



UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela académico profesional de Odontología

TESIS

**“CATEGORIZACIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS
CONSULTORIOS DENTALES EN LA CIUDAD DE HUACHO, 2021”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE PROFESIONAL DE CIRUJANO
DENTISTA**

AUTOR:

ALEXIS DELGADO SÁNCHEZ

LIMA - PERÚ

2021

Tesis

Categorización y calidad de atención de los consultorios dentales en
la ciudad de Huacho, 2021.

Línea de investigación general

Sistema de salud

Línea de investigación específica

Sistema de salud

ASESORA:

Mg. CD. Araujo Farje Jéssica Jazmín

Código Orcid:

<https://orcid.org/0000-0003-0219-3582>

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mi familia, en especial a mis padres, Alejandro Delgado y Catalina Sanchez.

AGRADECIMIENTOS

A mi asesora la Dra Jéssica Araujo Farje, Por brindarme su apoyo en el desarrollo de este trabajo de investigación.

MIEMBROS DEL JURADO

- Asesora** : Mg.CD. Araujo Farje, Jéssica Jazmín
- Presidente** : Dra. CD. Aguirre Morales, Anita Kori
- Secretaria** : Dra. CD. Chanamé Marín, Ann Rosemary
- Vocal** : Mg. CD. Torres Pariona, David Arturo

INDICE

| | |
|---|-----------|
| CAPITULO I: EL PROBLEMA | 13 |
| 1.1. Planteamiento del problema..... | 13 |
| 1.2. Formulación del problema | 14 |
| 1.2.1 Problema General..... | 14 |
| 1.2.2 Problemas específicos | 15 |
| 1.3. Objetivos de la investigación | 15 |
| 1.3.1 General | 15 |
| 1.3.2 Específicos..... | 15 |
| 1.4 Justificación..... | 16 |
| 1.4.1 Teórica..... | 16 |
| 1.4.2 Metodológica | 17 |
| 1.4.3 Práctica | 17 |
| 1.5. Delimitación de la investigación | 18 |
| 1.5.1 Temporal..... | 18 |
| 1.5.2 Espacial..... | 18 |
| 1.5.3 Recursos | 18 |
| 2. CAPITULO II. MARCO TEÓRICO | 19 |
| 2.1. Antecedentes | 19 |
| 2.2. Bases teóricas | 24 |
| 2.3. Formulacion de Hipótesis | 35 |
| 2.3.1. Hipótesis general..... | 35 |
| 2.3.2. Hipótesis específicas | 35 |

| | |
|--|-----------|
| 3. CAPITULO III: DISEÑO Y MÉTODO | 37 |
| 3.1. Método de la investigación | 37 |
| 3.2. Enfoque de la investigación | 37 |
| 3.3. Tipo de la investigación..... | 37 |
| 3.4. Diseño de la investigación | 37 |
| 3.5. Población, muestra y muestreo..... | 38 |
| 3.6. Variables y operacionalización | 40 |
| 3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 42 |
| 3.7.1 Técnica | 42 |
| 3.7.2 Descripción de instrumentos..... | 43 |
| 3.7.3 Validación..... | 46 |
| 3.7.4 Confiabilidad | 46 |
| 3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos | 46 |
| 3.9. Aspectos éticos | 46 |
| 4. CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS..... | 48 |
| 4.1 Resultados..... | 48 |
| 4.1.1 Análisis descriptivos de los resultados..... | 48 |
| 4.1.2 Prueba de hipótesis..... | 60 |
| 4.1.3 Discusión..... | 67 |
| 5. CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 70 |
| 5.1 Conclusiones..... | 70 |
| 5.2 Recomendaciones..... | 70 |

| | |
|-------------------------|-----------|
| REFERENCIAS..... | 71 |
|-------------------------|-----------|

| | |
|---------------|-----------|
| ANEXOS | 76 |
|---------------|-----------|

| | |
|------------|----|
| Nº 1 | 77 |
| Nº 2 | 80 |
| Nº 3 | 83 |
| Nº 4 | 89 |
| Nº 5 | 95 |
| Nº 6..... | 96 |
| Nº 7..... | 97 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1.- Distribución porcentual de la categorización de los consultorios dentales y la calidad de atención en la ciudad de Huacho, 2021. | 48 |
| Tabla 2.- Distribución porcentual de la categorización y los elementos tangibles en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021. | 50 |
| Tabla 3.- Distribución porcentual de la categorización y la fiabilidad en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021. | 52 |
| Tabla 4.- Distribución porcentual de la categorización y la capacidad de respuesta en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021. | 54 |
| Tabla 5.- Distribución porcentual de la categorización y la seguridad en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021. | 56 |
| Tabla 6.- Distribución porcentual de la categorización y la empatía en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021. | 58 |
| Tabla 7. Prueba de Rho de Spearman para la categorización de los consultorios dentales y la calidad de atención, en la ciudad de Huacho, 2021. | 61 |
| Tabla 8. Prueba de Rho de Spearman para la categorización de los consultorios dentales y los elementos tangibles, en la ciudad de Huacho, 2021. | 62 |
| Tabla 9. Prueba de Rho de Spearman para la categorización de los consultorios dentales y fiabilidad, en la ciudad de Huacho, 2021. | 63 |
| Tabla 10. Prueba de Rho de Spearman para la categorización de los consultorios dentales y la capacidad de respuesta, en la ciudad de Huacho, 2021. | 64 |
| Tabla 11. Prueba de Rho de Spearman para la categorización de los consultorios dentales y la seguridad, en la ciudad de Huacho, 2021. | 65 |
| Tabla 12. Prueba de Rho de Spearman para la categorización de los consultorios dentales y la empatía, en la ciudad de Huacho, 2021. | 66 |

INDICE DE GRAFICOS

| | |
|--|----|
| Gráfico 1.- Distribución porcentual de la categorización de los consultorios dentales y la calidad de atención en la ciudad de Huacho, 2021. | 49 |
| Gráfico 2.- Distribución porcentual de la categorización y los elementos tangibles en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021. | 51 |
| Gráfico 3.- Distribución porcentual de la categorización y la fiabilidad en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021. | 53 |
| Gráfico 4.- Distribución porcentual de la categorización y la capacidad de respuesta en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021. | 55 |
| Gráfico 5.- Distribución porcentual de la categorización y la seguridad en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021. | 57 |
| Gráfico 6.- Distribución porcentual de la categorización y la empatía en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021. | 59 |

RESUMEN

La investigación presentó como finalidad establecer la relación existente entre la categorización de los consultorios dentales y la calidad de atención en la ciudad de Huacho, 2021. **Materiales y métodos:** Es un estudio de tipo básica, presentando un enfoque de tipo cuantitativo, prospectivo de corte transversal, descriptivo y diseño no experimental y se evaluaron a 119 pacientes atendidos en 5 consultorios dentales de la ciudad de Huacho en el 2021; empleó la técnica de la encuesta usando un cuestionario el cual presentó una serie de preguntas que se diseñaron en una escala de Likert las cuales se orientaron en base a la calidad de atención; en el análisis estadístico se utilizó la prueba estadística de Chi cuadrado. **Resultados:** En donde se encontraron que respecto a la calidad de atención recibida según categorización de Minsa , los pacientes que manifestaron calidad alta el 30.3% (36 pacientes) se atendieron en consultorio con categorización y el 19.3% (23 pacientes) en uno sin categorización; verificando una asociación significativa entre las variables, Así mismo se evidenció que el valor de Rho es de 0.177 indicando que las variables presentan una correlación positiva muy débil y el valor de p (0.040) es menor a 0.05 el cual menciona que una relación existente entre las variables. **Conclusiones:** hay una relación significativamente positiva muy débil entre la categorización de los consultorios dentales y la calidad de atención, en la ciudad de Huacho, 2021.

Palabras clave: Calidad de atención de salud, Elementos, Capacidad de respuesta, Empatía, Seguridad.

ABSTRACT

The purpose of the research was to establish the relationship between the categorization of dental offices and the quality of care in the city of Huacho, 2021. Materials and methods: It is a basic study, presenting a quantitative, prospective cutting approach cross-sectional, descriptive and non-experimental design and 119 patients attended in 5 dental offices in the city of Huacho in 2021 were evaluated; used the survey technique using a questionnaire which presented a series of questions that were designed on a Likert scale which were oriented based on the quality of care; In the statistical analysis, the statistical test of Chi square was used. Results: Where it was found that regarding the quality of care received according to the Minsa categorization, 30.3% (36 patients) of the patients who manifested high quality were seen in an office with categorization and 19.3% (23 patients) in one without categorization ; verifying a significant association between the variables, it was also evidenced that the value of Rho is 0.177 indicating that the variables present a very weak positive correlation and the value of p (0.040) is less than 0.05 which mentions that an existing relationship between variables. Conclusions: there is a very weak, significantly positive relationship between the categorization of dental offices and the quality of care, in the city of Huacho, 2021.

Keywords: Quality of health care, Elements, Responsiveness, Empathy, Safety.

INTRODUCCIÓN

Desde el momento en el que se originó la atención en los servicios públicos hasta estos días, se ha incrementado la demanda del servicio básico de salud y casi siempre la población exige una mejor calidad de atención en las distintas unidades de atención en salud. La evaluación sobre la calidad de esa atención, así como el saber cómo funciona ha sido de gran interés últimamente. Es así que los organismos e instituciones prestadoras de los servicios de salud van a depender mucho de los pacientes quienes son los usuarios en dichos lugares, uno de los tantos objetivos se trata de obtener un nivel aceptablemente mejorado del servicio de salud sobre todo en odontología, desde ahí es importante que se cumpla con todos lo propuesto y superar las expectativas del paciente en cuanto a la calidad de atención, el objetivo de estudio es conocer la relación que existe entre la categorización de los consultorios dentales y la calidad de atención en la ciudad de Huacho, 2021.

En la presente investigación se explica todo el proceso, en el capítulo I se menciona el problema principal y la finalidad del estudio, así como la justificación e importancia para realizarlo. En el capítulo II se mencionaron los distintos antecedentes del estudio y las bases teóricas necesarias para entender y formular las hipótesis. En el capítulo III se describe la metodología del estudio, así como el enfoque y tipo de estudio al cual pertenece, se menciona a la población que formó parte del estudio y a las variables, se describe al instrumento que se empleó para la recolección de información. En el capítulo IV se mencionan a los resultados por medio de gráficos y tablas, en el capítulo V se desarrollan las conclusiones más importantes y la recomendación final, finalmente se presenta la bibliografía consultada y los anexos.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.- Planteamiento del Problema

En los últimos años la calidad ha ido evolucionando y se considera como un pilar muy importante en las prestaciones básicas de los servicios de salud, esta se considera como uno de los requisitos que se encuentran destinados a ofrecer la seguridad y disminuir los diferentes riesgos que se puedan encontrar, se planteó el hecho de contar como un sistema de gestión sobre la calidad en cada una de la entidades prestadoras de servicio de salud y que permitan una supervisión además de ser reguladas de forma constante para obtener un mejoramiento en la calidad.¹

El ente máximo de la salud, Organización Mundial de la Salud (OMS), establece que cuando hay una prestación de servicios sanitarios esta debería de cubrir todas las necesidades de los pacientes a nivel grupal, poblacional, en todos los niveles de salud, también menciona que es importante destinar los recursos a tiempo garantizando la seguridad y la calidad del servicio, esto se podrá evidenciar en la eficiencia, eficacia y costo.²

Desde el momento en el que se crearon los servicios de atención de salud públicos, las demandas han ido en gran aumento ya que la comunidad va creciendo y los ciudadanos exigen un nivel superior de calidad en los servicios. La calidad se valora mucho en el área de salud muchos autores han mostrado interés en ella y han desarrollado diversos trabajos afines a la eficacia sobre esta en los diferentes centros de salud.³

Es importante que se logre conocer como el personal asistencial médico interactúa además de conocer cuánto tiempo le toma atender una consulta, la espera del mismo paciente, la privacidad y todo aquello a lo que se encuentra expuesto.⁴

La calidad se podría decir en atención que es como se están brindando los servicios, esto constituye una información muy importante ya que va a permitir que las deficiencias se solucionen de una mejor manera y así se puedan cubrir las demandas del área de salud.^{5,6}

De modo que se considera a los centros como dependientes de las personas, este es el desafío más grande ya que el obtener un buen nivel de calidad es la meta en todas las áreas sobre todo en odontología, es por ello que se debe de tratar de cumplir con las expectativas del paciente y de esa manera aumentara la satisfacción de este por la calidad de servicio adquirido⁷.

Con respecto a América Latina, sobre todo en países como Bolivia, Chile, Colombia, Paraguay, Panamá, Argentina y Republica Dominicana, existe la misma problemática respecto a la calidad de atención, donde resaltan el déficit en la eficiencia, equidad, infraestructura y limitación al acceso al sistema de salud. Con deficiencias en los componentes proceso, estructura y resultado en Latinoamérica, se recomiendan métodos de análisis sobre calidad y desempeño de los servicios prestadores de salud ya abordados en algunas publicaciones⁸. Aquellas naciones latinoamericanas tuvieron la visión de mejorar la calidad de servicio a través de reformas con una atención equitativa e igualitaria en sistema privado y público, y buscan mejorar los procesos y técnicas de los prestadores de servicios de salud, tanto en su estructura, equipamiento, preparación y recursos humanos, con la finalidad de alcanzar una mejor accesibilidad en atención y calidad en salud^{8,9}.

En relación a Perú, el Ministerio de Salud, a través de su sistema de gestión de calidad (SGC), tiene una especial consideración para el acceso de una atención de calidad como principio y derecho básico; determina y establece que todo el accionar de la atención abarca la preparación técnico-científica, humanizada y material con lo cual se busca satisfacer las expectativas del paciente. Adicionalmente, tiene en consideración el brindar información de manera sencilla y oportuna, con estudio de seguimiento y deja evidencias del trato buscando la mejor calidad posible¹⁰.

El consultorio odontológico se considera como una pequeña empresa que tiene mucha rentabilidad, es importante que el cirujano dentista planifique y sea muy ordenado en su ejercicio laboral, se tiene que ir cumpliendo con los requisitos que solicita el COP y todos los permisos necesarios, en este trabajo de investigación se mencionara todo ello y lo importante que es saber aquello.

Debido de ahí el motivo por el cual presenta este proyecto de investigación, intenta tener un dato estadístico real en cuanto a la certificación y documentación legal, en cómo se encuentra los consultorios en la ciudad de Huacho y cuantos se encuentran categorizadas.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Qué relación existe entre la categorización de los consultorios dentales y la calidad de atención en la ciudad de Huacho, 2021?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿Cuál es la relación entre la categorización y los elementos tangibles en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021?
- ¿Cuál es la relación entre la categorización y la fiabilidad en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021?
- ¿Cuál es la relación entre la categorización y la capacidad de respuesta en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021?

- ¿Cuál es la relación entre la categorización y la seguridad en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021?
- ¿Cuál es la relación entre la categorización y la empatía en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer la relación existente entre la categorización de los consultorios dentales y la calidad de atención en la ciudad de Huacho, 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la categorización y los elementos tangibles en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021.
- Determinar relación entre la categorización y la fiabilidad en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021.
- Determinar la relación entre la categorización y la capacidad de respuesta en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021.
- Determinar la relación entre la categorización y la seguridad en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021.
- Determinar la relación entre la categorización y la empatía en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021.

1.4. Justificación

1.4.1 Teórica

El Ministerio de Salud, a través de su sistema de gestión de calidad (SGC), exige un gran nivel de calidad para que se puedan optimizar las gestiones que se encuentran actualmente disponible, si estos obtienen una aceptación entonces la eficacia se podrá contribuir remediando una de la tantas necesidades y es por ello que los refuerzos realizados se centran en valorar la “calidad de asistencia” desde la perspectiva del conocimiento del paciente, conseguir al que se beneficie es fácil sobre todo obteniendo los conocimientos y la actitud de los mismos que serán beneficiados logrando satisfacer sus necesidades y superando las expectativas de los mismos.

1.4.2 Metodológica

Este estudio debido a su tema de gran interés resultó motivador para los demás odontólogos a conocer y realizar estrategias que aporten y mejoren a la atención y manejo del paciente, los resultados que se obtengan van a servir como un antecedente y las conclusiones expuestas serán una contribución para dar inicio a nuevas políticas sobre la calidad de atención.

1.4.3 Práctica:

La investigación busca reconocer las posibles deficiencias al momento de atender de pacientes en los consultorios de la ciudad de Huacho según la categorización de los mismos.

Así mismo, se podría estar presentando una posible mejora para la atención de los pacientes y la importancia de la categorización, este trabajo fue importante para garantizar una mejora en la situación socio-competitiva de los consultorios de la ciudad de Huacho.

1.5. Limitación de la investigación

1.5.1 Temporal

El presente estudio se ejecutó en la ciudad de Huacho en los meses de julio – agosto del 2021.

1.5.2 Espacial

Este proyecto se diseñó y desarrolló en la ciudad de Huacho

1.5.3 Recursos

Se pudo disponer de los recursos económicos adecuados y logísticos para elaborar y desarrollar el proyecto.

CAPITULO II: MARCO TEÒRICO

2.1. Antecedentes

Rentería (2020). Chiclayo. La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de calidad de atención a pacientes de un centro especializado en formación odontológica (CEFO), USAT, Chiclayo, periodo mayo-julio, 2019 y respecto a la metodología, el estudio es de tipo descriptivo y de corte transversal. La población estuvo conformada por 260 pacientes que cumplieron con los siguientes criterios de selección: pacientes mayores de 18 años, que por lo menos hayan recibido un tratamiento odontológico en el CEFO. Se excluyeron a los pacientes que presentaron alguna discapacidad que les impida llenar el cuestionario. Se aplicó el cuestionario adaptado, según la escala de Servqual, el mismo que fue validado por juicio de expertos y sometido a una validación cuantitativa. Dicho cuestionario fue llenado en un tiempo no mayor a 10 minutos, se les explicó el propósito del estudio a los participantes y firmaron un consentimiento informado aceptando su participación en la investigación. Los datos obtenidos fueron almacenados en una base de datos del programa Excel y luego analizados con una estadística descriptiva, mediante frecuencias y porcentajes. En los resultados se conoció que el 74% se encontraba muy satisfecho, el 25% estaba solo satisfecho y solo el 1% manifestó sentirse indiferente con la atención. Los varones presentaron mayor insatisfacción que las mujeres, 71% y 3% respectivamente, en conclusión los pacientes que acuden al CEFO están satisfechos con la atención recibida¹¹.

Arias (2019). Tingo María. En su tesis tuvo como objetivo determinar la correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de las clínicas dentales de la ciudad de Tingo María. El estudio fue transversal, y se evaluó el nivel de satisfacción de los clientes mediante el cuestionario SERVQUAL adaptado, fueron 19 indicadores para antes y 19 indicadores para después del uso del servicio. Luego del análisis se concluyó que la calidad

de servicio y la satisfacción de los clientes tiene una relación directa y significativa, calificada como baja baja ($r_s = 0.320$). En cuanto a las expectativas versus las percepciones se concluye que hay diferencia significativa positiva entre los promedios de la calidad de servicio antes y después del uso del servicio odontológico de las clínicas dentales de la ciudad de Tingo María, obteniéndose como resultado un P valor menor a 0.05, a través de la prueba de Wilcoxon ($0.000 < 0.005$). Las dimensiones elementos tangibles, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad mostraron diferencias para antes y después del uso del servicio odontológico, por ende, existe relación¹².

Bazán (2019) Lima. Presentó como objetivo conocer la calidad de atención en los pacientes que acuden a una clínica docente, se evaluó a 95 usuarios externos utilizando listas de cotejo y la norma sobre bioseguridad del MINSA, fue un estudio básico o sustantivo, porque se recogieron datos de la realidad, con un diseño no experimental porque las variables no fueron manipuladas por el investigador y es transeccional dado que la información recibida por la Unidad de Análisis fue en un solo momento y con un nivel exploratorio-descriptivo, en virtud que se enmarca sobre un tema poco estudiado, donde los resultados contribuyen a obtener una visión aproximada del objeto de estudio. Se tomó en cuenta los usuarios que acudieron durante el mes de junio de 2018, la muestra fue de 95 usuarios externos. Los instrumentos para la recolección de datos fueron listas de cotejo basadas en la norma de infraestructura y equipamiento de los establecimientos del primer nivel de atención y la norma técnica de bioseguridad en odontología, ambos del Ministerio de Salud del Perú. Se utilizó la encuesta de SERVQHOS y se procedió con la creación de una hoja de cálculo en el programa estadístico SPSS 23 versión en español y el programa del Microsoft Excel. en los resultados se llegó a observar que 62.5% de los pacientes tuvo una percepción regular, el 25% tiene una buena percepción y el 12.5% presenta un nivel muy malo. La clínica a la evaluación si cumplía con todos los requisitos necesarios de documentación e infraestructura

así como los recursos humanos para la atención del paciente, esto permitió llegar a la conclusión que la calidad respecto a la atención en dicho centro es regular¹³.

Mitma (2019) Lima. Buscó determinar la calidad de atención en una clínica odontológica en la ciudad de Lima, para ello se evaluó a 134 pacientes de 22 y 39 años, se les dio el cuestionario SERVQUAL, El estudio de investigación fue observacional, descriptivo, prospectivo y de corte transversal. El tamaño de muestra corresponde a 134 pacientes, en edades comprendidas entre 22 y 39 años. A quienes se les aplicó el instrumento del SERVQUAL, el mismo que sirve para evaluar la “calidad del servicio” brindado de parte de las empresas, tanto para el recojo de la información se utilizó este cuestionario. Los resultados demostraron que un gran porcentaje de los pacientes tienen una satisfacción buena en relación a los servicios (59%), el 43% son varones y el 57% son mujeres. Se pudo conocer también una pequeña relación estadística entre la calidad de atención percibida y el grado de instrucción ya que el 48% presentaba estudios superiores, el 77% de los pacientes mencionaran que toman en cuenta todo lo explicado por el cirujano dentista y el 65% presenta un inconformidad, estos valores permiten que el autor concluya mencionando que los pacientes se encuentran satisfechos con los sucedido en las atenciones¹⁴.

Díaz (2018) Lima. Tuvo como objetivo general, describir las principales características de la Gestión de Calidad y la competitividad, en las MYPES del sector servicio – rubro consultorios odontológicos de la Provincia de Huaral, 2018. Se realizó un estudio descriptivo, se evaluó a 10 Mypes, aplicándoles un cuestionario de 21 preguntas. Se encontró que la mayoría de los empresarios son adultos con una edad promedio (80%) y el 20% de ellos son adultos mayores, el 100% presenta estudios completos. En relación al tiempo de trabajo del trabajo el 100% tiene más de 01 año y el 50% están en puestos de trabajo de forma permanente, el 70% tiene entre 01 y 05 personas trabajando para el mismo y su clínica está clasificada como MYPE, el 100% tiene sus documentos en proceso de gestión, solo el

70% emplea de forma constante la publicidad y marketing, estos resultados permitieron concluir que gran parte de las medianas y pequeñas empresas tienen estrategias de competitividad para su gestión y mejorar la calidad de atención a favor del paciente¹⁵.

Manrique – Guzmán (2018). Lima. Buscó evaluar la calidad técnica de los tratamientos realizados por los operadores y la calidad percibida por los pacientes del Servicio de Operatoria Dental en una Clínica Dental Docente durante el año 2014. En la metodología participaron 216 pacientes de manera voluntaria y aleatoria a quienes se les aplicó una encuesta para medir la calidad percibida del servicio. Posteriormente, se evaluaron los tratamientos de operatoria que les fueron realizados para determinar la calidad técnica a través de la comparación con los protocolos de atención. En los resultados se encontró que en relación con la calidad percibida, el 74,8% de los participantes percibe la calidad de atención como “Regular”, seguido de un 15,3% de pacientes que la perciben como “Malo” y un solo un 5% como “Muy malo”. Sólo un 4,3% la percibe como “Bueno” y un 0,6% la percibe como “Muy bueno”. En relación con la calidad técnica, se cumple en el 99% de los tratamientos evaluados, ya que se encuentran adheridos a los protocolos de atención clínica. Conclusiones: La calidad percibida por el paciente es en su mayoría negativa o neutral, sin embargo, los resultados de la calidad técnica de los tratamientos describen que éstos se encuentran altamente adheridos a los protocolos de atención¹⁶.

Portugal (2018) Cusco. El objetivo fue conocer la satisfacción de los pacientes en cuanto a la atención en el hospital I Quillabamba. Se incurrió en una investigación no experimental, a través de un trabajo descriptivo correlacional, siendo la herramienta aplicada para ambas variables una encuesta a 60 usuarios y 40 trabajadores del hospital I Quillabamba, se aplicó una encuesta a un total de 100 personas, 40 pacientes y 60 trabajadores. El 57% de los trabajadores mencionaron que la acreditación tiene buen nivel, el 43% mencionaron que tiene un nivel regular, los pacientes indicaron que la acreditación tiene un buen nivel (57%),

un nivel regular (42%) y un nivel pésimo (1%). En cuanto a la satisfacción el 2% está insatisfecho, 44% medianamente satisfecho y el 18% si lograron alcanzar una satisfacción muy grande se pudo concluir que si hay una relación muy estrecha entre las variables¹⁷.

Mamani (2017) Puno. En su estudio busco conocer el nivel de satisfacción de los pacientes que se atendían en el consultorio odontológico del centro de salud Salcedo en Puno, en materiales y métodos se realizó un estudio descriptivo no experimental, de corte transversal; la población estuvo constituida de 60 pacientes que acudieron al servicio de odontología del establecimiento de Salud Salcedo, Minsa -2017, para determinar el grado de satisfacción de los pacientes se aplicó una encuesta a los 60 pacientes; la encuesta consto de 40 preguntas que consto en: atención técnica, relación interpersonal, accesibilidad y ambiente de atención. Luego se dividió en 2 variables para su calificación: Satisfacción respecto a la calidad de atención que se categorizo en (alto, medio y bajo). Resultado que se obtuvo de la sumatoria de la puntuación de la categorización de cada atributo/ dimensión. Que se categorizo en (muy satisfecho, satisfecho, medianamente satisfecho, poco satisfecho y no satisfecho). Los datos estadísticos fueron evaluados en el programa Microsoft Excel. Resultados: muestran un grado de satisfacción alto en (81.7 %), medio en (18.3 %); no existiendo bajo grado de satisfacción. en cuanto a atributos/dimensiones: Atención técnica: (66.7 %). manifiestan estar satisfecho, (18.3 %) muy satisfecho, (15 %) medianamente satisfecho. Relación interpersonal: (56.7 %). Manifiestan estar satisfecho, (31.6 %) medianamente satisfecho, (11.7 %) muy satisfecho. Accesibilidad: (66.7 %). Manifiestan estar satisfecho, (18.3 %) medianamente satisfecho, (15 %) muy satisfecho. Ambiente de atención: (51.7 %). Manifiestan estar satisfecho, (35 %) muy satisfecho, (13.3 %) medianamente satisfecho. no se reportó en todos los atributos /dimensiones poco satisfecho y no satisfecho. respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Establecimiento de Salud Salcedo, Minsa, Puno-2017. Conclusión: La mayoría de los pacientes del establecimiento de Salud Salcedo,

Minsa, Puno – 2017. Presentan un alto grado de satisfacción (81.7 %) respecto a la calidad de atención odontológica brindada.¹⁸

2.2. Bases teóricas

Categorización

Documento legal emitido por MINSA en la cual da a conocer el grado de atención y el nivel de complejidad. Brinda el certificado por cumplir los estándares de calidad y con la normativa técnica vigente.¹⁹

Ley General de Salud Ley N° 26842

La ley menciona que todos los centros de servicios de salud tienen que cumplir ciertos requisitos que se mencionan en el reglamento y normativa técnica, además todos están obligados a ser evaluados periódicamente mediante auditoría.²⁰

Norma Técnica de Salud

Los centros de salud deben brindar servicios de prevención a los pacientes, su familia y su comunidad.

Funciones Generales:

Prevenir, promover, rehabilitar y gestionar; brindan atención integral, brindar seminarios y capacitaciones; el área del centro debe estar acorde con la normativa vigente; los equipos e instrumental también acorde con normativa vigente.²⁰

Aspectos de la categorización

Parámetros que se tienen que cumplir en la verificación:

a) Infraestructura: Planta física, el ambiente, iluminación del área, ventilación del lugar, considerar la privacidad, presentar y tener un flujo de circulación, colocar instalaciones de electricidad y de agua-desagüe.²¹

Ambientes a ser evaluados en la visita de categorización:

Consultorio odontológico

Este debe de contar con una sala de espera y recepción para los pacientes, un cuarto exclusivo para los servicios higiénicos; el metraje reglamentario mínimo es de 14 metros cuadrados;

dentro del consultorio se deberá de instala un lavadero de acero con escurridero y un lavamanos; solo debe encontrarse 01 cirujano dentista; la presencia de Rayos X es opcional y se deberá de contar con licencia del IPEN para su funcionamiento; se debe de acondicionar un área exclusiva para el almacenamiento de desechos y residuos.²¹

Centro odontológico

Debe de contar con un área para la sala de espera y recepción el cual estará ubicado luego de la entrada principal, esta debe de ser mínimo de 1.20cm; contará además con una zona de informes y atención al público el cual debe de tener un mueble fijo que permita una atención personalizada al paciente; en cuanto al área de los servicios higiénicos este deberá ser mínimo de 2.5 metros, estos deberán ser ventilados de manera natural quedando totalmente prohibido una ventilación hacia el interior del consultorio, además se deberá de contar con un área para cada género (varones, mujeres); el piso deberá ser enchapado con antideslizantes para evitar accidentes además de facilitar la limpieza del mismo, la pintura de las paredes deberán ser lavables; el centro debe de contar con mínimo 02 consultorios odontológicos cada uno con 14 metros cuadrados, con sus propios lavamanos y lavadero de acero; debe de con Rayos X que tenga licencia del IPEN; debe haber un ambiente de esterilización el cual debe contar con autoclave; un área de laboratorio dental con su propio técnico dental; área de desechos y residuos; ambiente para almacenar artículos de limpieza; en cuanto al recurso de personal, debe haber mínimo dos cirujanos dentistas especialistas con su registros de especialidad. También contar con una recepcionista, asistente dental y técnico.²¹

| AREA DE CONSULTORIO DENTAL | |
|--|---|
| Consultorio dental - Unidad dental - Escritorio - Rayos X - Autoclave | 14m ² |
| Sala de espera | Determinación por 1.2 m ² por persona según demanda |
| Servicios higiénicos | 2.5 m ² (referencial) |
| Área final de almacenamiento de residuos | Se calcula en razón de 0.004 m ³ /m ² del área techada (1m ² mínimo) |
| Área de limpieza | Se calculará según capacidad y demanda del establecimiento (2m ²) |

Fuente: Vera D, Llallico W, Grados F, Rodríguez A, Cuadros M, Aguilar R. ABC del consultorio odontológico: Manual para obtener licencia de funcionamiento. [Internet] Perú. Colegio odontológico del Perú. 2018.

b) Equipamiento:

El equipamiento es de acuerdo al nivel y listado de equipos mínimos, según normativa Minsa.²¹

| Código | Descripción | Unid. |
|---|---|-------|
| Consultorio de Odontología general con soporte de radiología oral | | |
| M – 17 | Bandeja acrílica doble para escritorio | |
| T – 50 | Computadora personal | |
| M – 114 | Cubo de acero inoxidable para desperdicios con tapa accionada a pedal | |
| D – 39 | Destartarizador ultrasónico | |
| D-112 | Esterilizador con generador eléctrico de vapor de 20 litros | |
| D-449 | Lámpara de fotocurado | |
| M-15 | Papelera metálica de piso | |
| E-159 | Refrigerador de 4 p ³ | |
| I-25 | Set instrumental de cirugía dental | |
| I-26 | Set instrumental de curación dental | |
| I-27 | Set de instrumental para diagnóstico odontológico | |
| I-28 | Set instrumental para endodoncia | |
| I-29 | Set instrumental para exodoncia | |
| M-36 | Silla metálica aplicable | |
| M-39 | Silla metálica giratoria rodable | |
| D-41 | Unidad dental completa. | |
| D-414 | Cámara intraoral | |

| | | |
|------------------|--|--|
| A-2 ^a | Lavamanos con cerámica o loza vitrificada, 23"x18", control de codo muñeca, grifería con cuello de ganso | |
| B-11 | Lavadero de acero inoxidable de 21"x 42", con porta grifería de una poza y un escurridero, agua fría | |

| | | |
|------|---|--|
| X-1 | Silla para escritorio, rodable | |
| X-2 | Dispensador de papel toalla | |
| X-3 | Negatoscopio | |
| X-6 | Revelador portátil | |
| X-7 | Mueble alto, archivador de documentos | |
| X-8 | Mueble de acero inoxidable para instrumental en parte baja, con vitrina superior para instrumentos o material estéril, de 2 cuerpos | |
| X-9 | Equipo de rayos x dental empotrable a pared, digital | |
| X-10 | Monitor led 21" full hd, incorporada a unidad dental | |
| X-11 | Escritorio básico en "L" con espacio para equipo de cómputo | |
| X-12 | Dispensador de jabón líquido, a pared, de plástico | |

| |
|---|
| Leyenda |
| Equipos de la norma NTS-113: consultorio de odontología general. |
| Equipos de la norma NTS-113: consultorio de odontología con soporte de radiología oral. |
| Aparatos o accesorios sanitario. Señalados en la norma NTS-113 |
| Equipos y mobiliario incorporados al listado de la norma NTS-113 |

Fuente: Vera D, Llallico W, Grados F, Rodríguez A, Cuadros M, Aguilar R. ABC del consultorio odontológico: Manual para obtener licencia de funcionamiento. [Internet] Perú. Colegio odontológico del Perú. 2018.

c) Recursos humanos:

- Debe contar con un cirujano dentista titulado, colegiado y además habilitado, en caso de haber un especialista este deberá contar con su registro nacional de especialidad.

21

Organización:

- Se debe de garantizar el horario del funcionamiento y la cartera de los servicios a brindar.²¹

Calidad de atención

Los profesionales conocedores en calidad conocen diversas dimensiones que cambian de acuerdo al contexto, en la cual tienen un estado de respaldo de esta misma.²²; calidad es valorada como la atención a las exigencias del cliente; dicha palabra cuenta con diversos significados, según distintos autores:

- Deming menciona que "la calidad tiene como finalidad las necesidades presentes y futuras de los individuos."

- Juran, indica se trata de un "acondicionamiento del objetivo o uso".

- Crosby señala que es la "complacencia con las peticiones".

-Feigenbaum dice que es "lo absoluto de las particularidades de un servicio en relación a una manufactura, marketing, o mantenimiento por lo que al ser usado este cumplirá con las expectativas que tenga el individuo".²³

La calidad de servicios se trata de "acomodarse a las peticiones específicas de una persona", solo un individuo externo al negocio podrá apreciar la calidad del servicio brindado; así mismo algunos autores indican que se trata de "una serie de procesos para reconocer, complacer y superar la perspectiva de necesidades de todos los grupos de personas en relación con un servicio o empresa."²⁴

Calidad de servicio

Definida por el tipo de tratamiento que otorga un profesional de salud frente a la resolución de una enfermedad a un paciente, este consta de dos etapas, la primera basada en una parte

técnica y la otra en una parte interpersonal. En la primera es cuando se aplica todos los conocimientos adquiridos y se emplea todos los medios para llegar a una solución frente a la necesidad del paciente y la segunda es la interrelación entre el profesional asistencial y el paciente, ambos se encuentran direccionados ya que influyen entre ellos para lograr el éxito en la consulta.²⁵

Calidad de servicio en salud

La Organización Mundial de la Salud (OMS) menciona que se trata de “Afirmar que los pacientes puedan recibir todos los servicios teniendo así las evaluaciones y tratamientos apropiados para obtener una atención excelente, comprendiendo así todo el conocimiento del equipo médico y pacientes”.²⁶ La OMS estima que los servicios en la calidad, deberían de tener las siguientes características: profesionales con un alto nivel de excelencia, un empleo eficaz de todos los recursos y una elevada satisfacción e impresión en la salud del paciente.²⁷

Modelos de medición

Estos prototipos han sido analizados por dos instituciones especializadas, la escuela norteamericana y la escuela nórdica; estas han creado distintos modelos que se centran en dos ejemplos: el desempeño y la disconformidad.²⁸

La nórdica identifica tres dimensiones esenciales en referencia a la calidad estas son la imagen, la técnica funcional. De estos 03 componentes el prototipo teórico, solo la figura contiene características externas que se proyectan en dirección al exterior pero que se originan desde la parte central de la organización.²⁸

La escuela norteamericana tomo en cuenta a la persona como el único que puede evaluar a la calidad de la atención, formulándose que la calidad que el paciente pueda percibir será descrita y calificara a la grandiosidad del producto, siendo considera como un estado que se

relaciona pero que no es igual a la satisfacción y que puede ser descrita como un nivel y trayectoria de las percepciones de las personas.²⁹

Modelos de medición subjetiva de calidad de servicio

- **SERVQUAL**

El origen de la escala es originada por Parasuraman y Zeithaml, en el año 1988; utiliza un cuestionario con preguntas estandarizadas que valora el servicio por medio de 05 ítems: seguridad, la capacidad de respuesta, empatía, fiabilidad y los elementos tangibles.³⁰

El modelo vincula cuatro partes: la comunicación (boca-oído), las experiencias anteriormente manifestadas por las personas, la comunicación externa y las necesidades íntimas de las personas.³¹

La encuesta SERVQUAL está conformada de dos partes las cuales presentan 22 preguntas y cada una presenta un objetivo, la número uno da a conocer la expectativa del paciente y la segunda, evalúa la prestación obtenida el cual se centra en su percepción.³²

Las dimensiones son:

- Tangibilidad: Aspecto de la estructura física, personal, material, equipo.
- Confiabilidad: Ausencia de errores al momento de realizar el servicio propuesto siendo meticuloso y totalmente fidedigno.
- Capacidad de respuesta: Contribución e intención con disposición y voluntad para cooperar con las personas y brindar un trabajo eficaz.
- Seguridad: Instrucción, esmero y capacidades para inferir en la seguridad en los individuos por parte de los trabajadores, confina las dimensiones de seguridad, cortesía y profesionalismo.
- Empatía: Atención singular que brindan las instituciones a las personas, incluyen las dimensiones de comunicación, entendimiento del usuario y accesibilidad.³³

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

H_0 No existe relación significativa entre la categorización de los consultorios dentales y la calidad de atención, en la ciudad de Huacho, 2021.

H_a Existe relación significativa entre la categorización de los consultorios dentales y la calidad de atención, en la ciudad de Huacho, 2021.

2.3.2. Hipótesis específicas

1. H_0 No existe relación significativa entre la categorización y los elementos tangibles en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021.

H_a Existe relación significativa entre la categorización y los elementos tangibles en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021.

2. H_0 No existe relación significativa entre la categorización y la fiabilidad en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021.

H_a Existe relación significativa entre la categorización y la fiabilidad en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021.

3. H_0 No existe relación significativa entre la categorización y la capacidad de respuesta en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021.

H_a Existe relación significativa entre la categorización y la capacidad de respuesta en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021.

4. H_0 No existe relación significativa entre la categorización y la seguridad en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021.

Ha Existe relación significativa entre la categorización y la seguridad en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021.

5. H_0 No existe relación significativa entre la categorización y la empatía en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021.

Ha Existe relación significativa entre la categorización y la empatía en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021.

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El presente estudio se aplicó el método hipotético y de deducción, Nos permitió conocer si hay una relación entre la categorización de los consultorios odontológicos y calidad de atención en la ciudad de Huacho en el 2021; de nivel descriptivo – correlacional puesto que se describieron las variables y se buscaron la relación entre las variables a estudiar.³⁴

3.2. Enfoque de la investigación

El estudio tuvo un enfoque cuantitativo donde las variables del estudio fueron medidas de forma numérica, en sus diferentes dimensiones, con sus respectivos indicadores y según su escala valorativa.³⁵

3.3. Tipo de investigación

El tipo de investigación es básica, ya que se trató de ampliar y conocer más sobre la categorización de los consultorios dentales y la calidad de servicio.³⁶

3.4. Diseño de la investigación

El diseño es de tipo descriptivo ya que se describió la categorización y la calidad de atención sin interferir en sus resultados, aplicado el instrumento por única vez decimos que es una investigación transversal y de tipo prospectivo porque la recolección de los datos se dio durante el desarrollo de la misma.

3.5 Población, muestra y muestreo

3.5.1. Población

La población propuesta la integraron los 800 pacientes atendidos en 5 consultorios dentales ubicados en la ciudad de Huacho en el 2021; se consideró al promedio mensual de clientes que asisten a las clínicas odontológicas en estudio.

Criterios de inclusión:

Pacientes que asisten a los consultorios dentales seleccionados para recibir atención.

Pacientes que acuden a la consulta odontológica mayores de 18 años.

Pacientes que acuden a la consulta odontológica de ambos sexos.

Pacientes que acepten y firmen el consentimiento informado.

Criterios de Exclusión:

Pacientes que acuden a la consulta odontológica menores de edad.

Pacientes con condiciones sistémicas que impidan la resolución de la encuesta.

Pacientes que manifiesten su rechazo a la participación en la investigación.

Pacientes que respondieron la encuesta de forma incompleta.

Paciente con discapacidad cognitiva.

3.5.2. Muestra

La muestra se conformó por los pacientes atendidos en 5 consultorios dentales de la ciudad de Huacho y el tamaño de la muestra se calculará tomando en cuenta la fórmula de estadística:

$$n = \frac{z^2 pqN}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$$

- n=tamaño de muestra
- Z = 95% (1.96)

- N =Población de estudio 800
- e= error estándar 5% (0,05)
- P= Proporción a favor 0.9
- q= 1-p Proporción en contra 0.1

$$\text{Muestra} = \frac{1.96^2 \times 0.9 \times 0.1 \times 800}{0.05^2 \times (800-1) + 1.96^2 \times 0.9 \times 0.1}$$

$$\text{Muestra} = \frac{3.8416 \times 0.9 \times 0.1 \times 800}{1.9975 + 0.345744}$$

$$\text{Muestra} = \frac{276.5952}{2.343244}$$

$$\text{Muestra} = 118.03943$$

Desarrollando la fórmula se obtiene 118.03943 y por lo tanto la muestra para el trabajo de investigación quedó conformado por 119 pacientes atendidos en los 5 consultorios dentales de la ciudad de Huacho en el 2021.

En el estudio se obtuvo como una muestra de proporción a la cantidad de pacientes de cada uno de los consultorios dentales los cuales fueron 05, participando 118 pacientes, los consultorios se determinaron según el criterio del autor tratando de mantener una constancia y para que la información sea exacta:

| | | |
|------------------------|--------|--------------|
| Consultorio dental - 1 | 27.5% | 32 pacientes |
| Consultorio dental - 2 | 25.0% | 30 pacientes |
| Consultorio dental - 3 | 18.75% | 22 pacientes |
| Consultorio dental - 4 | 16.25% | 19 pacientes |
| Consultorio dental - 5 | 12.5% | 16 pacientes |

3.5.3. Muestreo:

- El tipo de muestreo que se empleó fue de tipo probabilístico con un muestreo aleatorio simple; en el caso de los consultorios dentales se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia.

3.6. Variables y operacionalización

Variables

Categorización de los consultorios dentales.

La calidad de atención de los consultorios dentales.

Operacionalización

| Variables | Definición operacional | Dimensión | Indicadores | Escala de medición | Escala Valorativa |
|---|--|---------------------|--|---------------------------|---|
| Categorización de consultorios dentales | Clasificación de los establecimientos de salud consultados en la ficha de recolección de datos | Categorización | Homogenización y clasificación de los establecimientos de salud. Niveles de complejidad. Características funcionales | Nominal | Con categorización. (1) Sin categorización (2) |
| Calidad de atención | | Elementos tangibles | Preguntas 1 – 4 del cuestionario SERQUAL | Ordinal | Alta (113 - 154) |

| | | | | | |
|--|---|------------------------|---|--|--|
| | Valoración de la atención mediante criterios cuantitativos y cualitativos con respecto a la atención recibida | | | | Intermedia (50 - 112) Baja (22- 49) |
| | | Fiabilidad | Preguntas 5 – 9 del cuestionario SERQUAL | | |
| | | Capacidad de respuesta | Preguntas: 10 – 13 del cuestionario SERQUAL | | |
| | | Seguridad | Preguntas: 14 – 17 del cuestionario SERQUAL | | |
| | | Empatía | Preguntas: 18 – 22 del cuestionario SERQUAL | | |

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Para poder ejecutar este estudio se aplicaron las siguientes técnicas:

Se empleó la técnica de la encuesta usando un cuestionario el cual presentó una serie de preguntas que se diseñaron en una escala de Likert las cuales se orientaron en base a la calidad de atención con el fin de conocer el nivel de atención en los consultorios dentales de la ciudad de Huacho, se trata de una encuesta de tipo formal que se puede aplicar a los pacientes con facilidad que acuden a los consultorios odontológicos de dicha ciudad.

Se seleccionó cinco consultorios dentales de la ciudad de Huacho a criterio del investigador de los cuales dos presentaron categorización según registro de la Dirección Regional de Salud de Lima (DIRESA) y tres consultorios que no presentaron categorización; se seleccionó un número de pacientes de cada consultorio haciendo un total de 119 pacientes, respetándose lo siguiente:

En el consultorio dental 1 se evaluaron a 32 pacientes

En el consultorio dental 2 se evaluaron a 30 pacientes

En el consultorio dental 3 se evaluaron a 22 pacientes

En el consultorio dental 4 se evaluaron a 19 pacientes

Y en el consultorio dental 5 se evaluaron a 16 pacientes

Se solicitó la carta de presentación a la directora de la Escuela de Odontología y se envió a cada consultorio dental, donde se explicaron los objetivos del estudio, luego de ello se entregó a cada paciente el consentimiento informado el que hizo constar mediante la firma del mismo.

Después, se procedió a obtener la información mediante el cuestionario estructurado a cada uno de ellos, a los pacientes que aceptaron participar en la investigación.

El cuestionario tuvo un tiempo establecido de 20 minutos por cada paciente.

La ficha se utilizó y posteriormente se transfirió a una base de datos electrónicos.

3.7.2. Descripción del instrumento

El instrumento se diseñó en dos partes estructuradas donde la primera estuvo conformada por los datos generales de los pacientes atendidos y del consultorio dental ,como la categorización del instrumento el cual fue estructurado en 22 preguntas teniendo una “escala de Likert” la cual contaba con valores: 01 al 07, este fue aplicado por tiempo de 20 minutos a cada participante, de igual forma presentó ítems que permitían valorar las variables de estudio, el instrumento permitió conocer la calidad de atención percibida por cada paciente, las dimensiones fueron las siguientes:

| | |
|------------------------|------------------------|
| Elementos tangibles | Preguntas del 01 al 04 |
| Fiabilidad | Preguntas del 05 al 09 |
| Capacidad de respuesta | Preguntas del 10 al 13 |
| Seguridad | Preguntas del 14 al 17 |
| Empatía | Preguntas del 18 al 22 |

En esta investigación se empleó la escala de Likert y esta se valora de la siguiente manera:

- ✓ 1 punto: Totalmente en desacuerdo.
- ✓ 2 puntos: Bastante en desacuerdo.
- ✓ 3 puntos: En desacuerdo.

- ✓ 4 puntos: Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- ✓ 5 puntos: De acuerdo.
- ✓ 6 puntos: Bastante de acuerdo.
- ✓ 7 puntos: Totalmente de acuerdo.

Este instrumento midió el puntaje o calificación acumulado para cada dimensión:

Dimensión elementos tangibles:

Alta (21 - 28)

Intermedia (9 - 20)

Baja (4 - 8)

Dimensión de fiabilidad:

Alta (26 - 35)

Intermedia (11 - 25)

Baja (5 - 10)

Dimensión de capacidad de respuesta:

Alta (21 - 28)

Intermedia (9 - 20)

Baja (4 - 8)

Dimensión seguridad:

Alta (21 - 28)

Intermedia (9 - 20)

Baja (4 - 8)

Dimensión empatía:

Alta (26 - 35)

Intermedia (11 - 25)

Baja (5 - 10)

Y la calidad de atención de manera general de la siguiente manera:

Alta (113 - 154)

Intermedia (50 - 112)

Baja (22- 49)

3.7.3. Validación

El instrumento fue validado por medio de juicio de expertos, el cual se solicitó a tres profesionales en el tema para el análisis y la evaluación de dicho instrumento según su criterio y experiencia. (Ver anexo 3)

3.7.4. Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad del instrumento fue necesario realizar una prueba piloto con el desarrollo, para valorar la confiabilidad de las preguntas y los ítems utilizaremos el coeficiente de Alfa de Crombach con un valor de 0.658 (Ver anexo 3)

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Para la redacción del proyecto de tesis y el procesamiento de la información se utilizó el programa informático Word 2019

Toda la información que se recolectó fue almacenada en una base de datos de Excel 2019 de Microsoft office la cual sirvió para construir las respectivas tablas y gráficos de barras.

Para procesar y realizar los cálculos sobre la información recolectada se empleó el programa SPSS-IBM versión 25 para calcular las tablas de frecuencia y porcentaje.

Para el análisis estadístico se utilizó la prueba estadística de Chi cuadrado.

3.9. Aspectos éticos

Este estudio descriptivo correlacional no representó riesgo alguno para los sujetos de estudio, se mantuvo en completa reserva la identificación de los sujetos de estudio, de igual forma se salvaguardaron sus datos personales de acuerdo a la Ley N° 29733 (“Ley de Protección de Datos Personales”). Durante el procedimiento metodológico de esta investigación se usó adecuadamente el instrumento que permitió recolectar la información previamente validada y el valor de confiabilidad dentro de los parámetros establecidos logrando cumplir los objetivos trazados durante los meses de junio a agosto del año 2021.

CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LO RESULTADOS

4.1. Resultados

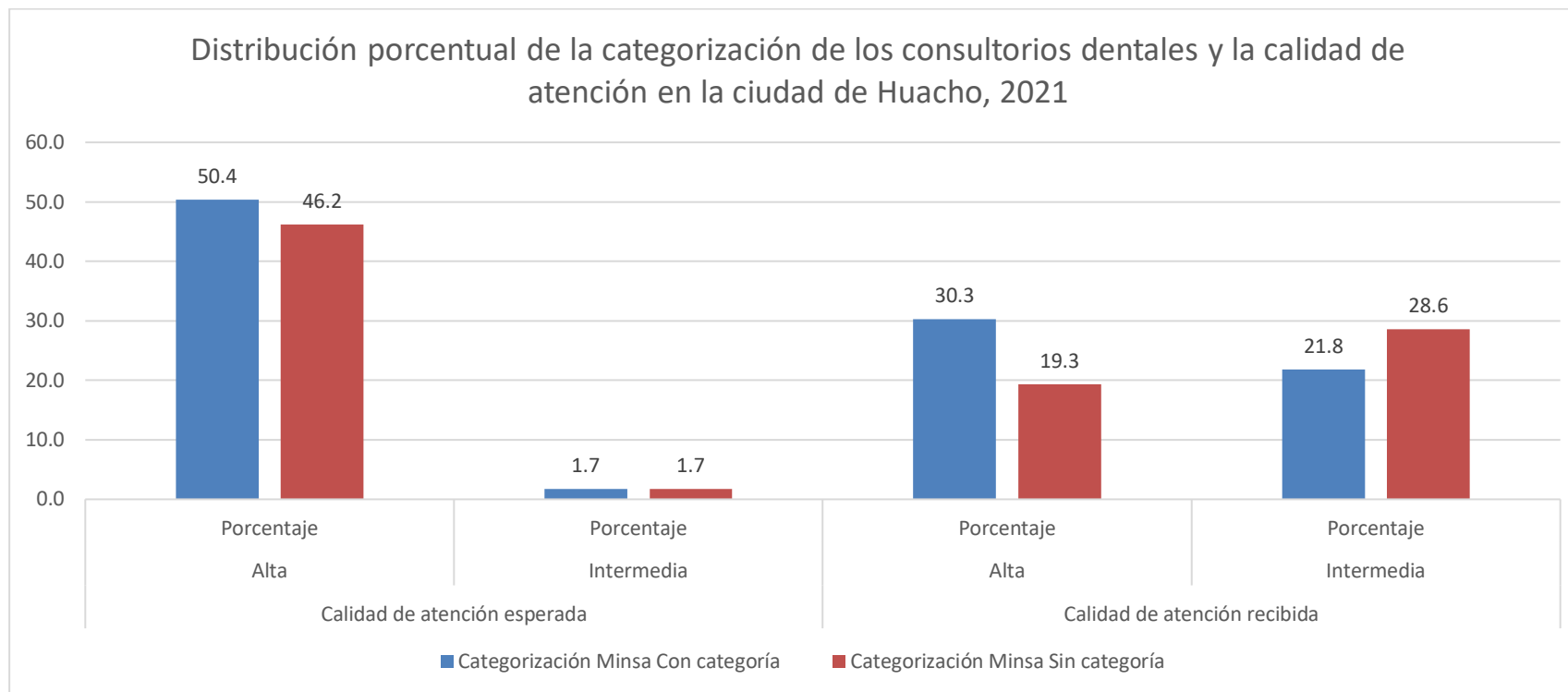
4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

Tabla 1.- Distribución porcentual de la categorización de los consultorios dentales y la calidad de atención en la ciudad de Huacho, 2021.

| | | Calidad de atención esperada | | | | <i>P</i> valor | Calidad de atención recibida | | | | <i>P</i> valor |
|-----------------------|---------------|------------------------------|------|------------|-----|-------------------|------------------------------|------|------------|------|-------------------|
| | | Alta | | Intermedia | | | Alta | | Intermedia | | |
| | | N | % | n | % | | N | % | n | % | |
| Categorización | Con categoría | 60 | 50.4 | 2 | 1.7 | 1,000 | 36 | 30.3 | 26 | 21.8 | 0,040 |
| | Sin categoría | 55 | 46.2 | 2 | 1.7 | | 23 | 19.3 | 34 | 28.6 | |
| | Total | 115 | 96.6 | 4 | 3.4 | | 59 | 49.6 | 60 | 50.4 | |

Fuente propia

Gráfico 1.- Distribución porcentual de la categorización de los consultorios dentales y la calidad de atención en la ciudad de Huacho, 2021.



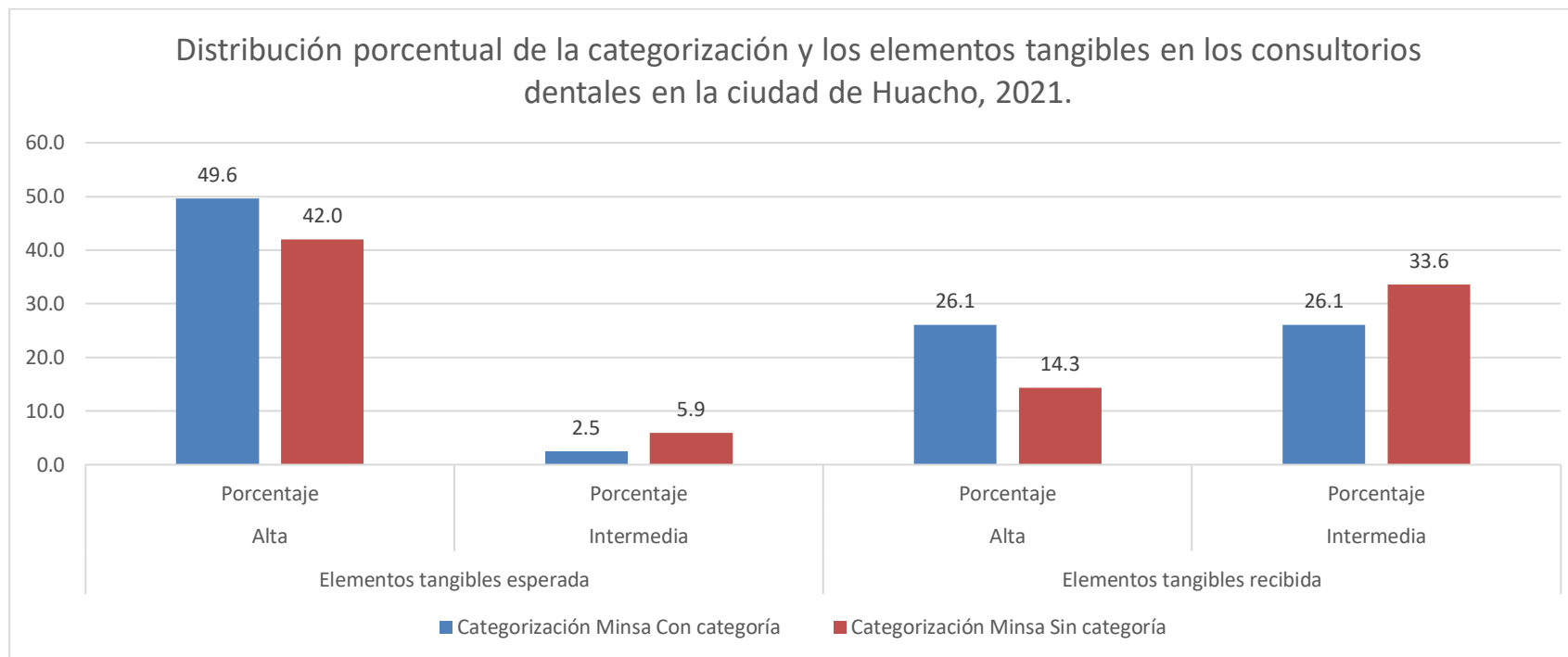
En la tabla y gráfico 1 se observa que 60 pacientes (50.4%) percibieron calidad de atención intermedia de los cuales 26 (21.8%) se atendieron en un consultorio con categorización y 34 (28.6%) en consultorios sin categorización, así mismo se puede observar que 115 pacientes (96.6%) esperaban una calidad de atención alta de los cuales 60 (50,4%) se atendieron en un consultorio categorizado y 55 (46.2%) en consultorios sin categorización.

Tabla 2.- Distribución porcentual de la categorización y los elementos tangibles en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021.

| | | Elementos tangibles esperada | | | | | Elementos tangibles recibida | | | | | Total | |
|-----------------------|---------------|---------------------------------|------|------------|------|----------------|---------------------------------|------|------------|------|----------------|-------|-------|
| | | Alta | | Intermedia | | <i>P</i> valor | Alta | | Intermedia | | <i>P</i> valor | n | % |
| | | N | % | n | % | | n | % | n | % | | | |
| Categorización | Con categoría | 59 | 49.6 | 3 | 2.5 | 0,192 | 31 | 26.1 | 31 | 26.1 | 0,025 | 62 | 52.1 |
| | Sin categoría | 50 | 42.0 | 7 | 5.9 | | 17 | 14.3 | 40 | 33.6 | | 57 | 47.9 |
| | Total | 109 | 91.6 | 10 | 91.6 | | 48 | 40.4 | 71 | 59.7 | | 119 | 100.0 |

Fuente propia

Gráfico 2.- Distribución porcentual de la categorización y los elementos tangibles en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021.



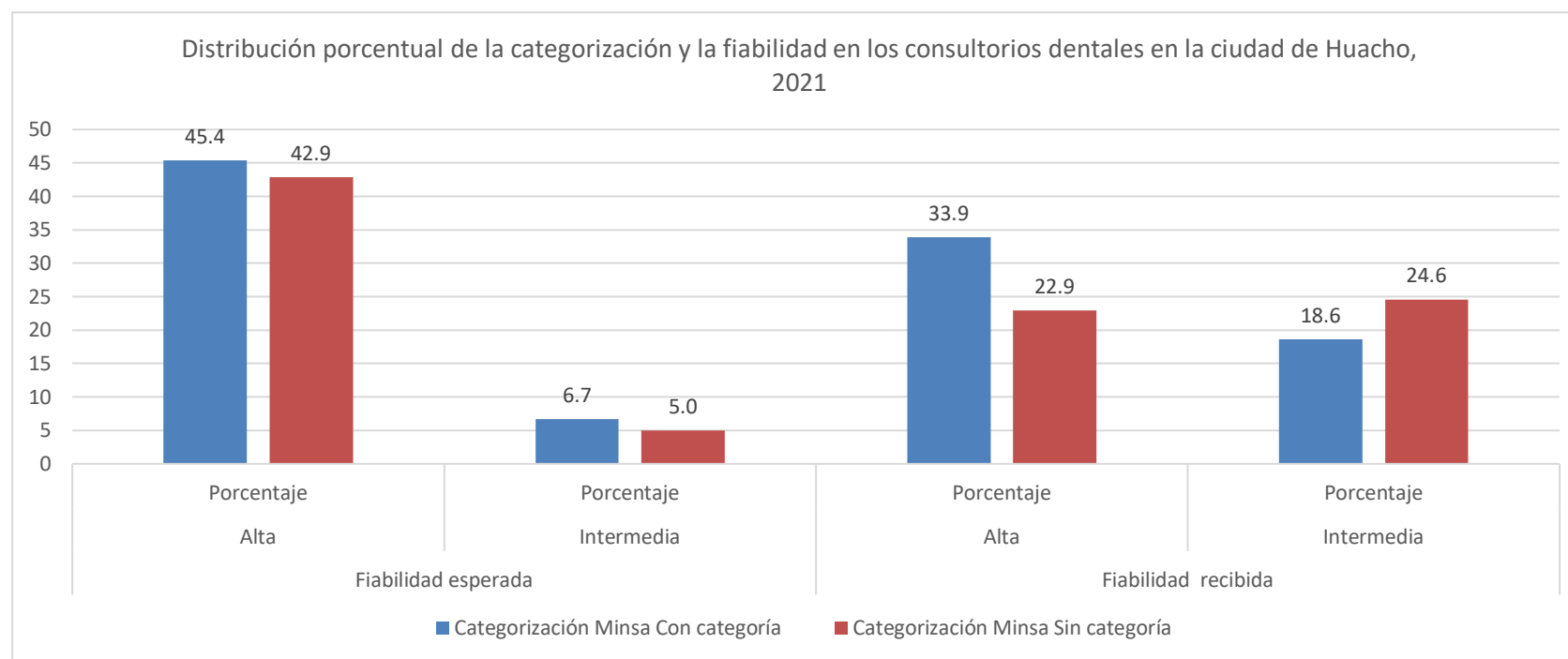
En la tabla y gráfico 2 se observa que 71 pacientes (59.7%) percibieron elementos tangibles de nivel intermedia de los cuales 31 (26.1%) se atendieron en un consultorio con categorización y 40 (33.6%) en consultorios sin categorización, así mismo se puede observar que 109 pacientes (91.6%) esperaban elementos tangibles de nivel alta de los cuales 59 (49.6%) se atendieron en un consultorio categorizado y 50 (42.0%) en consultorios sin categorización.

Tabla 3.- Distribución porcentual de la categorización y la fiabilidad en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021.

| | | Fiabilidad esperada | | | | Fiabilidad recibida | | | | | |
|-----------------------|---------------|---------------------|------|------------|------|---------------------|------|------|------------|------|----------|
| | | Alta | | Intermedia | | <i>P</i> | Alta | | Intermedia | | <i>P</i> |
| | | n | % | n | % | valor | n | % | n | % | valor |
| Categorización | Con categoría | 54 | 45.4 | 8 | 6.7 | 0,780 | 40 | 33.9 | 22 | 18.6 | 0,075 |
| | Sin categoría | 51 | 42.9 | 6 | 5 | | 27 | 22.9 | 29 | 24.6 | |
| | Total | 105 | 88.2 | 14 | 11.8 | | 67 | 56.8 | 51 | 56.8 | |

Fuente propia

Gráfico 3.- Distribución porcentual de la categorización y la fiabilidad en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021.



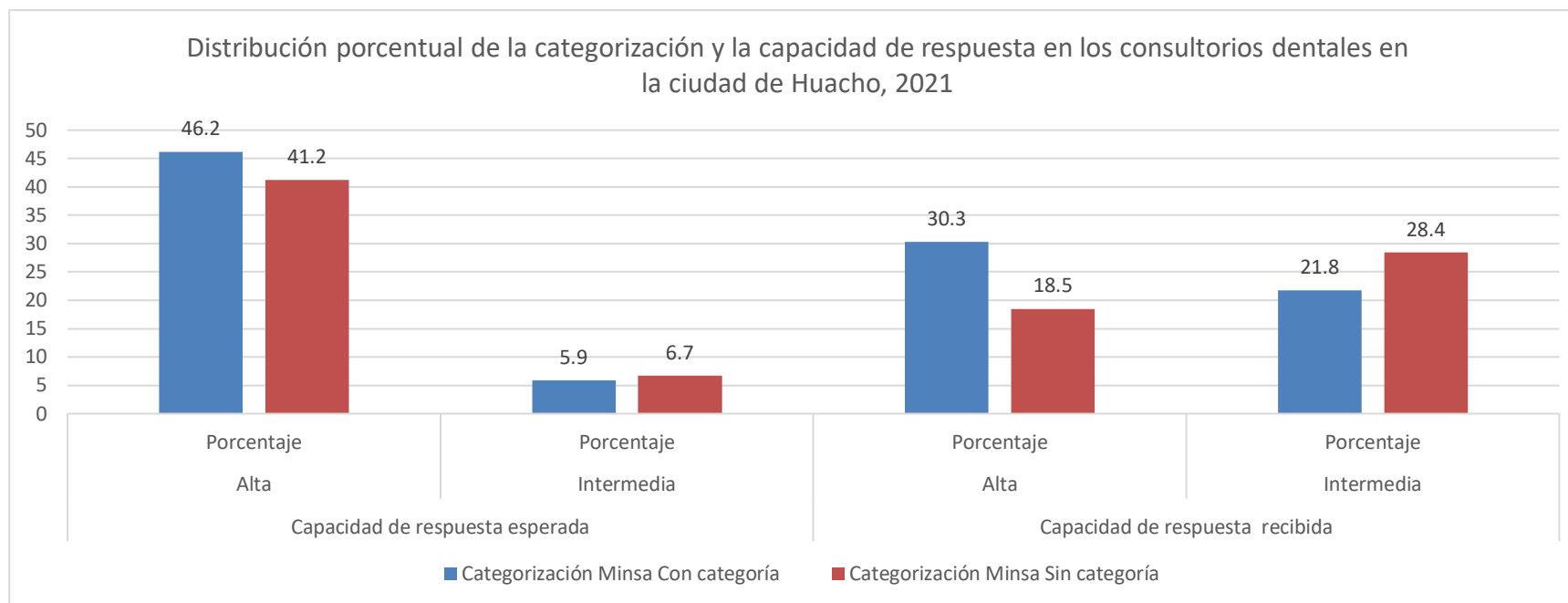
En la tabla y gráfico 3 se observa que 67 pacientes (56.8%) percibieron fiabilidad de nivel alta de los cuales 40 (33.9%) se atendieron en un consultorio con categorización y 27 (22.9%) en consultorios sin categorización, así mismo se puede observar que 105 pacientes (88.2%) esperaban fiabilidad de nivel alta de los cuales 54 (45.4%) se atendieron en un consultorio categorizado y 51 (42.9%) en consultorios sin categorización.

Tabla 4.- Distribución porcentual de la categorización y la capacidad de respuesta en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021.

| | | Capacidad de respuesta esperada | | | | | Capacidad de respuesta recibida | | | | |
|-----------------------|---------------|---------------------------------|------|------------|------|---------|---------------------------------|------|------------|------|---------|
| | | Alta | | Intermedia | | P valor | Alta | | Intermedia | | P valor |
| | | n | % | n | % | | n | % | n | % | |
| Categorización | Con categoría | 55 | 46.2 | 7 | 5.9 | 0,784 | 36 | 30.3 | 26 | 21.8 | 0,034 |
| | Sin categoría | 49 | 41.2 | 8 | 6.7 | | 22 | 18.5 | 35 | 29.4 | |
| | Total | 104 | 87.4 | 15 | 12.6 | | 58 | 48.7 | 61 | 51.3 | |

Fuente propia

Gráfico 4.- Distribución porcentual de la categorización y la capacidad de respuesta en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021.



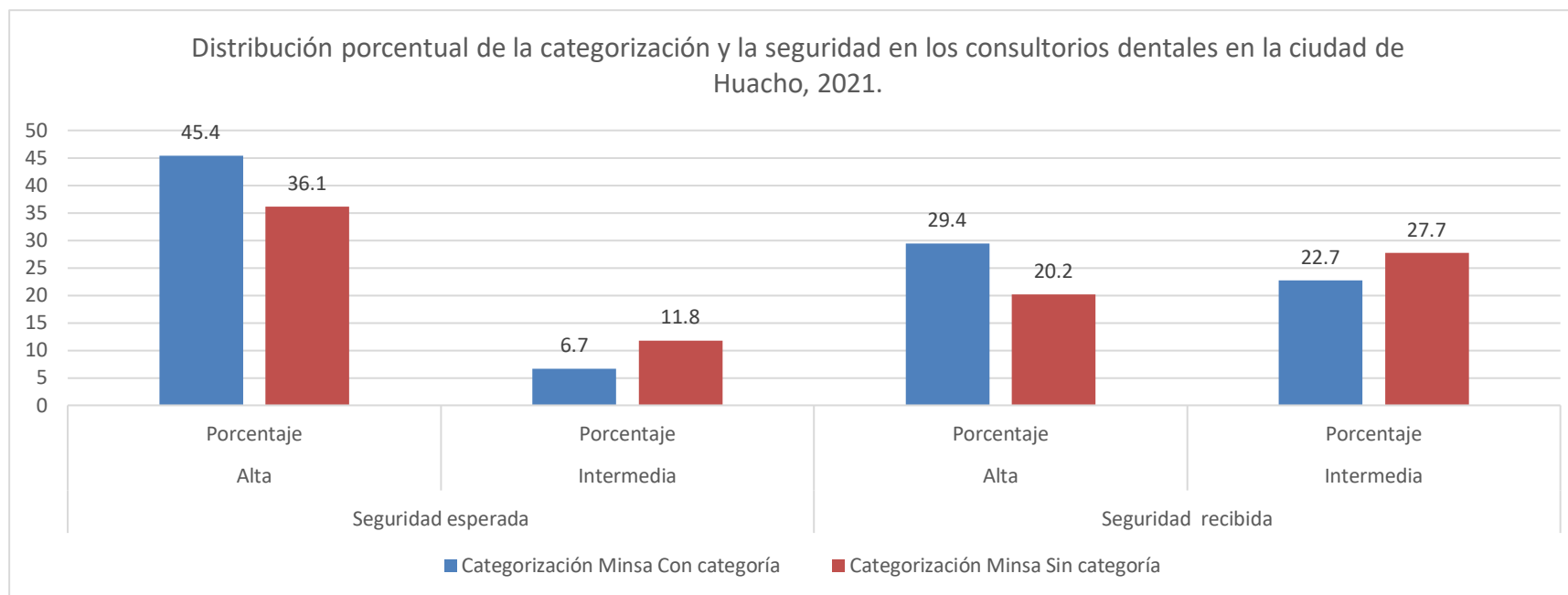
En la tabla y gráfico 4 se observa que 61 pacientes (51.3%) percibieron capacidad de respuesta de nivel intermedia de los cuales 26 (21.8%) se atendieron en un consultorio con categorización y 35 (29.4%) en consultorios sin categorización, así mismo se puede observar que 104 pacientes (87.4%) esperaban capacidad de respuesta de nivel alta de los cuales 55 (46.2%) se atendieron en un consultorio categorizado y 49 (41.9%) en consultorios sin categorización.

Tabla 5.- Distribución porcentual de la categorización y la seguridad en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021.

| | | Seguridad esperada | | | | <i>p</i> valor | Seguridad recibida | | | | <i>P</i> valor |
|-----------------------|---------------|--------------------|------|------------|------|----------------|--------------------|------|------------|------|----------------|
| | | Alta | | Intermedia | | | Alta | | Intermedia | | |
| | | n | % | n | % | | n | % | n | % | |
| Categorización | Con categoría | 54 | 45.4 | 8 | 6.7 | 0,155 | 35 | 29.4 | 27 | 22.7 | 0,120 |
| | Sin categoría | 43 | 36.1 | 14 | 11.8 | | 24 | 20.2 | 33 | 27.7 | |
| | Total | 97 | 81.5 | 22 | 18.5 | | 59 | 49.6 | 60 | 50.4 | |

Fuente propia

ráfico 5.- Distribución porcentual de la categorización y la seguridad en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021.



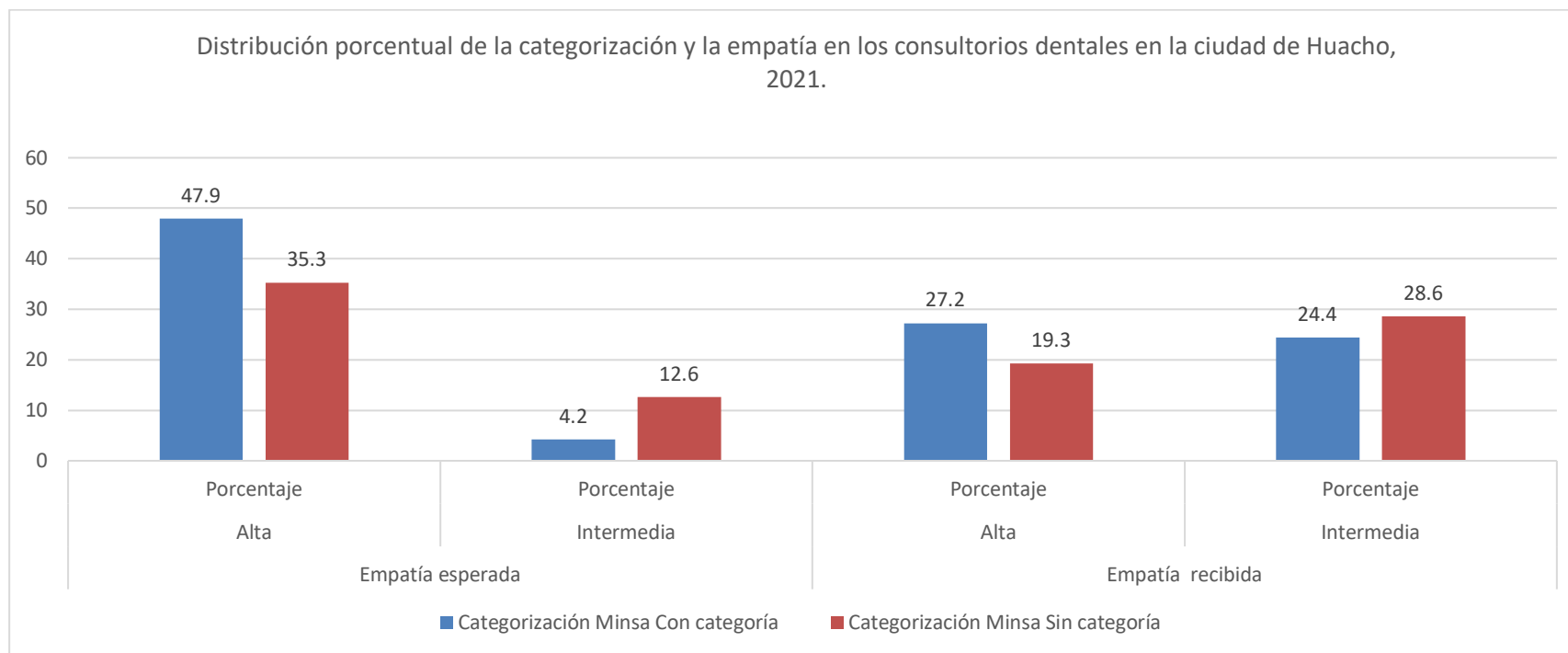
En la tabla y gráfico 5 se observa que 60 pacientes (50.4%) percibieron seguridad de nivel intermedia de los cuales 27 (22.8%) se atendieron en un consultorio con categorización y 33 (27.7%) en consultorios sin categorización, así mismo se puede observar que 97 pacientes (81.5%) esperaban seguridad de nivel alta de los cuales 54 (45.4%) se atendieron en un consultorio categorizado y 43 (36.1%) en consultorios sin categorización.

Tabla 6.- Distribución porcentual de la categorización y la empatía en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021.

| | | Empatía esperada | | | | | Empatía recibida | | | | |
|-----------------------|---------------|------------------|------|------------|------|----------------|------------------|------|------------|------|----------------|
| | | Alta | | Intermedia | | <i>p</i> valor | Alta | | Intermedia | | <i>p</i> valor |
| | | n | % | n | % | | n | % | n | % | |
| Categorización | Con categoría | 57 | 47.9 | 5 | 4.2 | 0,013 | 33 | 27.2 | 29 | 24.4 | 0,163 |
| | Sin categoría | 42 | 35.3 | 15 | 12.6 | | 23 | 19.3 | 34 | 28.6 | |
| | Total | 99 | 83.2 | 20 | 16.8 | | 56 | 47.1 | 63 | 52.9 | |

Fuente propia

Gráfico 6.- Distribución porcentual de la categorización y la empatía en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021.



En la tabla y gráfico 6 se observa que 63 pacientes (502.9%) percibieron empatía de nivel intermedia de los cuales 29 (24.4%) se atendieron en un consultorio con categorización y 34 (28.6%) en consultorios sin categorización, así mismo se puede observar que 99 pacientes (83.2%) esperaban empatía de nivel alta de los cuales 57 (47.9%) se atendieron en un consultorio categorizado y 42 (35.3%) en consultorios sin categorización.

4.1.2 Prueba de hipótesis

H₀: Variables sin relación.

H₁: Variables con relación.

Si $p < 0,05$ resulta significativo, donde rechazamos la hipótesis nula y mencionaremos existe una relación.

Si $p > 0,05$ resulta no significativo, es decir, se aceptamos la hipótesis nula y mencionaremos que no existe una relación.

El nivel de confiabilidad del 95% (0,005)

PRUEBA ESTADISTICA: Rho de Spearman

Prueba de hipótesis general

Hipótesis Nula (H_0) No existe relación significativa entre la categorización de los consultorios dentales y la calidad de atención, en la ciudad de Huacho, 2021.

Hipótesis de investigador (H_a) Existe relación significativa entre la categorización de los consultorios dentales y la calidad de atención, en la ciudad de Huacho, 2021.

Tabla 7. Prueba de Rho de Spearman para la categorización de los consultorios dentales y la calidad de atención, en la ciudad de Huacho, 2021.

| | | | Calidad de atención |
|-----------------|----------------|-----------------------------|---------------------|
| Rho de | Categorización | Coefficiente de correlación | .177 |
| Spearman | | Sig. (bilateral) | .040 |
| | | N | 119 |

El valor de Rho es de 0.177 presentando una correlación positiva muy débil y el valor de p (0.040) es menor a 0.05 indicando que existe relación significativa rechazando la H_0 ; además como; quedando expresado de la siguiente forma:

“Existe relación significativa entre la categorización de los consultorios dentales y la calidad de atención, en la ciudad de Huacho, 2021”

Prueba de hipótesis específica 1

Hipótesis Nula (H_0) No existe relación significativa entre la categorización de los consultorios dentales y los elementos tangibles, en la ciudad de Huacho, 2021.

Hipótesis de investigador (H_a) Existe relación significativa entre la categorización de los consultorios dentales y los elementos tangibles, en la ciudad de Huacho, 2021.

Tabla 8. Prueba de Rho de Spearman para la categorización de los consultorios dentales y los elementos tangibles, en la ciudad de Huacho, 2021.

| | | | Elementos tangibles |
|-----------------|----------------|-----------------------------|---------------------|
| Rho de | Categorización | Coefficiente de correlación | .205 |
| <u>Spearman</u> | | Sig. (bilateral) | .025 |
| | | N | 119 |

El valor de Rho es de 0.205 indicando una correlación positiva muy débil y el valor de p (0.025) es menor a 0.05 por lo que existe relación significativa rechazando la H_0 ; donde:

“Existe relación significativa entre la categorización de los consultorios dentales y los elementos tangibles, en la ciudad de Huacho, 2021”

Prueba de hipótesis específica 2

Hipótesis Nula (H_0) No existe relación significativa entre la categorización de los consultorios dentales y fiabilidad, en la ciudad de Huacho, 2021.

Hipótesis de investigador (H_a) Existe relación significativa entre la categorización de los consultorios dentales y la fiabilidad, en la ciudad de Huacho, 2021.

Tabla 9. Prueba de Rho de Spearman para la categorización de los consultorios dentales y fiabilidad, en la ciudad de Huacho, 2021.

| | | | Fiabilidad |
|------------------------|----------------|-----------------------------|------------|
| Rho de | Categorización | Coefficiente de correlación | .164 |
| <u>Spearman</u> | | Sig. (bilateral) | .075 |
| | | N | 119 |

El valor de Rho es de 0.164 indicando una correlación positiva muy débil y el valor de p (0.075) es mayor a 0.05 por lo que no existe relación significativa aceptando la H_0 ; donde: “No existe relación significativa entre la categorización de los consultorios dentales y la fiabilidad, en la ciudad de Huacho, 2021”

Prueba de hipótesis específica 3

Hipótesis Nula (H_0) No existe relación significativa entre la categorización de los consultorios dentales y la capacidad de respuesta, en la ciudad de Huacho, 2021.

Hipótesis de investigador (H_a) Existe relación significativa entre la categorización de los consultorios dentales y la capacidad de respuesta, en la ciudad de Huacho, 2021.

Tabla 10. Prueba de Rho de Spearman para la categorización de los consultorios dentales y la capacidad de respuesta, en la ciudad de Huacho, 2021.

| | | | Capacidad de respuesta |
|------------------------|----------------|----------------------------|------------------------|
| Rho de | Categorización | Coeficiente de correlación | .195 |
| <u>Spearman</u> | | Sig. (bilateral) | .034 |
| | | N | 119 |

El valor de Rho es de 0.195 indicando correlación positiva muy débil y el valor de p (0.034) es menor a 0.05 por lo que existe relación significativa rechazando la H_0 ; donde:

“Existe relación significativa entre la categorización de los consultorios dentales y la capacidad de respuesta, en la ciudad de Huacho, 2021”

Prueba de hipótesis específica 4

Hipótesis Nula (H₀) No existe relación significativa entre la categorización de los consultorios dentales y la seguridad, en la ciudad de Huacho, 2021.

Hipótesis de investigador (H_a) Existe relación significativa entre la categorización de los consultorios dentales y la seguridad, en la ciudad de Huacho, 2021.

Tabla 11. Prueba de Rho de Spearman para la categorización de los consultorios dentales y la seguridad, en la ciudad de Huacho, 2021.

| | | | Seguridad |
|-----------------|----------------|-----------------------------|-----------|
| Rho de | Categorización | Coefficiente de correlación | .143 |
| Spearman | | Sig. (bilateral) | .120 |
| | | N | 119 |

El valor de Rho es de 0.143 indicando correlación positiva muy débil y el valor de p (0.120) es mayor a 0.05 por lo que no existe relación significativa aceptando la H₀; donde:

“No existe relación significativa entre la categorización de los consultorios dentales y la seguridad, en la ciudad de Huacho, 2021”

Prueba de hipótesis específica 5

Hipótesis Nula (H_0) No existe relación significativa entre la categorización de los consultorios dentales y la empatía, en la ciudad de Huacho, 2021.

Hipótesis de investigador (H_a) Existe relación significativa entre la categorización de los consultorios dentales y la empatía, en la ciudad de Huacho, 2021.

Tabla 12. Prueba de Rho de Spearman para la categorización de los consultorios dentales y la empatía, en la ciudad de Huacho, 2021.

| | | | Empatía |
|------------------------|----------------|-----------------------------|---------|
| Rho de | Categorización | Coefficiente de correlación | .129 |
| <u>Spearman</u> | | Sig. (bilateral) | .163 |
| | | N | 119 |

El valor de Rho es de 0.129 indicando correlación positiva muy débil y el valor de p (0.163) es mayor a 0.05 por lo que no existe relación significativa aceptando la H_0 ; donde:

“No existe relación significativa entre la categorización de los consultorios dentales y la empatía, en la ciudad de Huacho, 2021”

4.1.3. Discusión de resultados

Este estudio buscó establecer la relación existente entre la categorización de los consultorios dentales y la calidad de atención en la ciudad de Huacho, 2021; empleando el instrumento SERVQUAL se observa que 60 pacientes (50.4%) percibieron calidad de atención intermedia de los cuales 26 (21.8%) se atendieron en un consultorio con categorización y 34 (28.6%) en consultorios sin categorización, así mismo se puede observar que 115 pacientes (96.6%) esperaban una calidad de atención alta de los cuales 60 (50,4%) se atendieron en un consultorio categorizado y 55 (46.2%) en consultorios sin categorización, así mismo se evidenció que el valor de Rho es de 0.177 indicando que las variables presentan una correlación positiva muy débil y el valor de p (0.040) es menor a 0.05 el cual indica que existe relación significativa entre las variables resultados que son similares a los encontrados por Arias L. en el 2019 en su estudio participaron 118 personas a las cuales se les encuestó antes del desarrollo del tratamiento y al finalizar el mismo, se usó el cuestionario de Servqual, se analizaron los datos en un programa estadístico y se observó que hubo una diferencia entre la situación previa y post tratamiento, las dimensiones tangibles mostraron que hubo una diferencia marcada lo que permitió concluir en que si hay una relación. Las dimensiones elementos tangibles, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad mostraron diferencias para antes y después del uso del servicio odontológico, por ende, existe relación y por Bazán S. en el 2019 evaluó a 95 usuarios externos utilizando listas de cotejo y la norma sobre bioseguridad del MINSA, en los resultados se llegó a observar que 62.5% de los pacientes tuvo una percepción regular, el 25% tiene una buena percepción y el 12.5% presenta un nivel muy malo. La clínica a la evaluación si cumplía con todos los requisitos necesarios de documentación e infraestructura así como los recursos humanos para la atención del paciente, esto permitió llegar a la conclusión que la calidad respecto a la atención en dicho centro es regular.

La importancia de estudiar la relación de la categorización de los consultorios dentales y la calidad de atención ha sido de interés ya que este puede conllevar a desarrollar mejores estrategias para brindar una mejor atención en los procedimientos en los consultorios dentales de la ciudad de Huacho; concordando con Manrique – Guzmán J. en el 2018 encontró que el 74.8% percibió una calidad regular, el 15.3% una mala calidad y el 5% fue muy malo, también se encontró que el 99% de todos los procedimientos se cumplen con los protocolos de bioseguridad y atención lo que concluye que los tratamientos se encuentran muy desarrollados técnicamente pero la calidad percibida es regular en los pacientes.

Evaluando la categorización de los consultorios dentales y las dimensiones de la calidad de atención se observó que en los elementos tangibles recibidos el 26.1% (31 pacientes) manifestaron nivel alto y se atendieron en consultorio con categorización y el 14.3% (17 pacientes) en uno sin categorización; respecto a la fiabilidad recibida el 33.9% (40 pacientes) manifestaron un nivel alto y se atendieron en consultorio con categorización y el 12.9% (27 pacientes) en uno sin categorización; respecto a capacidad de respuesta recibida el 21.8% (26 pacientes) manifestaron capacidad de respuesta intermedia y se atendieron en consultorio con categorización y el 28.4% (35 pacientes) en uno sin categorización; respecto a la seguridad respecto a la seguridad recibida según categorización de Minsa, de los pacientes que manifestaron capacidad de respuesta alta el 29.4% (35 pacientes) se atendieron en consultorio con categorización y el 20.2% (24 pacientes) en uno sin categorización; respecto a la empatía recibida según categorización de Minsa, de los pacientes que manifestaron empatía alta el 27.2% (33 pacientes) se atendieron en consultorio con categorización y el 19.3% (23 pacientes) en uno sin categorización.

Queda abierta la posibilidad de ampliar y profundizar cada una de las variables en investigaciones futuras, tomando conciencia de la importancia que la calidad de atención de

los pacientes que asisten a los consultorios dentales de Huacho depende de la categorización de los consultorios dentales.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Existe relación significativa positiva débil entre la categorización de los consultorios dentales y la calidad de atención, en la ciudad de Huacho, 2021.

Existe relación significativa positiva débil entre la categorización de los consultorios dentales y los elementos tangibles, en la ciudad de Huacho, 2021.

No existe relación significativa positiva débil entre la categorización de los consultorios dentales y la fiabilidad, en la ciudad de Huacho, 2021.

Existe relación significativa positiva débil entre la categorización de los consultorios dentales y la capacidad de respuesta, en la ciudad de Huacho, 2021.

No existe relación significativa positiva débil entre la categorización de los consultorios dentales y la seguridad, en la ciudad de Huacho, 2021.

No existe relación significativa positiva débil entre la categorización de los consultorios dentales y la empatía, en la ciudad de Huacho, 2021.

5.2. Recomendaciones

Primero.- Se recomienda a los consultorios dentales y autoridades correspondientes motivar a mejorar respecto a la categorización respectiva de sus consultorios puesto que así brindaría así una mejora en la calidad de atención.

Segundo. - Se debe de capacitar al personal y mantenerlo motivado para que puedan brindar una atención con calidad basada en la empatía y calidez con el paciente.

Tercero. - Tratar de incrementar el número del personal en los centros odontológicos y así tratar de cubrir las necesidades de atención del paciente.

Cuarto. - Implementar el consultorio odontológico con medios audiovisuales que brinden información sobre salud oral, con el objetivo de formar a los pacientes.

Quinto. - Tratar de preservar las instalaciones y el equipamiento modernos y adecuados.

5. REFERENCIAS

1. Portacio A, Simancas A, Franco K, Caballero A, Martínez F. Satisfacción de los pacientes respecto a calidad de la atención odontológica en una Institución Pública universitaria de la ciudad de Cartagena. *Duazary*. 2014; 6 (2): 95 – 101.
2. WHO Working Group. The principles of quality assurance. *Qual Assur Health Care*. 1989; 1(2-3):79-95.
3. Vilca V. Calidad de atención en el servicio de odontología, desde la percepción de usuario. [Tesis de titulación]. Juliaca: Universidad andina Néstor Cáceres Velázquez. Perú; 2013.
4. Hincapié A, Carvajal, Franco K, Martínez F. Satisfacción de los pacientes respecto a calidad de la atención odontológica en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. *Duazary*. 2014; 6(2): 95 – 101.
5. Asociación Española de Pediatría Grupo de Consenso de Pediatría de Atención Primaria (2001). La calidad de asistencia pediátrica en atención primaria, en los sistemas sanitarios y públicos españoles. Madrid: Asociación Española de Pediatría. (en línea).
6. Rodríguez Y, Quintal R, Manzanilla N, Suchite S, Euán T. Satisfacción de los usuarios de las Clínicas Odontológicas de la Universidad Anáhuac Mayab. *Oral suplemento*. 2012; 8: 24 - 26.
7. López J, Rodríguez L. Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. *Rev. Gerenc Polit Salud (Bogotá)*. 2013; 12(24)

8. Campos, D. F., Negromonte Filho, R. B., & Castro, F. N. (2017). Service quality in public health clinics: perceptions of users and health professionals. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 30(8), 680– 692. doi:10.1108/ijhcqa-09-2016-0140
9. Atun R, Monteiro de Andrade LO, Almeida G, Cotlear D, Dmytraczenko T, Frenz P, et al. Health-system reform and universal health coverage in Latin America. *Lancet*. 2015;385(9974):1230–47.
10. Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud. RM N° 727-2009/MINSA. Pág. 13-14.
11. Rentería K, Valiente Z, Roncal R (dir). Calidad de atención a pacientes de un Centro Especializado en formación odontológica, Chiclayo, 2019. [Tesis de titulación]. [Chiclayo]: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, 2020.
12. Arias L. Caro N. (dir). Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de las clínicas dentales de la ciudad de Tingo María. [Tesis de titulación]. [Tingo María]: Universidad Nacional Agraria de la Selva; 2019.
13. Bazán S, Bada C (dir). Calidad de atención al usuario externo clínica dental de la Universidad Tecnológica de los Andes 2018.[Tesis de titulación]. [Lima]: Universidad San Martín de Porres, 2019.
14. Mitma N, Nazario R. Lima. Nivel de calidad de atención en la clínica odontológica privada Nueva sonrisa según las percepciones y expectativas del paciente, Lima. 2018. [Tesis de posgrado]. [Lima]: Universidad Privada Norbert Wiener, 2019.
15. Díaz L, Poma S. (dir). La gestión de calidad y la competitividad de la Mypes del sector servicio – rubro consultorios odontológicos de la provincia de Huaral 2018. [Tesis de titulación]. [Lima]: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, 2019.

16. Manrique – Guzmán J, Manrique – Chávez C, Chávez – Reátegui B, Manrique – Chávez J. Calidad técnica y percibida del servicio de operatoria dental en una clínica dental docente. Rev. Estomatol. Herediana. 2018; 28 (3). Disponible en <http://dx.doi.org/https://doi.org/10.20453/reh.v28i3.3396>.
17. Portugal R, Enríquez E. (dir). Acreditación hospitalaria y la satisfacción de atención en el hospital I Quillabamba – EsSalud 2018. [Tesis magistral]. [Lima]: Universidad César Vallejo, 2018.
18. Mamani A, Mercado J (dir). Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de salud Salcedo, MINSA, Puno-2017. [tesis de titulación]. [Puno]: Universidad Nacional del Altiplano, 2017.
19. Ñique C.C. La ética en la relación odontólogo paciente en el Perú. kiru.2014; 11(2):190-195.
20. Campo J.E.U. Reforma del sistema de salud en el Perú. Rev Soc Med Perú. 2015; 28 (2): 94-98.
21. Vera D, Llallico W, Grados F, Rodríguez A, Cuadros M, Aguilar R. ABC del consultorio odontológico: Manual para obtener licencia de funcionamiento. [Internet] Perú. Colegio odontológico del Perú. 2018 [consultado el 15 de agosto del 2021]. Disponible en: <https://www.cop.org.pe/wp-content/uploads/2018/03/ABC-del-consultorio-dental-04.03.18.pdf>
22. Sarco N. Calidad percibida por el responsable del paciente odontopediátrico atendido en la Clínica Odontológica de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima-Perú, 2012. [Tesis]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2013.
23. Chiavenato I. Introducción a la teoría general de la administración. México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana. 2006.

24. Bernuy L. Calidad de la atención en la Clínica Central de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [Tesis]. Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2005.
25. Carrillo T., Romero U. Evaluación de calidad de la atención odontológica de los servicios de salud adscritos a la corporación Merideña de salud en el Municipio Libertador del estado Mérida. *Acta Odontológica Venezolana*. 2007;45(2):1-9.
26. Barrancos M. *Operatoria dental, Integración clínica*. Buenos Aires: Panamericana. 2011.
27. Fernández V., Lobos C. Calidad del servicio de salud basado en intangibles, en pacientes sin discapacidad y discapacitados, CESFAM Hualqui. 2014.
28. Rodríguez V. Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM. [Tesis de Maestría]. Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2012.
29. Méndez, A. (2016). Modelo SERVPERF para la gestión de la calidad en una empresa de servicios. Marco teórico [Internet] GestioPolis - Conocimiento en Negocios. Disponible desde: <http://www.gestiopolis.com/modelo-servperf-para-gestion-calidad-empresa-servicios-marco-teorico/>.
30. Gelponi S., González F. Determinación de la calidad de servicio en la Clínica Odontológica UNAB Viña del Mar, Chile.[Tesis]. Viña del Mar. Universidad Andrés Bello; 2016.
31. Losada M., Rodríguez A. Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. *Cuadernos de Administración*. 2007; 20(34): 237-258.

32. Cronin Jr J., Taylor, S. SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *The Journal of Marketing*. 1994; 125-131.
33. Parasuraman A., Zeithaml V., Berry L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Retailing: critical concepts*. 2002; 64(1): 12-40.
34. Niño R. Metodología de la investigación. Ediciones de la U. De la Colombia, 2011.
35. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. 6a ed. México: Mc-Graw-Hill; 2014.
36. Ramírez, T. Cómo hacer un proyecto de investigación. Caracas, Venezuela: Panapo; 1997.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

| CATEGORIZACIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS CONSULTORIOS DENTALES EN LA CIUDAD DE HUACHO, 2021 | | | | |
|--|---|--|---|--|
| Formulación del Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | Diseño metodológico |
| <p>Problema General</p> <p>¿Qué relación existe entre la categorización y la calidad de atención en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021?</p> | <p>Objetivo General</p> <p>Establecer la relación existente entre categorización y la calidad de atención en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021.</p> | <p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación significativa entre la categorización y la calidad de atención en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021.</p> | <p>Variable 1</p> <p>Categorización de los consultorios dentales</p> | <p>Tipo de Investigación</p> <p>Básica</p> |
| <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre la categorización y los elementos</p> | <p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar la relación entre la categorización y los elementos</p> | <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación significativa entre la</p> | <p>Dimensiones:</p> <p>Categorización</p> <p>Variable 2</p> | <p>Método</p> <p>Hipotético deductivo</p> <p>Diseño de la investigación</p> <p>No experimental</p> |

| | | | | |
|---|---|--|---|--|
| <p>tangibles en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la categorización y la fiabilidad en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la categorización y la capacidad de respuesta en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la categorización y la seguridad de</p> | <p>tangibles en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la categorización y la fiabilidad en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la categorización y la capacidad de respuesta en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021.</p> | <p>categorización y los elementos tangibles en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre la categorización y la fiabilidad en los consultorios dentales.</p> <p>Existe relación significativa entre la categorización y la capacidad de respuesta en los consultorios dentales.</p> <p>Existe relación significativa entre la</p> | <p>Calidad de atención</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fiabilidad ▪ Capacidad de respuesta ▪ Seguridad ▪ Empatía ▪ Elementos tangibles <p>Sexo (Variable control)</p> | <p>Población</p> <p>Estará conformada por 800 pacientes de 5 consultorios dentales de la ciudad de Huacho</p> |
|---|---|--|---|--|

| | | | | |
|---|--|--|--|---|
| <p>respuesta en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la categorización y la empatía en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021?</p> | <p>Determinar la <u>relación</u> entre la categorización y la seguridad de respuesta en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021.</p> <p>Determinar la <u>relación</u> entre la categorización y la empatía en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021.</p> | <p>categorización y la seguridad de respuesta en los consultorios dentales en la ciudad de Huacho, 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre la categorización y la empatía en los consultorios dentales.</p> | <p>Edad (Variable control)</p> <p>Años de experiencia (variable control)</p> | <p>Muestra</p> <p>La muestra del estudio quedará conformada por 118 pacientes de los 5 consultorios dentales</p> |
|---|--|--|--|---|

Anexo N° 2

CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores: Alexis Delgado Sánchez

Título : Categorización y calidad de atención de los consultorios dentales en la
ciudad de huacho, 2021

Propósito del Estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “Categorización y calidad de atención de los consultorios dentales en la ciudad de huacho, 2021”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener. El propósito de este estudio es Establecer la relación existente entre la categorización de los consultorios dentales y la calidad de atención en la ciudad de Huacho, 2021.

Su ejecución ayudará/permitirá a motivar a los cirujanos Dentistas a realizar investigaciones sobre qué métodos y técnicas necesitan aplicar para mejorar la atención y manejo odontológico.

Procedimientos:

Si Usted decide participar en este estudio se le realizará lo siguiente:

- Leerá a detalle el consentimiento informado y firmara si acepta sus condiciones.
- Llenara sus datos reales según aparece en su DNI.
- Realizara el cuestionario de manera personal y responderá la primera persección que tiene por cada pregunta.

La entrevista/encuesta puede demorar unos 45 minutos entre la explicación del cómo responder y resolver algunas dudas

Por parte del encuestado. Los resultados de la/los encuesta se le entregaran a Usted en forma individual o almacenaran

Respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos:

- Su participación en el estudio no corre ningún tipo de riesgo, ya que el cuestionario se llenará de manera personal, privada, y solo será utilizado con fines académicos.
- Su participación en el estudio tendrá que llenar datos personales (Teléfono-Nombres - Apellidos-DNI)
- Si su llenado del cuestionario no es legible se procederá a llamar para solicitar que de nuevo lo pueda realizar.
- Una vez iniciada la encuesta, ya no puede consultar al investigador para fines de transparencia al momento de brindar su respuesta.
- Los resultados de los cuestionarios no pueden ser visualizados por parte externa que no sea el encuestado, pero sí las conclusiones porque es de carácter público.

Beneficios:

- Su participación en este estudio beneficiará a la población en general, a recibir un servicio de calidad, a un tratamiento con los más altos estándares de salubridad, y con la seguridad que usted merece.
- Este estudio beneficiará a nuevas investigaciones y quedaría como antecedente para tener un punto de partida sólida con base teórica.
- Este estudio será publicado para beneficio público en general, para dar a conocer el estado de salud actual en nuestro país.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de Usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente:

Si usted se siente incómodo durante el cuestionario, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con el Bachiller Delgado Sanchez Alexis, celular 914649794 y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, Presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. comité.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.



Participante:

Nombres

DNI:

Investigador

Nombres: Alexis Delgado Sánchez

DNI: 74778245

Anexo 03

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS CONSULTORIOS

DENTALES

A continuación, encontrarán una serie de preguntas las cuales están relacionadas a la calidad de atención en el consultorio dental. Le recomendamos contestar con la primera impresión, marca con una(x) la alternativa que crea conveniente no deje ninguna pregunta sin responder.

Consultorio N° _____

Según la categorización por parte del MINSA:

Con categorización: _____

Sin categorización: _____

I DATOS PERSONALES DEL PACIENTE

1. sexo:

masculino: _____

Femenino: _____

2. Edad: _____

II DIMENSIONES

Para Contestar este cuestionario usted debe poner del 1 al 7 cada una de las 14 preguntas que se realizan a continuación. marca con una(x) la alternativa que crea conveniente no deje ninguna pregunta sin responder.

Notas

1. Extremadamente malo

2. Muy malo

3. Malo

4. Regular

5. Bueno

6. Muy bueno

7. Extremadamente bueno

1. El equipamiento del consultorio dental tienen apariencia moderna.

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

2. El equipamiento del consultorio dental cuenta con instalaciones físicas como consultorios cómodos y agradables

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

3. El personal del consultorio dental tienen apariencia pulcra

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

4. Los materiales relacionados con el servicio odontológico es visualmente atractivo para explicar sus tratamientos.

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

5. El personal del consultorio dental cumple con terminar un tratamiento dental en la fecha estipulada

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

6. Cuando existe algún problema con el servicio, existe interés en resolverlo.

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

7. El personal del consultorio dental habitualmente realiza muy bien sus tratamientos dentales.

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

8. Se cometen errores con los registros y anotaciones de los datos de información.

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

9. El consultorio dental concluye el tratamiento con el tiempo estipulado.

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

10. El personal del consultorio dental comunica cuando concluirá el tratamiento.

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

11. El personal del consultorio dental ofrece un servicio con atención oportuna y eficiente.

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

12. El personal del consultorio dental se encuentra dispuestos a ayudar.

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

13. El personal del consultorio dental se encuentra atentos a la resolución de los problemas y dudas.

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

14. El comportamiento del personal del consultorio dental transmite confianza.

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

15. Usted se siente seguro al momento de ser atendido en el servicio odontológico del consultorio dental.

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

16. El personal del consultorio dental es amable con usted.

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

17. Siente seguridad al momento de cancelar el servicio odontológico ya sea efectivo o digital.

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

18. Recibió atención especializada e individualizada.

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

19. El horario de la prestación del servicio odontológico le resulta cómoda.

| Servicio que esperaba recibir | servicio que recibió |
|-------------------------------|----------------------|
| 1 2 3 4 5 6 7 | 1 2 3 4 5 6 7 |

20. El personal del consultorio dental se preocupa por sus intereses en la atención odontológica.

| Servicio que esperaba recibir | servicio que recibió |
|-------------------------------|----------------------|
| 1 2 3 4 5 6 7 | 1 2 3 4 5 6 7 |

21. El personal del consultorio dental comprende sus necesidades en el tratamiento personal

| Servicio que esperaba recibir | servicio que recibió |
|-------------------------------|----------------------|
| 1 2 3 4 5 6 7 | 1 2 3 4 5 6 7 |

22. El personal del consultorio dental tiene conocimientos para poder resolver sus dudas.

| Servicio que esperaba recibir | servicio que recibió |
|-------------------------------|----------------------|
| 1 2 3 4 5 6 7 | 1 2 3 4 5 6 7 |

**SE GARANTIZA EL ANONIMATO DEL CUESTIONARIO QUE SOLO SERA UTILIZADO CON FINES DEL PRESENTE TRABAJO DE INVESTIGACION
MUCHAS GRACIAS**

Anexo 04

VALIDACION POR JUICIOS DE EXPERTOS Y CONFIABILIDAD

CARTA DE PRESENTACIÓN

Lima, 20 de julio de 2021

Mgtr/Doctora:

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE
EXPERTO.

Estimada Doctora:

Me presento ante usted, soy el Sr. Alexis Delgado Sánchez BACHILLER en Odontología de la Universidad Norbert Wiener. Actualmente soy estudiante del programa de Taller de Investigación de Tesis, el nombre de mi proyecto de investigación es: “**CATEGORIZACIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS CONSULTORIO DENTALES EN LA CIUDAD DE HUACHO, 2021**”.

Pero este instrumento antes de ser aplicado requiere pasar por el análisis y juicio de expertos para su validación. Por esta razón y, conocedor de su calidad profesional, amplios conocimientos y experiencia como docente investigador en ámbito de la educación universitaria, recorro a Ud. para solicitarle su colaboración en el proceso de validación.

Su participación fundamentalmente consiste en valorar cada una de las dimensiones, competencias e indicadores y nos dé sus criterios y recomendaciones a fin de mantener, eliminar o modificar los diferentes elementos que conforman este instrumento de evaluación y con su

ayuda llegar a mejorarlo. Por mi parte me comprometo a reconocer su aporte en la investigación y hacerle llegar los resultados de la investigación.

Para facilitar la validación del instrumento en el archivo adjunto le incluimos lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Matriz de consistencia.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Instrumento de recolección de datos

Le agradeceré infinitamente que sus comentarios y sugerencias los haga llegar a través de este mismo medio, a la dirección: fye2003@hotmail.com ; con la finalidad de poder avanzar en el trabajo de recolección de la información.

En espera de sus respuestas y desde ya le expreso mi más profundo agradecimiento por su valioso aporte a esta investigación.

Cordialmente

Alexis Delgado Sánchez

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES




- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Raúl Antonio Rojas Ortega
 1.2 Cargo e institución donde labora: Universidad Norbert Wiener
 1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Ficha de recolección de datos
 1.4 Autor(es) del instrumento: Delgado Sánchez Alexis
 1.6 Título de la investigación: *CATEGORIZACIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS CONSULTORIOS DENTALES EN LA CIUDAD DE HUACHO, 2021*

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

| | CRITERIOS | Deficiente 1 | Baja 2 | Regular 3 | Buena 4 | Muy buena 5 |
|--|--|-----------------|-----------|--------------|------------|----------------|
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | | | | X | |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables. | | | | X | |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología. | | | | X | |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica. | | | | X | |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos de cantidad y calidad en sus ítems. | | | | X | |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos del desarrollo de capacidades cognitivas. | | | | X | |
| 7. CONSISTENCIA | Alineado a los objetivos de la investigación y metodología. | | | | X | |
| 8. COHERENCIA | Entre los ítems, indicadores y las dimensiones. | | | | X | |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del estudio. | | | | X | |
| 10. PERTINENCIA | El instrumento es adecuado al tipo de investigación. | | | | X | |
| CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala) | | | | | 40 | |
| | | A | B | C | D | E |

$$\text{Coeficiente de Validez} = \frac{(1 \times A) + (2 \times B) + (3 \times C) + (4 \times D) + (5 \times E)}{50} = 0.8$$

III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

| Categoría | Intervalo |
|---|---------------|
| Desaprobado  | [0,00 – 0,60] |
| Observado  | <0,60 – 0,70] |
| Aprobado  | <0,70 – 1,00] |

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:
Aplicable

Lima , 20 de julio del 2021



Firma y sello

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES




- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Mg. Esp. CD Verónica Janice Llerena Meza de Pastor
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Universidad Norbert Wiener
 1.3 Nombre del Instrumento motivo de evaluación: Ficha de recolección de datos
 1.4 Autor(es) del Instrumento: Delgado Sánchez Alexa
 1.5 Título de la Investigación: "CATEGORIZACIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS CONSULTORIOS DENTALES EN LA CIUDAD DE HUACHO, 2021"

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

| | CRITERIOS | Deficiente 1 | Baja 2 | Regular 3 | Buena 4 | Muy buena 5 |
|--|--|-----------------|-----------|--------------|------------|----------------|
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | | | | X | |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables. | | | | X | |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología | | | | X | |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica. | | | | X | |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos de cantidad y calidad en sus ítems. | | | | X | |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos del desarrollo de capacidades cognitivas. | | | X | | |
| 7. CONSISTENCIA | Alineado a los objetivos de la investigación y metodología. | | | | X | |
| 8. COHERENCIA | Entre los ítems, indicadores y las dimensiones. | | | | X | |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del estudio | | | | X | |
| 10. PERTINENCIA | El instrumento es adecuado al tipo de investigación. | | | X | | |
| CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala) | | | | 6 | 32 | |
| | | A | B | C | D | E |

$$\text{Coeficiente de Validez} = \frac{(1 \times A) + (2 \times B) + (3 \times C) + (4 \times D) + (5 \times E)}{50} = 0.76$$

III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

| Categoría | Intervalo |
|---|---------------|
| Desaprobado  | [0,00 – 0,60] |
| Observado  | <0,60 – 0,70] |
| Aprobado  | <0,70 – 1,00] |

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:
Aplicable

Lima , 21 de julio del 2021



Mg. Esp. CD Verónica Janice Llerena Meza de Pastor

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Gian Viviana Huapaya Pisconte
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Universidad Norbert Wiener
 1.3 Nombre del Instrumento motivo de evaluación: Ficha de recolección de datos
 1.4 Autor(es) del Instrumento: Delgado Sánchez Alexis
 1.5 Título de la Investigación: "CATEGORIZACIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS CONSULTORIOS DENTALES EN LA CIUDAD DE HUACHO, 2021"

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

| | CRITERIOS | Deficiente 1 | Baja 2 | Regular 3 | Buena 4 | Muy buena 5 |
|--|---|-----------------|-----------|--------------|------------|----------------|
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | | | | X | |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables. | | | | X | |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología | | | | X | |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica. | | | | X | |
| 6. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos de cantidad y calidad en sus ítems. | | | | X | |
| 8. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos del desarrollo de capacidades cognoscitivas. | | | | | X |
| 7. CONSISTENCIA | Alineado a los objetivos de la investigación y metodología. | | | | X | |
| 8. COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones. | | | | | X |
| 8. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del estudio | | | | | X |
| 10. PERTINENCIA | El instrumento es adecuado al tipo de investigación. | | | | X | |
| CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala) | | | | | 28 | 16 |
| | | A | B | C | D | E |

$$\text{Coeficiente de Validez} = \frac{(1 \times A) + (2 \times B) + (3 \times C) + (4 \times D) + (5 \times E)}{50} = 0.86$$

III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

| Categoría | Intervalo |
|---|---------------|
| Desaprobado  | [0,00 – 0,60] |
| Observado  | <0,60 – 0,70] |
| Aprobado  | <0,70 – 1,00] |

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:
Aplicable

Lima , 24 de julio del 2021



.....
Firma y sello

Confiabilidad del instrumento

| Resumen de procesamiento de casos | | | |
|-----------------------------------|----------|----|-------|
| | | N | % |
| Casos | Válido | 20 | 100,0 |
| | Excluido | 0 | ,0 |
| | Total | 20 | 100,0 |

| Estadísticas de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,658 | 22 |

Los datos fueron sometidos a las pruebas piloto de fiabilidad a través del programa SPSS versión 24, obteniéndose un alfa de Cronbach de 0.658.

Anexo 5:

Aprobación del Comité de Ética



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN

Lima, 31 de agosto de 2021

Investigador(a):
ALEXIS DELGADO SANCHEZ
Exp. N° 904-2021

Cordiales saludos, en conformidad con el proyecto presentado al Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, titulado: “**CATEGORIZACIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS CONSULTORIOS DENTALES EN LA CIUDAD DE HUACHO, 2021**” V02, el cual tiene como investigador principal a **ALEXIS DELGADO SANCHEZ**.

Al respecto se informa lo siguiente:

El Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, en sesión virtual ha acordado la **APROBACIÓN DEL PROYECTO** de investigación, para lo cual se indica lo siguiente:

1. La vigencia de esta aprobación es de un año a partir de la emisión de este documento.
2. Toda enmienda o adenda que requiera el Protocolo debe ser presentado al CIEI y no podrá implementarla sin la debida aprobación.
3. Debe presentar 01 informe de avance cumplidos los 6 meses y el informe final debe ser presentado al año de aprobación.
4. Los trámites para su renovación deberán iniciarse 30 días antes de su vencimiento juntamente con el informe de avance correspondiente.

Sin otro particular, quedo de Ud.,

Atentamente



Yenny Marisol Bellido Fuentes
Presidenta del CIEI- UPNW


Anexo 6:

Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos



CONSTANCIA DE DESARROLLO DE INVESTIGACIÓN EN LA CLÍNICA DENTAL RAMOS

- Por medio de la presente, se hace constar la realización de la encuesta de investigación al Bachiller Alexis Delgado Sanchez, Desde el 15 Abril al 24 junio del 2021 para el desarrollo de investigación acerca de "CATEGORIZACIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS CONSULTORIOS DENTALES EN LA CIUDAD DE HUACHO, 2021".
- realizó su desarrollo de investigación de manera satisfactoria en la clínica dental "CLÍNICA DENTAL RAMOS "ubicado en Jr. Leoncio Prado N°740-Huacho.
- la constancia que se expide es solicitada por la parte interesada y solo será utilizada con fines para acreditar el desarrollo de la investigación.


DE JAVIER RAMOS DE LOS RÍOS
CIRUJANO DENTISTA
C.O.P. 21928

CD. Mg. Javier David Ramos De Los Ríos

GERENTE GENERAL

"CLÍNICA DENTAL RAMOS " - Odontología Integral



CONSTANCIA DEL DESARROLLO DE INVESTIGACIÓN EN LA CLÍNICA DENTAL "Psicodentalis"

-Por medio de la presente, se hace constar la realización de la encuesta de investigación al Bachiller Alexis Delgado Sanchez, Desde el 20 Mayo al 12 de julio del 2021 para el desarrollo de investigación acerca de "CATEGORIZACIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS CONSULTORIOS DENTALES EN LA CIUDAD DE HUACHO, 2021".

- realizó su desarrollo de investigación de manera satisfactoria en la clínica dental "Psicodentalis" ubicado en Jr Bolognesi #320-Huacho.

-la constancia que se expide es solicitada por la parte interesada y solo será utilizada con fines para acreditar el desarrollo de la investigación.



Henry Guevara Muñoz
CERUANO DENTISTA
C.O.P. 42994

CD. Henry Giancarlo Guevara Muñoz

GERENTE GENERAL

"Psicodentalis" Salud con Calidad Humana

CONSTANCIA DE DESARROLLO DE INVESTIGACIÓN EN LA CLÍNICA SANCHEZ

-Por medio de la presente, se hace constar la realización de la encuesta de investigación al Bachiller Alexis Delgado Sanchez, Desde el 10 marzo al 14 junio del 2021, para el desarrollo de investigación acerca de "CATEGORIZACIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS CONSULTORIOS DENTALES EN LA CIUDAD DE HUACHO, 2021".

- realizó su desarrollo de investigación de manera satisfactoria en la clínica dental "CLÍNICA SANCHEZ" ubicado en Prolongación Túpac Amaru N°382-Huacho.

-la constancia que se expide es solicitada por la parte interesada y solo será utilizada con fines para acreditar el desarrollo de la investigación.



CLÍNICA SANCHEZ
Dr. Erick Paul Sanchez Castillo
CIRUJANO DENTAL Y MAXILOFACIAL
C.O.P. 29917 R.N.B. 2467
CD. Mg.Esp .Erick Paul Sanchez Castillo
GERENTE GENERAL




CONSTANCIA DE DESARROLLO DE INVESTIGACIÓN EN LA CLÍNICA DENTAL "AESTHETIC DENTAL"

-Por medio de la presente, se hace constar la realización de la encuesta de investigación al Bachiller Alexis Delgado Sanchez, Desde el 15 enero al 2 de julio del 2021 para el desarrollo de investigación acerca de "CATEGORIZACIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS CONSULTORIOS DENTALES EN LA CIUDAD DE HUACHO, 2021".

- realizó su desarrollo de investigación de manera satisfactoria en la clínica dental "AESTHETIC DENTAL" ubicado en Av. Sáenz Peña n°245 piso 2-Huacho.

-la constancia que se expide es solicitada por la parte interesada y solo será utilizada con fines para acreditar el desarrollo de la investigación.


CD.Mg.Esp Paulo Panaha Gavedia
GERENTE GENERAL
CD. Paulo Panaha Gavedia
C.O. 17994

"AESTHETIC DENTAL" - Av. Sáenz Peña n°245 piso 2.



CONSTANCIA DE DESARROLLO DE INVESTIGACIÓN EN LA CLÍNICA DENTAL "ORTHOESTETIC"

-Por medio de la presente, se hace constar la realización de la encuesta de investigación al Bachiller Alexis Delgado Sanchez, Desde el 8 abril al 19 de julio del 2021 para el desarrollo de investigación acerca de "CATEGORIZACIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS CONSULTORIOS DENTALES EN LA CIUDAD DE HUACHO, 2021".

- realizó su desarrollo de investigación de manera satisfactoria en la clínica dental "ORTHO ESTETIC" ubicado en av.28 de julio n°829 piso 2-Huacho.

-la constancia que se expide es solicitada por la parte interesada y solo será utilizada con fines para acreditar el desarrollo de la investigación.



Kenia Loloy Pino
CIRUJANO DENTISTA
C. O. P. 44895

CD.Mg Shirley Kenia Crish Loloy Pino
GERENTE GENERAL

"ORTHO ESTETIC CLÍNICA ODONTOLÓGICA" - Av.28 de julio N°829 piso 2

Anexo 7: Realización del cuestionario



- Se le solicita unos minutos al paciente de su tiempo.



- Se le explica de manera detallada en que consiste la investigación y si desea participar.



-Una vez que acepta, se le hace firmar el consentimiento informado.



-Se le explica ítem por ítem antes de que inicie la encuesta y se le aclara alguna duda que pueda tener.



-Se le brinda un tiempo adecuado para realizar la encuesta.