía (32.4%).

**Conclusión:** La calidad de atención odontológica percibida en el Centro de Salud “El Carmen – Olivo” es, en general, aceptable, pero existen ciertas áreas que requieren atención para mejorar la experiencia del paciente y mantener la percepción positiva a largo plazo. Se sugiere implementar programas de capacitación y mejoras en las instalaciones para abordar las insatisfacciones reportadas.

**Palabras clave:** calidad de atención odontológica, satisfacción del usuario, Centro de Salud, SERVQUAL.

## ABSTRACT

**Objective:** Assessment of the quality of dental care perceived by external users of the “El Carmen - Olivo” Health Center, San Juan Bautista, Ica - 2023

**Material and method:** A descriptive, observational, quantitative and cross-sectional study was carried out. The population consisted of 288 patients who attended the health center in 2023, from which a sample of 165 external users who attended the dentistry service was selected by means of a non-probabilistic convenience sampling, and to whom the SERVQUAL survey was applied.

**Results:** The results indicate an acceptable level of overall satisfaction with the quality of dental care, with 67.7% of users satisfied in terms of responsiveness (69.8%) and safety (69.2%). However, in smaller proportions, areas for improvement were identified, such as tangible aspects (34.85%), reliability (33.21%) and empathy (32.4%).

**Conclusion:** The perceived quality of dental care at the “El Carmen - Olivo” Health Center is generally acceptable, but there are certain areas that require attention to improve the patient experience and maintain the positive perception in the long term. It is suggested that training programs and facility improvements be implemented to address reported dissatisfactions.

**Keywords:** quality of dental care, user satisfaction, Health Center, SERVQUAL.

## I. INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la atención en salud es definida como: “Grupo de acciones directas y específicas que tienen como objetivo extender a la mayor cantidad de personas, los recursos de la educación de la salud, precaución, recuperar y reivindicación total en el ámbito de la salud”.<sup>1</sup>

Para medir la calidad de atención, en el servicio de Odontología, depende de quién valore las magnitudes que engloban una calidad de atención.<sup>4</sup> Actualmente, este interés en el área odontológica ha cobrado mayor importancia, tanto en el sector público como privado. Implica una mayor destreza y pericia desde el diagnóstico hasta el tratamiento de una afección bucodental. Esto se traduce en una atención especializada, teniendo en cuenta factores como el trato paciente-profesional, tiempo de espera, limpieza y orden del consultorio, especialización del profesional y costos del tratamiento en relación con un resultado favorable y satisfactorio.<sup>1</sup>

Por lo que al medir la calidad que recibe un paciente nos permite medir el nivel de satisfacción que percibe el usuario externo.<sup>1</sup> El resultado que se obtiene tendrá como objetivo para ambos, ya que el paciente asumirá un papel más alineado en cuanto a un tratamiento odontológico correcto y para el profesional podrá mejorar ciertos aspectos hasta lograr una atención óptima.

Es importante que los usuarios externos, en general, sepan sobre las dimensiones que permiten medir la calidad de atención que ellos reciben para poder así concientizarlos e intervenir tempranamente. En la región Ica es escasa la información impartida acerca de este tema de percepción y satisfacción en cuanto a la calidad de atención, razón por la cual el presente estudio tiene como objetivo medir la calidad de atención odontológica, percibida por el usuario externo del Centro de Salud “El Carmen- Olivo” de San Juan Bautista, Ica – 2023.

Entre los antecedentes relacionados al estudio, se tienen; Mendoza F, quien tuvo como finalidad analizar la percepción del usuario entorno a la calidad del servicio y atención especializada del área odontológica de la Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca. Fue un estudio de enfoque cualitativo, etnográfico y observacional. La recolección de datos se realizó a través de una entrevista. Los hallazgos más importantes fueron que la cantidad de usuarios que residen en zonas lejanas y reconocen que los servicios que se les brindan son gratuitos, además la espera por la atención es mínima a comparación con otras clínicas. Las salas de espera no son cómodas ni acogedoras por el tema de televisores sin señal, no hay revistas o periódicos, falta de señalizaciones de emergencia. De acuerdo con la atención directa, los estudiantes si brindan una atención correcta, amable y detallada de los tratamientos a realizar, según la percepción de los usuarios externos. Se concluyó que la percepción del usuario en relación con la calidad del servicio y trato especializado en el área odontológica es buena.<sup>2</sup>

El estudio de Byrne M, et al.<sup>3</sup> (2020) tuvo como objetivo realizar una revisión sistemática de las medidas utilizadas para medir la calidad utilizado de atención primaria. La búsqueda bibliográfica se basó en artículos que describen el desarrollo y la validación de medidas en buscadores como MEDLINE, Psychinfo y EMBASE. La muestra fue de 22 artículos seleccionados. Los resultados demostraron que, de los 22 estudios, se reconocieron 11 conjuntos de medidas validadas (de los cuales 9 son encuestas de satisfacción del usuario y 2 instrumentos de evaluación práctica) en base a la literatura revisada. Además, las medidas evaluadas no poseían dimensiones como calidad, eficiencia y equidad. En conclusión, la atención primaria odontológica, los jefes y coordinadores no tienen un buen conocimiento del término “calidad” donde no ha sido analizado adecuadamente, se requiere mucha colaboración internacional para el consenso de producción de medidas validadas y confiables para el beneficio del paciente.

Gonzales M, et al.<sup>4</sup> (2019) evaluaron la calidad de la atención en procedimientos odontológicos desde la percepción de conformidad del paciente. El estudio fue descriptivo, prospectivo, tipo encuesta. La muestra fue de 200 pacientes que acudían al consultorio. Los resultados demostraron que el 90% de los encuestados recibieron un trato amable; el 67.5% recibió información técnica del procedimiento que se le realizó, el 74.5% recibió sesiones educativas acerca del mejoramiento de salud bucal, el 36.5 % percibió que el tiempo de espera adecuado es de 20 minutos. Se concluyó que el nivel de respuesta del usuario externo se rige a partir de circunstancia como el trato paciente-profesional, explicación del procedimiento odontológico antes de iniciar y procedimiento odontológico sin dolor.

Feng C, Chun P.<sup>5</sup> (2022) evaluaron las visitas odontológicas de emergencia de niños menores de 18 años en el Seguro Nacional de Salud de Taiwán. El estudio fue descriptivo, retrospectivo y no experimental. La muestra se dividió en 3 grupos etarios de 0-4, 5-8 y 10-14 años respectivamente. Los resultados demostraron que la pulpitis y lesiones periapicales fueron las afecciones más comunes que afectaron a niños que acudían al servicio de emergencia. El grupo etario de 5-9 años registró un número mayor de visitas ya que por cada 10 000 personas, hubo un 12.6 visitas. En segundo lugar, se encuentra el grupo de 0-4 años con 12 visitas y, por último, el grupo de 10-14 años con 7.1 visitas. De acuerdo con el género, fue el masculino quien predominó en cuanto a la cantidad de visitas registradas. Se concluyó que las visitas registradas en el servicio de emergencia por niños que acudían por procedimientos dentales no continúan con la rutina de acudir al servicio general de odontología para poder subsanar todos los problemas dentales. Por lo que se recalca la importancia de la salud bucal en edades tempranas ya que determinan la salud bucal en edades posteriores.

Lin W, Yin W.<sup>6</sup> (2022) analizaron los efectos y la calidad de los tratamientos, el marketing y satisfacción de pacientes que acuden a clínicas odontológicas privadas de China. El estudio fue descriptivo, de corte transversal y prospectivo. Se usó un muestreo por conveniencia, la muestra fueron 125 pacientes que habían recibido tratamientos en clínicas odontológicas privadas. Los

resultados demostraron que ciertos factores como la calidad del servicio brindando, la imagen que se muestra y el grado de satisfacción percibido determinan la lealtad del paciente que acude a un consultorio odontológico. Se concluyó que la calidad brindada si influye en la lealtad del paciente de acuerdo con factores mencionados anteriormente. Por lo que la satisfacción depende de variables múltiples que deben ser analizadas por todos los profesionales de la salud, en este caso los odontólogos.

Hernández-Morales M, et al.<sup>7</sup> (2022) tuvieron como propósito evaluar la calidad de la atención odontológica ofrecida a una población sin acceso a seguridad social, focalizándose en unidades de atención primaria. Fue una investigación observacional de tipo descriptivo, exploratorio y transversal que abordó las dimensiones de estructura, procesos y resultados. La recopilación de datos incluyó 86 expedientes clínicos, siete consultorios odontológicos, 168 usuarios y 43 odontólogos. Para medir la calidad, se utilizaron listas de cotejo y cuestionarios validados.

En términos generales, el índice total de calidad fue de 69.73%, desglosado en 72.9% para la estructura, 54.61% para los procesos y 81.6% en los resultados. Entre los hallazgos, destacaron deficiencias significativas como la falta de insumos y equipo dental, un déficit de unidades dentales y un exceso de personal odontológico. Además, se identificaron incumplimientos en normativas técnicas. El estudio subraya que la evaluación integral de estos aspectos es esencial para detectar áreas de mejora y sustentar decisiones basadas en evidencia científica, lo que resalta su relevancia para optimizar la calidad de atención en entornos similares.

La investigación de Beizaga Y.<sup>8</sup> (2023) se centró en explorar la relación entre factores asociados y la percepción de la calidad de atención odontológica por parte de usuarios del Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco en el año 2023. A través de un diseño cuantitativo, descriptivo-relacional, transversal y prospectivo, se emplearon cuestionarios validados mediante juicio de expertos y un Alfa de Cronbach de 0.918. La muestra estuvo compuesta por 175 usuarios de entre 18 y 83 años. Entre los factores intrínsecos, predominó el grupo de edad de 18 a 30 años (45.7%), mayoritariamente mujeres (59.4%), con ocupaciones independientes (68%) y niveles educativos secundarios completos o universitarios incompletos (29.1%). Por otro lado, los factores extrínsecos incluyeron recomendaciones (62.9%), facilidad de acceso al establecimiento (26.3%) y orientación por señalizaciones (51.4%). Respecto a la calidad de atención, las dimensiones evaluadas revelaron una buena fiabilidad (45%), elementos tangibles muy buenos (40%), capacidad de respuesta muy buena (42%), seguridad buena (43%) y empatía buena (44%). Los resultados concluyen que existe una relación estadísticamente significativa y positiva entre los factores asociados y la percepción de calidad, lo que confirma la importancia de estos elementos para mejorar la experiencia del usuario.

En el estudio de Meinberg G.<sup>9</sup> (2023) se menciona que los Centros de Atención Primaria de Salud representan el primer punto de contacto entre la población y los servicios sanitarios. En el Partido de La Costa, el servicio de odontología del Centro de Atención Primaria de Salud en Mar del Tuyú

se ha consolidado como un referente para la atención odontológica en esta comunidad. La Atención Primaria de Salud (APS) está diseñada para ser accesible, participativa y económicamente viable, asegurando que toda la población reciba servicios esenciales. Esta estrategia enfatiza actividades de promoción y prevención de la salud para atender las necesidades prioritarias de la población. En cuanto a los pacientes con capacidades diferentes, se identificaron factores de riesgo específicos, como dificultades psicomotrices que afectan la higiene bucal, escasa educación en salud oral entre cuidadores y familiares, alto consumo de azúcares en suplementos dietéticos y efectos secundarios de psicofármacos en la salivación. El objetivo de este proyecto fue diseñar un plan de prevención bucal para mejorar la salud oral en niños y adolescentes con discapacidad en Mar del Tuyú. Se utilizó una metodología observacional, descriptiva y prospectiva, con datos mixtos, cuantitativos y cualitativos, recopilados mediante encuestas a 50 familiares. Las actividades incluyeron talleres educativos sobre salud bucal, con traducción a lenguaje de señas, y la participación activa de los beneficiarios. Los resultados, analizados con el test de Chi Cuadrado y expresados en porcentajes, indicaron que, aunque algunas diferencias no fueron significativas ( $p < 0.05$ ), el proyecto tuvo un impacto positivo. Se concluyó que estas iniciativas deben replicarse en otras áreas costeras y organizarse de manera periódica para garantizar la continuidad de la atención odontológica y fortalecer el rol de los cuidadores en el bienestar de estos niños y adolescentes.

Halcomb E, Ashley C, Dennis S, et al.<sup>10</sup> (2023) examinaron las experiencias de los profesionales de salud primaria en Australia durante la implementación acelerada de la telesalud en la pandemia de COVID-19. A través de una encuesta transversal aplicada entre diciembre de 2020 y marzo de 2021, se recopilaron datos de 217 profesionales, incluidos médicos generales, enfermeras y otros especialistas. El método más utilizado para las consultas de telesalud fue el teléfono, aunque menos del 50% de los encuestados combinó este método con video. Las principales barreras fueron la imposibilidad de realizar exámenes o intervenciones físicas. Sin embargo, se observó que la telesalud mejoró el acceso para grupos vulnerables y zonas rurales, aunque fue menos accesible para personas de origen no angloparlante. La calidad de las consultas de telesalud fue percibida como comparable a la atención presencial, pero con preocupaciones relacionadas con diagnósticos tardíos o incompletos. El 43.7% de los encuestados expresó la necesidad de mejorar los modelos de atención de telesalud, destacando la importancia de asegurar su financiación y desarrollo continuo.

Amoah-Nuamah J, Agyemang-Duah W, Prosper N.<sup>11</sup> (2023) consideran que, a pesar de los esfuerzos del gobierno y del sector privado para mejorar las instalaciones de salud en Ghana, muchas comunidades rurales aún enfrentan acceso limitado a servicios de atención primaria. Este estudio de caso exploró la distribución geográfica de instalaciones sanitarias en el distrito de Kpandai utilizando sistemas de información geográfica (SIG). Se llevaron a cabo entrevistas y grupos focales con hogares seleccionados, líderes de opinión y profesionales de la salud.

El análisis reveló que el 50.5% de las comunidades no tenían acceso adecuado a servicios de salud, superando los 5 km establecidos por la OMS como distancia máxima recomendada. Además, las malas condiciones de las carreteras dificultaron el acceso a los hospitales. Aunque la disponibilidad, asequibilidad y aceptabilidad de los servicios fueron evaluadas positivamente, la distribución desigual de las instalaciones de salud refuerza las desigualdades sociales y de salud. Este hallazgo subraya la necesidad de garantizar un acceso equitativo para avanzar hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados con la salud.

Kotavaara O, Nivala A, Lankila T, et al.<sup>12</sup> (2021) evaluaron la accesibilidad espaciotemporal a los servicios de salud primaria en Finlandia, analizando rutas mediante transporte privado y cadenas multimodales (caminar-coche-transporte público). Se utilizaron datos geográficos de alta resolución (250m x 250m) para examinar la accesibilidad a cuatro tipos de servicios de salud primaria. Los resultados indicaron que la mayoría de la población finlandesa tiene buen acceso a estos servicios, especialmente en áreas urbanas, aunque persisten limitaciones en zonas rurales para hogares sin automóvil o adolescentes que acceden de manera independiente. Las diferencias regionales en accesibilidad y las presiones para reducir el número de instalaciones podrían exacerbar las desigualdades sociales y de salud. Este estudio enfatiza la importancia de garantizar un acceso equitativo a servicios de salud primaria para prevenir la exclusión social y reducir las disparidades en salud.

Joudyian N, Doshmangir L, Mahdavi M, et al.<sup>13</sup> (2021) de acuerdo con la Declaración de Astaná reafirman el papel esencial de la Atención Primaria de Salud (APS) como fundamento para alcanzar la cobertura sanitaria universal (CSU) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible en materia de salud. Enfatiza que los gobiernos deben priorizar la APS, trabajando en colaboración con el sector público, privado y otras partes interesadas. Cada país presenta trayectorias únicas hacia la CSU, y las asociaciones público-privadas (APP) son una opción viable con enfoques variados. Este estudio tuvo como objetivo analizar el uso de las APP en la prestación de servicios de APS, los desafíos asociados y las recomendaciones para su implementación exitosa. Se realizó una revisión sistemática de estudios revisados por pares en seis bases de datos, complementada con literatura gris, siguiendo las directrices PRISMA. En total, 61 estudios fueron incluidos en la revisión final. Los hallazgos indican que los proyectos de APP se enfocaron en ampliar el acceso y mejorar la provisión de servicios preventivos y de tratamiento para enfermedades como la tuberculosis, malaria, VIH/SIDA y programas de educación en salud. Sin embargo, los proyectos enfrentaron diversos retos durante las fases de inicio y ejecución, relacionados con la formación, gestión, financiamiento, recursos humanos, sistemas de información y tecnología. En conclusión, a pesar de los obstáculos, las APP son una herramienta efectiva para mejorar el acceso a los servicios de APS, particularmente en áreas remotas. Los gobiernos deben formular políticas sostenibles y adaptadas a las necesidades locales, enfocándose en planes a largo plazo para

maximizar el impacto positivo de estas asociaciones. Este enfoque es crucial para garantizar la equidad en el acceso a la atención primaria y fortalecer los sistemas de salud.

Schroeder S, Beck J, Medalen N, et al.<sup>14</sup> (2024) hacen referencia a que el uso de servicios de urgencias por afecciones dentales no traumáticas (NTDC, por sus siglas en inglés) es un tema relevante en salud comunitaria que, aunque su análisis frecuentemente se basa en registros de egresos ambulatorios. Este estudio empleó un enfoque secuencial de métodos mixtos para investigar el uso de los servicios de urgencias NTDC en condados con alta demanda y analizar las percepciones sobre la prevención y adecuación del uso de estos servicios, tanto en urgencias como en clínicas dentales. Se recopiló datos de Medicaid estatal y del sistema de Notificación Temprana de Epidemias Comunitarias (ESSENCE) entre 2015 y 2021, además de clasificaciones internacionales de enfermedades (CIE-9 y CIE-10). Mediante muestreo de casos extremos, se entrevistó a proveedores en condados con las mayores tasas per cápita de uso de servicios de urgencias NTDC. Los resultados revelaron que, en Dakota del Norte, las visitas por NTDC disminuyeron entre 2017 y 2020, aunque actualmente muestran un aumento. Las personas entre 20 y 44 años representaron el mayor porcentaje de estas visitas. El personal de urgencias y dental mostró percepciones erróneas sobre sus roles respectivos en la reducción de las visitas por NTDC, aunque coincidieron en que la prevención comunitaria es clave. Aunque el uso de estos servicios se consideró “adecuado”, existe consenso en que un mayor acceso a atención dental preventiva asequible y de calidad reduciría significativamente las visitas a urgencias por NTDC, mejorando la salud comunitaria, especialmente entre las poblaciones más vulnerables. Estos hallazgos subrayan la importancia de fortalecer las estrategias preventivas y de acceso equitativo a la atención dental en comunidades con desigualdades.

A nivel nacional, Lara J, et al.<sup>15</sup> (2020), establecieron la satisfacción de los pacientes que acuden al área de Odontología en un centro hospitalario. El estudio fue observacional, de corte transversal, diseño no experimental y descriptivo. La muestra fue de 702 pacientes, por ello se aplicó la encuesta SERVQUAL modificado, por sus siglas en inglés “Service Quality” (Modelo de calidad de servicio). Los resultados demostraron que 622 pacientes se mostraron insatisfechos, correspondiendo al 88,6% del total, siendo mayor el grado de insatisfacción en pacientes entre 35 y 49 años. De acuerdo con los resultados de satisfacción: solo un ítem resultó “Aceptable”, once “En Proceso” y diez “Por mejorar”. Se concluyó que la mayoría de los pacientes se mostraron disconformes con la atención recibida. Los resultados de disconformidad sobrepasaron el 60% en las dimensiones Capacidad de respuesta (CR), Empatía (E), Aspectos tangibles (T). En el estudio no se encuentra ningún cambio relevante con respecto al resultado con el sexo o nivel de educación (7).

Alvarado M.<sup>16</sup> (2022), en su trabajo de investigación, estableció si existe relación entre la calidad del servicio de odontología y la satisfacción de los pacientes que asisten a un centro de salud. El estudio fue tipo básico, diseño no experimental, correlacional, enfoque cuantitativo y de corte

transversal. La muestra fue de 133 pacientes que acudieron al centro de salud. Los resultados demostraron que las percepciones de acuerdo a la calidad de atención fue 93.2% ya que los encuestados percibieron como alta y solo un 6.8% indicaron como baja. De acuerdo con las dimensiones estudiadas, la capacidad de respuesta presentó un 100% de satisfacción. Por otro lado, la dimensión elementos tangibles obtuvo el menor porcentaje con un 78% aprox. de pacientes que percibieron como alta. Por lo tanto, se concluyó que la correlación obtenida es positiva, sirviendo este estudio para mejorar en ciertos aspectos relacionados con la atención de los pacientes que acuden a un centro de salud.

Saavedra J.<sup>17</sup> (2021), decretó la influencia de la calidad de atención en el área de Odontología en la satisfacción de los pacientes que acudían durante la pandemia, en el Centro de Salud (C.S.) San Martín de Porres, 2021. El estudio fue de nivel descriptivo, tipo básico, enfoque cuantitativo, no experimental y de corte transversal. La muestra fue de 156 pacientes, que acudieron al servicio de odontología a realizarse algún tratamiento, durante la pandemia del Covid-19. Los resultados demostraron que los pacientes encuestados refirieron en un 65.4% que el nivel de la calidad de atención fue “muy buena”; el 31.4%, “bueno” y el 3.2%, “malo”. De acuerdo con elementos tangibles, el 49% de los pacientes puntuó como bueno; el 44.2%, muy bueno y el 6.4%, malo. Según la fiabilidad el 50% puntuó como muy bueno; en cuanto a la capacidad de respuesta el 69.2%, muy bueno; según la seguridad un 78.2% y según la empatía un 76.3% la puntuó como muy buena. Se concluyó que existe una influencia positiva moderada al bienestar de atención percibida, en el área de Odontología, en la satisfacción del paciente durante la pandemia, además que las dimensiones analizadas demostraron que más de la mitad de los encuestado estuvieron satisfechos con la atención.

Manrique R.<sup>18</sup> (2022), realizó un estudio cuyo objetivo fue establecer si existe conexión entre la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios que asisten al servicio odontológico del C.S. “Nueva Esperanza”. La investigación fue de enfoque cuantitativo, observacional y de corte transversal. Estaba conformada por 156 pacientes, a quienes se les aplicó dos cuestionarios para medir la calidad de atención recibida y la satisfacción con el servicio brindado. Los resultados demostraron que la calidad de atención brindada a los pacientes fue de nivel regular según los encuestados, además que el nivel de satisfacción fue similar, es decir, se sintieron satisfechos con los procedimientos odontológicos que recibieron. Por lo tanto, la conclusión fue que si existe conexión entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente que acude por algún tratamiento o consulta al C.S. Nueva Esperanza. Este estudio servirá para mejorar las variables mencionadas (10).

Espejo D.<sup>19</sup> (2019), identificó la buena atención y satisfacción, en el servicio de Odontología, brindada a los pacientes que acuden a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia. El estudio tuvo diseño descriptivo, tipo observacional y de corte transversal. La muestra total fue de 200 pacientes divididos en 100 pacientes que acudían a la Clínica y 100 pacientes del Hospital. Se

aplicó la encuesta SERVQUAL. Los resultados de las dimensiones analizadas demostraron que la tangibilidad y la satisfacción obtuvieron un valor bueno de 52 % de acuerdo con el servicio y al hospital regular con un 48%. De acuerdo con la fiabilidad y la capacidad de respuesta en el servicio y la satisfacción son buenas con un 62 %, siendo diferente en el Hospital ya que la satisfacción fue regular con un 38 %. La seguridad y la empatía demostraron una expectativa y satisfacción buena con un 45% en el servicio, y en el Hospital fue alta con un 55 %. Se concluyó que la calidad de atención alta brinda una mayor satisfacción a los pacientes que acuden al servicio odontológico de la Clínica Dental que del Hospital.

Fabián A, Podesta L, Ruiz R.<sup>20</sup> (2022), determinaron la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden a distintas clínicas odontológicas en Lima, Perú. La investigación fue tipo cuantitativo, diseño descriptivo y de corte transversal. La muestra fue de 150 usuarios que respondieron la encuesta SERVPERF. Los resultados demostraron que un 93% percibió una calidad alta, solo un 4% percibió una calidad baja en la atención. De acuerdo con el grado de satisfacción, el 97% se sintieron satisfechos y solo un 3% insatisfechos. Se concluyó que existe relación significativa entre la calidad de atención brindada y el grado de satisfacción del paciente.

Novoa P.<sup>21</sup> (2018), en su estudio analizó el grado de insatisfacción de los usuarios externos en cuanto a diversas dimensiones de la calidad de atención en el Centro de Salud Metropolitano de Tacna durante el año 2018, considerando aspectos como la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles del servicio. En su estudio incluyó a 325 usuarios que asistieron a consultas externas entre enero y marzo de ese año. La recolección de datos se llevó a cabo mediante una encuesta basada en una versión adaptada del instrumento SERVQUAL con 44 preguntas. Los hallazgos mostraron altos niveles de insatisfacción en cada dimensión: fiabilidad (71.7%), capacidad de respuesta (76.0%), seguridad (67.1%), empatía (74.5%) y aspectos tangibles (70.8%). En general, el nivel de insatisfacción de los usuarios externos alcanzó un 84.9%, indicando una necesidad significativa de mejorar la calidad del servicio en dicho centro de salud (13).

Jara-Stapfer K, González-Saldaña J, Cornejo-Ovalle M.<sup>22</sup> (2023) en su investigación, destacaron la interrelación entre las enfermedades de la cavidad oral y las patologías crónicas no transmisibles, subrayando cómo estas afectan la calidad de vida y la salud general. En Chile, la atención odontológica en el sistema público prioriza a la población infantojuvenil, mientras que los adultos reciben cobertura limitada principalmente a través de los Programas de Reforzamiento de la Atención Primaria de Salud (PRAPS), cuya sostenibilidad en el tiempo es incierta. A pesar de avances significativos, como la publicación de estándares de acreditación en 2021 para prestadores de servicios odontológicos, el monitoreo regular de las necesidades de salud oral y la eficacia del sistema sigue siendo insuficiente. La cobertura para adultos aún enfrenta retos,

especialmente en aspectos como equidad, universalidad e integralidad. Aunque se han introducido facilitadores interculturales y comités de ética en la Atención Primaria de Salud (APS), la atención odontológica para adultos todavía presenta deficiencias. Este contexto pone en evidencia la necesidad de implementar estrategias sostenibles que garanticen la calidad y accesibilidad de los servicios odontológicos, especialmente para poblaciones con mayores necesidades.

El estudio de Sandoval Candia E.<sup>23</sup> (2022): tuvo como propósito analizar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes que acudieron a los consultorios externos del Centro de Atención Primaria Metropolitano III, EsSalud, en Ayacucho. La investigación fue aplicada, con un diseño descriptivo-correlacional, cuantitativo, prospectivo y de corte transeccional. Para recopilar los datos, se emplearon encuestas basadas en el inventario de ansiedad de Beck y el test SERVQUAL modificado. La muestra incluyó a 128 pacientes atendidos en este centro.

Los resultados mostraron que la mayoría (52.3%) de los pacientes calificó la calidad de atención como "regular" y el 60.2% expresó estar "medianamente satisfecho". Además, se encontró una relación positiva moderada entre la calidad percibida y la satisfacción ( $Rho=0.470$ ;  $p=0.000$ ). En términos de dimensiones específicas, la fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía fueron consideradas regulares, con relaciones moderadas o bajas respecto a la satisfacción. Sin embargo, no se halló relación significativa en la dimensión de seguridad ( $Rho=0.164$ ;  $p=0.064$ ). Los aspectos tangibles fueron evaluados como regulares y se correlacionaron de manera negativa con la satisfacción ( $Rho=-0.447$ ;  $p=0.000$ ). En conclusión, la mayoría de los pacientes percibieron la calidad como regular y su satisfacción fue moderada, lo que resalta la necesidad de implementar mejoras en las dimensiones evaluadas.

La investigación cualitativa de Acuña Velásquez J.<sup>24</sup> (2022) tuvo como objetivo diseñar una propuesta para mejorar la calidad de atención odontológica en el Centro de Salud Yugoslavia, ubicado en Nuevo Chimbote, durante el año 2020. El estudio involucró a dos informantes seleccionados por su experiencia y capacidad para evaluar objetivamente los problemas existentes en el servicio. Los datos se obtuvieron mediante entrevistas a profundidad y observaciones guiadas, apoyándose en documentos técnicos como la Ley N.º 27657 del Ministerio de Salud. El diagnóstico reveló deficiencias en la calidad del servicio relacionadas con infraestructura, procedimientos y medición de indicadores. Sobre esta base, se elaboró una propuesta que incluyó la identificación de problemas, alternativas de solución y esquemas de mejora de procesos. La validación de esta propuesta, realizada por expertos, obtuvo un valor de V de Aiken de 1.00, lo cual indica una alta viabilidad para su aplicación a corto y mediano plazo. Este estudio destaca la importancia de abordar de manera sistemática las falencias en la atención odontológica para garantizar un servicio de mayor calidad.

El estudio de Paucar Martínez L.<sup>25</sup> (2023) surgió de la necesidad de conocer los niveles de satisfacción relacionados con los servicios odontológicos, evaluados generalmente después de la prestación del tratamiento. El objetivo fue determinar la relación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención en la institución sanitaria de Sapallanga en 2021. Este estudio empleó un enfoque básico, de nivel relacional y diseño no experimental, utilizando encuestas y cuestionarios basados en la escala SERVQUAL. La muestra estuvo constituida por 78 pacientes seleccionados mediante muestreo probabilístico. Los resultados indicaron que el 7.7% de los usuarios estaban insatisfechos, el 16.7% poco satisfechos y el 75.6% se mostraron satisfechos con la atención. El análisis estadístico mostró una relación positiva moderada entre satisfacción y calidad ( $Rho=0.405$ ;  $p=0.000$ ). Se concluyó que un mayor índice de satisfacción se asocia con un nivel adecuado de calidad en el servicio odontológico. Se recomendó compartir los hallazgos con la dirección de la institución para fomentar capacitaciones y talleres que impulsen mejoras en la atención.

La investigación realizada por Acuña Velásquez J.<sup>26</sup> (2023): tuvo como objetivo analizar la relación entre la gestión de la salud bucal y la calidad de atención en el servicio de odontología de un hospital en Cajamarca. Además, se plantearon objetivos específicos para determinar el nivel de gestión de salud bucal y la calidad del servicio odontológico, así como la relación entre estas dimensiones. Fue un estudio básico, descriptivo y correlacional, con instrumentos validados mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Los resultados indicaron una relación positiva significativa ( $p<0.05$ ) entre la gestión de la salud bucal y la calidad de atención, con un 95% de confianza. Este hallazgo confirmó la hipótesis de que las dimensiones de gestión están directamente relacionadas con la calidad del servicio odontológico. Este estudio subraya la necesidad de mejorar la gestión de recursos y procedimientos para optimizar los servicios ofrecidos a los pacientes, garantizando una atención de mayor calidad.

El propósito de la investigación de Muro Alcántara D. y Pino Delgado A.<sup>27</sup> (2023) fue analizar cómo las gestantes perciben la calidad de atención odontológica en el Centro de Salud "Progreso" en Chimbote durante el año 2023. Se trató de un estudio básico, descriptivo, transversal y no experimental, con una muestra de 100 gestantes. El cuestionario empleado como instrumento fue validado por juicio de expertos, logrando una alta confiabilidad (Alfa de Cronbach = 0.979).

Los resultados mostraron que el 56.0% de las gestantes calificaron la calidad de la atención como "regular", mientras que el 30.0% la consideró "baja" y el 14.0% "alta". Se concluyó que la percepción general de la calidad de atención odontológica fue "regular". Este hallazgo subraya la necesidad de implementar estrategias que mejoren los servicios y eleven la percepción de calidad entre las pacientes gestantes.

A nivel local, en la Región Ica, Diaz R, Hanco K, Huamantupa V.<sup>28</sup> (2021), en su investigación, analizaron la apreciación de la calidad de la atención en el servicio de Odontología por parte de

los pacientes que acuden al C.S. Santa Cruz, Pisco. La investigación tuvo visión cuantitativa, de corte transversal, descriptivo y tipo observacional. La muestra fue de 50 usuarios que recibieron atención en el área de Odontología, a quienes se les aplicó una encuesta según la técnica SERVQUAL. Los resultados demostraron, de acuerdo con las dimensiones valoradas, la fiabilidad fue de 80.5%, la capacidad de respuesta 79%, la seguridad 82.4% y la empatía 81.5%. Por lo que se concluyó que el nivel de insatisfacción que sintieron los pacientes que acudían al área odontológica fue alto con un 80% en proximidad. Por otro lado, solo un 19% se sintió satisfecho con la atención brindada.

Atendiendo a lo anterior, se propuso como objetivo general: valorar la calidad de atención odontológica percibida por usuarios externos del Centro de Salud “El Carmen – Olivo”, San Juan Bautista, Ica – 2023; y, como objetivos específicos: determinar la calidad de atención odontológica, según la fiabilidad, percibida por usuarios externos del Centro de Salud “El Carmen – Olivo”, San Juan Bautista, Ica – 2023, determinar la calidad de atención odontológica, según la capacidad de respuesta, percibida por usuarios externos del Centro de Salud “El Carmen – Olivo”, San Juan Bautista, Ica – 2023, determinar la calidad de atención odontológica, según la seguridad, percibida por usuarios externos del Centro de Salud “El Carmen – Olivo”, San Juan Bautista, Ica – 2023, determinar la calidad de atención odontológica, según la empatía, percibida por usuarios externos del Centro de Salud “El Carmen – Olivo”, San Juan Bautista, Ica – 2023, determinar la calidad de atención odontológica, según aspectos tangibles, percibida por usuarios externos del Centro de Salud “El Carmen – Olivo”, San Juan Bautista, Ica – 2023.

En cuanto a la justificación teórica, el presente estudio es relevante debido a que la calidad de atención en un servicio de salud debe estar basado en lineamientos, por lo que el Ministerio de Salud (MINSA), en el cuadro del servicio de Gestión de la Calidad en Salud, elaboró la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del usuario externo en los establecimientos de Salud y servicios médicos de apoyo con el objetivo de uniformizar estos procedimientos.<sup>29</sup>

Asimismo, tendrá importancia social ya que los pacientes externos, aquellos que concurren a un establecimiento de salud a las distintas áreas de servicio, forman parte de un flujo de atención. El papel del odontólogo en relación con la calidad de atención percibida por los pacientes es primordial para el desarrollo integral de salud de una persona que va desde el diagnóstico hasta la resolución de alguna afección bucodental.

Esta investigación es de gran importancia metodológica, ya que nos permitirá medir el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al centro de salud “El Carmen-Olivo” de San Juan Bautista, a través de la encuesta SERVQUAL, propuesta por el MINSA. Estos resultados servirán para los expertos de la salud y para los pacientes, ya que propondrá la creación de nuevas estrategias para un abordaje más completo.

En última instancia, el estudio desempeñará un papel esencial al informar y potenciar la posición capacidad que se encuentra el área de odontológica del Centro de Salud “El Carmen-Olivo” del

distrito de San Juan Bautista, en contraste con otros centros de salud de los diversos distritos de nuestra región. Además, este trabajo se establecerá el cimiento para futuras investigaciones que puedan ser sometidas a comparación y análisis tanto a nivel nacional como internacional.

La variable estudiada es calidad de atención odontológica percibida, que incluye cinco dimensiones fundamentales: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. En cuanto a las hipótesis, no aplica por ser una investigación de nivel descriptivo.

## II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

Con base en los objetivos de la investigación, se posiciona:

#### **Tipo de investigación:**

- **Según la planificación de la toma de datos:**

Prospectivo, porque los datos necesarios para la investigación serán recolectados en un solo momento.<sup>30</sup>

- **Según el número de ocasiones en que se mide la variable:**

Transversal, en este tipo de investigación todas las mediciones se toman al mismo tiempo, por lo que no hay periodos de seguimiento.<sup>31</sup>

- **Según el número de variables de interés:**

Descriptivo, en este tipo de estudio el investigador se limita a medir solo características o presencias de una variable conocida en un tiempo determinado, sin interactuar con la población de estudio; limitándose solo a describir y no estableciendo relaciones causales.<sup>32</sup>

#### **Nivel de investigación:**

Descriptivo

#### **Diseño de investigación:**

No experimental, descriptivo, observacional, cuantitativo, transversal.

### 2.2. Población y muestra

#### **Población**

Estuvo conformada por el precedente de 288 pacientes que asistieron al centro de salud “Carmen-El olivo” durante el año 2024 (dato proporcionado por el área de estadística del mismo centro de salud).

#### **Muestra**

La muestra fue de 165 usuarios externos que acuden al Servicio de Odontología del Centro de Salud “El Carmen-Olivo”, San Juan Bautista. (n = 165).

## Muestreo

Se aplicó un muestreo probabilístico aleatorio simple.

Para lo cual, se empleó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \cdot z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{E^2 \cdot (N - 1) + z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}$$

Donde:

- N: población = 288
- z: nivel de confianza = 95% (1,96)
- E: margen de error = 5% (0,05)
- P: proporción esperada = 50% (0,5)

Posterior a ello, se obtuvieron los siguientes datos:

$$n = \frac{288 \cdot (1,96)^2 \cdot (0,5) \cdot (1 - 0,5)}{(0,05)^2 \cdot (288 - 1) + (1,96)^2 \cdot (0,5) \cdot (1 - 0,5)}$$

$$n = 165$$

### **Criterios de elegibilidad:**

#### **Criterios de inclusión**

- ✓ Usuarios que tienen comportamiento colaborador.
- ✓ Usuarios, mayores de 18 años, que firmaron el consentimiento informado.
- ✓ Usuarios que se encontraron dentro y fuera (en sus hogares, pero con regular asistencia) de las instalaciones del Centro de Salud.
- ✓ Usuarios que recibieron atención odontológica específica (por ejemplo, limpieza, extracción o tratamiento de caries) durante el período de estudio.
- ✓ Usuarios sin historial previo de quejas formales contra el servicio del centro de salud, para reducir sesgos.

#### **Criterios de exclusión**

- ✓ Usuarios que acudieron al consultorio y no recibieron ningún tratamiento posterior.
- ✓ Usuarios que se rechaza en participar de la encuesta.
- ✓ Usuarios con problemas de comunicarse.
- ✓ Usuarios que presentaron alguna discapacidad.
- ✓ Usuarios que presentaron situaciones de emergencia y no pasaron por el proceso de atención regular.
- ✓ Usuarios que se encontraron en estado de alteraciones emocionales (ansiedad, miedo extremo al dentista) en el momento de la consulta, lo cual podría sesgar sus respuestas.
- ✓ Usuarios que fueron atendidos exclusivamente para consultas administrativas o evaluaciones sin tratamiento odontológico.

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

La técnica empleada para la recolección de datos en este estudio fue la encuesta, aplicada mediante un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL (“Service Quality”), modificado por el Ministerio de Salud (MINSA)<sup>29</sup> y adaptado a los objetivos específicos de la presente investigación (Anexo N°3). Este cuestionario, seleccionado por su capacidad para evaluar la calidad del servicio percibida por los usuarios externos del Centro de Salud “El Carmen-Olivo” de San Juan Bautista, Ica, siguió como referencia el trabajo de suficiencia profesional de Díaz R.<sup>28</sup> y fue ajustado a las características de la muestra. Además, este cuestionario ya había sido validado y sometido a pruebas de confiabilidad en el estudio anterior, así como la trascendencia reconocida del mismo constructo, para garantizar la precisión de los datos obtenidos.

Antes de la aplicación del cuestionario, se solicitó y obtuvo autorización formal de la jefa del centro de salud, con quien se coordinó los días específicos para la recolección de datos, facilitando el acceso al grupo de participantes. El instrumento SERVQUAL se desarrolla de acuerdo a criterios tipo Likert, con una escala ordinal original de siete puntos, pero que para fines del estudio se modificaron a cinco puntos para evaluar la calidad de atención odontológica de los usuarios, mediante interrogantes que miden las expectativas y percepciones que tienen del servicio de Odontología. La ficha de recolección de datos se dividió en dos secciones: la primera incluye las variables de caracterización (edad, sexo, estado civil, grado de instrucción, ocupación), y la segunda parte incluye al cuestionario SERVQUAL como tal (Anexo N°3), que consta de 5 dimensiones fundamentales tanto para expectativas como para percepciones: fiabilidad (ítems 1-5), capacidad de respuesta (ítems 6-9), seguridad (ítems 10-13), empatía (ítems 14-18) y aspectos tangibles (ítems 19-22), sumando un total de 22 preguntas. La diferencia entre expectativas y percepciones, es lo que midió la calidad de atención percibida. Cada dimensión fue previamente evaluada por expertos para asegurar su validez y alineación con los objetivos de la investigación.

Con el permiso correspondiente, se aplicaron los cuestionarios a una muestra representativa de 165 usuarios externos, quienes dieron su consentimiento informado (Anexo N°2) tras recibir una explicación detallada sobre el propósito del estudio. La recolección de datos se desarrolló dentro y fuera de las instalaciones del centro de salud en los días acordados, brindando a cada participante un período de aproximadamente 10 minutos para completar el cuestionario. Esto permitió que los encuestados contaran con el tiempo necesario para reflexionar sobre cada pregunta y responder con precisión. Se visitó a los usuarios externos que asisten regularmente al Centro de Salud en el servicio de Odontología, a través de los contactos obtenidos por los registros en estadística, en sus respectivos hogares, debido a que muchos de ellos no coincidían con los días de recolección de datos que se establecieron (tres veces por semana en los turnos de mañana y tarde). Las encuestas se aplicaron una sola vez a cada usuario externo, basándose en listas de cotejo de pacientes recurrentes, brindadas por el servicio de Odontología, con el fin de evitar la repetición y caer en sesgos.

Finalmente, los resultados se categorizaron en niveles de calidad: “por mejorar” ( $\leq 40\%$ ), “en proceso” (40 - 60 %), y “aceptable” ( $\geq 60\%$ ), permitiendo una evaluación cualitativa y cuantitativa de las áreas que necesitan mejoras en la calidad del servicio odontológico del centro de salud.

#### **2.4. Análisis de datos**

La variable estudiada fue la calidad de atención odontológica, medida mediante la encuesta SERVQUAL, adaptada para este fin específico. Se modificaron los 7 ítems originales de ambas versiones del cuestionario (expectativas y percepciones), reduciéndolos a 5 ítems

relevantes para los objetivos del estudio. Los datos recolectados fueron procesados en Microsoft Excel versión 16, con la funcionalidad automatizada proporcionada por el MINSA.

El análisis incluyó un enfoque descriptivo univariado para calcular frecuencias absolutas (N) y relativas (%), siguiendo las directrices del cuestionario SERVQUAL para identificar y categorizar usuarios satisfechos e insatisfechos, obteniendo así la brecha de calidad en términos porcentuales. Además, se emplearon las herramientas de Excel para mejorar la presentación de tablas y gráficos.

Para las variables sociodemográficas (edad, sexo, estado civil, grado de instrucción y ocupación), así como para las medidas de tendencia central (media, mínimo y máximo), se utilizó el software "Statistical Package for Social Sciences (SPSS)" versión 26.0, garantizando un análisis estadístico más detallado y robusto.

## **2.5. Aspectos éticos**

Se dio a conocer los objetivos de la investigación, de manera previa a la realización de la encuesta. La encuesta fue totalmente voluntaria y anónima, y cumplió con los tres ejes de la ética en investigación: acceso a los datos, transparencia en la producción y veracidad en los datos. los principios de la ética en investigación. Se hizo llegar la encuesta a cada uno de los participantes para que puedan participar. La contestación de la misma implicó la aceptación y el entendimiento de los objetivos previamente mencionados. Los datos generados, se presentaron de manera general y por las mismas características del formulario, no se puede conocer la procedencia o el nombre de los participantes. El principio de objetividad se expresa en el análisis de resultados y conclusiones.

### III. RESULTADOS

**Tabla 1.** Distribución de las variables de caracterización de los usuarios externos del Centro de Salud “El Carmen – Olivo” de San Juan Bautista, Ica.

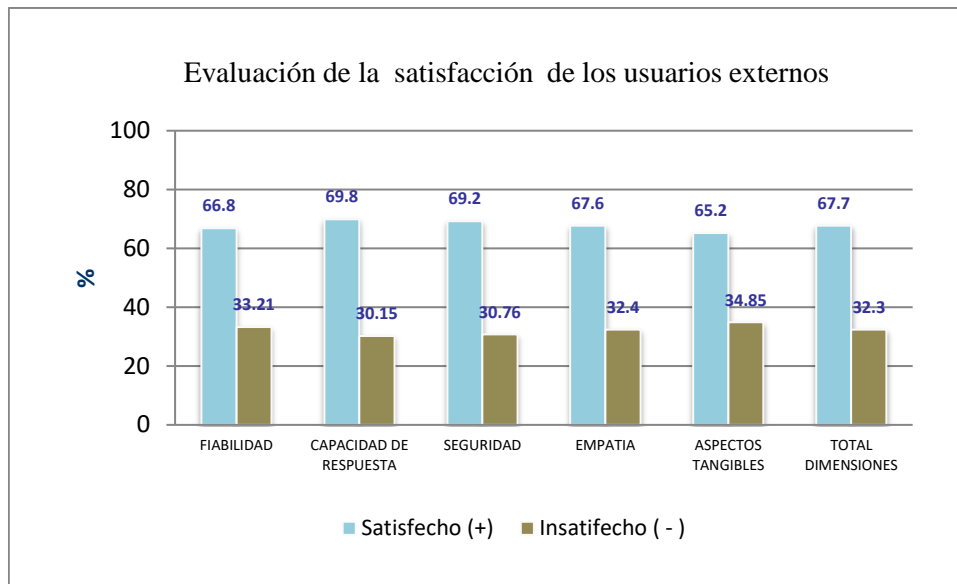
<b>Características</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Variables de caracterización</b>		
Sexo		
Masculino	70	42,4
Femenino	95	57,6
Edad (años)		
18-35	88	53,3
36-50	56	33,9
51-65	21	12,7
Estado civil		
Soltero(a)	74	44,8
Casado(a)	23	13,9
Conviviente	48	29,1
Divorciado(a)	14	8,5
Viudo(a)	6	3,6
Grado de estudios		
Primaria	1	0,6
Secundaria	124	75,2
Técnico superior	38	23,0
Universitario	2	1,2
Ocupación		
Dependiente	73	44,2
Independiente	92	55,8
Ninguno	0	0
Edad, Media (DE)	35,58	12,14

En la tabla 1, se observa que participaron 165 usuarios externos que acuden a los servicios de Odontología del Centro de Salud “El Carmen-Olivo” de San Juan Bautista, Ica (100%) en el cual, 70 fueron varones (42,4%) y 95 mujeres (57,6%), con edades entre 18 – 65 años, siendo más frecuente el rango entre 18 y 35 años (53,3%); evidenciándose una edad media de 35,58 y Desviación Estándar (DE) 12,14. Con respecto al estado civil, el 44,8% son solteros (74/165) y el 29,1% son convivientes (48/165). El 75,2% de los encuestados cuentan con estudios secundarios (124/165), el 23,0% con estudios técnico superior (38/165) y el 1,2% con estudios universitarios (2/165). El 55,8% de los usuarios trabajan de manera independiente (92/165) y el 44,2% de manera dependiente (73/165).

**Tabla 2.** Calidad de atención odontológica percibida por usuarios externos del Centro de Salud “El Carmen – Olivo” de San Juan Bautista, Ica.

<b>Dimensiones</b>	<b>Satisfecho (+)</b>	<b>Insatisfecho (-)</b>
<b>Fiabilidad</b>	66.8	33.21
<b>Capacidad de respuesta</b>	69.8	30.15
<b>Seguridad</b>	69.2	30.76
<b>Empatía</b>	67.6	32.4
<b>Aspectos tangibles</b>	65.2	34.85
<b>TOTAL, DIMENSIONES</b>	<b>67.7</b>	<b>32.3</b>

**Figura 1.** Evaluación de la satisfacción de los usuarios externos en cuanto a calidad de atención odontológica percibida.

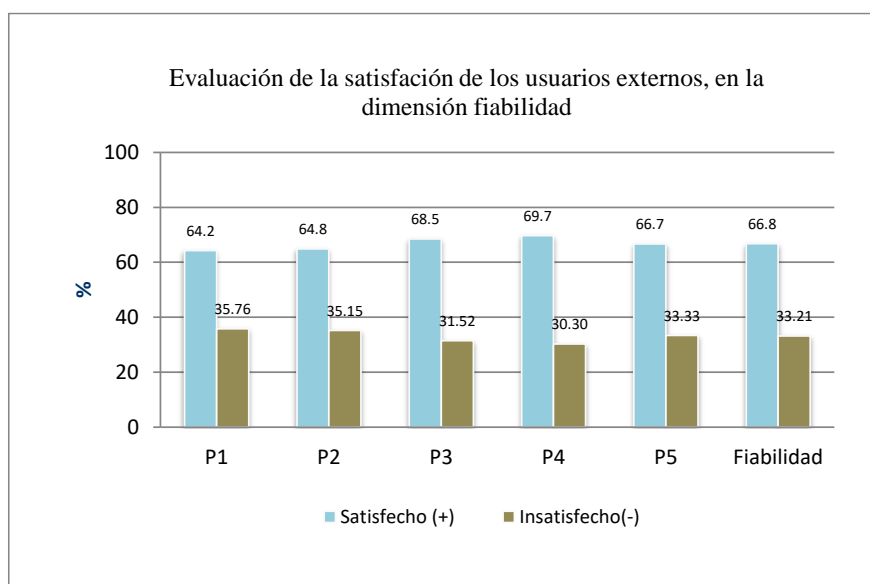


De acuerdo a la tabla 2 y figura 1, se observa que la satisfacción de los usuarios externos, en cuanto a las 5 dimensiones evaluadas, el 67.7% manifiestan encontrarse satisfechos con la calidad de atención odontológica percibida, mientras que el 32.3% se encuentran insatisfechos. La capacidad de respuesta y la seguridad, fueron las dimensiones con mayor porcentaje de satisfacción, ambas con un porcentaje de 69.8% y 69.2%, respectivamente; seguido de la fiabilidad (66.8%) y empatía (67.6%). Por otro lado, aspectos tangibles fue la dimensión con mayor porcentaje de insatisfacción entre los usuarios (34.85%).

**Tabla 3.** Calidad de atención odontológica, según la fiabilidad, percibida por usuarios externos del Centro de Salud “El Carmen – Olivo” de San Juan Bautista, Ica.

Preguntas / Dimensión	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
<b>P1</b> ¿Un excelente consultorio odontológico debe cumplir con lo que ofrece?	106	64.2	59	35.76
<b>P2</b> ¿Un excelente consultorio odontológico debe cumplir con el horario establecido?	107	64.8	58	35.15
<b>P3</b> ¿El personal de un consultorio odontológico debe auxiliar y atender al paciente en el momento que lo necesita?	113	68.5	52	31.52
<b>P4</b> ¿El personal del consultorio odontológico debe tratarlo bien durante su permanencia?	115	69.7	50	30.30
<b>P5</b> ¿El consultorio odontológico debe contar con los medicamentos y materiales necesarios?	110	66.7	55	33.33
<b>Fiabilidad</b>	551	66.8	274	33.21

**Figura 2.** Evaluación de la satisfacción de los usuarios externos en cuanto a la calidad de atención odontológica, según la fiabilidad.

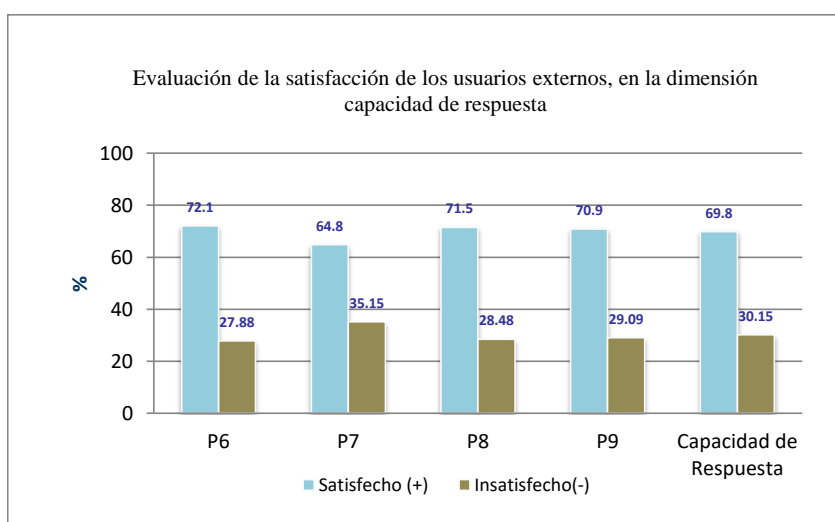


En la tabla 3 y figura 2, se evidencia que, en cuanto a la evaluación de la dimensión fiabilidad en la calidad de atención odontológica, el 66.8% de los encuestados se encuentran satisfechos, frente a un 33.21% quienes no lo están. Se observa que existe mayor satisfacción en la pregunta 4 con un 69.7%, seguido de la pregunta 3 con un 68.5% y la pregunta 5 con un 66.7%, indicando la satisfacción de los usuarios al percibir que el personal del servicio brinda un buen trato al paciente durante su permanencia (pregunta 4), auxilia y atiende al paciente en el momento que lo necesita (pregunta 3) y que, además, el consultorio cuenta con los medicamentos y materiales necesarios (pregunta 5). No obstante, el 35.76% de la muestra manifiesta la mayor insatisfacción en la pregunta 1, al percibir que el consultorio odontológico no cumple con lo que ofrece.

**Tabla 4.** Calidad de atención odontológica, según la capacidad de respuesta, percibida por usuarios externos del Centro de Salud “El Carmen – Olivo” de San Juan Bautista, Ica.

Preguntas / Dimensión	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
<b>P6</b> ¿El personal del consultorio odontológico debe informar a los pacientes a qué hora aproximadamente serán atendidos?	119	72.1	46	27.88
<b>P7</b> ¿El personal del consultorio odontológico debe responder rápidamente los pedidos y preocupaciones de los pacientes?	107	64.8	58	35.15
<b>P8</b> ¿El personal del consultorio odontológico debe estar dispuesto a ayudar a los pacientes?	118	71.5	47	28.48
<b>P9</b> ¿El sistema de atención del consultorio debe estar hecho para entregarle un buen servicio?	117	70.9	48	29.09
<b>Capacidad de respuesta</b>	461	69.8	199	30.15

**Figura 3.** Evaluación de la satisfacción de los usuarios externos en cuanto a la calidad de atención odontológica, según la capacidad de respuesta.

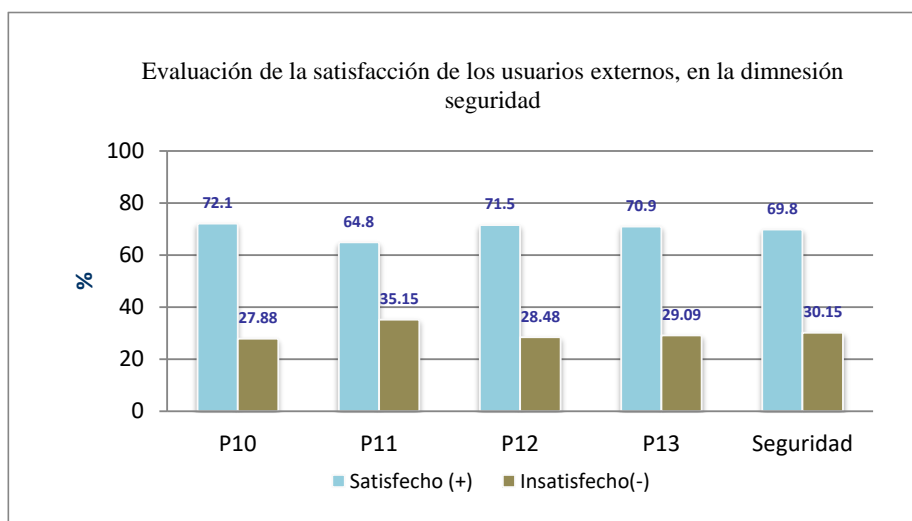


En la tabla 4 y figura 3, se analiza que, en cuanto a la evaluación de la dimensión capacidad de respuesta en la calidad de atención odontológica, el 69.8% de los encuestados se encuentran satisfechos, frente a un 30.15% quienes se encuentran insatisfechos. Se observó que existe mayor satisfacción en la pregunta 6 con un 72.1%, seguido de la pregunta 8 con un 71.5% y la pregunta 9 con un 70.9%, indicando la satisfacción de los usuarios al percibir que el personal del consultorio informa a los pacientes a qué hora aproximadamente serán atendidos (pregunta 6), así como la disposición a ayudarles (pregunta 8) y que, incluso, perciben que el sistema de atención del consultorio está hecho para entregarles un buen servicio (pregunta 9). El porcentaje más alto de insatisfacción se presentó en la pregunta 7, en un 35.15%, al percibir que el personal del consultorio no responde rápidamente los pedidos y preocupaciones de los pacientes.

**Tabla 5.** Calidad de atención odontológica, según la seguridad, percibida por usuarios externos del Centro de Salud “El Carmen – Olivo” de San Juan Bautista, Ica.

Preguntas / Dimensión	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
<b>P10</b>	111	67.3	54	32.73
<b>P11</b>	119	72.1	46	27.88
<b>P12</b>	117	70.9	48	29.09
<b>P13</b>	110	66.7	55	33.33
<b>Seguridad</b>	457	69.2	203	30.76

**Figura 4.** Evaluación de la satisfacción de los usuarios externos en cuanto a la calidad de atención odontológica, según la seguridad.

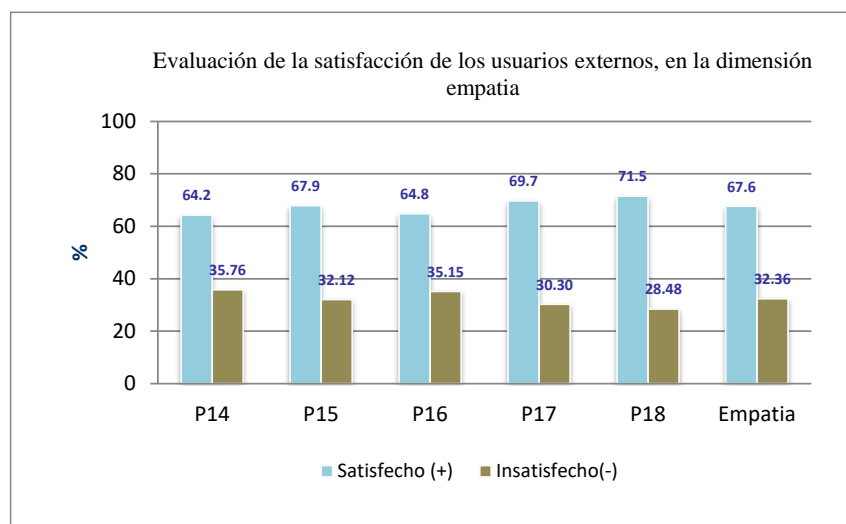


Se observa que, en la tabla 5 y figura 4, el 69.2% de los usuarios presentan satisfacción con respecto a la seguridad en la calidad de atención odontológica, en tanto que, el 30.76% de los mismos, no concuerdan con ello. El porcentaje más alto de satisfacción se encuentra en la pregunta 11, al percibir que el personal del consultorio sabe lo que es necesario para informar y orientar a los pacientes (72.1%), seguido de la pregunta 12, al percibir que el personal del consultorio es amable y atento (70.9%), así como de la pregunta 10 en el que, los usuarios sienten que pueden confiar en el personal de este consultorio odontológico (67.3%). No obstante, el porcentaje más alto de insatisfacción se encuentra en la pregunta 13, con un 33.33%, puesto que los usuarios perciben que el personal del consultorio no se ayuda entre sí para dar la mejor atención posible.

**Tabla 6.** Calidad de atención odontológica, según la empatía, percibida por usuarios externos del Centro de Salud “El Carmen – Olivo” de San Juan Bautista, Ica.

Preguntas / Dimensión	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
<b>P14</b> ¿El personal de este consultorio odontológico debe ser capaz de atender a cada paciente según su situación y características particulares?	106	64.2	59	35.76
<b>P15</b> ¿El personal de este consultorio odontológico debe pensar primero en el paciente?	112	67.9	53	32.12
<b>P16</b> ¿El personal de este consultorio odontológico debe tener la misma calidad de atención todo el tiempo?	107	64.8	58	35.15
<b>P17</b> ¿El personal de este consultorio odontológico debe tener una estrecha relación con sus pacientes?	115	69.7	50	30.30
<b>P18</b> ¿El consultorio odontológico debe tener los instrumentos, equipos y aparatos necesarios para sus tratamientos?	118	71.5	47	28.48
<b>Empatía</b>	558	67.6	267	32.36

**Figura 5.** Evaluación de la satisfacción de los usuarios externos en cuanto a la calidad de atención odontológica, según la empatía.

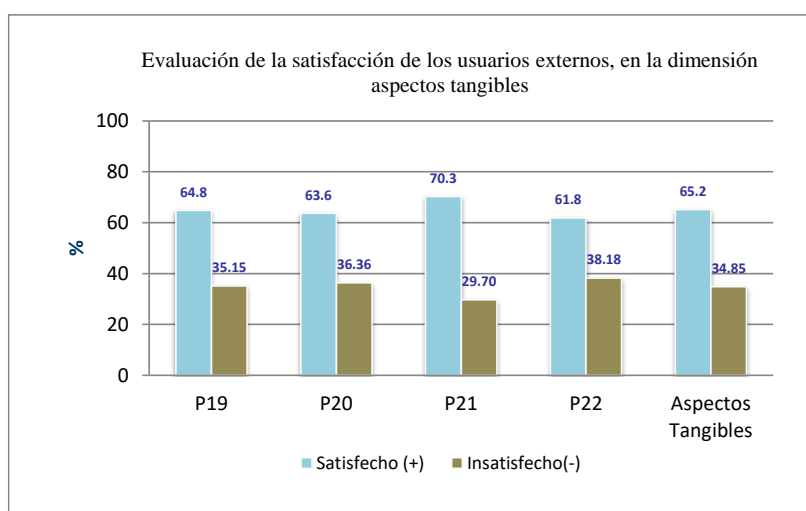


En la tabla 6 y figura 5, se contempla que, con respecto a la empatía el 67.6% de los usuarios están satisfechos, en contraste con un 32.36% de ellos, quienes no lo están. Los valores más altos de satisfacción se reflejan en las preguntas 18, 17 y 15, en los que se manifiesta que el consultorio cuenta con los instrumentos, equipos y aparatos necesarios para sus tratamientos (71.5%), además de percibir que su personal tiene una estrecha relación con sus pacientes (69.7%) y que, de igual manera, su personal piensa primero en el paciente (67.9%). Por otro lado, el 35.76% de los encuestados manifiesta insatisfacción al percibir que, el personal del consultorio no atiende a cada paciente según su situación y características particulares (pregunta 14).

**Tabla 7.** Calidad de atención odontológica, según aspectos tangibles, percibida por usuarios externos del Centro de Salud “El Carmen – Olivo” de San Juan Bautista, Ica.

Preguntas / Dimensión	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
<b>P19</b> ¿El personal de este consultorio odontológico debe contar con instalaciones físicas, como ambientes cómodos y agradables?	107	64.8	58	35.15
<b>P20</b> ¿Todos los ambientes del consultorio odontológico deben estar limpios y presentables?	105	63.6	60	36.36
<b>P21</b> ¿La información sobre salud dental entregada por el personal debe ser clara y sin tecnicismos?	116	70.3	49	29.70
<b>P22</b> ¿El personal del consultorio odontológico debe utilizar un lenguaje adecuado para realizar la atención?	102	61.8	63	38.18
<b>Aspectos tangibles</b>	430	65.2	230	34.85

**Figura 6.** Evaluación de la satisfacción de los usuarios externos en cuanto a la calidad de atención odontológica, según los aspectos tangibles.



En la tabla 7 y figura 6, se refleja que, con respecto a los aspectos tangibles en la calidad de atención odontológica, el 65.2% de los encuestados, se encuentran satisfechos, a diferencia de un 34.85% quienes indican insatisfacción. En la pregunta 21 es donde se encuentran más satisfechos, con un 70.3%, seguido de la pregunta 19 con un 64.8%, y la pregunta 20 con un 63.6%, lo que indica que los usuarios perciben que la información sobre salud dental entregada por el personal, es clara y sin tecnicismos; así como también, perciben que el personal del consultorio cuenta con instalaciones físicas, como ambientes cómodos y agradables, y que, incluso, todos sus ambientes están limpios y presentables. El mayor porcentaje de insatisfacción se evidencia en la pregunta 22, en donde advierten que el personal del consultorio odontológico no utiliza un lenguaje adecuado para realizar la atención (38.18%).

#### IV. DISCUSIÓN

Los hallazgos obtenidos en el presente estudio en el Centro de Salud "El Carmen-Olivo" en San Juan Bautista, Ica, muestran que, un 67.7% de los usuarios manifestaron satisfacción con la calidad de la atención odontológica recibida. Este nivel de satisfacción general se alinea con el estudio de Gonzales et al.<sup>4</sup> donde un 74.5% de los pacientes reportaron recibir sesiones educativas y un 90% un trato amable, resaltando la importancia de la interacción positiva entre el personal de salud y los pacientes. Sin embargo, la dimensión de aspectos tangibles evidenció el mayor índice de insatisfacción (34.85%), lo que podría deberse a factores de infraestructura o comunicación en el consultorio que limitan la percepción de calidad, aspecto que también reportó Mendoza F.<sup>2</sup> en su estudio en el contexto de clínicas universitarias, donde la falta de señalización y comodidad en las áreas de espera afectarán negativamente la percepción de los usuarios.

En cuanto a las dimensiones específicas, la capacidad de respuesta y la seguridad fueron las mejor valoradas, con índices de satisfacción del 69,8% y 69,2%, respectivamente. Estos resultados coinciden parcialmente con el análisis de Lin y Yin,<sup>6</sup> en clínicas odontológicas privadas de China, quienes observaron que la seguridad percibida y la imagen del servicio son factores determinantes para la lealtad y satisfacción del paciente. Además, los datos de este estudio sugieren que la rapidez en la y la disposición del personal para ayudar son esenciales para la satisfacción del usuario, respaldando las conclusiones de Byrne et al.<sup>3</sup> quienes enfatizaron que las medidas de calidad en odontología deben incluir eficiencia y accesibilidad. Por lo que, los resultados contribuyen al entendimiento de la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en servicios odontológicos de un contexto público, como lo destacaron Fabián A, et al.<sup>20</sup> en su estudio sobre clínicas en Lima, donde también identificaron una relación significativa entre estas variables. A diferencia de las clínicas privadas, los centros de salud públicos enfrentan limitaciones en recursos y condiciones físicas, lo cual podría explicar algunas variaciones en la percepción de aspectos tangibles. Aun así, los hallazgos sugieren que, a pesar de las limitaciones, los esfuerzos en atención centrada en el usuario pueden conducir a altos niveles de satisfacción en dimensiones críticas como capacidad de respuesta y seguridad.

Al examinar la fiabilidad del servicio, el 66.8% de los encuestados expresaron satisfacción, con el mayor nivel de aceptación en la percepción de un buen trato al paciente (69.7%). Esto coincide con las conclusiones de Lara et al.<sup>15</sup> quienes también descubrieron que el trato recibido es un factor clave en la evaluación de la calidad de atención. Sin embargo, el aspecto relacionado con el cumplimiento de las expectativas (pregunta 1), donde un 35.76% de los usuarios mostraron insatisfacción, sugiere áreas de mejora en la alineación entre lo que el consultorio ofrece y lo que el paciente espera, aspecto que también destacado en el estudio de Feng C, Chun P.<sup>5</sup>, quienes observaron discrepancias en las expectativas de los pacientes pediátricos respecto a los servicios

recibidos. En la dimensión de empatía, el 67,6% de los usuarios expresan satisfacción, siendo notable que el personal del consultorio muestre una relación estrecha con los pacientes (69,7%). Este dato es coherente con el estudio de Lin y Yin,<sup>6</sup> donde la empatía y el vínculo con el paciente, fueron determinantes en la satisfacción general. Sin embargo, un 32.36% de insatisfacción en esta dimensión indica que algunos usuarios no perciben un trato individualizado según sus necesidades, lo cual refleja la necesidad de un enfoque más personalizado, alineándose con la observación de Gonzales et al.<sup>4</sup> quienes destacaron la importancia de que el paciente reciba explicaciones detalladas sobre sus tratamientos.

Al analizar los resultados en función de las variables de caracterización, el predominio de usuarios jóvenes (18-35 años) y su nivel educativo (75,2% con estudios secundarios) puede influir en sus expectativas y en la percepción de calidad del servicio. Estos datos también son congruentes con los hallazgos de Mendoza F.<sup>2</sup> donde se observó que la comodidad y calidad de atención en las instalaciones afectan especialmente a los usuarios más jóvenes y aquellos de áreas con menos acceso a servicios avanzados, lo que también coincide con el estudio de Feng C, Chun P.<sup>5</sup> donde las expectativas de los usuarios también varían significativamente según la edad y el contexto. Asimismo, los usuarios con estudios secundarios predominaron en el estudio (75.2%), lo cual podría influir en su percepción del servicio en comparación con aquellos con estudios superiores, quienes tienden a tener una visión más crítica de los servicios de salud. De igual manera, la mayor satisfacción en usuarios independientes podría estar relacionada con la flexibilidad en sus horarios de trabajo, facilitando una mayor tolerancia a los tiempos de espera y atención, lo que podría no ser igual para los usuarios con trabajo dependiente, quienes pueden tener limitaciones de tiempo.

En el estudio, se utilizó el modelo SERVQUAL para medir la calidad del servicio, un instrumento ampliamente validado en estudios similares, como los realizados por Diaz R.<sup>28</sup> quienes mencionan que la consistencia en la aplicación de SERVQUAL en estos estudios refuerza su idoneidad como herramienta para evaluar la calidad en servicios odontológicos y permite establecer comparaciones que enriquecen el análisis de la percepción de calidad. Sin embargo, mientras que Lara et al.<sup>15</sup> reportaron un nivel significativo de insatisfacción general, los resultados de esta investigación presentan una percepción de satisfacción mayoritaria. Esto podría explicarse en función de factores específicos del contexto y las políticas locales de atención en el Centro de Salud “El Carmen-Olivo”, que quizás promuevan una cultura de servicio más cercana al usuario.

Los resultados también revelan que, la percepción de calidad en el servicio odontológico se basa principalmente en la capacidad de respuesta y seguridad, con áreas de mejora en infraestructura, comunicación de expectativas y consistencia en el trato empático. Se subraya, entonces, la importancia de adoptar una visión integral en la prestación de servicios odontológicos, donde la

eficiencia técnica, el entorno físico y la interacción humana impactan en la satisfacción y confianza del usuario.

En el estudio de Hernández-Morales et al.<sup>7</sup> se destacó un índice total de calidad del 69.73%, con mayores deficiencias en los procesos (54.61%) debido a carencias de insumos y normativas técnicas. En nuestro estudio, la satisfacción global fue del 67.7%, mostrando cierta correspondencia con los hallazgos de Hernández-Morales. Sin embargo, los aspectos tangibles, que incluyen instalaciones y materiales, presentaron mayor insatisfacción (34.85%), lo que coincide con la identificación de déficits en recursos en el estudio citado. Esto subraya la necesidad de fortalecer esta dimensión para mejorar la percepción global de calidad en servicios odontológicos.

Por su parte, Beizaga<sup>8</sup> encontró que factores intrínsecos y extrínsecos, como la edad y la accesibilidad, influyen en la percepción de calidad. Nuestro estudio también identificó un predominio de usuarios jóvenes (53.3% entre 18 y 35 años), lo que podría estar relacionado con mayores niveles de satisfacción en dimensiones como capacidad de respuesta (69.8%) y empatía (67.6%). Esto refuerza la importancia de atender a las características demográficas y necesidades específicas de los pacientes para mejorar la experiencia del usuario.

El análisis realizado por Jara-Stapfer et al.<sup>22</sup> evidenció la insuficiencia de estrategias sostenibles para garantizar la calidad en la atención odontológica para adultos. Aunque nuestro estudio mostró una satisfacción moderada-alta en dimensiones como la seguridad (69.2%), los usuarios expresaron insatisfacción en aspectos relacionados con la colaboración entre el personal (33.33% en la pregunta 13), lo que podría reflejar problemas organizativos similares a los observados en Chile. Esto pone de manifiesto la importancia de diseñar políticas y estrategias sostenibles que prioricen la capacitación del personal y la mejora en la coordinación de equipos.

En relación con Sandoval Candia<sup>23</sup> quien encontró que el 52.3% de los pacientes calificaron la calidad como "regular" y el 60.2% estaban medianamente satisfechos, nuestros resultados reflejan una satisfacción ligeramente superior (67.7%). Este incremento podría atribuirse a mejoras en dimensiones específicas como la capacidad de respuesta, donde el personal fue evaluado positivamente por informar horarios y mostrar disposición a ayudar (72.1% en la pregunta 6). Sin embargo, las áreas de insatisfacción señaladas por Sandoval, como los aspectos tangibles, también fueron relevantes en nuestro estudio, destacando la necesidad de continuar invirtiendo en infraestructura y recursos.

El estudio de Acuña Velásquez<sup>26</sup> resaltó la relación entre gestión de la salud bucal y calidad de atención, indicando una correlación positiva significativa. Aunque nuestro estudio no abordó directamente la gestión, los resultados en dimensiones como fiabilidad (66.8%) y empatía (67.6%) sugieren que la percepción de los usuarios podría beneficiarse de una mejor gestión de

procesos y recursos. Asimismo, la alta insatisfacción relacionada con la falta de personal capacitado para personalizar la atención (35.76% en la pregunta 14) indica un área crucial para la implementación de estrategias de gestión más efectivas.

Los resultados obtenidos en este estudio revelan similitudes importantes con investigaciones previas, pero también aportan perspectivas únicas sobre las características específicas de la población estudiada. La satisfacción global moderada-alta, junto con las deficiencias en aspectos tangibles y personalización de la atención, subraya la necesidad de un enfoque integral para mejorar la calidad percibida. Esto incluye desde mejoras en infraestructura hasta capacitación del personal y estrategias sostenibles de gestión.

Por último, la comparación con estudios internacionales, como los de Meinberg<sup>9</sup> y Amoah-Nuamah et al.<sup>11</sup> resalta la importancia de garantizar accesibilidad equitativa y fortalecer estrategias de prevención. A pesar de las diferencias contextuales, ambos estudios coinciden en que la implementación de programas educativos y preventivos tiene un impacto significativo en la percepción de calidad, lo cual podría ser replicado en nuestro contexto para mejorar aún más los indicadores de satisfacción y atención en el Centro de Salud “El Carmen-Olivo”.

En síntesis, se reafirma que, aunque el servicio odontológico estudiado logra niveles de satisfacción aceptables, existen áreas críticas que requieren atención. Al incorporar aprendizajes de antecedentes nacionales e internacionales, se pueden desarrollar intervenciones más efectivas que respondan a las necesidades específicas de los usuarios, asegurando un acceso equitativo, calidad sostenida y satisfacción en todos los aspectos de la atención odontológica.

En conclusión, el estudio aporta una visión amplia y detallada de la calidad percibida en el contexto de la atención odontológica en el Centro de Salud El Carmen-Olivo. Los niveles de satisfacción en dimensiones como capacidad de respuesta, seguridad y confiabilidad reflejan un adecuado desempeño del servicio odontológico, aunque el índice de insatisfacción en aspectos tangibles y la exigencia de un trato más empático y personalizado subrayan áreas de mejora. Las comparaciones con estudios anteriores revelan que, si bien existen logros significativos, el cumplimiento de expectativas y la optimización de los recursos físicos en los consultorios son aspectos por fortalecer para maximizar la percepción de calidad y satisfacer las demandas de los usuarios actuales.

## V. CONCLUSIONES

- Se valoró que el 67,7% de los usuarios externos del Centro de Salud “El Carmen – Olivo” en San Juan Bautista, Ica, perciben una satisfacción global con la calidad de atención odontológica, mientras que el 32,3% manifiestan insatisfacción; por lo que, se evidencia una percepción predominantemente positiva sobre el servicio brindado en el centro de salud, aunque aún existen áreas que podrían ser mejoradas.
- Se determinó que el 66,8% de los usuarios se sienten satisfechos con la fiabilidad de la atención odontológica, mientras que un 33,2% no lo están. La mayor satisfacción (69,7%) se supervisa en el trato al paciente, seguido de la asistencia oportuna (68,5%) y la disponibilidad de materiales (66,7%).
- Se determinó que el 69,8% de los usuarios están satisfechos con la capacidad de respuesta del personal odontológico, y el 30,2% se sienten insatisfechos. Las respuestas más positivas fueron sobre la información sobre el tiempo de espera (72,1%), la disposición del personal (71,5%) y la percepción de un sistema adecuado de atención (70,9%).
- Se determinó que el 69,2% de los usuarios perciben un nivel adecuado de seguridad en el servicio odontológico, mientras que el 30,8% no están satisfechos en este aspecto. La satisfacción es mayor en la orientación del personal (72,1%), la amabilidad y atención (70,9%) y la confianza generada (67,3%).
- Se determinó que el 67,6% de los usuarios están satisfechos con la empatía del personal odontológico, en contraste con un 32,4% que manifiesta insatisfacción. Los niveles de satisfacción más altos se reflejan en la percepción de contar con los instrumentos necesarios (71,5%), la relación cercana con los pacientes (69,7%) y el enfoque del personal hacia el bienestar del paciente (67,9). %).
- Se determinó que el 65,2% de los usuarios están satisfechos con los aspectos tangibles del servicio odontológico, mientras que el 34,9% se muestran insatisfechos. La satisfacción es mayor en la claridad de la información proporcionada (70,3%), las condiciones de las instalaciones (64,8%) y la limpieza de los ambientes (63,6%). La principal insatisfacción se relaciona con la percepción de que el personal no utiliza un lenguaje adecuado en la atención, con un 38,2% de insatisfacción en este aspecto.

## VI. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda implementar protocolos más estrictos para asegurar que los servicios ofrecidos cumplan con lo prometido, para mejorar la percepción de confiabilidad. Capacitar al personal en la importancia de la puntualidad, la disponibilidad constante de materiales necesarios y el trato empático hacia los pacientes podría reducir la insatisfacción (33,2%) detectada en esta dimensión, especialmente en los aspectos de cumplimiento de expectativas.
- ✓ Sería beneficioso capacitar a los trabajadores en técnicas de gestión de tiempo y atención ágil. El uso de sistemas de organización y herramientas que permitan monitorear y ajustar los tiempos de espera podría ayudar a reducir esta percepción, dado que un 30,2% de los usuarios percibieron deficiencias en la rapidez de respuesta del personal. Además, brindar una capacitación específica sobre cómo responder de manera eficiente a las consultas o necesidades inmediatas de los pacientes fortalecería este aspecto.
- ✓ Se recomienda reforzar la comunicación entre el personal para asegurar una atención coordinada y confiable, debido a que existe un 30,8% de los usuarios insatisfechos en la dimensión de seguridad. Desarrollar programas de formación en trabajo colaborativo y protocolos claros sobre la orientación al paciente, podrían ayudar a generar una percepción de mayor seguridad en los usuarios, especialmente al asegurar que el personal esté capacitado para resolver dudas y guiar a los pacientes de manera efectiva.
- ✓ Se recomienda implementar programas de sensibilización y comunicación interpersonal dirigidos al personal de salud, para mejorar la empatía percibida y atender el 32,4% de insatisfacción reportada en esta dimensión. Fomentar el trato personalizado y hacer que el personal comprenda la importancia de adaptar la atención a las necesidades y características específicas de cada paciente puede aumentar la satisfacción de los usuarios y generar una mejor relación entre el equipo de salud y los pacientes.
- ✓ La percepción negativa sobre el uso de un lenguaje técnico (38,2% de insatisfacción) sugiere la necesidad de entrenar al personal en habilidades de comunicación que promuevan el uso de un lenguaje claro y accesible. Además, es recomendable revisar y mejorar las condiciones físicas del entorno para que todos los espacios de atención sean cómodos y funcionales. Mejorar estos aspectos tangibles podría reducir la insatisfacción y reforzar una experiencia positiva para los usuarios.
- ✓ Se recomienda mejorar las instalaciones y el equipamiento del consultorio odontológico, ya que puede impactar positivamente en la percepción de calidad del servicio. Asegurar que los ambientes sean cómodos, bien iluminados, ventilados y que cuenten con espacios adecuados para la espera, además de garantizar la disponibilidad de equipos modernos y

en óptimas condiciones, contribuye a que los pacientes perciban una atención de mayor calidad.

- ✓ Se recomienda implementar un programa de mejora en las habilidades de comunicación del personal para asegurar que la información médica se brinde de manera clara y comprensible para todos los pacientes.
- ✓ Se recomienda establecer un mecanismo continuo de retroalimentación de los usuarios permitirá al Centro de Salud “El Carmen – Olivo” monitorear de forma constante la calidad del servicio percibida y hacer ajustes necesarios en tiempo real. El uso de encuestas breves al final de la atención y buzones de sugerencias ayudará a identificar áreas de mejora a medida que se implementan cambios, manteniendo así la satisfacción del 67,7% y buscando mejorar el porcentaje de usuarios satisfechos en cada una de las dimensiones.
- ✓ Se recomienda realizar encuestas de satisfacción de manera periódica, permitiendo monitorear la percepción de los usuarios sobre diferentes dimensiones de la calidad del servicio, para mantener un enfoque de mejora continua en el servicio odontológico. Estas evaluaciones ayudarán a identificar áreas que puedan requerir ajustes o mejoras y facilitarán la adaptación del servicio a las necesidades cambiantes de la comunidad, promoviendo un estándar de calidad que responda a las expectativas de los usuarios.
- ✓ Se recomienda promover la participación activa de los usuarios en el proceso de atención odontológica mediante programas de educación en salud e interrogar sobre su experiencia en el servicio, para fomentar un sentido de pertenencia y satisfacción continua, lo que le permitirá involucrarse y expresar sus necesidades o preocupaciones, ayudando a mantener y, en lo posible, incrementar la satisfacción del usuario.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. La calidad de los servicios de salud. Ed. OMS. 1991. [Citado el 13 de setiembre del 2024]. URL: [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/66983/WHO\\_NMH\\_MSD\\_MDP\\_01\\_1\\_sap\\_df.jsessionid=4CDF324D24182622EA68CF3AE049BA4A?sequence=1](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/66983/WHO_NMH_MSD_MDP_01_1_sap_df.jsessionid=4CDF324D24182622EA68CF3AE049BA4A?sequence=1)
2. Mendoza F. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención odontológica. Revista Vive [Internet]. 2020;3(7):35–43. DOI: <http://dx.doi.org/10.33996/revistavive.v3i7.40>
3. Byrne M, Tickle M, Glenny A, Campbell S, et al. A systematic review of quality measures used in primary care dentistry. Editorial National Library of Medicine. EE.UU. 21 de octubre del 2020. [Citado el 11 de setiembre del 2024]. URL: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9378976/>
4. Gonzales MR, Cruz PG, Zambrano VL, Quiroga GM, et al. Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. Rev Mex Med Forense. México. 2019. [Citado el 11 de setiembre del 2024]. URL: <https://www.medigraphic.com/pdfs/forense/mmf-2019/mmfs191z.pdf>
5. Feng CC, Chun PC. Analysis of emergency dental visits of pediatric patients in the National Health Insurance of Taiwan in 2020. Revista de ciencia dentales. Taiwán. Abril del 2022. [Citado el 11 de setiembre del 2024]. URL: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1991790222000332>
6. Lin W, Yin W. Impacts of service quality, brand image, and perceived value on outpatient's loyalty to China's private dental clinics with service satisfaction as a mediator. Revista Discover more about. China. June 8, 2022. [Citado el 11 de setiembre del 2024]. DOI: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0269233>
7. Hernández-Morales M, Mota-Morales M de L, Ortiz-Chacha CS, Rodríguez-Romero E, Gutiérrez-Alba G. Calidad en la atención del servicio de odontología en población sin seguridad social. Horiz Sanit [Internet]. 2022 [citado el 8 de diciembre de 2024];21(3):451–8. URL: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74592022000300451&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74592022000300451&script=sci_arttext)
8. Beizaga Y. Factores asociados a la calidad de atención odontológica percibida por los usuarios que acuden al Centro estomatológico de la Universidad Andina del Cusco, 2023 [Internet]. [Arequipa - Perú]: Universidad Católica de Santa María; 2023. 103 p. URL: <https://hdl.handle.net/20.500.12920/13249>
9. Meinberg GB. Los Centros de Atención Primaria de la salud como referentes de la atención odontológica de una comunidad [Internet]. [La Costa]: Universidad Nacional de La Plata; 2023. DOI: <http://dx.doi.org/Español>

10. Halcomb EJ, Ashley C, Dennis S, McInnes S, Morgan M, Zwar N, et al. Telehealth use in Australian primary healthcare during COVID-19: a cross-sectional descriptive survey. *BMJ Open* [Internet]. 2023;13(1):e065478. DOI: <http://dx.doi.org/10.1136/bmjopen-2022-065478>
11. Amoah-Nuamah J, Agyemang-Duah W, Prosper Ninorb G, Gladstone Ekeme B. Analysis of spatial distribution of health care facilities and its effects on access to primary healthcare in rural communities in kpondai district, Ghana. *Cogent Public Health* [Internet]. 2023;10(1). DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/27707571.2023.2183566>
12. Kotavaara O, Nivala A, Lankila T, Huotari T, Delmelle E, Antikainen H. Geographical accessibility to primary health care in Finland – Grid-based multimodal assessment. *Appl Geogr* [Internet]. 2021;136(102583):102583. DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.apgeog.2021.102583>
13. Joudyian N, Doshmangir L, Mahdavi M, Tabrizi JS, Gordeev VS. Public-private partnerships in primary health care: a scoping review. *BMC Health Serv Res* [Internet]. 2021;21(1). DOI: <http://dx.doi.org/10.1186/s12913-020-05979-9>
14. Schroeder S, Beck J, Medalen N, Stepanov A. Emergency department and dental clinic perceptions of appropriate, and preventable, use of the ED for non-traumatic dental conditions in Hot-Spot counties: A mixed methods study. *J Prim Care Community Health* [Internet]. 2024;15. DOI: <http://dx.doi.org/10.1177/21501319231222396>
15. Lara J, Hermoza R, Arellano C. Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. *Rev. Estomatol. Herediana* [online]. 2020, vol.30, n.3, pp.145-152. ISSN 1019-4355. DOI: <http://dx.doi.org/10.20453/reh.v30i3.3817>
16. Alvarado M. Calidad de atención y satisfacción de los pacientes del área de odontología de un centro de salud, Loreto, 2022. Repositorios UCV. Loreto 2024. [Citado el 11 de setiembre del 2024]. URL: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/107967>
17. Saavedra J. Calidad de atención odontológica en satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martín de Porres, 2021. [Internet]. Edu.pe. [citado el 4 de octubre de 2024]. URL: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71674/Saavedra\\_PJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71674/Saavedra_PJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
18. Manrique R. Calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud Nueva Esperanza. Lima, 2022. Universidad Norbert Wiener. Lima. Noviembre del 2022. [Citado el 12 de setiembre del 2024]. URL: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/7650>
19. Espejo. D. Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, San Martín de Porres. 2019. Repositorios UPCH. Lima. [Citado el 13 de setiembre del 2024]. URL:

[https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1502/Calidad\\_EspejoLoyola\\_Dalma.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1502/Calidad_EspejoLoyola_Dalma.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

20. Fábian A, Podesta L, Ruiz R. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. Horiz. Med. Lima. 2022 enero. [Citado el 13 de setiembre del 2024]. DOI: <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>
21. Novoa P. Insatisfacción del usuario externo frente a la atención recibida en el Centro de Salud Metropolitano del MINSA – Tacna, 2018 [Internet]. [Lima - Perú]: Universidad César Vallejo; 2018 [consultado el 03 de noviembre del 2024]. URL: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29215/novoa\\_ap.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29215/novoa_ap.pdf?sequence=1)
22. Jara-Stapfer K, Gonzáles-Saldaña J, Cornejo-Ovalle M. What remains to be done to provide oral health quality to adults in Chile?. Int. J interdiscip. Dent. [Internet]. 2023 Abr [citado 2024 Dic 08]; 16(1):5-6. URL: [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2452-55882023000100005&lng=es](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2452-55882023000100005&lng=es)
23. Sandoval Candia E. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios asistentes en los consultorios externos del centro de atención de primaria. Metropolitano III, EsSalud - Ayacucho, 2022 [Internet]. [Ayacucho-perú]: Universidad Católica de Santa María; 2022. 65 p. URL: <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/5893>
24. Acuña Velásquez JM. Propuesta de mejora en la calidad de atención odontológica del Centro de Salud Yugoslavia, Nuevo Chimbote -2020 [Internet]. [Chimbote-Perú]: Universidad César Vallejo; 2022. 80 p. URL: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48014>
25. Paucar Martínez LP. Satisfacción del usuario asociado a la calidad de atención odontológica en el Centro de Salud Sapallanga-2021 [Internet]. [Huancayo - Perú]: Universidad Peruana Los Andes; 2023. 108 p. URL: <https://hdl.handle.net/20.500.12848/6137>
26. Acuña Velásquez JM. Gestión de la salud bucal y calidad de atención del servicio de odontología de un hospital de Cajamarca [Internet]. [Chiclayo – Perú]: Universidad César Vallejo; 2023. 95 p. URL: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/106704>
27. Muro Alcantara DB, Pino Delgado AA. Percepción de la calidad de atención odontológica en gestantes que acuden al centro de salud “El Progreso” Chimbote-2023 [Internet]. [Pimentel - Perú]: Universidad Señor de Sipán; 2024. 52 p. URL: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/12921>
28. Diaz R, Hanco K, Huamantupa V. Calidad de la atención odontológica percibida por los usuarios externos del puesto de salud santa cruz del distrito paracas - provincia pisco - región Ica – Perú. Universidad San Luis Gonzaga. Ica. 2021. [Citado el 13 de setiembre del 2024]. URL: <https://repositorio.unica.edu.pe/handle/20.500.13028/3418>

29. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527-2011/MINSA. Gob.pe. [citado el 14 de septiembre de 2024]. URL: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
30. Powpaka, S. The role of outcome quality as a determinant of overall service quality in different categories of service quality. *Journal of Marketing* 1985. URL: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/08876049610114230/full/html>
31. Veiga de Cabo J, Fuente Díez E de la, Zimmermann Verdejo M. Modelos de estudios en investigación aplicada: conceptos y criterios para el diseño. *Med Segur Trab (Madr)* [Internet]. 2008 [citado el 13 de setiembre de 2024];54(210):81–8. URL: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2008000100011](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2008000100011)
32. Miller M. Experiencias en el ámbito de la organización y convergencia de servicios [Internet]. *Repositoriorebiun.org*. 2006 [consultado el 03 de noviembre del 2024]. URL: <http://www.repositoriorebiun.org/bitstream/handle/20.500.11967/937/HECHOLearning%20CommonS.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

## VIII. ANEXOS

### 8.1. Anexo N°1. Resolución de aprobación del Proyecto de Tesis



UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”



FACULTAD DE ODONTOLOGIA

RESOLUCIÓN DECANAL N° 011-F.O.-UNICA-2024

Ica, 18 enero de 2024

#### VISTO

El Oficio N° 033-P/C.I-FO-UNSLG-24 de la Presidenta del Comité de Investigación solicitando la Aprobación de Proyecto de Tesis del (a) egresado (a) CAYAMPI FAJARDO ELIZABETH NICOLL, oficio N°607-P/C.I.FO-UNSLG-2023 de Dra. Juana Rosa La Rosa Zapata designando al Asesor, constancia de aprobación de proyecto de tesis y Constancia de Antiplagio,

#### CONSIDERANDO

Que, la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” es una Unidad Fundamental de Organización, cuya finalidad es la formación académica y profesional de los alumnos y está integrada por Docentes y Estudiantes, la misma que es autónoma en lo académico, administrativo, económico, de gobierno y normativo, dentro del marco previsto en el artículo 18° de la Constitución Política del Perú, artículo 8° de la Ley Universitaria 30220.

Que, mediante Oficio N° 6978-2023-SUNEDU-02-15-02, la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la SUNEDU, remite el proveído N° 1087-2023-SUNEDU-02-15-02, que resuelve “en virtud de los argumentos expuestos en los considerandos del presente documento y en aplicación de los principios de legalidad, verdad material y legitimación corresponde se declare procedente la solicitud de registro de datos, de la Dra. CECILIA PAQUITA URIBE QUIROZ, en calidad de RECTORA (e ) de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” a partir del 21 de noviembre de 2023;

Que, mediante Resolución Rectoral N° 015-R-UNICA-2024, de fecha 10 de enero de 2024, se resuelve Encargar interinamente al Mag. NESTOR OLIVER GONZALES AEDO en el cargo de Decano de la Facultad de Odontología, de la Universidad “Nacional San Luis Gonzaga”; a partir de la fecha de expedición de la presente Resolución Rectoral.

Que, mediante Oficio N° 0241-2024-SUNEDU-02-15-02 del 15 de enero de 2024, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria-SUNEDU a través de la Jefatura de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, ha procedido a la inscripción de la firma del Mag. Néstor Oliver Gonzales Aedo, como Decano Interino de la Facultad de Odontología;

Que, la Ley N° 30220, en su artículo 100. Derechos de los estudiantes, establece en el inc. 100.1 Recibir una formación académica de calidad que les otorgue conocimientos generales para el desempeño profesional y herramientas de investigación;

Que, el inciso 7.2) del artículo 7° del Estatuto Universitario, determina que es fin de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”. Formar profesionales de alta calidad de manera integral y con pleno sentido de responsabilidad social de acuerdo a las necesidades del país.

Que, mediante Oficio N° 033-P/C.I-FO-UNSLG-24, de fecha 12 de enero de 2024 de la Presidenta del Comité de Investigación solicita la Aprobación de Proyecto de Tesis “CALIDAD DE ATENCION ODONTOLOGICA, PERCIBIDA POR EL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO

DE SALUD "EL CARMEN-OLIVO" DE SAN JUAN BAUTISTA, ICA-2023" Perteneciente al egresado CAYAMPI FAJARDO ELIZABETH NICOLL, oficio N° 607-P/C.I.FO-UNSLG-2023, de la Dra. Juana Rosa La Rosa Zapata, designando como Asesor al Mag. Luzmila Hernández Vda. De Cavero, carta S/N del Asesor Mag. Luzmila Hernández Vda. De Cavero, que informa el resultado de antiplagio de calificativo APROBADO de fecha 27 de diciembre de 2023 a las 14.03 horas y el Informe de Revisión Antiplagio,

Que, dando cumplimiento a las disposiciones vigentes establecidas en el Reglamento de Grados Académicos y Títulos Profesional, aprobado con *R.R.N°048-R-UNICA-2021 de fecha 25-01-21, numeral 9, Artículo 32 determina, La aprobación del Proyecto deberá ser comunicada por el Asesor al Comité de Investigación, señalando la fecha y hora de su aprobación, esta aprobación deberá ser formalizada mediante Resolución Decanal (.....);y conforme a lo informado es procedente la emisión de la Resolución Decanal;*

En uso de las atribuciones conferidas al Señor Decano, y en aplicación del artículo 5.14 de la Ley Universitaria N° 30220, en los artículos 68°y70° de la nueva Ley Universitaria-Ley N°30220; y Artículos 37° - 39°, numeral 39.1,39.2,39.3 ,39.4 ,39.5 y 39.6 del Estatuto de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga;


**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.- Aprobar, el Proyecto de Tesis "CALIDAD DE ATENCION ODONTOLOGICA, PERCIBIDA POR EL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO DE SALUD "EL CARMEN-OLIVO" DE SAN JUAN BAUTISTA, ICA-2023" Perteneciente al egresado CAYAMPI FAJARDO ELIZABETH NICOLL**

Asesor Mag. Luzmila Hernández Vda. De Cavero

**Artículo 2°.-TRANSCRIBIR la presente Resolución a la Unidad de Investigación de la Facultad, a los Interesados y a las Instancias correspondientes para su conocimiento y fines.**

Regístrese, comuníquese y Archívese

  
Mag. Néstor Oliver Gonzales Aedo  
Decano(i) de la Facultad de Odontología  
Universidad Nacional "San Luis Gonzaga"

## 8.2. Anexo N°2. Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

Facultad de Odontología



### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....,  
identificado(a) con D.N.I. ...., de ..... años de edad, a través del presente documento manifiesto estar informado sobre la naturaleza de la investigación y los procedimientos, dando mi consentimiento voluntario para ser participe en la investigación. Asimismo, estoy consciente de que en la investigación **Calidad de atención odontológica, percibida por el usuario externo del Centro de Salud “El Carmen- Olivo” de San Juan Bautista, Ica – 2023**, de la **Bach. Elizabeth Cayampi Fajardo**, egresada de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga. No percibiré beneficio económico alguno; pero sí me informaré de los resultados de dicho estudio.

Ica. .... de ..... del 2024

---

PACIENTE

### 8.3. Anexo N°3. Ficha de recolección de datos

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA

Ficha No.

### HOJA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### I. VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN

Edad	Sexo	Estado civil	Grado de instrucción	Ocupación
(en años)	a) Femenino b) Masculino	a) Soltero b) Casado c) Conviviente d) Divorciado e) Viudo	a) Primaria b) Secundaria c) Técnico Superior e) Universitario f) Sin estudios	a) Dependiente b) Independiente c) Ninguno

#### II. CUESTIONARIO SERVQUAL MODIFICADO POR MINSA

Calidad de atención odontológica, percibida por el usuario externo del Centro de Salud "El Carmen- Olivo" de San Juan Bautista, Ica - 2023		RESPUESTA				
<p><b>Apreciado usuario: este cuestionario es anónimo y se utilizará solo para este trabajo de investigación</b></p> <p>A continuación, encontrará preguntas que están relacionadas con la calidad de atención odontológica percibida en el Centro de salud "El Carmen-Olivo" de San Juan Bautista, Ica.</p> <p>Se recomienda contestar a partir de su primera impresión, sin detenerse mucho en una pregunta, teniendo en cuenta de que en este cuestionario UD, debe marcar del 1 a 5 a cada una de las 22 preguntas que se formulan. Marque con una (X), la alternativa que crea conveniente, y no deje ninguna pregunta sin responder.</p>		1	2	3	4	5
N°	ESPECTATIVAS					
1	¿Un excelente consultorio odontológico debe cumplir con lo que ofrece?					
2	¿Un excelente consultorio odontológico debe cumplir con el horario establecido?					
3	¿El personal de un consultorio odontológico debe auxiliar y atender al paciente en el momento que lo necesita?					
4	¿El personal del consultorio odontológico debe tratarlo bien durante su permanencia?					
5	¿El consultorio odontológico debe contar con los medicamentos y materiales necesarios?					
6	¿El personal del consultorio odontológico debe informar a los pacientes a qué hora aproximadamente serán atendidos?					
7	¿El personal del consultorio odontológico debe responder rápidamente los pedidos y preocupaciones de los pacientes?					
8	¿El personal del consultorio odontológico debe estar dispuesto a ayudar a los pacientes?					
9	¿El sistema de atención del consultorio debe estar hecho para entregarle un buen servicio?					

Calidad de atención odontológica, percibida por el usuario externo del Centro de Salud "El Carmen- Olivo" de San Juan Bautista, Ica - 2023		RESPUESTA				
<p><b>Apreciado usuario: este cuestionario es anónimo y se utilizará solo para este trabajo de investigación</b></p> <p>A continuación, encontrará preguntas que están relacionadas con la calidad de atención odontológica percibida en el Centro de salud "El Carmen-Olivo" de San Juan Bautista, Ica.</p> <p>Se recomienda contestar a partir de su primera impresión, sin detenerse mucho en una pregunta, teniendo en cuenta de que en este cuestionario UD, debe marcar del 1 a 5 a cada una de las 22 preguntas que se formulan. Marque con una (X), la alternativa que crea conveniente, y no deje ninguna pregunta sin responder.</p>		1	2	3	4	5
N°	<b>ESPECTATIVAS</b>					
10	¿Los pacientes deben sentir que pueden confiar en el personal de este consultorio odontológico?					
11	¿El personal de este consultorio odontológico debe saber lo necesario para informar y orientar a los pacientes?					
12	¿El personal de este consultorio odontológico debe ser amable y atento?					
13	¿El personal de este consultorio odontológico debe brindarse ayuda entre compañeros para dar la mejor atención posible?					
14	¿El personal de este consultorio odontológico debe ser capaz de atender a cada paciente según su situación y características particulares?					
15	¿El personal de este consultorio odontológico debe pensar primero en el paciente?					
16	¿El personal de este consultorio odontológico debe tener la misma calidad de atención todo el tiempo?					
17	¿El personal de este consultorio odontológico debe tener una estrecha relación con sus pacientes?					
18	¿El consultorio odontológico debe tener los instrumentos, equipos y aparatos necesarios para sus tratamientos?					
19	¿El personal de este consultorio odontológico debe contar con instalaciones físicas, como ambientes cómodos y agradables?					
20	¿Todos los ambientes del consultorio odontológico deben estar limpios y presentables?					
21	¿La información sobre salud dental entregada por el personal debe ser clara y sin tecnicismos?					
22	¿El personal del consultorio odontológico debe utilizar un lenguaje adecuado para realizar la atención?					

Calidad de atención odontológica, percibida por el usuario externo del Centro de Salud "El Carmen- Olivo" de San Juan Bautista, Ica - 2023		RESPUESTA				
<p><b>Apreciado usuario: este cuestionario es anónimo y se utilizará solo para este trabajo de investigación</b></p> <p>A continuación, encontrará preguntas que están relacionadas con la calidad de atención odontológica percibida en el Centro de salud "El Carmen-Olivo" de San Juan Bautista, Ica.</p> <p>Se recomienda contestar a partir de su primera impresión, sin detenerse mucho en una pregunta, teniendo en cuenta de que en este cuestionario UD, debe marcar del 1 a 5 a cada una de las 22 preguntas que se formulan. Marque con una (X), la alternativa que crea conveniente, y no deje ninguna pregunta sin responder.</p>		1	2	3	4	5
N°	PERCEPCIONES					
1	¿El consultorio odontológico cumplió con lo que ofreció?					
2	¿El consultorio odontológico cumple con el horario establecido?					
3	¿El personal del consultorio odontológico auxilia y atiende al paciente en el momento?					
4	¿El personal del consultorio odontológico lo trató bien durante su permanencia?					
5	¿El consultorio odontológico cuenta con los medicamentos y materiales necesarios?					
6	¿El personal del consultorio odontológico informa a los pacientes a qué hora aproximadamente serán atendidos?					
7	¿El personal del consultorio odontológico responde rápidamente a los pedidos y preocupaciones de los pacientes?					
8	¿El personal del consultorio odontológico está dispuesto a ayudar a los pacientes?					
9	¿El sistema de atención del consultorio está hecho para entregarle un buen servicio?					

Calidad de atención odontológica, percibida por el usuario externo del Centro de Salud “El Carmen- Olivo” de San Juan Bautista, Ica - 2023		RESPUESTA				
<p><b>Apreciado usuario: este cuestionario es anónimo y se utilizará solo para este trabajo de investigación</b></p> <p>A continuación, encontrará preguntas que están relacionadas con la calidad de atención odontológica percibida en el Centro de salud “El Carmen-Olivo” de San Juan Bautista, Ica.</p> <p>Se recomienda contestar a partir de su primera impresión, sin detenerse mucho en una pregunta, teniendo en cuenta de que en este cuestionario UD, debe marcar del 1 a 5 a cada una de las 22 preguntas que se formulan. Marque con una (X), la alternativa que crea conveniente, y no deje ninguna pregunta sin responder.</p>		1	2	3	4	5
N°	PERCEPCIONES					
10	¿Los pacientes sienten que pueden confiar en el personal de este consultorio odontológico?					
11	¿El personal del consultorio odontológico sabe lo que es necesario para informar y orientar a los pacientes?					
12	¿El personal del consultorio odontológico es amable y atento?					
13	¿El personal del consultorio odontológico se ayuda entre compañeros para dar la mejor atención posible?					
14	¿El personal del consultorio odontológico es capaz de atender a cada paciente según su situación y característica particulares?					
15	¿En el consultorio odontológico se piensa primero en el paciente?					
16	¿El personal del consultorio odontológico tiene la misma calidad de atención todo el tiempo?					
17	¿El personal del consultorio odontológico tiene una estrecha relación con sus pacientes?					
18	¿El consultorio odontológico tiene los instrumentos, equipos y aparatos necesarios para sus tratamientos?					
19	¿El consultorio odontológico cuenta con ambientes cómodos y agradables?					
20	¿Todos los ambientes del consultorio odontológico están limpios y presentables?					
21	¿La información sobre salud dental entregado por el personal es clara y sin tecnicismos?					
22	¿El personal del consultorio utiliza un lenguaje adecuado para realizar la atención?					

¡Muchas gracias por su participación!

#### 8.4. Anexo N°4. Fichas de validación de instrumento

#### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA



**TITULO:** Calidad de atención odontológica, percibida por el usuario externo del Centro de Salud “El Carmen- Olivo” de San Juan Bautista, Ica - 2023

#### JUICIO DE EXPERTO

Estimado juez experto(a):

**Instrucción:** Luego de analizar y cotejar en instrumento de recolección de datos, se le solicita dar su opinión para la validez de aplicación, en base a su criterio y experiencia profesional y según los criterios descritos a continuación:

**NOTA:** Para cada criterio considere la escala del 1 al 5, donde:

1=Muy poco    2=Poco    3=Regular    4=Aceptable    5=Muy aceptable

CRITERIO DE VALIDEZ	PUNTUACIÓN					OBSERVACIONES
	1	2	3	4	5	
Validez de contenido					X	
Validez de criterio metodológico					X	
Validez de intención y objetividad de medición y observación					X	
Presentación y formalidad del instrumento					X	
<b>TOTAL</b>					X	

#### Puntuación

- De 4 a 11 : No válido, reformular
- De 12 a 14 : No válido, modificar
- De 15 a 17 : Válido, mejorar
- De 18 a 20 : Válido, aplicar

**FIRMA**

Apellidos y Nombres:	MG. C.D. Benavides Escriba, Victor Manuel
Grado académico:	Magister en Salud Pública
ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-1803-1476">0000-0002-1803-1476</a>

Validez del instrumento de investigación



UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA



**TITULO:** Calidad de atención odontológica, percibida por el usuario externo del Centro de Salud “El Carmen- Olivo” de San Juan Bautista, Ica - 2023

JUICIO DE EXPERTO

Estimado juez experto(a):

**Instrucción:** Luego de analizar y cotejar en instrumento de recolección de datos, se le solicita dar su opinión para la validez de aplicación, en base a su criterio y experiencia profesional y según los criterios descritos a continuación:

**NOTA:** Para cada criterio considere la escala del 1 al 5, donde:

1=Muy poco    2=Poco    3=Regular    4=Acceptable    5=Muy aceptable

CRITERIO DE VALIDEZ	PUNTUACIÓN					OBSERVACIONES
	1	2	3	4	5	
Validez de contenido					X	
Validez de criterio metodológico					X	
Validez de intención y objetividad de medición y observación					X	
Presentación y formalidad del instrumento					X	
<b>TOTAL</b>					20	

**Puntuación**

- De 4 a 11 : No válido, reformular
- De 12 a 14 : No válido, modificar
- De 15 a 17 : Válido, mejorar
- De 18 a 20 : Válido, aplicar

MINISTERIO DE SALUD  
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
 ICA  
 Dr. Mantuero Rojas Morales

FIRMA

Apellidos y Nombres:	Rojas Morales Mantuero
Grado académico:	DOCTOR SALUD PUBLICA
ORCID	0000-0001-6123-8547

Validez del instrumento de investigación



UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA



**TÍTULO:** Calidad de atención odontológica, percibida por el usuario externo del Centro de Salud “El Carmen- Olivo” de San Juan Bautista, Ica - 2023

JUICIO DE EXPERTO

Estimado juez experto(a):

**Instrucción:** Luego de analizar y cotejar en Instrumento de recolección de datos, se le solicita dar su opinión para la validez de aplicación, en base a su criterio y experiencia profesional y según los criterios descritos a continuación:

**NOTA:** Para cada criterio considere la escala del 1 al 5, donde:

1=Muy poco    2=Poco    3=Regular    4=Acceptable    5=Muy aceptable

CRITERIO DE VALIDEZ	PUNTUACIÓN					OBSERVACIONES
	1	2	3	4	5	
Validez de contenido					X	
Validez de criterio metodológico					X	
Validez de intención y objetividad de medición y observación					X	
Presentación y formalidad del instrumento					X	
<b>TOTAL</b>					20	

**Puntuación**

- De 4 a 11 : No válido, reformular
- De 12 a 14 : No válido, modificar
- De 15 a 17 : Válido, mejorar
- De 18 a 20 : Válido, aplicar

**FIRMA**

Apellidos y Nombres:	Tataje Napuri, Freddy Emilio
Grado académico:	DOCTOR SALUD PÚBLICA
ORCID	0000-0002-9013.

Validez del instrumento de investigación



UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA



**TITULO:** Calidad de atención odontológica, percibida por el usuario externo del Centro de Salud “El Carmen- Olivo” de San Juan Bautista, Ica - 2023

**JUICIO DE EXPERTO**

Estimado juez experto(a):

**Instrucción:** Luego de analizar y cotejar en instrumento de recolección de datos, se le solicita dar su opinión para la validez de aplicación, en base a su criterio y experiencia profesional y según los criterios descritos a continuación:

**NOTA:** Para cada criterio considere la escala del 1 al 5, donde:

1=Muy poco    2=Poco    3=Regular    4=Aceptable    5=Muy aceptable

CRITERIO DE VALIDEZ	PUNTUACIÓN					OBSERVACIONES
	1	2	3	4	5	
Validez de contenido					X	
Validez de criterio metodológico					X	
Validez de intención y objetividad de medición y observación					X	
Presentación y formalidad del instrumento					X	
<b>TOTAL</b>					20	

**Puntuación**

- De 4 a 11 : No válido, reformular
- De 12 a 14 : No válido, modificar
- De 15 a 17 : Válido, mejorar
- De 18 a 20 : Válido, aplicar

**FIRMA**

Apellidos y Nombres:	Maspallanes Rojas José Benjamín
Grado académico:	DOCTOR EN SALUD PÚBLICA
ORCID	0000-0003-2013-7189

## 8.5. Anexo N°5. Solicitud y firma de autorización para Ejecución de Proyecto de Tesis



**UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"**  
**FACULTAD DE ODONTOLÓGIA**  
Escuela Profesional de Odontología

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

**SOLICITO** : Permiso para realizar Trabajo de investigación

**SEÑORA:**

**Q.F. CYNTHIA CORREA PÉREZ**

Jefa del Centro de Salud "El Carmen - Olivo" de San Juan Bautista, Ica

Yo, **CAYAMPI FAJARDO, ELIZABETH NICOLL**, identificada con DNI N°71874081, con código universitario N°20172478, domiciliada en URB. San Idelfonso KD-08 La Tinguiña, Ica; antes usted, con el debido respeto, me presento y expongo:

Que, habiendo culminado la carrera profesional de Odontología, en la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica, solicito su valioso permiso para realizar mi trabajo de investigación, titulado: **CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA, PERCIBIDA POR EL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO DE SALUD "EL CARMEN - OLIVO" DE SAN JUAN BAUTISTA, ICA - 2023**, de manera presencial, el cual tiene por fin, optar el título de Cirujano Dentista.

**POR LO EXPUESTO:**

Ruego a usted, y agradezco de antemano, tenga a bien acceder a mi petición por ser de mucha urgencia y justicia que espero alcanzar.

Ica, 21 de octubre del 2024

Bach, Cayampi Fajardo, Elizabeth Nicoll

**DNI N°71874081**

CLAS "EL CARMEN - OLIVO -

Q.F. Cynthia Correa Pérez

**DNI N° 40030869**

Anexo N°6. Constancia de ejecución de Proyecto de Tesis



Centro de Salud  
"El Carmen – Olivo"  
Caserío El Carmen-Olivo s/n – San Juan Bautista, Ica



**"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"**

**CONSTANCIA  
DE DESARROLLO DE TESIS**

**JEFA ENCARGADA DEL CENTRO DE SALUD  
"EL CARMEN-OLIVO":  
Q.F. Cynthia Correa Pérez**

*Hace constar:*

Que, la egresada de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica, **ELIZABETH NICOLL CAYAMPI FAJARDO**, identificada con **DNI N°71874081** y **Cód. Univ. 20172478**, desarrolló su tesis, titulada: "Calidad de atención odontológica, percibida por el usuario externo del Centro de Salud "El Carmen-Olivo" de San Juan Bautista, Ica - 2023", en nuestro centro de salud, durante todo el mes de octubre, demostrando **RESPONSABILIDAD, PROFESIONALISMO Y CALIDEZ**, hacia nuestros pacientes y personal.

Se expide la presente para los fines pertinentes.

Ica, 04 de noviembre del 2024

ACLAS "EL CARMEN OLIVO"  
*Cynthia Correa Pérez*  
.....  
CYNTHIA YACORI CORREA PÉREZ  
Q.F. Cynthia Correa Pérez

DNI N° 40030869

*Milagros Marticorena Monge*  
Milagros Marticorena Monge  
CIRUJANO DENTISTA  
C.O.P. 31108

Dra. Milagros Marticorena Monge

DNI N° 46081024

*Rosario Albuja Cornejo*  
.....  
Dra. Rosario Albuja Cornejo  
DNI N°21565106

### 8.6. Anexo N°7. Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis	Variable	Metodología
<p>¿Cuál es la calidad de atención odontológica, percibida por el usuario externo del Centro de Salud “El Carmen-Olivo” de San Juan Bautista Ica - 2023?</p> <p><b>Problemas específicos.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuál es la calidad de atención odontológica según la fiabilidad percibida por el usuario externo del Centro de Salud “El Carmen- Olivo” de San Juan Bautista Ica – 2023?</li> <li>2. ¿Cuál es la calidad de atención odontológica según la capacidad de respuesta, percibida por el usuario externo del Centro de Salud “El Carmen- Olivo” de San Juan Bautista Ica – 2023?</li> <li>3. ¿Cuál es la calidad de atención odontológica según la seguridad, percibida por el usuario externo del Centro de Salud “El Carmen- Olivo” de San Juan Bautista Ica – 2023?</li> <li>4. ¿Cuál es la calidad de atención odontológica según la empatía, percibida por el usuario externo del Centro de Salud “El Carmen- Olivo” de San Juan Bautista Ica – 2023?</li> </ol>	<p>Valorar la calidad de atención odontológica percibida por usuarios externos del Centro de Salud “El Carmen – Olivo”, San Juan Bautista, Ica – 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determinar la calidad de atención odontológica, según la fiabilidad, percibida por usuarios externos del Centro de Salud “El Carmen – Olivo”, San Juan Bautista, Ica – 2023.</li> <li>2. Determinar la calidad de atención odontológica, según la capacidad de respuesta, percibida por usuarios externos del Centro de Salud “El Carmen – Olivo”, San Juan Bautista, Ica – 2023.</li> <li>3. Determinar la calidad de atención odontológica, según la seguridad, percibida por usuarios externos del Centro de Salud “El Carmen – Olivo”, San Juan Bautista, Ica – 2023.</li> <li>4. Determinar la calidad de atención odontológica, según la empatía, percibida por usuarios externos del</li> </ol>	<p>No aplica por ser una investigación de nivel descriptivo.</p>	<p><b>Variable independiente</b> Calidad de atención odontológica.</p> <p><b>Dimensiones:</b> Fiabilidad (Preguntas 1, 2, 3, 4, 5). Capacidad de respuesta (Preguntas 6, 7, 8, 9). Seguridad (Preguntas 10, 11, 12, 13). Empatía (Preguntas 14, 15, 16, 17, 18). Aspectos tangibles (Preguntas 19, 20, 21, 22).</p>	<p><b>Tipo y diseño de investigación.</b> Investigación de nivel descriptivo. Diseño no experimental, observacional, prospectivo, transversal. Enfoque cuantitativo.</p> <p><b>Población.</b> 288 usuarios que asistieron al servicio de Odontología del centro de salud “Carmen-El olivo” durante el año 2023</p> <p><b>Muestra.</b> 165 usuarios externos que acuden al Servicio de Odontología del Centro de Salud “El Carmen-Olivo”, San Juan Bautista.</p> <p><b>Muestreo</b> Muestreo probabilístico aleatorio simple.</p> <p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Análisis estadístico</b> Microsoft Excel versión 16 (resultados de encuesta SERVQUAL) Statistical Package for Social Sciences (SPSS) versión 26.0 (edad, sexo, estado civil, grado de instrucción, ocupación).</p> <p><b>Instrumentos.</b> Formulario SERVQUAL, adaptado por el MINSA, impreso.</p>

<p>5. ¿Cuál es la calidad de atención odontológica según aspectos tangibles, percibida por el usuario externo del Centro de Salud “El Carmen-Olivo” de San Juan Bautista Ica – 2023?</p>	<p>Centro de Salud “El Carmen – Olivo”, San Juan Bautista, Ica – 2023.</p> <p>5. Determinar la calidad de atención odontológica, según aspectos tangibles, percibida por usuarios externos del Centro de Salud “El Carmen – Olivo”, San Juan Bautista, Ica – 2023.</p>			<p><b>Validez</b> Prueba estadística “V” de Aiken = 1  (“fiabilidad alta”)</p>
--	--	--	--	--

## 8.7. Anexo N°7. Fiabilidad del instrumento

### PRUEBA DE “V” DE AIKEN

El cuestionario SERVQUAL cuenta con validación y confiabilidad, lo cual sugiere que en muchos estudios anteriores ha logrado medir el nivel de satisfacción de los usuarios con objetividad; y, además, fue modificado por el MINSA para realizar mejoras, control y adecuamiento en todos los niveles de atención en el país. Sin embargo, para fines de la investigación y adaptación a la muestra, fue pasado una vez más por el juicio de 3 expertos Cirujanos dentistas con grado de maestría y doctorado, así como un especialista, para reconfirmar la validez del instrumento debido a ciertas modificaciones que se hicieron.

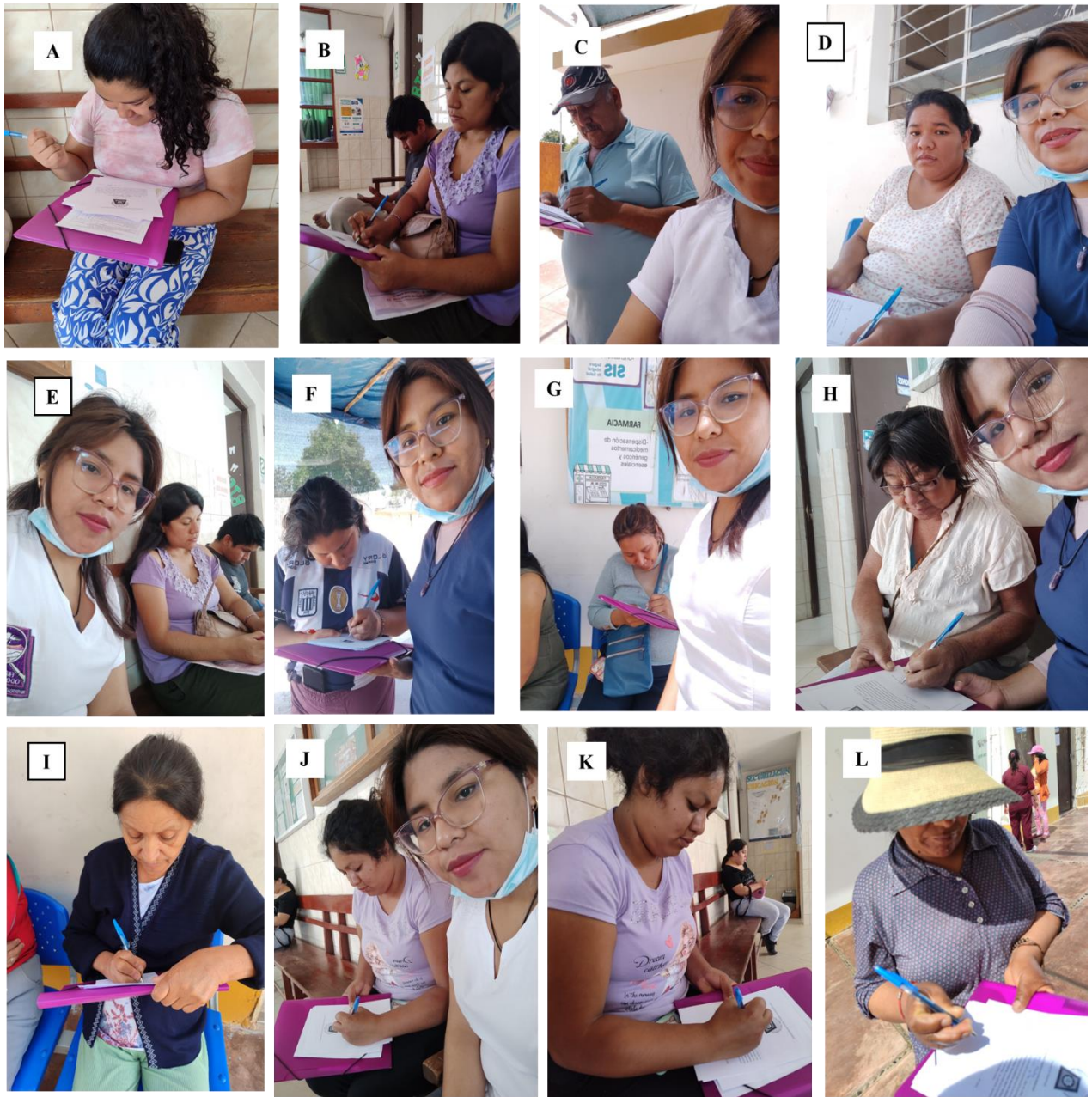
PRUEBA DE "V" DE AIKEN	
CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA PERCIBIDA POR EL USUARIO EXTERNO	
PROMEDIO DEL EXPERTO 1	5
PROMEDIO DEL EXPERTO 2	5
PROMEDIO DEL EXPERTO 3	5
PROMEDIO DEL EXPERTO 4	5
$V = \frac{\sum(X - 1)}{n(k - 1)}$	
Donde:	
<ul style="list-style-type: none"><li>• <math>\bar{X}</math>: Puntuación dada por cada experto para el ítem.</li><li>• <math>n</math>: Número de expertos (en este caso, 3).</li><li>• <math>k</math>: Número de puntos en la escala (por ejemplo, si es de 1 a 5, <math>k = 5</math>).</li></ul>	
Cálculo de la V de Aiken	1

El análisis de la prueba se realizó en el programa Microsoft Excel Versión 16, en el que se obtuvo un valor de 1, lo que se considera como una “fiabilidad alta”, de acuerdo a la aproximación más cercana al valor 1.

### 8.8. Anexo N°8. Evidencias fotográficas



**Imagen 1: Fotos A, B, C, D, E, F, G, H, I.** Usuarios externos del Centro de Salud “El Carmen-Olivo”, San Juan Bautista de Ica, resolviendo la encuesta SERVQUAL dentro de las instalaciones, en las dos partes de expectativas y percepciones.

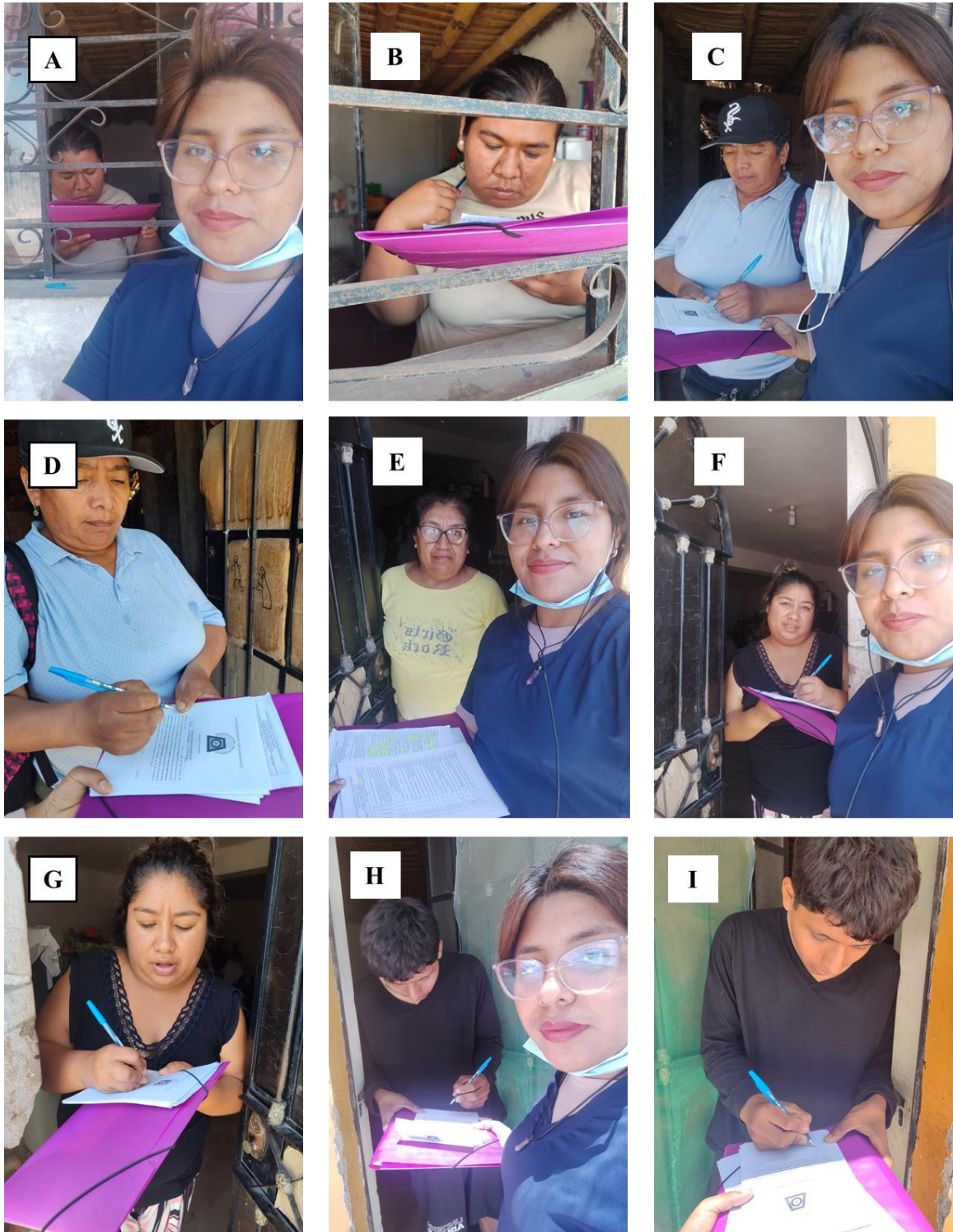


**Imagen 2:** Fotos *A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L*. Investigadora llevando a cabo la recolección de datos en los usuarios externos del Centro de Salud “El Carmen-Olivo”, San Juan Bautista de Ica, resolviendo la encuesta SERVQUAL dentro de las instalaciones, los días miércoles y viernes acordados con la jefa del centro.



**Imagen 3: Fotos A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L.** Investigadora llevando a cabo la recolección de datos en los usuarios externos del Centro de Salud “El Carmen-Olivo”, San Juan Bautista de Ica, resolviendo la encuesta SERVQUAL dentro de las instalaciones, los días lunes y martes acordados.

**Imagen 4: Fotos A, B, C, D, E, F, G, H, I.** Investigadora llevando a cabo la recolección de datos en los usuarios externos **RECURRENTE**s en el Servicio de Odontología del Centro de Salud “El Carmen-Olivo”, San Juan Bautista de Ica, resolviendo la encuesta SERVQUAL, en sus respectivos hogares (fuera de las instalaciones del centro), a través de una lista de contacto brindada por el mismo servicio.





**Imagen 5: Fotos A, B, C, D, E, F, G, H, I. Días martes y miércoles:** Investigadora llevando a cabo la recolección de datos en los usuarios externos *RECURRENTE*s en el Servicio de Odontología del Centro de Salud “El Carmen-Olivo”, San Juan Bautista de Ica, resolviendo la encuesta SERVQUAL en sus respectivos hogares (fuera de las instalaciones del centro), a través de una lista de contacto brindada por el mismo servicio.



**Imagen 6: Fotos A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L. Días jueves y viernes:** Investigadora llevando a cabo la recolección de datos en los usuarios externos **RECURRENTE**s en el Servicio de Odontología del Centro de Salud “El Carmen-Olivo”, San Juan Bautista de Ica, resolviendo la encuesta SERVQUAL en sus respectivos hogares (fuera de las instalaciones del centro), a través de una lista de contacto brindada por el mismo servicio.



**Imagen 7.** Lugar en donde se llevó a cabo la investigación: Centro de Salud “El Carmen-Olivo” de San Juan Bautista, Ica.