

# UNIVERSIDAD DE HUANUCO

## ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD, CON MENCIÓN EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD



**UDH**  
UNIVERSIDAD DE HUANUCO  
<http://www.udh.edu.pe>

## TESIS

---

**“Influencia de la gestión del servicio en la calidad de atención a pacientes del área de odontología en el centro de salud de Chavín de Pariarca, Huamalíes - Huánuco 2022”**

---

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN CIENCIAS DE LA SALUD, CON MENCIÓN EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

AUTORA: Sánchez Cotrina, Indira Grecia

ASESORA: Rodríguez Acosta, Gladys Liliana

HUÁNUCO – PERÚ

2023

# U

### TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis ( X )
- Trabajo de Suficiencia Profesional ( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Salud pública en Odontología

**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN** (2020)

### CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

**Área:** Ciencias médicas, Ciencias de la salud

**Sub área:** Medicina clínica

**Disciplina:** Odontología, Cirugía oral, Medicina oral

# D

### DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Maestra en ciencias de la salud, con mención en gerencia en servicios de salud

Código del Programa: P22

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

### DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 72888033

### DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22404125

Grado/Título: Doctora en ciencias de la salud

Código ORCID: 0000-0002-4021-2361

# H

### DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Marcelo Armas, Maricela Luz	Doctora en ciencias de la salud	04049506	0000-0001-8585-1426
2	Chamorro Huete, Luis Joel	Doctor en medio ambiente y desarrollo sostenible	22412707	0000-0002-5049-5887
3	Jara Claudio, Edith Cristina	Doctor en ciencias de la educación	22419984	0000-0002-3671-3374



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL GRADO DE MAESTRIA EN CIENCIAS DE LA SALUD

En la ciudad de Huánuco, siendo las 4:00 p.m. horas del día 13 del mes de Abril del año 2023, en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la sustentante y el Jurado Calificador de manera presencial integrado por los docentes:

Dra. Maricela MARCELO ARMAS  
Dr. Luis CHAMORRO HUETE  
Dra. Edith JARA CLAUDIO

Nombrados mediante resolución N° 169-2023-D-EPG-UDH de fecha 12 de abril del 2023; para evaluar la tesis intitulada "INFLUENCIA DE LA GESTION DEL SERVICIO EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN A PACIENTES DEL ÁREA DE ODONTOLOGIA EN EL CENTRO DE SALUD DE CHAVÍN DE PARIARCA, HUAMALÍES – HUÁNUCO 2022"; Presentado por la Bach. Indira Grecia SANCHEZ COTRINA, para optar el grado de Maestra en Ciencias de la Salud con mención en Gerencia en Servicios de Salud Pública.

Dicho acto de sustentación se desarrolla en dos etapas: exposición y absolución de preguntas procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros de jurado.

Habiéndose absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias procedieron a deliberar y calificar, declarándolo aprobado por unanimidad con calificativo cuantitativo de 16 y cualitativo de Buena.

Siendo las 5:30 p.m. horas del día jueves 13 del mes de abril del año 2023, los miembros del jurado calificador firman la presente acta en señal de conformidad.

  
Dra. Maricela MARCELO ARMAS  
DNI: 04049506  
Código ORCID: 0000-0002-3763-5523  
**PRESIDENTA**

  
Dr. Luis CHAMORRO HUETE  
DNI: 22412707  
Código ORCID: 0250495887  
**SECRETARIO**

  
Dra. Edith JARA CLAUDIO  
DNI: 22419984  
Código ORCID: 0000-0002-3671-3374  
**VOCAL**



## UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, Gladys Liliana Rodríguez de Lombardi, asesor(a) de POST GRADO. y designado(a) mediante documento Resolución N° 033-2022-D-EPG-UDH correspondiente al estudiante: SANCHEZ COTRINA, Indira Grecia de la maestría en Ciencias de la Salud, mención gerencia en servicios de Salud, en la investigación titulada: **“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN DE SERVICIO EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN A PACIENTES DEL AREA DE ODONTOLOGIA EN EL CENTRO DE SALUD DE CHAVIN DE PARIARCA, HUAMALIES HUANUCO 2022”**,

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 13 % verificable en el reporte final de la segunda revisión del análisis de originalidad mediante el Software Antiplagio Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 22 de Abril del 2023

GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO  
Hospital Regional "Hermilio Valdizan" Huánuco  
Dra. Nut. G. Liliana Rodríguez de Lombardi  
ESP. NUT. CLÍNICA  
CNP 0198 - Ene 022

*Rodríguez de Lombardi Gladys Liliana*  
Apellidos y Nombres  
DNI N° 22404125

*Orcid : 0000-0002-4021-2361*

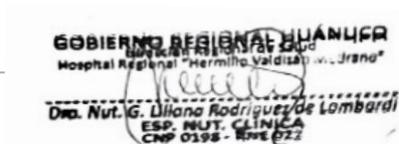
# TESIS SEGUNDA REVISIÓN INDIRA SANCHEZ MAESTRIA

## INFORME DE ORIGINALIDAD

13%	13%	3%	4%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://www.udh.edu.pe">www.udh.edu.pe</a>	3%
Fuente de Internet		
2	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a>	1%
Fuente de Internet		
3	<a href="http://repositorio.unheval.edu.pe">repositorio.unheval.edu.pe</a>	1%
Fuente de Internet		
4	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a>	1%
Fuente de Internet		
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	1%
Trabajo del estudiante		
6	<a href="http://revgmespirituana.sld.cu">revgmespirituana.sld.cu</a>	<1%
Fuente de Internet		
7	<a href="http://prezi.com">prezi.com</a>	<1%
Fuente de Internet		
8	<a href="http://pesquisa.bvsalud.org">pesquisa.bvsalud.org</a>	<1%
Fuente de Internet		
9	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a>	<1%
Fuente de Internet		



Rodríguez de Lombardi Gladys Liliana  
Apellidos y Nombres  
DNI N° 22404125  
Orcid : 0000-0002-4021-2361

## **DEDICATORIA**

A nuestro señor creador, ya que gracias a él e tenido la opción de finalizar mi profesión, a mis

Padres porque ellos estuvieron siempre cerca Dándome su incondicional genuina ayuda y Exhortación para hacer de mí una dama superior, a mi hermana Ariana por los consejos brindados y y su compañía, a mi hermano Joseph a pesar de que no te encuentres físicamente desde el paraíso siempre me cuidas y me guías para que todo salga bien, a mi pareja Harvey por su amor incondicional y por brindarme su cariño infinito y a mi niño André quien es parte esencial de mi vida y el que me impulsa día a día a mi superación profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Al Centro de salud Chavín de Pariarca por permitir a mi persona realizar el presente trabajo de investigación.

A la Doctora Gladys Liliana Rodríguez De Lombardi, asesora de esta tesis, por Su acertada guía y dirección.

A mi querida y dulce abuelita por su apoyo moral y su encantadora compañía .

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS .....	VII
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	IX
RESUMEN.....	X
ABSTRACT.....	XI
INTRODUCCIÓN .....	XII
CAPITULO I.....	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	15
1.2.1. PROBLEMA GENERAL .....	15
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	15
1.3. OBJETIVOS.....	16
1.3.1. OBJETIVO GENERAL .....	16
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	16
1.4. PERSPECTIVA TRASCENDENTAL .....	17
1.4.1. TRASCENDENCIA A NIVEL TEÒRICO .....	17
1.4.2. TRASCENDENCIA PRÁCTICA .....	17
1.4.3. TRASCENDENCIA METODOLÒGICA .....	18
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN .....	18
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
CAPITULO II.....	19
MARCO TEÒRICO .....	19
2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN.....	19
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES .....	19
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES.....	20
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES .....	22
2.2. BASES TEÒRICAS .....	24
2.2.1. GESTIÓN DEL SERVICIO EN SALUD PÚBLICA.....	24
2.2.2. GESTIÓN EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA.....	25

2.2.3.	CALIDAD .....	26
2.2.4.	CALIDAD DEL SERVICIO EN SALUD .....	26
2.2.5.	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD DE SERVICIO .....	27
2.2.6.	CALIDAD EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA .....	28
2.2.7.	DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIO ODONTOLÓGICO .....	28
2.2.8.	COMPONENTES DEL SERVICIO DE CALIDAD .....	29
2.2.9.	MODELO DE MEDICIÓN DE CALIDAD .....	29
2.2.10.	ATENCIÓN ESTOMATOLÓGICA.....	30
2.2.11.	DIAGNOSIS Y SUPERVISIÓN DEL ESTADO DE SALUD BUCODENTAL .....	31
2.2.12.	CATEGORÍAS DE ATENCIÓN Y DE ASISTENCIA ODONTOLÓGICO .....	31
2.2.13.	NIVELES DE SERVICIOS ESTOMATOLÓGICOS .....	32
2.2.14.	INTERRELACIÓN ENTRE CATEGORÍAS DE ATENCIÓN Y DE SERVICIOS DE ACUERDO A SU COMPLEJIDAD .....	32
2.2.15.	SATISFACCIÓN AL USUARIO.....	33
2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES .....	34
2.4.	SISTEMA DE HIPÓTESIS .....	35
2.4.1.	HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN (HI):.....	35
2.4.2.	HIPÓTESIS NULA (HO).....	35
2.5.	METODO DE LAS VARIABLES .....	35
2.5.1.	V. DE ESTUDIO.....	35
2.5.2.	V. RELACIONAL.....	35
2.5.3.	V. DE CARACTERIZACIÓN .....	35
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	36
CAPITULO III.....		39
METODOLOGIA .....		39
3.1.	TIPO O MODELO DE INVESTIGACIÓN .....	39
3.1.1.	ENFOQUE .....	39
3.1.2.	NIVEL O ALCANCE.....	39
3.1.3.	DISEÑO METODOLÓGICO.....	39
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	40
3.2.1.	POBLACIÓN.....	40

3.2.2. MUESTRA .....	40
3.3. TÉCNICA E INSTRUMENTACIÓN DE RECOPIACIÓN DE LOS DATOS .....	41
3.3.1. TÉCNICA DE RECOPIACIÓN DE LOS DATOS .....	41
3.3.2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE LOS DATOS .....	42
3.4. TÉCNICAS EN EL PROCESAMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	43
3.5. TÉCNICAS EMPLEADAS EN EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN .....	43
CAPÍTULO IV.....	45
RESULTADOS.....	45
4.1. NARRACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LA REALIDAD OBSERVADA .....	45
CAPITULO V.....	65
DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	65
CONCLUSIONES .....	67
RECOMENDACIONES.....	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	70
ANEXOS.....	77

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Sexo de los profesionales del Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022.....	45
Tabla 2. Edad de los profesionales que laboran y pacientes del área odontológica del Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022.....	46
Tabla 3. Años de servicio de los profesionales del Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022 .....	47
Tabla 4. Sexo de los pacientes que asistieron al área odontológica del Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022.....	48
Tabla 5. Gestión del servicio de odontología: Motivación laboral en el profesional del Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022.....	49
Tabla 6. Gestión del servicio de odontología: Normativas institucionales en el profesional del Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022.....	50
Tabla 7. Gestión de los servicios de odontología: Trabajo en equipo del profesional que labora en el Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022.....	52
Tabla 8. Calidad de atención: Elementos tangibles o perceptibles en pacientes que acudieron al área de Odontología en el Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022 .....	53
Tabla 9. Calidad de atención:Fiabilidad en pacientes que acudieron al área de Odontología en el Centro de Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022 .....	54
Tabla 10. Calidad de atención: Capacidad de respuesta en pacientes que acudieron al área de Odontología en el Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022.....	56

Tabla 11. Calidad de atención: Seguridad en pacientes que acudieron al área de Odontología en el Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022.....	57
Tabla 12. Calidad de atención: Empatía en pacientes que acudieron al área de Odontología en el Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022.....	58
Tabla 13. Influencia de la gestión del servicio según aspectos tangibles en el paciente del área odontológica en el Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022.....	59
Tabla 14. Influencia de la gestión del servicio en la fiabilidad en el paciente del área de Odontológica en el Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022.....	60
Tabla 15. Influencia de la gestión del servicio según capacidad de respuesta en el paciente del área odontológica en el Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022.....	61
Tabla 16. Influencia en la gestión del servicio en la seguridad en el paciente del área odontológica en el Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022.....	62
Tabla 17. Influencia de la gestión del servicio en la empatía en el paciente del área odontológica en el Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022.....	63
Tabla 18. Influencia de la gestión del servicio en la calidad de atención a pacientes del área odontológica en el Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022.....	64

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Sexo de los profesionales del Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022.....	45
Gráfico 2. Edad de los profesionales que laboran y pacientes del área odontológica del Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022.....	46
Gráfico 3. Años de servicio de los profesionales del Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022 .....	47
Gráfico 4. Sexo de los pacientes que asistieron al área odontológica del Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022.....	48
Gráfico 5. nube de puntos.....	59
Gráfico 6. nube de puntos que el valor de la prueba .....	60
Gráfico 7. nube de puntos que el valor de la prueba del coeficiente.....	61
Gráfico 8. nube de puntos que el valor de la prueba .....	62
Gráfico 9. nube de puntos que el valor de la prueba .....	63
Gráfico 10. nube de puntos la prueba de análisis de correlación.....	64

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la influencia de la gestión del servicio en la calidad de atención a pacientes del área de odontología en el Centro de salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022.

**Métodos y técnicas:** El estudio respectivo fue correlacional, transversal y básico, la muestra estuvo conformada por 143 integrantes: 122 pacientes y 21 profesionales de la salud. La técnica que se empleo fue la encuesta, el instrumento para la recolección de datos fue la escala de Likert, el primer instrumento se usara para medir la Gestión del Servicios de Odontología”, en los profesionales de Salud del Centro salud Chavín de Pariarca, estuvo organizado en tres aspectos (Motivación laboral, normas institucionales y trabajo en equipo), con sus marcados indicadores con valores muy poco, poco, regular, bastante y en gran medida. Y el segundo instrumento se usará para medir la calidad de atención”, presenta cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía y como valor final Totalmente insatisfecho, muy insatisfecho, insatisfecho regular, en satisfecho, muy satisfecho, totalmente satisfecho. Para el análisis de los datos se utilizó la prueba Rho de Spearman procesados en el programa estadístico STATA v. 17.

**Resultados:** Se concluyó que la gestión del servicio no influye en la calidad de atención en pacientes del área odontológica en el Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022. el valor probatorio del coeficiente de correlación de Spearman no es representativo ( $p > 0.05$ ). Esto demuestra que no hay un impacto en la influencia de la gestión de los servicios de salud en las dimensiones de la calidad de atención en el área de odontología (aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). La gestión de los servicios no influye en la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área odontológica del Centro de Salud Chavín de Pariarca, cuyo valor de  $p = 0.7781$ . **Conclusiones:** La gestión del servicio no influye en la calidad de atención a pacientes del área de Odontología en el Centro de salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022.

**Palabras clave:** Calidad, atención, gestión, servicios, área odontología.

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the influence of service management on the quality of patient care in the area of dentistry at the Chavín de Pariarca Health Center, Huamalíes – Huánuco 2022.

**Methods and techniques:** The study was correlational, cross-sectional and basic, the sample consisted of 143 members: 122 patients and 21 health professionals. The technique used was the survey, the instrument for data collection was the Likert scale, the first instrument "Management of Dental Services", in the health professionals of the Chavin de Pariarca Health Center, was organized in three aspects (work inspiration, institutional norms and cooperation), with its marked indicators with values very little, little, regular, quite a lot and to a great extent. And the variable "quality of care", presents five dimensions: tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy and as a final value Strongly Disagree, Strongly Disagree, Strongly Disagree, Strongly Disagree, Strongly Agree, Strongly Agree, Strongly Agree, Strongly Agree, Strongly Agree. The Spearman's Rho test was used for data analysis, processed in the STATA v. 17 statistical program.

**Results:** It was concluded that the management of the service does not influence the quality of care in patients in the dental area at the Chavín de Pariarca Health Center, Huamalíes - Huánuco 2022. The probative value of the Spearman correlation coefficient is not representative ( $p > 0.05$ ). This shows that there is no impact on the influence of the management of health services on the dimensions of quality of care in the dental area (tangible aspects, reliability, responsiveness, safety and empathy). The management of the services does not influence the quality of care in the patients treated in the dental area of the Chavín de Pariarca Health Center, whose value of  $p=0.7781$ .

**Conclusions:** The management of the service does not influence the quality of care for patients in the area of Dentistry at the Chavín de Pariarca Health Center, Huamalíes – Huánuco 2022.

**Keywords:** Quality, care, management, services, dentistry area.

## INTRODUCCIÓN

La naturaleza de la evaluación asistencial en el sector salud se ha transformado en los últimos tiempos en un tema importante donde el bienestar físico y psicológico es esencial en el usuario, y se considera como parte fundamental de las evaluaciones las críticas del paciente (1).

El abordaje de la calidad asistencial es complicado en vista del incumplimiento de las perspectivas de la población. Teniendo en consideración la existencia de organismos públicas, cuya atención depende de la inclusión administrada por el Plan Obligatorio de Bienestar en salud (POS) y organismos privados que ofrecen programas complementarios e intentan sistemáticamente satisfacer la perspectiva del cliente, para hacerlos fieles al establecimiento, que generalmente es su mejor opción en servicios médicos. Los aspectos que permiten cuantificar la naturaleza de las organizaciones asistenciales implican a la calidad lógica y especializada, la complacencia del cliente y la receptividad de las organizaciones asistenciales (2).

La satisfacción del paciente y la experiencia a menudo son revisadas por organismos gubernamentales y agencias de acreditación para calificar hospitales. Además, la satisfacción del paciente tiene una influencia directa e indirecta en el resultado, la calidad, la seguridad y el costo de la atención. Por lo tanto, los hospitales están buscando formas de incrementar las expectativas y así lograr satisfacer al paciente en los distintos servicios de atención (3).

La salud es una de las dimensiones importantes con respecto a la calidad de vida. Aunque las enfermedades bucodentales con síntomas locales, como dolor, inflamación o pérdida dentales, normalmente no son peligrosos, pero pueden influir increíblemente en la satisfacción personal. Poco se sabe sobre cómo mejorar la calidad en el aspecto organizativo de la atención odontológica en el sector primario. La mayoría de la literatura y la base de evidencia para definir y medir la calidad asistencial en salud provienen de la práctica médica general y no del ámbito de los servicios de atención dental. no obstante, la evaluación y el seguimiento de la naturaleza

de la atención odontológica desempeñan un papel importante en garantizar al usuario mejoras en la calidad de servicio (4).

# CAPITULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La calidad asistencial al paciente en el sector salud en las múltiples instituciones hospitalarias del país es muy deplorable, Siendo un asunto controvertido y un tema ampliamente estudiado.” En nuestro país, los servicios de salud ofrecidos por Minsa y Es Salud son rechazados en su mayoría por peruanos, tal como se explica en el presente enunciado: “Si el paciente viniera al establecimiento de salud estatal para recibir tratamiento, definitivamente tendría un diagnóstico desfavorable. Mucha espera, los malos tratos al asegurado y falta de equipos y medicamentos provocan rechazo y descontento hacia los hospitales Minsa y Es Salud <sup>(5)</sup>.

La implementación de la calidad como sistema de gestión requiere que los empleados estén dispuestos a participar en los proyectos, las instituciones cuenten con buenos sistemas de comunicación, los directores y gerentes tengan amplios conocimientos y liderazgo actualizado y utilicen técnicas de empoderamiento. Si la motivación de los empleados es alta y el ambiente es propicio para trabajar <sup>(6)</sup>.

La calidad asistencial es, sin duda, una preocupación clave para el liderazgo del sector. Esto no es solo por la búsqueda de mejorar la capacidad institucional en los organismos y ramas sectoriales, sino, sobre todo, el sustento de las personas está en el centro de todos los procesos y la salud es parte ineludible de una nación <sup>(7)</sup>.

La evaluación de la calidad se usará como un medio para examinar procedimientos y comparar su nivel de rendimiento en la ejecución de metas y objetivos. Con la ayuda de una evaluación, podemos saber dónde hemos fallado e iniciar las acciones correctivas necesarias para garantizar una mejor atención <sup>(8)</sup>.

En el área de estomatología del Centro de Atención Primaria Chavín de Pariarca nivel 1-III se ofrece atención a pacientes con (SIS) y los no asegurados. El número de atenciones diarios no está limitado. Los resultados de los últimos años muestran que no se ha alcanzado la meta establecida en los indicadores. De acuerdo con el informe anual, en 2019 se logró una cobertura mínima en productos: Atención odontológica Preventiva 25% Atención odontológica Recuperativa 30 % Indicando poca demanda de atenciones en pacientes .El personal a cargo tiene la predisposición de atender al usuario, pero no cuenta con instrumental y materiales necesario para realizar procedimientos dentales debido a que el establecimiento no realiza una buena gestión en cuanto a los insumos usados en el área de odontología recibiendo un lote mínimo de productos dentales anuales, la influencia del clima laboral, condición ambiental, demanda, imposibilitando las atenciones respectivas a la población. En el centro de salud de Chavín de Pariarca, se identificó que la gestión de los servicios de odontología tiene falencias. es por ello que esta problemática me conlleva a plantear la próxima pregunta.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Cómo influye la gestión del servicio en la calidad de atención a pacientes del área de Odontología en el Centro de salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

#### **Pe. 01.**

¿Cómo influye la gestión del servicio en los aspectos tangibles en el paciente del área de odontología en el Centro de salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022?

#### **Pe. 02.**

¿Cómo influye la gestión del servicio en la fiabilidad en el paciente del área de odontología en el Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022?

**Pe. 03.**

¿Cómo influye la gestión del servicio en la capacidad de respuesta en el paciente del área de odontología en el Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022?

**Pe. 04.**

¿Cómo influye la gestión del servicio en la seguridad en el paciente del área de odontología en el Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022?

**Pe. 05.**

¿Cómo influye la gestión del servicio en la empatía en el paciente del área de odontología en el centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022?

**1.3. OBJETIVOS**

**1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la influencia de la gestión del servicio en la calidad de atención al paciente del área de odontología en el Centro de salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022.

**1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

**Oe. 01.**

Determinar la influencia de la gestión del servicio en los aspectos tangibles en el paciente del área de odontología en el Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022.

**Oe. 02.**

Determinar la influencia de la gestión del servicio en la fiabilidad en el paciente del área de odontología en el Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022.

### **Oe. 03.**

Determinar la influencia de la gestión del servicio en la capacidad de respuesta en el paciente del área de odontología en el Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022.

### **Oe. 04.**

Determinar la influencia de la gestión del servicio en la seguridad en el paciente del área de odontología en el Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022.

### **Oe. 05.**

Determinar la influencia de la gestión del servicio en la empatía en el paciente del área de odontología en el Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022.

## **1.4. PERSPECTIVA TRASCENDENTAL**

### **1.4.1. TRASCENDENCIA A NIVEL TEÓRICO**

La investigación es de gran interés en la actualidad, porque justifica en qué medida se conocerá y evaluará la realidad a partir de aspectos teóricos científicos relacionados con la organización del tratamiento odontológico y la calidad del servicio.

Teóricamente, este estudio tiene como objetivo generar evidencia científica respecto al desempeño del servicio asistencial que se proporciona en el área odontológica del C.S Chavin de Pariarca.

### **1.4.2. TRASCENDENCIA PRÁCTICA**

Los hallazgos y resultados de este estudio contribuirán a un conocimiento más práctico de la gestión en los servicios sanitarios y la naturaleza de la atención. De esta manera, se mejora la gestión de la asistencia odontológica, lo que repercute positivamente en el servicio de atención de los pacientes y así lograr la satisfacción del paciente a través

de una atención de calidad humana, técnica y ambientalmente consciente.

#### **1.4.3. TRASCENDENCIA METODOLÓGICA**

El estudio demuestra consistencia en la metodológica utilizada, tal como la aplicación de medidas para evaluar pruebas estadísticas que permitan aceptar o denegar las hipótesis planteadas.

#### **1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

El estudio no mostro limitaciones, debido que la muestra fue completada satisfactoriamente.

#### **1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

Los requerimientos necesarios para ejecutar el proyecto están disponibles para este estudio ya que se cumplen los siguientes criterios:

- Autorización por el responsable del Centro de Chavín de Pariarca, Por lo tanto, será posible acceder a instalaciones para el uso de muestras de investigación y facilidades para la aplicación de los instrumentos.
- Este estudio es económicamente viable ya que el presupuesto es razonable.
- El abordaje científico del tema desarrollado está disponible a través de Internet, revistas médicas, artículos, etc., por lo que tiene viabilidad científica.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

**Estévez L, et al. Cuba, 2021. “Gestión de la asistencia sanitaria en el área de especialidad de Ortodoncia”.** **Objetivo:** Describir el actual estado de la gestión de asistencia sanitaria en el área de especialidad de ortodoncia para coadyuvar un buen servicio asistencial al paciente con patologías dentomaxilofaciales. **Metodología:** El estudio fue realizado en los meses de setiembre del 2020 julio del 2021 en la Clínica Estomatológica Docente Provincial de Sancti Spíritus. El estudio es de categoría descriptivo transversal Se escogieron 3 directores y 12 individuos del grupo primario de ortodoncia. Se estimaron los factores acompañantes: Valor de datos y prácticas sobre administración de la calidad asistencial. Se utilizaron técnicas hipotéticas, observacionales y de hechos gráficos. **Resultados:** El 50 % de los miembros del equipo primario presentó un nivel bajo de información sobre la gestión de la calidad en el servicio de Ortodoncia. El 100 % de los participantes y sus directivos, manifestaron prácticas moderadamente apropiada en tres de los cinco aspectos evaluados. **Conclusiones:** El proceso de administración de la calidad en el área de especialidad de Ortodoncia permitió descubrir que, a pesar de que existen supervisores con visión de trabajo y un grupo esencial con preparación especializada lógica, prevalecían con bajo grado de datos, así como prácticas razonablemente adecuadas sobre administración de la calidad <sup>(9)</sup>.

**Paz M. Nicaragua, 2018. “Apreciación de la gestión de calidad en pacientes que acuden al área clínica odontológica de la Universidad Nacional de Nicaragua.** **Objetivo:** valorar la apreciación que tiene el paciente sobre la calidad de recepción al acudir al área de odontología (UNANA-León). **Metodología:** El estudio es de categoría

transversal, Donde participaron 43 pacientes que acudieron a la clínica que se ofrecieron como voluntarios y estaban dispuestos a recibir tratamiento en la clínica. **Resultados:** el 51,6% se mostró muy satisfecho con la calidad de la atención recibida, el 29% dijeron estar hasta cierto punto satisfechos **Conclusiones:** Los usuarios en su mayoría mostraron satisfacción con respecto a la calidad asistencial recibida en la clínica estomatológica <sup>(10)</sup>.

**Miranda A. Ecuador, 2017. “Gestión del servicio Asistencial en la sección odontológica en la Cruz Roja Quevedo”. Objetivo:** Evaluar la calidad de servicio al usuario externo en la sección odontológica **Metodología:** Se empleó una metodología deductiva e inductiva, donde la prueba estuvo constituida por 203 integrantes, se tuvo en cuenta el uso de una plantilla estructurada para obtener un programa de perfeccionamiento en calidez en el servicio de salud. **Resultados:** Se demostró el alto valor que refiere la calidad de servicio en el paciente externo, donde el 95% de participantes mostraron satisfacción con la atención recibida. **Conclusiones:** Es importante adoptar acciones claves que permitan mejorar los servicios en el sector dental y garantizar una excelente atención al paciente donde se ofrezcan y publiquen una amplia gama de prácticas clínicas dentales y enfatizan la importancia de la continuidad de la práctica, las herramientas adecuadas y el acatamiento de los requisitos más exigentes. <sup>(11)</sup>.

### **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

Herrera K. Lima, 2020. "Estrategias de Control de Calidad en el Departamento Dental para perfeccionar la calidad de atención ". Objetivo: Desarrollar una estrategia de control de calidad del departamento dental para mejorar la calidad de la atención al paciente. Metodología: Pertenece a un estudio no experimental de categoría transversal, La muestra comprende 96 archivos y utiliza la encuesta Servqual de 21 preguntas como herramienta para evaluar cinco dimensiones. Resultados: aunque hay margen de mejora, hay satisfacción con el aspecto del hardware. En cuanto a la fiabilidad,

encontramos que el 58% no estaba satisfecho con su cuidado bucal. La capacidad de respuesta organizacional, el estado de alerta e incluso el temperamento se ven afectados. Conclusiones: Se argumenta que existe una falta de conexión entre calidad y la atención prestada al paciente en cada aspecto por lo que debe crearse una técnica de gestión y ejecutar etapas, actividades a corto, mediano y largo plazo y protocolos de atención <sup>(12)</sup>.

Rentería J y otros Chiclayo, 2020. "Calidad de Atención al Paciente en Centros de Formación Odontológica". Objetivo: Identificar el grado de calidad de atención al usuario en los centros de formación odontológica especializada (CEFO y USAT). Metodología: Corresponde a una investigación descriptiva y de categoría transversal que incluye 260 pacientes que tuvieron al menos un procedimiento dental. Resultados: las encuestas tomadas al participante indican que la calidad asistencial se califica teniendo en consideración lo siguiente: 74% muy satisfecho, 25% satisfecho, 1% no interesado. El género más satisfecho fue el masculino, con un 71% no interesado en la atención en el CEFO y un 3% no interesado. Destaca que el nivel de calidad asistencial más aceptado es muy satisfactorio Conclusiones: Los cirujanos dentistas hicieron un buen trabajo en su práctica dental, con una alta proporción de 74% de usuarios sondeados indicaron satisfacción con el tratamiento brindado y solo 1% expresó desinterés <sup>(13)</sup>.

Murillo A, et al. Junín, 2018. "Perspectiva de la calidez asistencial del sector odontológico en Cantón Junín". Objetivo: Valorar la perspectiva que presentan los usuarios en lo concerniente a calidad de atención en la clínica odontológica de la Universidad S.G.P Metodología: investigación descriptiva, de enfoque transversal con un total de 96 participantes encuestados. La información se organizó y trazó en Microsoft Excel Resultados: La mayor parte de integrantes eran mujeres, y la edad típica de los miembros era de 25,7 años. La evaluación obtenida fue positiva, destacando el grado de satisfacción de los clientes con la

asistencia odontológica presentados localmente. Conclusiones: El alumnado del último ciclo de la clínica odontológica de la Universidad S.G.P obtuvieron resultados positivos en la apreciación de calidad por parte de los pacientes demostrándose que dichos establecimientos forman la capacidad Humana del estudiante proporcionando a la sociedad expertos con expectativas exclusivas de autoridad en su disciplina, para el bienestar del paciente <sup>(14)</sup>.

Atachao K. Ayacucho, 2017. "Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el área odontológica del establecimiento de salud Ayacucho. Objetivo: Establecer la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario externo con los servicios odontológicos. Métodos: El diseño empleado fue correlacional de nivel descriptivo, donde participaron 320 personas con una muestra de 175 se desarrolló entre los 2 últimos meses del año 2017. el muestreo fue probabilístico Resultados: del 100% de usuarios participantes se reportó recibir una atención regular en cuanto a calidad de servicio con un 70,86 %. En cuanto a la satisfacción, el 56,57% expresó indiferencia (neutral) con respecto a la atención recibida. Conclusiones: Existe una conexión inmediata entre la naturaleza de la atención y la satisfacción del cliente externo en la administración de odontología del Puesto de Bienestar Morro de Arica, Ayacucho ( $R=0,777$ ), confirmando que la naturaleza de la atención impacta positivamente en el cumplimiento de la atención demostrando satisfacción de los usuarios, etc <sup>(15)</sup>.

### **2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES**

Arias L. Tingo María, 2019. "Grado de satisfacción percibida por los usuarios y calidad asistencial en establecimientos particulares de servicio dental Objetivo: Establecer la correlación entre el grado de complacencia del usuario y la calidad asistencial en los consultorios dentales de la ciudad Tingo María. Metodología: investigación de corte transversal se empleó el cuestionario SERVQUAL donde se adaptó 19 indicadores, donde se tomó una muestra total de 118 participantes. Resultados: Existe diferencia representativa en la valoración relacionada

con las expectativas del paciente en comparación con la calidez asistencial percibida de las clínicas dentales, con un valor de P inferior a 0,05 por la prueba H de Wilcoxon ( $0,000 < 0,005$ ). 3. Cuando se juzga que hay una diferencia significativa en el tamaño de los objetos tangibles (p. valores  $< 0,05$ ) ( $0,00 < 0,05$ ), por lo que existe una relación antes y después de utilizar los servicios odontológicos de la clínica dental de Tingo María. Conclusiones: la disposición de los servicios y la satisfacción del paciente presentan directa relación y estadísticamente significativa evaluada en un nivel débil de  $P = 0.05$  <sup>(16)</sup>.

Misari L. Huánuco, 2018. "Calidad asistencial en el sector odontológico del establecimiento de salud Carlos Showig Ferrari y C.S Aparicio Pomares " Objetivo: Establecer cómo influye la calidad asistencial en el sector odontológico. Metodología: investigación de corte transversal, categoría descriptiva observacional .la muestra total incluyó 72 pacientes Resultados: El establecimiento de salud Pomares obtuvo promedios bajos de 4.20 en sus dimensiones entre tanto el C.S Carlos Showin tuvieron el promedio más alto de 4,25 en todas las dimensiones alcanzadas. Los usuarios sondeados en el establecimiento Pomares calificaron con promedios bajos de (4,20) y (5,44) los ítems de satisfacción y expectativas del paciente demostrándose mala calidez asistencial. En la institución pública de salud Carlos Showing, los pacientes valoran satisfacción con promedios de (4,20) y sus expectativas (5,29). Demostrándose que ambos establecimientos evidencian baja calidad en la asistencia sanitaria. Conclusión: Los servicios asistenciales en el área dental son deficientes en ambos establecimientos de salud donde se demostró que los indicadores (elementos perceptibles, confiabilidad entre otros) no muestran influencia en la calidez asistencial en el sector de odontología en las instituciones públicas de salud en estudio <sup>(17)</sup>.

Huayanay R. Huánuco, 2017. "Influencia de la gestión del recurso humano en la calidad asistencial odontológica" Objetivo: Señalar el

impacto del recurso humano en la gestión de la calidad de servicios a los usuarios . Metodología: estudio de nivel descriptivo correlacional. Resultados: Del total de encuestados un 58% refirieron que no hay cumplimiento en las metas anuales planificadas con respecto a la atención en el área preventiva y recuperativa de atención odontológica entre tanto que 42% manifestó lo contrario. Conclusiones: Los profesionales encuestados mencionaron que el incumplimiento en lograr los objetivos de las metas planificadas en el área odontológica se debe a la falta de estrategias para elaborar un buen plan de atenciones dentales a nivel preventivo y recuperativo. A si mismo se puede concluir que gestionar el recurso humano de forma deficiente influenciara de forma negativa en el servicio asistencial teniendo un impacto real de deficiencia en la atención brindada al usuario del sector odontológico <sup>(18)</sup>.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. GESTIÓN DEL SERVICIO EN SALUD PÚBLICA**

Es un procedimiento dinámico, global , metódico y participativo bajo la iniciativa y la dirección de la autoridad de bienestar sanitaria , que está dirigido a garantizar que las estrategias generales de bienestar sanitaria , planes, proyectos y tareas se lleven a cabo de una manera exitosa, compuesta y coordinada, entre los diversos actores del sistema de gestión de la calidad - (SGC) y el Sistema Global de Riesgos laborales - (SGRL), junto con diferentes áreas de la autoridad pública, asociaciones sociales y confidenciales y el área local, para lograr resultados de bienestar en la población <sup>(19)</sup>.

La gestión sanitaria es una combinación de enfoques y tácticas que facilita la labor a través de numerosos etapas y categorías de asistencia que conforma el sector sanitario para la promoción, prevención y recuperación de la salud. Se compone de una serie de equipos de gestión diseñados para abordar los problemas de diversos sectores de beneficiarios (responsables políticos, gestores de servicios sanitarios, gestores locales, ejecutores, trabajadores sanitarios, etc). Estos recursos

mejoran tanto la gestión local de la comunidad y la familia como la administración de la atención sanitaria <sup>(20)</sup>.

### **2.2.2. GESTIÓN EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA**

Manrique <sup>(21)</sup>, señala que la Administración Odontológica aplica ideas, metodologías, procedimientos y habilidades de Organización y gerencia para el funcionamiento y administración de instituciones que prestan servicios de salud (IPRESS) correspondiendo a consultorios (I-1), centros (1-3) donde participa el profesional de odontología, para consolidar el desarrollo organizacional, busca que cada cliente reciba un servicio a la medida que satisfaga sus demandas, maximice la restitución de la financiación , gestione el capital estratégico y tenga control del talento humano a nivel, táctico y operativo.

Arcos <sup>(22)</sup>, señala que el debate sobre la calidad de la atención prestada a los pacientes y en los centros médicos es cada vez más crucial, sobre todo en el ámbito de la odontología, ya que los cirujanos dentales contratados por los hospitales tienen el deber de prestar a los pacientes que acuden a la consulta una atención rápida y oportuna.

Cárdenas <sup>(23)</sup> señala que en Latinoamérica el profesional de odontología ha tenido un excelente impacto en la calidad de servicio brindada a la población demostrando su satisfacción. Donde la calidad se percibe como un gran valor social, también se considera parte de la moral y una obligación del personal sanitario que protege la vida de las personas. Por lo tanto, la utilización de encuestas contribuye a la evaluación no sólo de la naturaleza de la atención prestada por los especialistas dentales, sino también al grado donde el paciente manifiesta satisfacción con las instituciones públicas de salud. Se debe tener en cuenta que aquí es donde radica la importancia de la naturaleza de la atención, que según lo indicado por las normas del Servicio de Bienestar se considera como el establecimiento que guía la fuerza de trabajo de bienestar cuando dan atención a las personas que recibirán una ayuda.

Sin una gestión de satisfactoria de la consulta, la presión sobre los médicos puede sofocar incluso a los mejores talentos clínicos y competencias técnicas. La administración, comunicación, motivación, la atención al paciente y el marketing de servicios debe impactar de forma positiva en el desempeño, cambiar la disposición al trabajo la cual se está convirtiendo en los nuevos modelos de éxito hacia el futuro <sup>(24)</sup>.

### **2.2.3. CALIDAD**

El Ilustre Instituto Español caracteriza el termino de calidad como: el conjunto de cualidades innatas a algo, la cual nos posibilita emitir un juicio sobre su valor. Esta definición establece en su reseña dos componentes significativos. Para empezar, la referencia a cualidades o propiedades y, en segundo lugar, su integridad para estimar "algo" a través de ella <sup>(25)</sup>.

Además, Hallamos las definiciones que la acompañan:

Calidad; se basa en descifrar la necesidad futura de los clientes en atributos cuantificables; sólo así puede planificarse y producirse un artículo en un momento dado para satisfacerlas a un precio que el cliente pueda pagar <sup>(26)</sup>.

### **2.2.4. CALIDAD DEL SERVICIO EN SALUD**

Según Kotler <sup>(27)</sup>, calidad en el servicio sanitario se expresa como “un conjunto de ejercicios definidas por una organización de atención médica como su estrategia de calidad, objetivos y obligaciones para entregar consistentemente un servicio avanzado de calidad, superior a sus competidores”.

Según Magalon et al <sup>(28)</sup>, Es la entrega adecuada de intervenciones que se sabe que son seguras, que las sociedades involucradas pueden pagar y que tienen el potencial de afectar la vida y ocasionar mortalidad, morbilidad y discapacidad

Según documentos oficiales, el (MINSA) considera que el nivel de tratamiento médico es una cuestión clave para la administración del área y apoya la descripción de calidad propuesta inicialmente por el profesor Donabedian: quien señala que la calidad de servicio asistencial está establecida por el aspecto en que se aplican los conocimientos médicos y la tecnología de modo que se maximice las ventajas para la salud y se minimicen los riesgos.

La calidad de atención se define a partir de la actitud de las partes interesadas en donde se tendrá que desarrollar estrategias en el sistema de salud que beneficien a la ciudadanía.

Pacientes, proveedores de atención médica, aseguradoras o agencias gubernamentales, con diferentes percepciones que enfatizan sus determinantes sin contradecir o estar de acuerdo con las percepciones de los demás.

Para el paciente, son fundamentales aspectos del proceso como la amabilidad y puntualidad del proveedor, las características físicas del lugar donde se recibe la asistencia, el tiempo transcurrido desde que solicita los servicios hasta que los recibe, y los resultados y complicaciones del tratamiento. Por el contrario, no hace falta decir que la idoneidad del proveedor y la última tecnología utilizada para la asistencia son aspectos que no pueden evaluarse <sup>(28)</sup>.

#### **2.2.5. CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD DE SERVICIO**

El organismo de las Naciones Unidas de la Salud establece las siguientes características:

- valor por excelencia profesional.
- Uso competente del recurso.
- Riesgo mínimo para todos los pacientes.
- Grado de complacencia del paciente.
- Impacto en la atención final

La aplicación de la definición de calidad en los sistemas de atención primaria está adquiriendo una importancia progresiva. Sin embargo, poner en marcha un sistema para supervisarlos no es tarea sencilla y requiere un cambio social jerárquico que incluya a todos los que muestren interés para abordar los problemas y las inclinaciones de los pacientes, los ciclos y la satisfacción del usuario y su descendencia, e intentar una mejora continua. Hay que tener en cuenta muchas variables para seguir desarrollando la ejecución a través de la calidad, Estos instrumentos mejorarán la atención, reducirán los errores clínicos y de gestión, mejorarán la administración y, sin duda, serán percibidos por la población <sup>(30)</sup>.

#### **2.2.6. CALIDAD EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA**

Durante los años transcurridos del siglo XX, los cambios sociales y financieros modificaron el bienestar de las personas y cambiaron las estrategias de bienestar en todo el mundo. En estas circunstancias, se apoya la consideración de la calidad centrada en el cliente o el cliente y el experto profesional <sup>(31)</sup>.

Se considera que la atención odontológica es de alta calidad cuando se utilizan diversos procedimientos para garantizar una atención sanitaria abierta y equitativa con excelentes expertos y recursos accesibles para alcanzar satisfacción con los servicios recibidos <sup>(32)</sup>.

#### **2.2.7. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIO ODONTOLÓGICO**

Las organizaciones que buscan lograr un grado elevado de calidad asistencial para sus usuarios deben prestar particular consideración a los atributos en los que se enfocan, en este caso la atención dental, para poder evaluarlos <sup>(33)</sup>.

**Lehtinen 1982, establece tres dimensiones de la calidad de servicio que son <sup>(21)</sup>:**

1. **Calidad física:** que capta los aspectos tangibles del servicio.

2. **Calidad Corporativa:** relacionada con la imagen de empresa.
3. **Calidad interactiva:** deriva de diferentes interacciones personales, bien entre empleado y cliente, o bien de un cliente con otro cliente. <sup>(34)</sup>

#### 2.2.8. COMPONENTES DEL SERVICIO DE CALIDAD

- A) **Efectividad:** Los profesionales están formados. Los materiales y las máquinas son suficientes. Se realiza la operación correcta. El procedimiento es bueno <sup>(35)</sup>.
- B) **Eficacia Científico –Técnica:** Satisfacción del Cliente. Buena aceptación social, el usuario lo encuentran adecuado y contento con el resultado <sup>(35)</sup>.
- C) **Eficiencia:** Comprende los siguientes campos:
  - Satisfacción en el Trabajo: Compensación y Reconocimiento. Los trabajadores son la clave de la calidad. Participan Profesionales
  - Satisfacción del Cliente: Precio razonable. Beneficia a la empresa. Los profesionales usan su tiempo sabiamente. Buen valor para el dinero.
  - Continuidad: Todo profesional debe hacer bien su trabajo en beneficio de sus colegas y clientes externos. Todos los empleados <sup>(35)</sup>.

#### 2.2.9. MODELO DE MEDICIÓN DE CALIDAD

**Modelo Servqual:** La escala SERVQUAL es actualmente la herramienta de estimación más empleada en valorar la calidad de administración en las prestaciones de servicios. Este modelo fue ensayada y aprobada con un alfa de Cronbach de 0,89. Se adapta a través de una correlación de supuestos y cumplimiento a través de una escala para evaluar la distinción entre supuestos y cumplimiento, que se evalúa mediante una encuesta de estudio para la que el cliente debe responder a 20 preguntas, divididas en 4 aspectos que evaluaremos más detenidamente más adelante (elementos tangibles o perceptibles,

confiabilidad, capacidad de respuesta, estabilidad y empatía) <sup>(36)</sup>.

**Las dimensiones identificadas en el modelo SERVQUAL son las siguientes:**

- **Elementos perceptibles:** Se retrata mediante la evaluación de la presencia de puestos de trabajo reales , hardware, personal y material de correspondencia .
- **Confiabilidad:** Capacidad para desempeñar la administración garantizada de forma sólida y cautelosa.
- **Capacidad de respuesta:** Afán y preparación para ayudar a los clientes y ofrecer asistencia breve.
- **Seguridad:** Información y consideración mostrada por los trabajadores y sus habilidades: profesionalismo, amabilidad y credibilidad
- **Empatía:** Consideración individualizada que presentan las asociaciones a sus clientes: apertura, correspondencia y comprensión del cliente <sup>(35)</sup>.

#### **2.2.10. ATENCIÓN ESTOMATOLÓGICA**

El sistema integral de atención dental ofrece un vasto contexto en la mejora de los servicios médicos esenciales, el dentista está mejor conectado con el médico de familia que otros profesionales de salud, debido a las cualidades particulares de la atención odontológica, con un amplio contenido de consideraciones dentales de nivel primario donde más del 90% de atenciones son de condición ambulatoria. La atención odontológica primaria se extiende a los grupos familiares sanos y enfermos además de la atención del consejero, ya la restauración y rehabilitación bucal junto con las medidas preventivas y facilitadoras además de la atención del consejero. y salud <sup>(37)</sup>.

En el Perú La Salud Bucodental constituye un gran problema de Salud Pública, por lo que se requiere un abordaje integral, aplicando medidas efectivas de promoción y prevención de la salud bucodental . Los pobres, como los no pobres, necesitan tratamiento para las enfermedades bucodentales, pero solo los pobres necesitan reconocer la necesidad de centrarse entre el gasto por alimentos o de salud. Con Resolución Ministerial n° 649-2007/MINSA, se decreta a la Estrategia Sanitaria Nacional de Salud Bucal de la Dirección General de Salud en la población peruana; la cual se modifica con la Resolución Ministerial n° 525-2012/MINSA, cuyo mandato principal es la gestión de medidas de promoción, prevención, y recuperación en todos los periodos de vida. Propuestas por normativas para el abordaje interdisciplinario de las enfermedades bucodentales con colaboración intra e intersectorial <sup>(38)</sup>.

#### **2.2.11. DIAGNOSIS Y SUPERVISIÓN DEL ESTADO DE SALUD BUCODENTAL**

La diagnosis de las enfermedades de salud bucodental es una parte indispensable en los servicios de atención primaria. La cual admite comprender la problemática del sector salud (enfermedades en la sociedad) mientras evalúa los resultados de los tratamientos odontológicos. la diagnosis favorece la programación y disposición del servicio conforme las necesidades del usuario y los bienes disponibles, una vez al año.

La supervisión del estado de la salud oral en el usuario establece un procedimiento de investigación y exploración que permite detectar precozmente las enfermedades de salud oral <sup>(37)</sup>.

#### **2.2.12. CATEGORÍAS DE ATENCIÓN Y DE ASISTENCIA ODONTOLÓGICO**

El sistema de cobertura de la sanidad pública da cabida a tres grados de servicios médicos: esenciales, secundarios y terciarios La atención esencial está firmemente conectada con la atención secundaria y terciaria a través de los subsistemas de referencia y referencia cruzada.

La atención odontológica esencial incluye, además de la atención de consulta, medidas preventivas y de colaboración para la reconstrucción y recuperación del bienestar bucodental en las comunidades en las que residen, estudian o trabajan, y llega a los grupos familiares debilitados <sup>(39)</sup>.

### **2.2.13. NIVELES DE SERVICIOS ESTOMATOLÓGICOS**

Los establecimientos de salud del estado nivel 1-III cuentan con servicios de estomatología la cual están organizados según el nivel de atención prestados. El odontólogo general realiza la totalidad de trabajos de atención primaria del área estomatológica como: diagnóstico, educación y supervisión de la higiene bucal mediante charlas educativas a todas las edades, aplicación de métodos masivos de prevención como la fluorización y aplicación de sellantes etc. <sup>(39)</sup>.

Las referencias del paciente se brindan según las necesidades que presente y demande el paciente en el área odontológica de categoría

I-3 donde será recibido en primera instancia para posteriormente pasar a un servicio de especialidad odontológica según sea el caso <sup>(37)</sup>.

### **2.2.14. INTERRELACIÓN ENTRE CATEGORÍAS DE ATENCIÓN Y DE SERVICIOS DE ACUERDO A SU COMPLEJIDAD**

Todas las categorías de atención en salud bucal se sustentan de acuerdo a las características de los servicios de los establecimientos odontológicos, la atención primaria es brindada por odontólogos generales integrales, mientras que los especialistas se encargan de la atención secundaria. Trata a más del 90% de la población, y menos del 10% son derivados a hospitales que brindan atención multidisciplinaria (terciaria)<sup>(37)</sup>

## Categorías de atención y de servicios odontológicos

CATEGORÍAS	CARACTERÍSTICAS	SERVICIOS
Nivel Primario	Exámenes profilácticos	Odontólogos generales
Nivel Secundario	Exámenes completos	Especialidades. Odontólogos
Nivel Terciario	Anomalías dentomaxilofaciales	Equipo multidisciplinario. Odontólogos

Esta forma de trabajo permite una atención de mayor calidad porque es más accesible y facilita decisiones por demanda de atención más compleja, ajustes y seguimiento inmediato dentro del mismo establecimiento. Esto es importante para la eficiencia del odontólogo a cargo, para la complacencia de sus habitantes y de quienes solicitan asistencia <sup>(37)</sup>.

### 2.2.15. SATISFACCIÓN AL USUARIO

Es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios sanitarios, Conocer el nivel de satisfacción posibilitara abordar las brechas y replicar las fortalezas para diseñar un sistema en las redes de salud que ofrezcan la atención placentera que necesitan los pacientes <sup>(40)</sup>.

Thompson et al <sup>(41)</sup>. Menciona la satisfacción de los pacientes se sujeta a la naturaleza de la calidad de atención y de sus expectativas. El paciente está satisfecho cuando el profesional de salud cumple o superan sus perspectivas. Si estas son bajas o por el contrario, si el cliente tiene acceso restringido a alguna de las encuestas con escala de likert, no simboliza que la calidad sea buena; significaría que las perspectivas son bajas <sup>(41)</sup>.

Según el Estudio de Satisfacción del Cliente Externo, en las consultas de bienestar, los clientes suelen aceptar la atención médica sin objeciones y, sorprendentemente, se muestran satisfechos con ella cuando participan en las revisiones. La satisfacción de los clientes comunicada en reuniones y revisiones no garantiza que la calidad sea

buena, sino que puede implicar que los supuestos son bajos <sup>(41)</sup>.

La satisfacción de los pacientes refleja una evaluación de la naturaleza que no está totalmente determinada por su opinión sobre el grado en que se cumplen las perspectivas de una atención excelente. En general, los pacientes tienen una información deficiente sobre las normas lógicas y especializadas fundamentales de la odontología, por lo que sus decisiones en este sentido pueden ser inexactas. Por lo general lo que esperan y solicitan de los expertos está fuera de lugar, aunque estas limitaciones no disminuyen el nivel de satisfacción del paciente como proporción de la calidad en el tratamiento <sup>(42)</sup>.

### 2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- a) **Calidad:** Alude a la capacidad que posee un artículo para satisfacer necesidades verificables e inequívocas según un parámetro, y la satisfacción de requisitos previos de valor <sup>(43)</sup>.
- b) **Usuario:** Corresponde al individuo que utiliza y elige los servicios de prestación de salud, cada una de los servicios brindados por la Asociación de Centros de Trabajo de la red de salud pública se coordina en torno al usuario <sup>(44)</sup>.
- c) **Diagnóstico:** Es la identificación de la naturaleza de una enfermedad mediante pruebas y la observación de sus signos o síntomas <sup>(45)</sup>.
- d) **Satisfacción:** Es un estado de bienestar producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema <sup>(46)</sup>.
- e) **Salud bucal:** Es el bienestar físico del sistema estomatognático que incluye los dientes y la encía la cual nos permite sonreír, hablar y triturar alimentos <sup>(47)</sup>.
- a. Según la Asociación Mundial del Bienestar (OMS), es el principal indicador de bienestar, prosperidad y calidad de vida <sup>(48)</sup>.

- f) **Gestión de servicios odontológicos:** Es una ciencia social que estudia la organización de las empresas de la odontología y la manera como se gestionan los recursos, procesos y resultados de sus actividades.
- g) **Calidad de atención:** Es el grado en que los servicios sanitarios aumentan la probabilidad de obtener resultados favorables, para la ciudadanía. Depende de información competente basada en pruebas y es clave para lograr la inclusión del bienestar general <sup>(50)</sup>.

## **2.4. SISTEMA DE HIPÓTESIS**

### **2.4.1. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN (HI):**

La gestión del servicio influye en la calidad de atención en el paciente atendido en el área de odontología en el Centro de salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022.

### **2.4.2. HIPÓTESIS NULA (HO)**

La gestión del servicio no influye en la calidad de atención en el paciente atendido en el área de odontología en el Centro de salud Chavín de Patriarca, Huamalíes – Huánuco 2022.

## **2.5. METODO DE LAS VARIABLES**

### **2.5.1. V. DE ESTUDIO**

Gestión del servicio

### **2.5.2. V. RELACIONAL**

Calidad de atención

### **2.5.3. V. DE CARACTERIZACIÓN**

- Sexo

- Edad

## 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<b>DE ESTUDIO</b> Gestión del servicio	Se centra en la organización de las empresas y el modo en que se gestiona los activos, procesos y resultados de sus actividades, lo que acaba siendo un componente fundamental para que cualquier asociación alcance sus objetivos y metas.	Motivación laboral	1. Muy poco 2. Poco 3. Regular 4. Bastante 5. En gran medida	Cualitativa	Nominal Politómica	Encuesta / Escala sumativa de Likert
		Normativas institucionales	1. Muy poco 2. Poco 3. Regular 4. Bastante 5. En gran medida	Cualitativa	Nominal Politómica	Encuesta / Escala sumativa de Likert
		Trabajo en equipo	1. Muy poco 2. Poco 3. Regular 4. Bastante 5. En gran medida	Cualitativa	Nominal Politómica	Encuesta / Escala sumativa de Likert
<b>RELACIONAL</b> Calidad de atención	Es el grado en que los servicios sanitarios aumentan la probabilidad de obtener resultados favorables, para la ciudadanía.	Aspectos tangibles	1. Totalmente insatisfecho 2. Muy insatisfecho 3. insatisfecho 4. Regular 5. satisfecho 6. Muy satisfecho 7. Totalmente satisfecho	Cualitativa	Nominal Politómica	Encuesta / Escala sumativa
		Fiabilidad	1. Totalmente insatisfecho 2. Muy insatisfecho	Cualitativa	Nominal Politómica	Encuesta / Escala sumativa

---

	3. Insatisfecho 4. Regular 5. Satisfecho 6. Muy satisfecho 7. Totalmente satisfecho			
Capacidad de respuesta	1. Totalmente insatisfecho 2. Muy insatisfecho 3. Insatisfecho 4. Regular 5. Satisfecho 6. Muy satisfecho 7. Totalmente satisfecho	Cualitativa	Nominal Politómica	Encuesta / Escala sumativa
Seguridad	1. Totalmente insatisfecho 2. Muy insatisfecho 3. Insatisfecho 4. Regular 5. Satisfecho 6. Muy satisfecho 7. Totalmente satisfecho	Cualitativa	Nominal Politómica	Encuesta / Escala sumativa likert
Empatía	1. Totalmente insatisfecho 2. Muy insatisfecho 3. Insatisfecho	Cualitativa	Nominal Politómica	Encuesta / Escala sumativa de Likert

---

- 
- 4. Regular
  - 5. Satisfecho
  - 6. Muy satisfecho
  - 7. Totalmente satisfecho
- 

<b>CARACTERIZACIÓN</b>	Característica	del	Documento	de		Cualitativa	Nominal	Ficha de
Sexo	fenotípica paciente.		Identidad		Femenino Masculino		Dicotómica	recolección de datos
Edad	Grupos de edades de los pacientes.	de	Documento Identidad	de	18 – 27 28 – 37 38 – 47 48 – 57 58 – 67	Cuantitativa	Intervalo	Ficha para recolectar datos

---

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA**

#### **3.1. TIPO O MODELO DE INVESTIGACIÓN**

De acuerdo al periodo de estudio la investigación es prospectiva, debido a que los datos se recolectaron en la época presente.

De acuerdo a la participación del investigador es observacional, debido a que no hubo manipulación de ninguna de las variables de estudio, solo fueron observados por la investigadora tal como son.

De acuerdo a la cantidad de medición de las variables es transversal, debido a que el instrumento es aplicado en una sola ocasión y las variables son medidas solo una vez.

De acuerdo a la cantidad de variables a estudiar es analítico, debido a que son dos el número de variables a estudiar, variable de estudio y variable relacional

##### **3.1.1. ENFOQUE**

La investigación actual sigue una orientación cuantitativa, utilizando la información recopilada para probar hipótesis, cuya base es identificar patrones de comportamiento y probar varias teorías con mediciones numéricas y análisis estadísticos.

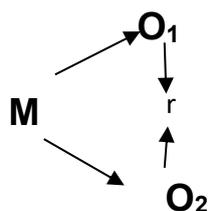
##### **3.1.2. NIVEL O ALCANCE**

Nivel relacional por que establecerá relación o asociatividad vía influencia entre dos variables que establece causa y efecto.

##### **3.1.3. DISEÑO METODOLÓGICO**

Corresponde a un estudio de tipo Correlacional, de la presente forma

**Diagrama:**



**Donde:**

**M:** Muestra en estudio

**O<sub>1</sub>:** variable Gestión del servicio

**O<sub>2</sub>:** Calidad de atención

**r:** Coeficiente de correlación

## 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 3.2.1. POBLACIÓN

La investigación estuvo representada por 143 integrantes distribuidos en: 21 profesionales que trabajan en el establecimiento de salud y 122 pacientes mayores de 18 años que acudieron al área odontológica del Centro de Salud de Chavín de Pariarca durante los meses de agosto y setiembre año 2022.

### 3.2.2. MUESTRA

Por su representatividad, la muestra fue seleccionada según la utilización del método de muestreo no probabilístico en su modalidad intencional, porque en el modelo de muestreo quien selecciona busca la simbolización de la población al 100% (143), de donde es extraída,

Población	Muestra
Profesional que trabaja en el centro de salud chavín de Pariarca	21
Personas atendidas en el área odontológica del Centro de salud Chavín de Pariarca	122
TOTAL	143

Por tanto, la muestra estuvo elegida mediante los criterios siguientes:

### **Criterios de Inclusión y Exclusión**

#### **a) Criterio de Inclusión**

- ✓ Personal de salud que labora en el establecimiento.
- ✓ Personas que presentan la hoja de consentimiento firmado.
- ✓ Personas con enfermedades o afecciones buco-dentales mayores de edad y de los 2 sexos.
- ✓ Pacientes colaboradores que acudan a sus citas que quieren participar.

#### **b) Criterio de exclusión**

- ✓ Profesional de la salud que está ausente por sus días libres.
- ✓ Pacientes con trastornos emocionales que se presentaron en el sector de odontología.
- ✓ Pacientes que abandonan su atención antes y durante la investigación.
- ✓ Pacientes menores de edad.

### **3.3. TÉCNICA E INSTRUMENTACIÓN DE RECOPIACIÓN DE LOS DATOS**

#### **3.3.1. TÉCNICA DE RECOPIACIÓN DE LOS DATOS**

En el siguiente análisis se empleó la técnica de la encuesta que de acuerdo al autor Sergio Carrasco (2008) Se determina como "un método de estudio colectivo que indaga, sondea y recolecta información directa o indirectamente a través de preguntas diseñadas para los individuos que integran el estudio".

### 3.3.2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE LOS DATOS

**Escala de Likert:** Es una escala de valoración utilizada para cuantificar perspectivas, discernimientos y sentimientos. Los especialistas la utilizan para conocer los sentimientos y la opinión hacia un artículo, servicio o marca. La escala debe su nombre a su creador, el clínico estadounidense Rensis Likert, realizado en 1932.

La escala de Likert es un modelo de encuesta que suele incorporar de 5 a 7 opciones de reacción que van desde muy de acuerdo a muy en desacuerdo, con una opción no partidista en el centro. La escala Likert evalúa las inclinaciones hacia una afirmación (también llamado ítem Likert) que se pregunta. La escala puede utilizarse para valorar diferentes sentimientos, como probabilidad, comprensión, calidad, recurrencia e importancia <sup>(43)</sup>.

La escala estará estructurada de la siguiente forma

El primer instrumento será utilizado en la medición de la “Gestión del Servicios de Odontología”, con sus indicadores correspondientes.

Valores definitivos de

- 1) Muy poco
- 2) Poco
- 3) Regular
- 4) Bastante
- 5) En gran medida

El segundo instrumento será utilizado para medir la “Calidad de Atención”, expresada en 5 dimensiones: elementos perceptibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Teniendo como valor final lo siguiente:

1. Totalmente insatisfecho
2. Muy insatisfecho
3. Insatisfecho
4. Regular
5. Satisfecho
6. Muy satisfecho
7. Totalmente satisfecho

### **3.4. TÉCNICAS EN EL PROCESAMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Para la recopilación de los datos necesarios se tomó en consideración los próximos pasos:

1. Solicitar el permiso correspondiente para realizar el estudio al responsable del C.S Chavín de Pariarca
2. Se solicitó a todo el profesional que trabaja en el C.S que participen en el estudio.
3. Se solicitó a pacientes con enfermedades o afecciones buco-dentales entre las edades mayores de edad y de los 2 sexos, para que participen en el estudio, expresando su consentimiento informado.

### **3.5. TÉCNICAS EMPLEADAS EN EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

La técnica estadística empleada en el procesamiento la información se llevará de la siguiente forma:

- ✓ Se utilizó un programa informático de nombre Microsoft Excel, para crear una base de datos y realizar la tabulación según los resultados recogidos.

- ✓ El procesamiento de los datos obtenidos del proyecto de investigación se realizará con el paquete estadístico STATA versión 17. En la evaluación de los resultados y conclusiones se empleará la estadística descriptiva a través de la distribución de frecuencias y representaciones gráficas; así mismo, utilizaremos la prueba no paramétrica de Chi cuadrada o  $X^2$  para evidenciar si hay o no relación entre las variables de estudio y contrastar la hipótesis. Finalmente se empleará un intervalo de confianza al 95% y un nivel de significancia menor al 5% ( $p < 0.05$ ).

## CAPÍTULO IV

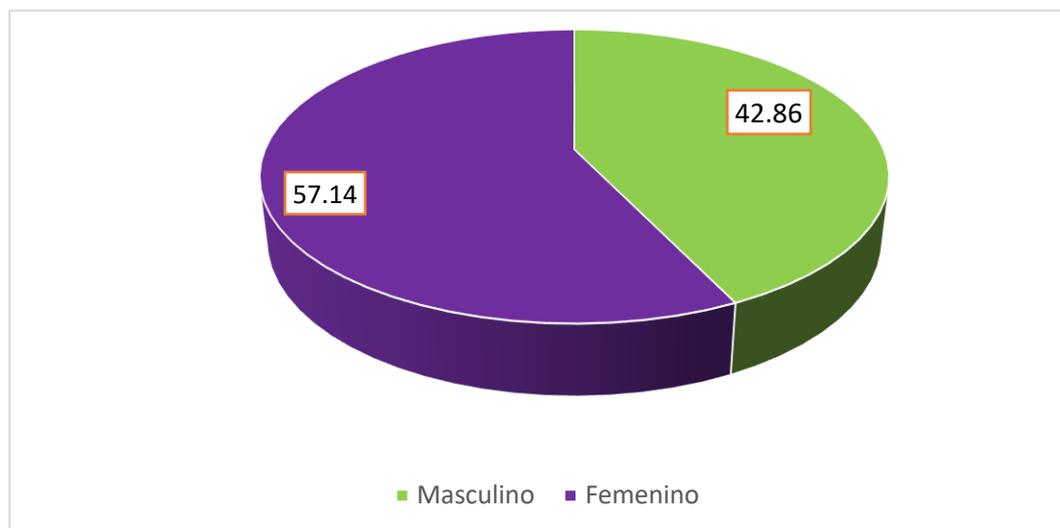
### RESULTADOS

#### 4.1. Narración y presentación de la realidad observada

**Tabla 1.** Sexo de los profesionales del Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022

Sexo	F	%	P <sub>i</sub>
Masculino	9	42.86	42.86
Femenino	12	57.14	100.00
Total	21	100.00	

**Fuente:** Encuesta con escala de Likert al profesional del C.S Chavin de Pariarca



**Gráfico 1.** Sexo de los profesionales del Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022

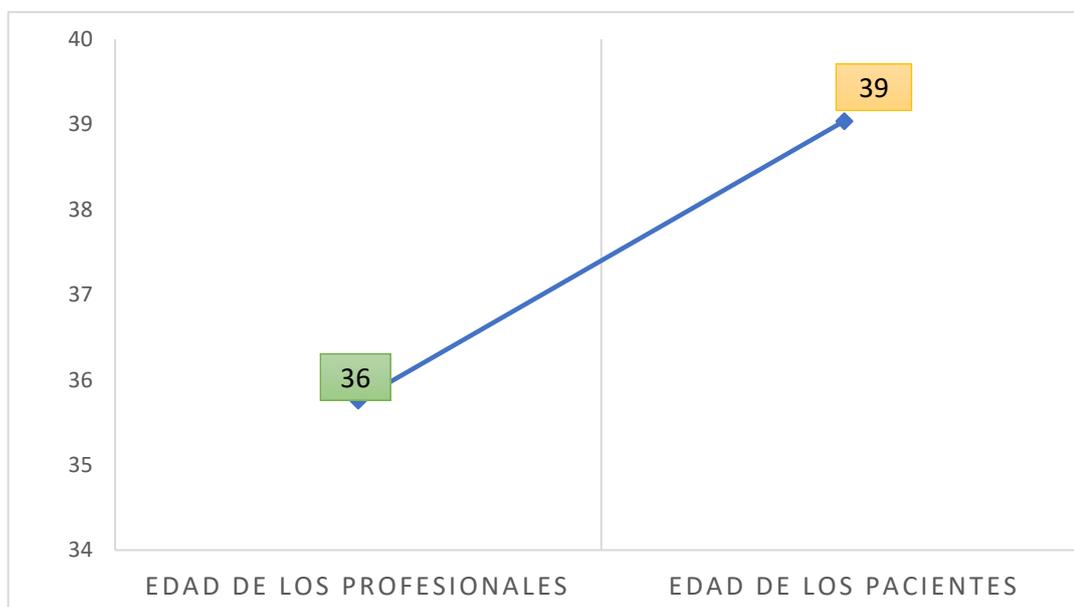
#### **Análisis:**

Del total de la muestra, equivalente a 143 participantes; en la tabla y gráfico N°1 se muestra la disposición de los profesionales de salud (21) que conformaron la muestra según género siendo el género femenino las que predominaron con un 57.14% con una frecuencia absoluta de 12, mientras que el género masculino logro 42.86%.con una frecuencia absoluta de 9

**Tabla 2.** Edad de los profesionales que laboran y pacientes del área odontológica del Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022

Variable	Media	Desviación. estándar	Mínimo	Máximo
Edad de los profesionales	36	9.24	25	61
Edad de los pacientes	39	14.37	18	88

Fuente: Encuesta con escala de Likert al profesional del CS Chavin de Pariarca



**Gráfico 2.** Edad de los profesionales que laboran y pacientes del área odontológica del Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022

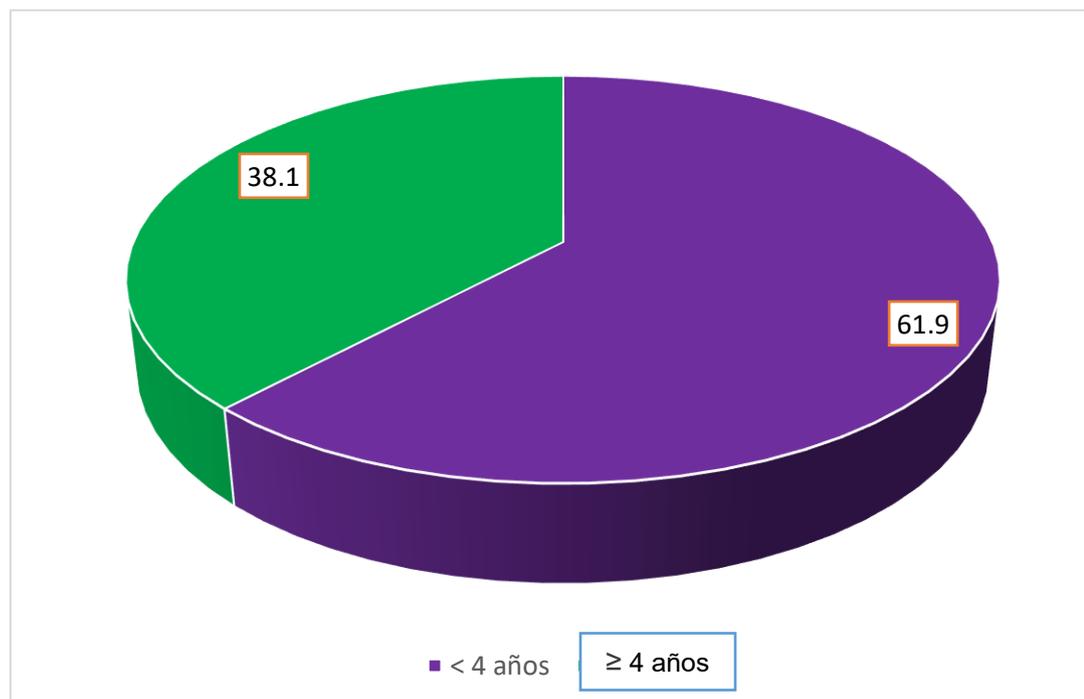
**Análisis:**

Del total de la muestra, equivalente a 143 participantes; La tabla y gráfico N° 2 muestra la disposición de los profesionales de salud (21) y los pacientes (122) según edad, siendo la edad media del paciente 39 años con un mínimo de 18 años y un máximo de 88 años y los profesionales de la salud 36 años con un mínimo de 25 años y un máximo de 61 años.

**Tabla 3.** Años de servicio de los profesionales del Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022

Años de servicio	F	%	% valido
< 4 años	13	61.90	61.90
≥ 4 años	8	38.10	100.00
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Encuesta con escala de Likert al profesional del C.S Chavin de Pariarca



**Gráfico 3.** Años de servicio de los profesionales del Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022

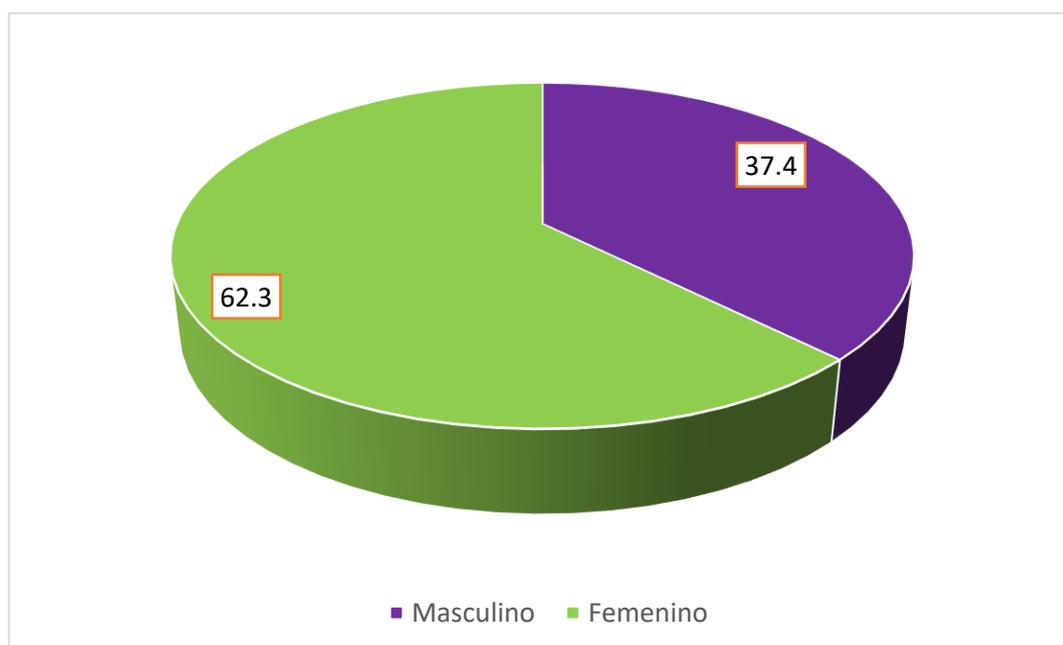
### Análisis:

Del total de la muestra, equivalente a 143 participantes; La tabla y gráfico N°3 muestra la disposición de los profesionales de salud (21) que conformaron la muestra según años de servicio, los < de 4 años predominaron con un 61.90% y una frecuencia absoluta de 13 , los ≥ a 4 años con 38.10% y una frecuencia absoluta de 8

**Tabla 4.** Sexo de los pacientes que asistieron al área odontológica del Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022

Sexo	F.	%	% valido
Masculino	46	37.40	37.40
Femenino	76	62.30	100.00
Total	122	100.00	

Fuente: Encuesta con escala de Likert al paciente del C.S Chavin de Pariarca



**Gráfico 4.** Sexo de los pacientes que asistieron al área odontológica del Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022

### **Análisis:**

Del total de la muestra, equivalente a 143 participantes; La tabla y gráfico N° 4 muestra la disposición de los pacientes (122) que conformaron la muestra según género siendo el género femenino las que predominaron con un 62.30% y una frecuencia absoluta de 76 y los varones 37.40% y una frecuencia absoluta de 46.

**Tabla 5.** Gestión del servicio de odontología: Motivación laboral en el profesional del Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022

Preguntas	Muy poco		Poco		Regular		Bastante		En gran medida	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1.La jefatura le ofrece apoyo cuando enfrenta alguna dificultad en el trabajo	1	4.76	1	4.76	18	85.71	0	0.00	1	4.76
2.Sentimientos de valoración y escucha por parte de la jefatura cuando expresa sus ideas.	0	0.00	6	28.57	10	47.62	3	14.29	2	9.52
3.La jefatura inmediata se preocupa porque sus trabajadores conozcan cómo se realiza el trabajo en el servicio.	2	9.52	7	33.33	10	47.62	2	9.52	0	0.00
4.El área de salud comparte los logros con los trabajadores.	1	4.76	6	28.57	12	57.14	2	9.52	0	0.00
5.Satisfacción con la comunicación que le brinda la jefatura para la motivación en el trabajo.	1	4.76	10	47.62	9	42.86	0	0.00	1	4.76
6.En el área la comunicación es suficiente para mantenerse informado sobre lo que pasa	1	4.76	6	28.57	13	61.90	0	0.00	1	4.76
7.Existencia de comunicación con la jefatura inmediata cada vez que se necesita.	4	19.05	3	14.29	12	57.14	1	4.76	1	4.76
8.Realización de reuniones periódicas en el servicio de salud.	0	0.00	6	28.57	13	61.90	1	4.76	1	4.76

Fuente: Encuesta con escala de Likert al profesional del C.S Chavin de Pariarca

### **Análisis:**

Del total de la muestra, equivalente a 143 participantes; en la presente tabla se muestra la opinión de los profesionales de la salud (21) respecto a la gestión del servicio de odontología en la dimensión motivación laboral, en los ítems 1,2,3,4,6,7 y 8 predominó la opción regular con un 85.71%, 47.62%, 47.62%, 57.14%, 61.90%, 57.14% y 61.90% respectivamente; y el ítem 5 la opción poco con 47.62%.

**Tabla 6.** Gestión del servicio de odontología: Normativas institucionales en el profesional del Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022

Preguntas	Muy poco		Poco		Regular		Bastante		En gran medida	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Considera usted que se implementan estrategias en la gerencia administrativa del centro de salud Chavín de Pariarca para el servicio de odontología	3	14.29	8	38.10	0	0.00	0	0.00	10	47.62
Las condiciones laborales son apropiadas para el servicio que se brinda en el centro	3	14.29	2	9.52	16	76.19	0	0.00	0	0.00
En qué magnitud se distingue el trabajo realizado en el área odontológica del C.S Chavín de Pariarca.	8	38.10	10	47.62	2	9.52	0	0.00	1	4.76
Existe seguridad laboral en el centro de salud Chavín de Pariarca.	1	4.76	8	38.10	12	57.14	0	0.00	0	0.00
Hay existencia de un trato objetivo y equitativo Según el nivel jerárquico ocupacional.	7	33.33	7	33.33	6	28.57	1	4.76	0	0.00
Hay Existencia de normativas convenientes procedimientos y políticas sensibles en el centro de salud Chavín de Pariarca.	6	28.57	9	42.86	5	23.81	1	4.76	0	0.00

Fuente: Encuesta con escala de Likert al profesional del C.S Chavin de Pariarca

### **Análisis:**

Del total de la muestra, equivalente a 143 participantes; en la presente tabla se muestra la opinión de los profesionales de la salud (21) respecto a la gestión del servicio de odontología en la dimensión normativas institucionales,

en los ítems 1 predominó la opción en gran medida con un 47.62%; con respecto al ítems 2 y 4 prevaleció la opción regular 76.19% y 57.14% respectivamente; y los ítems 3, 5 y 6 la opción poco 47.62%, 33.33% y 42.86% respectivamente.

**Tabla 7.** Gestión de los servicios de odontología: Trabajo en equipo del profesional que labora en el Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022

Preguntas	Muy poco		Poco		Regular		Bastante		En gran medida	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Hay cooperación de todo el personal de salud para brindar servicios de calidad	2	9.52	6	28.57	10	47.62	2	9.52	1	4.76
Hay colaboración entre directivos y trabajadores del Centro de salud Chavín de Pariarca.	5	23.81	3	14.29	13	61.90	0.00	0.00	0.00	0.00
Considera usted que el servicio de atención odontológica puede ser ampliado.	8	38.10	0.00	0.00	1	4.76	0.00	0.00	12	57.14
Recibe algún tipo de capacitación por parte de la institución para apoyar al servicio de odontología.	20	95.24	1	4.76	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Fuente: Encuesta con escala de Likert al profesional del C.S Chavin de Pariarca

### **Análisis:**

Del total de la muestra, equivalente a 143 participantes; en la presente tabla se muestra la opinión de los profesionales de la salud (21) respecto a la gestión del servicio de odontología en la dimensión trabajo en equipo, en los ítems 1 y 2 predominó la opción regular con un 47.62%, 61.90% respectivamente; con respecto al ítem 3 prevaleció la opción en gran medida con un 57.14% y en el ítem 4 la opción muy poco 95.24%.

**Tabla 8.** Calidad de atención: Elementos tangibles o perceptibles en pacientes que acudieron al área de Odontología en el Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalés – Huánuco 2022

	totalmente insatisfecho		muy insatisfecho		insatisfecho		regular		satisfecho		muy satisfecho		totalmente satisfecho	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Se emplea un lenguaje de expresión acertado en el transcurso de la atención.	0	0.00	0	0.00	1	0.82	69	56.56	48	39.34	4	3.28	0	0.00
El consultorio es cómodo y agradable.	0	0.00	4	3.28	47	38.52	63	51.64	8	6.56	0	0.00	0	0.00
La información proporcionada por el personal acerca de su salud oral es precisa.	1	0.82	0	0.00	14	11.48	63	51.64	41	33.61	3	2.46	0	0.00
El centro cuenta con instrumentos desarrollados como equipos audiovisuales de apoyo para el desarrollo de los procedimientos odontológicos	8	6.56	29	23.77	62	50.82	22	18.03	1	0.82	0	0.00	0	0.00

Fuente: Encuesta con escala de Likert al profesional del C.S Chavin de Pariarca

### **Análisis:**

Del total de la muestra, equivalente a 143 participantes; en la presente tabla se muestra la opinión de los pacientes (122) respecto a la gestión del servicio de odontología en la dimensión: elementos tangibles en el paciente que acudió al área de Odontología, en los ítems 1, 2 y 3 predominó la opción regular con un 56.56%, 51.64% y 51.64% respectivamente y en el ítem 4 la opción insatisfecha 50.82%.

**Tabla 9.** Calidad de atención: Fiabilidad en pacientes que acudieron al área de Odontología en el Centro de Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022

	totalmente insatisfecho		muy insatisfecho		insatisfecho		regular		satisfecho		muy satisfecho		totalmente satisfecho	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
El Odontólogo demuestra cumplimiento en la culminación de sus procedimientos dentales en la fecha indicada.	1	0.8	5	4.10	6	54.9	4	34.4	7	5.7	0	0.0	0	0.00
	2				7	2	2	3	4		0			
El profesional le brinda información detallada del tratamiento odontológico que se va a efectuar	1	0.8	0	0.00	1	8.20	7	57.3	4	32.	1	0.8	0	0.00
	2				0		0	8	0	7	2			
Considera usted que las intervenciones dentales que le realizan son fiables.	2	1.6	3	2.46	5	47.5	5	45.0	4	3.2	0	0.0	0	0.00
	4				8	4	5	8	8		0			
Si a usted por algún motivo se le olvidó su documento de identidad el profesional muestra interés por dar solución al contratiempo.	1	0.8	2	1.64	5	48.3	5	46.7	3	2.4	0	0.0	0	0.00
	2				9	6	7	2	6		0			
El profesional de salud es eficiente y	1	0.8	6	55.7	5	40.9	3	2.46	0	0.0	0	0.0	0	0.00
	2		8	4	0	8			0		0			

---

oportuno en  
la atención

---

Fuente: Encuesta con escala de Likert al profesional del C.S Chavin de Pariarca

### **Análisis:**

Del total de la muestra, equivalente a 143 participantes; en la presente tabla se muestra la opinión de los pacientes (122) respecto a la gestión del servicio de odontología en la dimensión: capacidad de respuesta en el paciente que acudió al área de Odontología, en los ítems 1 y 3 predominó la opción regular con un 67.21% respectivamente; el ítem 2 opción insatisfecho 58.20% y en el ítem 4 predominó la opción muy insatisfecha 58.20%.

**Tabla 10.** Calidad de atención: Capacidad de respuesta en pacientes que acudieron al área de Odontología en el Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022

	totalmente insatisfecho		muy insatisfecho		insatisfecho		regular		satisfecho		muy satisfecho		totalmente satisfecho	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
El sistema de servicio sanitario le entrega una buena atención	1	0.82	0	0.00	34	27.87	82	67.21	5	4.10	0	0.00	0	0.00
La institución cumple a tiempo con las demandas de atención del usuario.	1	0.82	1	0.82	71	58.20	43	35.25	6	4.92	0	0.00	0	0.00
El profesional le brinda informes, diagnóstico y responde a sus preguntas sobre los procedimientos estomatológicos.	1	0.82	2	1.64	11	9.02	82	67.21	26	21.31	0	0.00	0	0.00
Estima usted que las citas programadas para los procedimientos dentales son suficientes	6	4.92	7	5.82	21	17.21	15	12.30	4	3.28	5	4.10	0	0.00

Fuente: Encuesta con escala de Likert al profesional del C.S Chavín de Pariarca

### Análisis:

Del total de la muestra, equivalente a 143 participantes; en la presente tabla se muestra la opinión de los pacientes (122) respecto a la gestión del servicio de odontología en la dimensión: capacidad de respuesta en el paciente que acudió al área de Odontología, en los ítems 1 y 3 predominó la opción regular con un 67.21% respectivamente; el ítem 2 opción insatisfecho 58.20% y en el ítem 4 predominó la opción muy insatisfecho 58.20%.

**Tabla 11.** Calidad de atención: Seguridad en pacientes que acudieron al área de Odontología en el Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022

	totalmente insatisfecho		muy insatisfecho		insatisfecho		regular		satisfecho		muy satisfecho		totalmente satisfecho	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
El profesional de salud está continuamente dispuesto a ayudarlo	1	0.82	1	0.82	21	17.21	75	61.48	23	18.85	1	0.82	0	0.00
El personal está presto a brindar ayuda al usuario	1	0.82	1	0.82	81	66.39	35	28.69	4	3.28	0	0.00	0	0.00
La conducta del profesional le transfiere a usted seguridad.	2	1.64	1	0.82	71	58.20	36	29.51	12	9.84	0	0.00	0	0.00
Usted percibe seguridad al instante de ser asistido en el consultorio dental	2	1.64	1	0.82	33	27.05	75	61.48	11	9.02	0	0.00	0	0.00

Fuente: Encuesta con escala de Likert al profesional del C.S Chavin de Pariarca

### **Análisis:**

Del total de la muestra, equivalente a 143 participantes; en la presente tabla se muestra la opinión de los pacientes (122) respecto a la gestión del servicio de odontología en la dimensión: seguridad en el paciente que acudió al área de Odontología, en los ítems 1 y 4 predominó la opción regular con un 61.48% respectivamente; los ítems 2 y 3 predominó la opción insatisfecha 66.39% y 58.20% respectivamente.

**Tabla 12.** Calidad de atención: Empatía en pacientes que acudieron al área de Odontología en el Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022.

	totalmente insatisfecho		muy insatisfecho		insatisfecho		regular		satisfecho		muy insatisfecho		totalmente satisfecho	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
El personal es amable con usted.	1	0.82	1	0.82	6	4.92	96	78.69	18	14.75	0	0.00	0	0.00
El profesional demuestra discernimiento y destrezas para otorgarle una atención de calidad.	1	0.82	0	0.00	12	9.84	64	52.46	45	36.89	0	0.00	0	0.00
El profesional presenta la misma calidad de atención en todo momento.	1	0.82	0	0.00	65	53.28	53	43.44	3	2.46	0	0.00	0	0.00
El profesional que lo recepciona presenta un vínculo estrecho con pacientes.	1	0.82	1	0.82	73	59.84	42	34.43	5	4.10	0	0.00	0	0.00
Podría manifestar su conformidad con la atención recibida.	1	0.82	3	31.97	58	47.54	24	19.67	0	0.00	0	0.00	0	0.00

Fuente: Encuesta con escala de Likert al profesional del C.S Chavin de Pariarca

### Análisis:

Del total de la muestra, equivalente a 143 participantes; En la presente tabla se muestra la opinión de los pacientes (122) respecto a la gestión del servicio de odontología en la dimensión empatía en el paciente que acudió al área de Odontología, en los ítems 1 y 2 predominó la opción regular con un 78.69%, 52.46% respectivamente; los ítems 3, 4 y 5 predominó la opción insatisfecha 53.28%, 59.84% y 47.54% respectivamente.

**Tabla 13.** Influencia de la gestión del servicio según aspectos tangibles en el paciente del área odontológica en el Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalfes – Huánuco 2022

	Gestión de servicio	Aspectos tangibles
Gestión de servicio	1.0000	
Aspectos tangibles	0.3250	1.0000
Valor p=	0.1506	

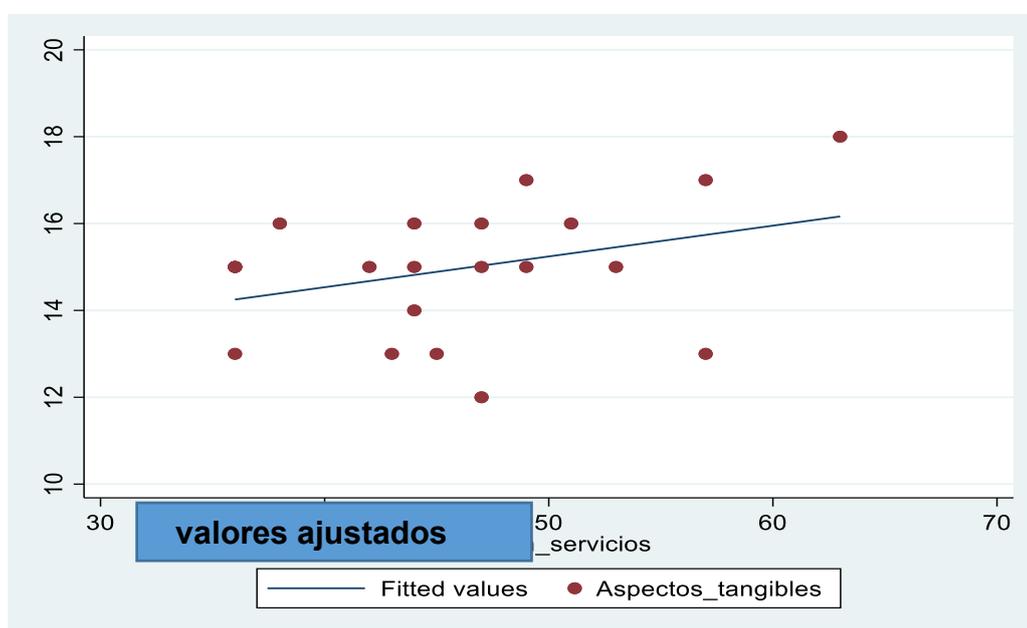


Gráfico 5. nube de puntos

### Análisis:

Se observa en la nube de puntos que el valor de la prueba del coeficiente de correlación de Spearman no es significativo ( $p > 0.05$ )  $p = 0.1506$ . Esto indica que no existe influencia de la gestión de los servicios en la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención en el área odontológica.

**Tabla 14.** Influencia de la gestión del servicio en la fiabilidad en el paciente del área de Odontológica en el Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022

	Gestión de servicio	Fiabilidad
Gestión de servicio	1.0000	
Fiabilidad	0.1882	1.0000
Valor p=	0.4140	

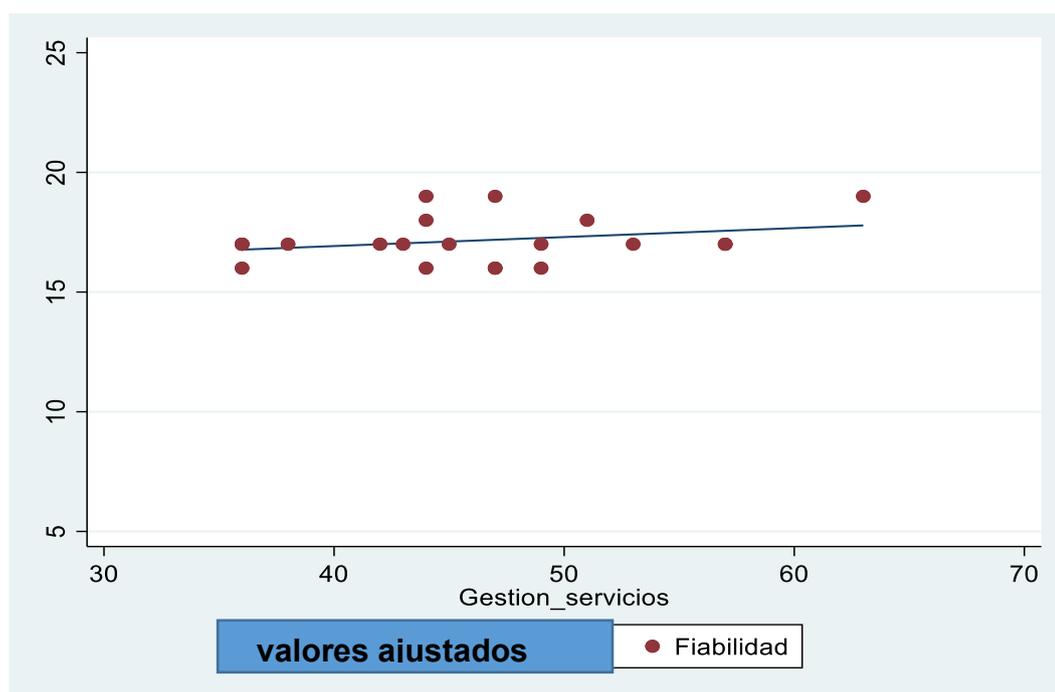


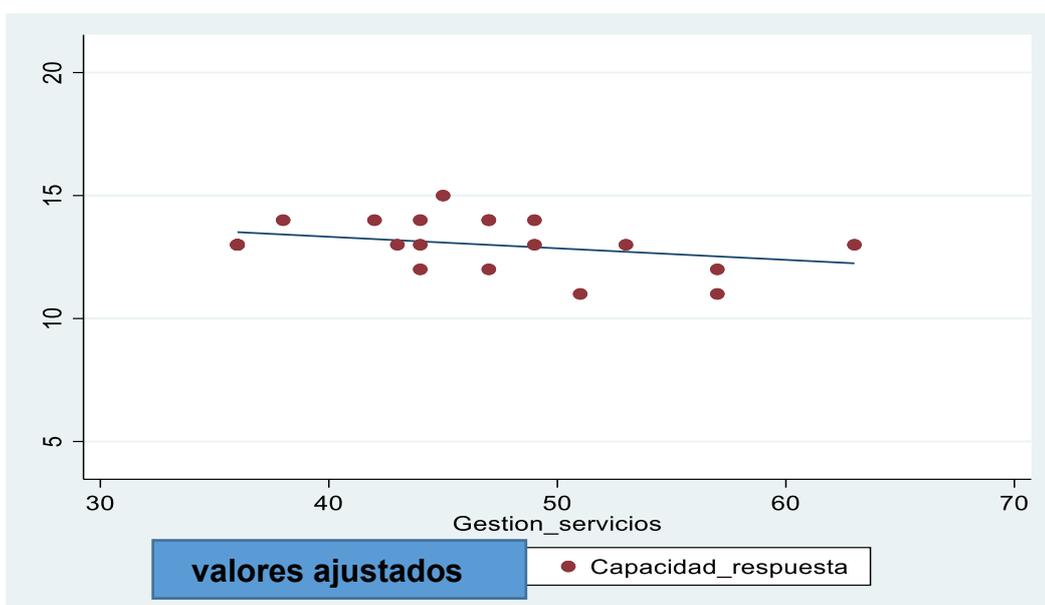
Gráfico 6. nube de puntos que el valor de la prueba

**Análisis:**

Se observa en la nube de puntos que el valor de la prueba del coeficiente de correlación de Spearman no es significativo ( $p > 0.05$ )  $p = 0.4140$ . Esto indica que no existe influencia de la gestión de los servicios en la dimensión fiabilidad de la calidad de atención en el área odontológica.

**Tabla 15.** Influencia de la gestión del servicio según capacidad de respuesta en el paciente del área odontológica en el Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022

	Gestión de servicio	Capacidad de respuesta
Gestión de servicio	1.0000	
Capacidad de respuesta	0.2872	1.0000
Valor p=	0.2068	



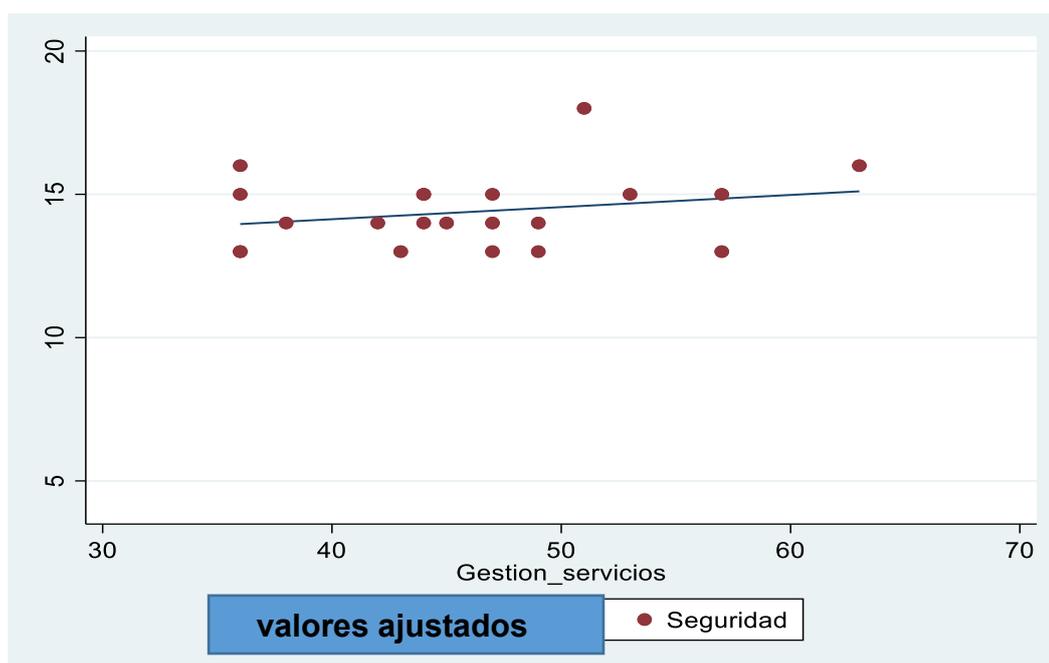
**Gráfico 7.** nube de puntos que el valor de la prueba del coeficiente

**Análisis:**

se observa en la nube de puntos que el valor de la prueba del coeficiente de correlación de Spearman no es significativo ( $p > 0.05$ )  $p = 0.2068$ . Esto indica que no existe influencia de la gestión de los servicios en la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención en el área odontológica.

**Tabla 16.** Influencia en la gestión del servicio en la seguridad en el paciente del área odontológica en el Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022

	Gestión de servicio	Seguridad
Gestión de servicio	1.0000	
Seguridad	0.2032	1.0000
Valor p=	0.3770	



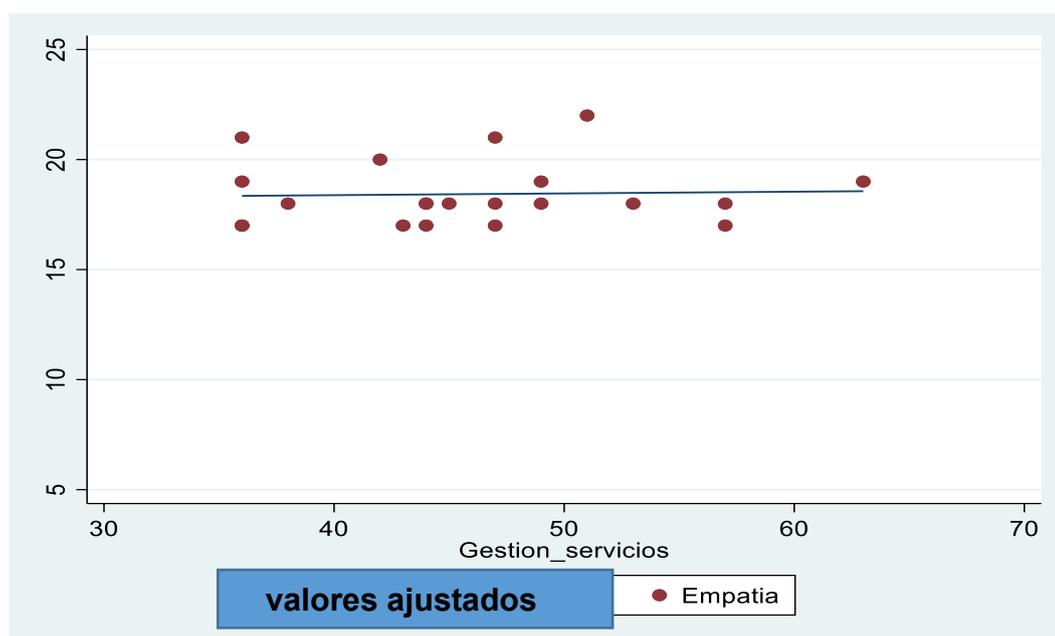
**Gráfico 8.** nube de puntos que el valor de la prueba

### **Análisis:**

Se observa en la nube de puntos que el valor de la prueba del coeficiente de correlación de Spearman no es significativo ( $p > 0.05$ )  $p = 0.3770$ . Esto indica que no existe influencia de la gestión de los servicios en la dimensión seguridad de la calidad de atención en el área odontológica.

**Tabla 17.** Influencia de la gestión del servicio en la empatía en el paciente del área odontológica en el Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022

	Gestión de servicio	Empatía
Gestión de servicio	1.0000	
Empatía	0.1193	1.0000
Valor p=	0.6066	



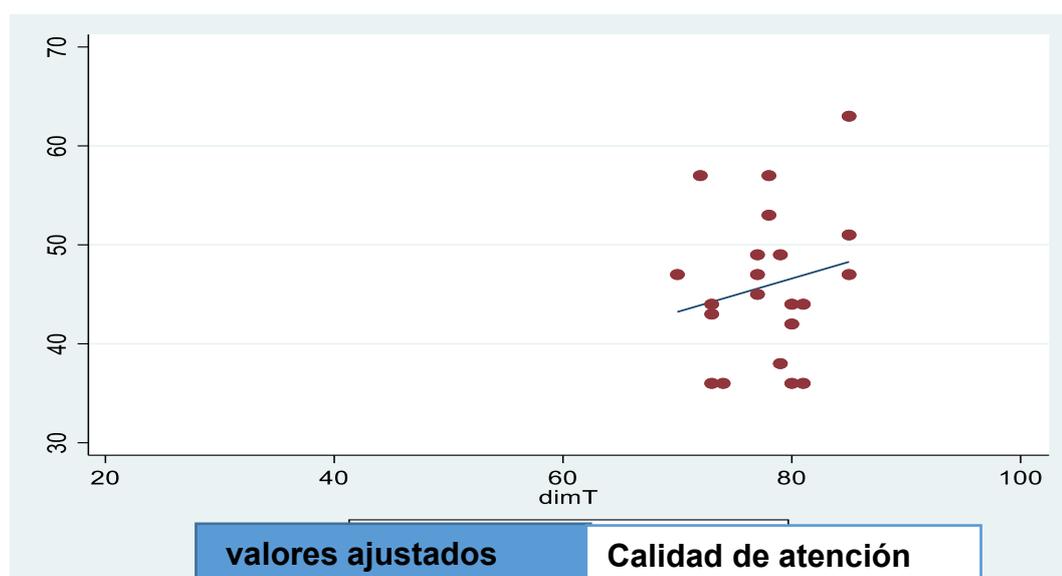
**Gráfico 9.** Nube de puntos que el valor de la prueba

**Análisis:**

se observa en la nube de puntos que el valor de la prueba del coeficiente de correlación de Spearman no es significativo ( $p > 0.05$ )  $p = 0.6066$ . Esto indica que no existe influencia de la gestión de los servicios en la dimensión empatía de la calidad de atención en el área odontológica.

**Tabla 18.** Influencia de la gestión del servicio en la calidad de atención a pacientes del área odontológica en el Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022

	Gestión de servicio	Calidad de atención
Gestión de servicio	1.0000	
Calidad de atención	0.065	1.0000
Valor p=	0.7781	



**Gráfico 10.** Nube de puntos la prueba de análisis de correlación

### Análisis:

se observa en la nube de puntos la prueba de análisis de correlación Rho Spearman donde se mencionan variables de interés. Dado que la medida de correlación es 0.065, correspondería a una correlación positiva muy baja casi nula, así mismo no es significativa, debido al valor  $p > 0.05$  ( $p = 0.7781$ ). Por lo tanto, se concluye que la gestión del servicio no influye en la calidad de atención en el paciente atendido en el área odontológica del C.S Chavín de Pariarca.

## CAPITULO V

### DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En el estudio se propuso definir cómo influye la gestión del servicio en la calidad de atención, no se encontró correlación entre las dos variables el valor de la prueba del coeficiente de correlación de Spearman fue ( $p > 0.05$ ) Esto indica que no existe influencia de la gestión del servicio en la calidad de atención en los pacientes que acudieron al área de Odontología del Centro de Salud Chavín de Pariarca. Se considera que, si mejora la motivación laboral, normativas institucionales en los profesionales y el trabajo en equipo, es razonable considerar que mejorarían los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, seguridad y fundamentalmente, la empatía.

El resultado de la investigación concuerda con los estudios realizados por Misari (17). Quien menciona que la gestión en el servicio del Establecimiento de Salud Carlos Showing Ferrari y el Centro de Salud Aparicio Pomares no muestran influencia en la evaluación de la calidad de servicio en la atención estomatológica. La mejora de la calidad depende de un conjunto de indicadores de calidad válidos y factibles que sean capaces valorar el nivel cualidad de la atención <sup>(51)</sup>.

Los resultados reportados no concuerdan con lo hallado por Huayanay (18). quien determinó que gestionar el capital humano si muestra influencia en la calidad de atención al paciente atendido en el área de odontología, de la misma forma se logró evidenciar que el desempeño laboral si influye en la calidad asistencial de los pacientes demostrándose que hay insatisfacción en la calidad de atención, Así mismo Paz (10). menciona que el grado de apreciación del usuario en gestión de calidad presento un porcentaje alto con respecto a calidad de atención recibida, donde la mayoría de los pacientes indicaron sentirse muy satisfechos. En los Estudios realizados por Rentería (13). se concluye que el cirujano dentista está realizando una buena labor en sus atenciones dentales, Al identificarse un porcentaje alto de 74% de los pacientes sondeados que percibieron la calidad asistencial como muy satisfechos Murillo (14). también concluyo que hubo resultados positivos en la

apreciación de calidad de los usuarios hacia el alumnado del último nivel de odontología demostrándose que dichos establecimientos forman la capacidad Humana del estudiante proporcionando a la sociedad expertos con expectativas exclusivas de autoridad en su disciplina, y Atachao (15). sugirió que existe una relación directa positiva entre la calidad de atención y los usuarios externos existe una relación de satisfacción entre la competencia profesional y satisfacción en los usuarios.

## CONCLUSIONES

1. Según la observación del estudio:

De la muestra total (143); la distribución de los profesionales de la salud (21) que conforman la muestra según género obtuvo un mayor predominio en el género femenino con 57.14% mientras que el género masculino 42.86% profesional que trabaja actualmente en el C.S salud de Chavin de Pariarca.

2. La distribución del profesional de la salud (21) y pacientes (122) que conforman la muestra (143) según edad obtuvo una media de 39 años en los pacientes y 36 años en el profesional de la salud indicando que la edad mínima en los profesionales de la salud es 25 y la máxima 61, mientras que la edad mínima en los pacientes es 18 y máxima 88 años.

3. De la muestra total (143) ;en la distribución de los profesionales de la salud ( 21) que conformaron la muestra según años de servicio, los < de 4 años predominaron con un 61.90% y los  $\geq$  a 4 años con un 38.10%. demostrando que hay mayor número de personal de salud contratado que el nombrado

4. De la muestra total (143); la distribución de los pacientes (122) que conformaron la muestra según sexo siendo las mujeres las que predominaron con un 62.30% y los varones 37.40%.

5. **Según la contrastación y prueba de hipótesis general se confirmó que:** La gestión del servicio no influye en la calidad de atención en pacientes del área de odontología en el Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022.

6. La gestión del servicio no influye en la calidad de atención según la dimensión elementos tangibles en pacientes del área de odontología en el Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022.

7. La gestión del servicio no influye en la calidad de atención según la dimensión fiabilidad en pacientes del área de odontología en el Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022.

8. La gestión del servicio no influye en la calidad de atención según la dimensión capacidad de respuesta en pacientes del área de odontología en el Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022.
9. La gestión del servicio no influye en la calidad de atención según la dimensión seguridad en pacientes del área de odontología en el Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022.
10. La gestión del servicio no influye en la calidad de atención según la dimensión empatía en pacientes del área de odontología en el Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda una investigación adicional con un tamaño de muestra más grande también permitiría la evaluación de los pacientes a partir de otros instrumentos de evaluación de gestión de servicios y la calidad asistencial en los establecimientos de salud.
2. Esta investigación demuestra oportunidades para que el (MINSA) través de sus micro redes mejore los protocolos y la capacitación en gestión administrativa y calidad de atención mediante la identificación de errores comunes,
3. Se recomienda la implementación de la gestión de la calidad en las prácticas de atención dental requiere un cambio de paradigma: ya no puede haber un enfoque único en los aspectos técnicos, sino que también es necesario integrar los partes jerárquicos de la prestación de los servicios y emplear un enfoque de equipo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Lahti S, Tuutti H, Hausen H, Kääriäinen R. Comparación del comportamiento ideal y real de pacientes y dentistas durante el tratamiento dental. *Community Dent Oral Epidemiol.* 1995; 23 :374–378.
2. Grace M. ¿Clientes o pacientes? *BDJ.* 2003; 194 :583
3. Handelman SL, Fan-Hsu J, Proskin HM. Satisfacción del paciente en cuatro tipos de práctica dental. *J Am Dent Asociación.* 1990; 121 :624–630.
4. Bader JD. Desafíos en la evaluación de la calidad de la atención dental. *J Am Dent Asociación.* 2009; 140 :1456–1464.
5. El comercio. Peruanos desaprueban atención en hospitales del Minsa y Essalud [Sitio de internet]. 2014 [citado el 05 de marzo del 2022]: p. Disponible en:<https://archivo.elcomercio.pe/amp/sociedad/lima/peruanos-desaprueban-atencion-hospitales-minsa-y-essalud-noticia-1716362>.
6. Montoya C, Boyero M. El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. "Visión de Futuro". 2016; vol. 20.(2, pp. 1-20.).
7. Aguilar E, Avila D, Borja A, Garcia H, Lazo O. Sistema de gestión de la calidad en salud. Biblioteca Central del Ministerio de Salud , editor. Lima, Perú: Impreso y diagramado por Segraf; 2007.
8. Gurnick D. Evaluating health care programs and systems. An epidemiology perspective. *Epidemiology and the delivery of health care services: methods and applications-Chicago*"Rush University. 1995;(79-83.).
9. Estevez L, Muzuli M, Perez L, Reytor E, Castillo R. Gestión de la calidad en el servicio de Ortodoncia. *Gaceta Medica Espirituana.* 2021; Set-dic; 23(3).

10. Paz M. Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a las clínicas multidisciplinarias de la facultad de Odontología, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN -LEON). *Odontología Vital*. 2016 marzo -agosto;(28-29-32).
11. Miranda A. Gestión de servicios en el departamento odontológico de La Cruz Roja junta cantonal Quevedo [tesis para optar el grado académico de Magister Gerencia de Servicios de Salud] Ambato, Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes "UNIANDES"; 2018.
12. Herrera K. "Estrategia de gestión de la calidad del área de odontología para mejorar la atención de los pacientes del centro de salud José Leonardo Ortiz [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gerencia de Servicios de Salud ] Pimentel - Perú: Universidad Señor de Sipán ; 2020.
13. Rentería J, Valiente Z. Calidad de atención a pacientes de un centro especializado en formación Odontológica , Chiclayo, 2019 [Tesis para optar el grado académico de Cirujano Dentista ] Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. 2020; 2020.
14. Murillo A, Morales C. Expectativa y percepción de calidad de atención odontológica en la comunidad del Cantón Junín. San Gregorio. 2018; Enero-marzo;(pág. 66-73.).
15. Atachagua K. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017 [Tesis para optar el grado académico de Cirujano Dentista]. Ayacucho, Perú: Universidad César Vallejo; 2018.
16. Arias L. Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de las clínicas dentales de la ciudad de Tingo María [tesis para optar el grado académico de Licenciado en Administración]. Tingo María, Perú: Universidad Nacional Agraria de la Selva; 2019.
17. Misari L. Calidad de servicio en la atención Odontológica en pacientes que acuden al Hospital Carlos Showing Ferrari y el Centro de Salud

- Apacio Pomares Huanuco 2018 [Tesis para optar el grado academico de maestra es estomatologia]. Huánuco, Perú: Universidad de Huánuco; 2018.
18. Huayanay R. Gestion de Recursos Humanos y calidad de atención a usuarios del Servicio de Osonología Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano [Tesis para optar el grado academico de Licenciado en Administración de Empresas. Huánuco, Perú: Universidad de Huanuco; 2017.
  19. Minsalud. Gestion de la salud pública. [Sitio en internet]. 2022. Junio; Disponible en [:https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/Paginas/gestion-de-la-salud-publica.aspx](https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/Paginas/gestion-de-la-salud-publica.aspx)(Consultado: 10 de Marzo del 2022).
  20. Gestion en salud. Gestión en Salud. [Sitio de internet]. 2022. Disponible en [:http://gestionensalud.medicina.unmsm.edu.pe/?page\\_id=13](http://gestionensalud.medicina.unmsm.edu.pe/?page_id=13); Consultado:10 de marzo del 2022.
  21. Scielo Perú. Administración y gestión en estomatología. [Sitio de internet]. Revista Estomatológica Herediana 2018. Lima, Perú; Disponible en [:http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1019-43552018000200001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552018000200001)(Citado:10 de marzo del 2022.).
  22. Scielo. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Revista Cubana de Hematología, inmunología y Hematoterapia, 2014 La Habana, Cuba; 30(2).
  23. Espejo D. Calidad de servicio en la atención opodontológica de pacientes que acuden al servicio de Estomatologia de una institucion publica y privada en la Provincia de Lima, San Matin de Porres 2017 [tesis para optar el grado academico de Cirujano Dentista]. Lima,Perú: Universidad Cayetano Heredia; 2017.
  24. Roig P. La gestión en Odontología [Sitio de internet]. Gaceta Dental "Ciencia". 2016. Disponible:<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/195>

4/MISARI%20ROSALES%2c%20Luisa%20Heldy.pdf?sequence=1&isAllowed=y; Consultado:10 de marzo del 2022.

25. Duque E. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar Journal*. 2005; enero,junio; 15(25.).
26. Méndez J. La importancia de la calidad en las empresas [Sitio de internet]. *Calidad y Gestion*. 2013; Disponible en: <https://estrucplan.com.ar/la-importancia-de-la-calidad-en-las-empresas/#:text=W.,solamente%20en%20t%C3%A9rminos%20del%20agente%E2%80%9D.>; Consultado:12 de marzo del 2022.
27. Duque E. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar Journal*. 2005; Enero, junio; 15(pag:25).
28. Library. Calidad de atención [Sitio de internet]. Disponible en: <https://1library.co/article/calidad-atenci%C3%B3n-plan-prevenci%C3%B3n-estr%C3%A9s-laboral-personal-hospital.z12epjvy>. Consultado: 12 de marzo del 2022. ;(Pág.: 70-74).
29. Lara N, López V, Morales S, Cortés E. Satisfacción del usuario de dos servicios odontológicos en Tiahua Districto Federal. *Rev. ADM*. 2000; 57(5):(Pág. :175-179).
30. Forrellat M. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista Cubana de Hematología inmunología y hemoterapia*. 2014 junio; 30(Pág.: 2).
31. Berenguer M, Mediaceja N, Montoya M. Evaluación de la satisfacción en salud: un reto en la atención estomatológica. *Medisan*. 2014; 18(7).
32. Massip C, Ortiz R, Llantá M, Peña M, Infantes I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*. 2008; Oct.dic; 34(4).
33. Sosa M. Cómo lograr la calidad en la clínica dental [Sitio en internet]. *Gaceta Dental*. 2009; Mayo; Disponible

en:<https://gacetadental.com/2009/05/cmo-lograr-la-calidad-en-la-clinica-dental-30949/>.(Consultado:10 de marzo del 2022).

34. Hernández M. Cómo evaluar la satisfacción de los pacientes en la clínica dental [Sitio de internet]. Gaceta Dental. 2012; Abril.; Disponible en: <https://gacetadental.com/2012/04/como-evaluar-la-satisfaccion-de-los-pacientes-en-la-clinica-dental-i-24579/>.(Citado :12 de Marzo del 2022.).
35. Aniorte. Servicios de calidad.
36. Días D. Validación de una escala de medida para la determinación de la calidad de servicio en una Institución de Educación Superior. Rev.de la univ. Cat. Santo Toribio de Mogrovejo. 2005; 1(1).(70-79.).
37. Rodríguez A, Baly M. Atención primaria en Estomatología, su articulación con el médico de la familia". Revista Cubana de estomatología. 1997; ene-jun; 34. (1).
38. Lazo G. Problemática actual en salud bucal en el Perú. Rev. de pos. Scientiarvm. 2017; julio; 3 (2).
39. Pinault R, Davenluy C. La planificación sanitaria: conceptos, métodos y estrategias. 2nd ed. García J, editor. Barcelona, España: Masson S.A; 1989.
40. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev. Fac. Med. Hum. 2020; jul. /sep; 20(3).
41. Huiza G. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital Naval. Callao. Octubre-Diciembre 2003. [Tesis para optar el grado académico de magister con mención en Gestión en enfermería]. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.2006; 2006.
42. Lara J, Hermoza R, Arellano C. Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un Hospital en Lima [Sitio de internet].

Revista estomatológica Herediana. 2020; Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=421566120005>; 30 (Citado: 13 de marzo del 2022).

43. Calidad. Sitio de internet]. En [significados.com](https://www.significados.com). Disponible en: <https://www.significados.com/calidad/> Consultado: 13 de Marzo del 2022.
44. Red de salud. Quien es el usuario. [Sitio de internet]. Atención Centrada en el Usuario. Disponible en: <https://redsalud.ssmso.cl/atencion-centrada-en-el-usuario/#:~:text=El%20usuario%20es%20la%20persona,de%20Salud%20Metropolitano%20Sur%20Oriente>. Citado: 14 de marzo del 2022.
45. Diagnostico [Sitio en internet]. En [Significados.com](https://www.significados.com). Disponible en: <https://www.significados.com/diagnostico/> Consultado: 13 de marzo del 2022.
46. Powered Oxford. Satisfacción [Sitio en internet]. Diccionario de inglés y español, sinónimos y traductor de español a inglés. Disponible en: <https://www.lexico.com/es/definicion/satisfaccion> Citado: 14 de marzo del 2022.
47. CDC. Oral Health Conditions [Sitio en Internet]. Disponible en: <https://www.cdc.gov/oralhealth/conditions/index.html>. Citado: 13 de marzo del 2022.
48. WHO. Oral Health and Noncommunicable Diseases [Sitio en Internet]. Disponible en: <https://www.euro.who.int/en/health-topics/disease-prevention/oral-health/policy/oral-health-and-noncommunicable-diseases>. Citado: 14 de marzo del 2022.
49. Concepto de gestión odontológica [Sitio en internet]. Tech Perú school of dentistry. 2021; Disponible en: <https://www.techtute.com/pe/odontologia/blog/concepto-de-gestion.;> Consultado: 14 de marzo del 2022.



## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>GENERAL</b> ¿Cómo influye la gestión del servicio en la calidad de atención en pacientes del área de odontología en el Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalés – Huánuco 2022?</p> <p><b>ESPECIFICOS</b> Pe. 01. ¿Cómo influye la gestión del servicio en los aspectos tangibles en el paciente del área de odontología en el C.S Chavín de Pariarca, Huamalés – Huánuco 2022?</p> <p>Pe. 02. ¿Cómo influye la gestión del servicio en la fiabilidad en el paciente del área de odontología en el C.S Chavín de Pariarca, Huamalés – Huánuco 2022?</p> <p>Pe. 03. ¿Cómo influye la gestión del servicio en la capacidad de respuesta en el paciente del área de odontología en el C.S Chavín de Pariarca, Huamalés – Huánuco 2022?</p>	<p><b>GENERAL</b> Determinar cómo influye la gestión del servicio en la calidad de atención en paciente del área de odontología del Centro de salud Chavín de Pariarca, Huamalés – Huánuco 2022.</p> <p><b>ESPECIFICOS</b> Oe. 01. Determinar cómo influye gestión del servicio en los aspectos tangibles en el paciente del área de odontología del C.S Chavín de Pariarca, Huamalés – Huánuco 2022.</p> <p>Oe. 02. Determinar la influencia de la gestión del servicio en la fiabilidad en el paciente del área de odontología del C.S Chavín de Pariarca, Huamalés – Huánuco 2022.</p> <p>Oe. 03. Determinar la influencia de la gestión del servicio en la capacidad de respuesta en el paciente del área de odontología del C.S Chavín de Pariarca, Huamalés – Huánuco 2022.</p> <p>e. 04.</p>	<p><b>Hipótesis de Investigación (Hi):</b> La gestión del servicio influye en la calidad de atención en el paciente atendido en el área de odontología en el C.S Chavín de Pariarca, Huamalés – Huánuco 2022.</p> <p><b>Hipótesis Nula (Ho):</b> La gestión del servicio no influye en la calidad de atención en el paciente atendido en el área de odontología en el C.S Chavín de Pariarca, Huamalés – Huánuco 2022.</p>	<p><b>Variable de estudio</b> Gestión servicio</p> <p><b>Variable relacional</b> Calidad atención</p> <p><b>Variabes intervinientes</b> - Sexo - Edad</p>	<p><b>Tipo:</b> De acuerdo al periodo de estudio la investigación es prospectiva, debido a que los datos se recolectaron en la época presente.</p> <p>De acuerdo a la participación del investigador es observacional, debido a que no hubo manipulación de ninguna de las variables de estudio, solo fueron observados por la investigadora tal como son.</p> <p>De acuerdo a la cantidad de medición de las variables es transversal, debido a que el instrumento es aplicado en una sola ocasión y las variables son medidas solo una vez.</p> <p>De acuerdo a la cantidad de variables a estudiar es analítico, debido a que son dos el número de variables</p>

---

<p>Pe. 04. ¿Cómo influye la gestión del servicio en la seguridad en el paciente del área de odontología en el C.S Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022?</p>	<p>Determinar la influencia de la gestión del servicio en la seguridad en el paciente del área de odontología del C.S Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022.</p>	<p>a estudiar, variable de estudio y variable relacional</p>
<p>Pe. 05. ¿Cómo influye la gestión del servicio en la empatía en el paciente del área de odontología en el C.S Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022?</p>	<p>Oe. 05. Determinar la influencia de la gestión del servicio en la empatía en el paciente del área de odontología del C.S Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Alcance Nivel:</b> Relacional  <b>Diseño Metodológico:</b> Explicativo  <b>Muestra:</b> 143 participantes.  <b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumentos:</b> Escala de Likert    <b>Métodos de análisis de datos:</b>  Estadística descriptiva</p>

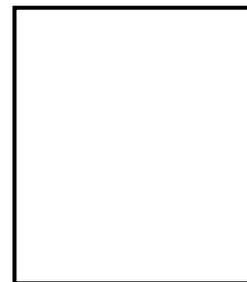
---



## ANEXO 2

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Nombre:.....Apellido:.....Edad.....  
Domiciliada en :.....con DNI, carnet de  
identidad N°.....a través de la firma del actual  
documento brindo mi asentimiento para participar de forma voluntaria en  
el estudio de investigación **sobre “cómo influye la gestión del servicio  
en la calidad de atención en el paciente del área odontológica del C.S  
de Chavín de Pariarca, Huamalíes Huánuco 2022”** el cual será  
desarrollado por la C.D Indira Grecia Sánchez Cotrina, Reconozco que la  
información que yo provea en el curso de esta investigación es  
estrictamente confidencial y no será usado para ningún otro propósito.  
De igual forma la investigación no implica ningún riesgo por lo consiguiente  
brindo mi aceptación para contribuir en el presente estudio.



\_\_\_\_\_  
Firma del partcipe

Huella Digital

\_\_\_\_\_  
DNI del partcipe

\_\_\_\_\_  
firma del Investigador

## ANEXO 3

### FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** ¿INFLUENCIA DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN PACIENTES DEL ÁREA DE ODONTOLOGÍA EN EL CENTRO DE SALUD CHAVÍN DE PARIARCA, HUAMALÍES – HUÁNUCO 2022?

**OBJETIVO FUNDAMENTAL:** ¿Señalar cómo influye la gestión del servicio en la calidad de atención en pacientes del área odontológica en el Centro de Salud Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022?

**INVESTIGADOR:** C.D. Indira Grecia Sánchez Cotrina

**INSTRUCCIONES:** Estimado PROFESIONAL del Centro Salud Chavín de Pariarca próximamente, se expone a Usted. una serie de aseveraciones, sin detenerse mucho en una pregunta. Le solicito su colaboración. Las respuestas son anónimas para lograr en lo posible la mayor veracidad en sus respuestas.

Señale con una (X) lo que considere idóneo.

#### INFORMACIÓN GENERAL DEL PARTICIPANTE

Sexo : .....

Edad : .....

Años de servicio: .....

#### ESCALA DE LIKERT

#### GESTIÓN DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA:

		VALORES				
DIMENSIÓN 1: Motivación laboral		1	2	3	4	5
N.º	PREGUNTAS	MUY POCO	POCO	REGULAR	BASTANTE	EN GRAN MEDIDA
1	La jefatura le ofrece apoyo cuando enfrenta alguna dificultad en el trabajo.					
2	Sentimientos de valoración y escucha por parte de la jefatura cuando expresa sus ideas.					
3	La jefatura inmediata se preocupa porque sus trabajadores conozcan					

	cómo se realiza el trabajo en el servicio.					
4	El área de salud comparte los logros con los trabajadores.					
5	Satisfacción con la comunicación que le brinda la jefatura para la motivación en el trabajo.					
6	En el área la comunicación es suficiente para mantenerse informado sobre lo que pasa.					
7	Existencia de comunicación con la jefatura inmediata cada vez que se necesita.					
8	Realización de reuniones periódicas en el servicio de salud.					

		VALORES				
DIMENSIÓN 2: Normativas institucionales		1	2	3	4	5
Nº	PREGUNTAS	MUY POCO	POCO	REGULAR	BASTANTE	EN GRAN MEDIDA
9	Considera usted que se implementan estrategias a la gestión administrativa del centro de salud Chavín de Pariarca para el servicio de odontología.					
10	Las condiciones laborales son apropiadas para los servicios que se prestan en el establecimiento.					
11	En qué medida se reconoce la labor efectuada en el consultorio dental del establecimiento de salud Chavín de Pariarca.					
12	Existe seguridad laboral en el centro de salud Chavín de Pariarca.					
13	Hay existencia de un trato imparcial y equitativo Según la jerarquía ocupacional.					
14	Se hallan apropiadas normativas, procedimientos y políticas sensibles en el centro de salud Chavín de Pariarca.					

		VALORES				
DIMENSIÓN 3: Trabajo en equipo		1	2	3	4	5
Nº	PREGUNTAS	MUY POCO	POCO	REGULAR	BASTANTE	EN GRAN MEDIDA
15	Considera que hay participación del personal de salud para brindar servicios de calidad.					

16	Usted considera que hay colaboración entre directivos y profesionales asistenciales del Centro de salud Chavín de Pariarca.					
17	Considera usted que el servicio de atención odontológica puede ser ampliado.					
18	Recibe algún tipo de capacitación por parte de la institución para apoyar al servicio de odontología.					

## ANEXO 4 FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** ¿INFLUENCIA DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN PACIENTES DEL ÁREA DE ODONTOLOGÍA EN EL CENTRO DE SALUD CHAVÍN DE PARIARCA, HUAMALÍES – HUÁNUCO 2022?

**OBJETIVO FUNDAMENTAL:** ¿Señalar cómo influye la gestión del servicio en la calidad de atención en pacientes del área odontológica en el C.S Chavín de Pariarca, Huamalíes – Huánuco 2022?

**INVESTIGADOR:** C.D. Indira Grecia Sánchez Cotrina

**INSTRUCCIONES:** Estimado PACIENTE del Centro de Salud de Chavín de Pariarca, próximamente, se expone a Usted. una serie de aseveraciones, sin detenerse mucho en una pregunta. Le solicito su colaboración. Las respuestas son anónimas para lograr en lo posible la mayor veracidad en sus respuestas.

Señale con una (X) lo que considere idóneo.

### INFORMACIÓN GENERAL DEL PARTICIPANTE

Sexo : .....

Edad : .....

### ESCALA DE LIKERT

#### CALIDAD DE ATENCIÓN:

		VALORES						
DIMENSIÓN 1: Elementos perceptibles		1	2	3	4	5	6	7
N°	PREGUNTAS	totalmente en desacuerdo	muy en desacuerdo	en desacuerdo	regular	En acuerdo	muy en acuerdo	totalmente en acuerdo
1	Se emplea un lenguaje apropiado en el transcurso de la atención.							
2	El consultorio es cómodo y agradable							

3	La información proporcionada por el personal asistencial con respecto a su estado oral es precisa.							
4	El C.S posee implementación y equipos audiovisuales de ayuda para desarrollar procedimientos odontológicos							

		VALORES						
DIMENSIÓN 2: Confianza		1	2	3	4	5	6	7
Nº	PREGUNTAS	totalmente en desacuerdo	muy en desacuerdo	en desacuerdo	regular	en acuerdo	muy en acuerdo	totalmente en acuerdo
5	El profesional efectúa los procedimientos dentales en la fecha concertada.							
6	El profesional le detalla respecto del procedimiento dental que se le realizará.							
7	Estima usted como paciente que los procedimientos dentales que le efectúa son de calidad.							
8	Si su persona se olvidó o perdió su documento de identidad el profesional presta importancia en dar solución al asunto .							
9	El profesional le proporciona asistencia sanitaria adecuada y oportuna							

		VALORES						
<b>DIMENSIÓN 3:</b> Capacidad de respuesta		1	2	3	4	5	6	7
<b>N°</b>	<b>PREGUNTAS</b>	totalmente en desacuerdo	muy en desacuerdo	en desacuerdo	regular	en acuerdo	muy en acuerdo	totalmente en acuerdo
10	El establecimiento de salud ofrece un excelente servicio.							
11	El personal que labora en el establecimiento acata convenientemente con todas las demandas de servicios de salud.							
12	El profesional le informa sobre la diagnosis y soluciona sus interrogantes de su estado dental							
13	Usted Consideraría como paciente que las citas programadas para sus procedimientos dentales son idoneas							

		VALORES						
<b>DIMENSIÓN 4:</b> Seguridad		1	2	3	4	5	6	7
<b>N°</b>	<b>PREGUNTAS</b>	totalmente en desacuerdo	muy en desacuerdo	en desacuerdo	regular	en acuerdo	muy en acuerdo	totalmente en acuerdo
14	El profesional está constantemente motivado a ayudarlo							
15	El profesional está dispuesto a ayudar a sus pacientes.							
16	La actitud del profesional le transmite a usted confianza.							
17	Usted como paciente percibe seguridad en el instante de ser							

	atendido en el consultorio de odontología.							
--	--	--	--	--	--	--	--	--

		VALORES						
DIMENSIÓN 5: Empatía		1	2	3	4	5	6	7
N°	PREGUNTAS	totalmente en desacuerdo	muy en desacuerdo	en desacuerdo	regular	en acuerdo	muy en acuerdo	totalmente en acuerdo
18	El profesional demuestra amabilidad con el paciente.							
19	El profesional presenta intelecto y destrezas para brindar una asistencia de calidad							
20	El profesional presenta empatía e igual calidad de servicio al paciente en cualquier momento .							
21	El profesional que lo recepciona presenta un vínculo de confraternidad con el paciente.							
22	Como participante podría manifestar su aprobación con respecto al servicio asistencial entregada.							

**ANEXO 5**  
**AUTORIZACIÓN PARA EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

CARGO



**GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO**  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HUÁNUCO  
**Unidad Ejecutora 405 - Red de Salud Huamalíes**  
MR CHAVIN DE PARIARCA



---

**"Año del fortalecimiento de la soberanía nacional"**

**OFICIO N° 000188- GR-DRS-HCO/UE-405-RSH-MR.CHPCA-ACLAS.CHPCA/J**

**PARA : LIC. ENF. MILAGRITOS BALDEON SANCHEZ**  
DIRECTORA EJECUTIVA RED DE SALUD HUAMALIES

**DE : LIC. ELIZABET MANDUJANO TRUJILLO**  
JEFA ENCARGADA DE LA MR. CHAVIN DE PARIARCA

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**ATENCIÓN: OFICINA DE RECURSOS HUMANOS**

---

Mediante el presente le saludo muy cordialmente y al mismo tiempo para informarle que se le autoriza a la investigadora Indira Grecia SANCHEZ COTRINA, responsable del proyecto que lleva por título "INFLUENCIA DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN A PACIENTES DEL ÁREA DE ODONTOLOGÍA EN EL C.S. CHAVIN DE PARIARCA, HUAMALÍES-HUÁNUCO 2022"

Así mismo se pide a la investigadora que de conocimiento de los últimos resultados de la investigación con el único objetivo de un mejoramiento continuo del servicio de ODONTOLOGIA del centro de Salud Chavín de Pariarca.

Sin otro en particular, me despido de Ud. no sin antes de reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente

JCZO/jczol



Mandujano Trujillo, Elisabet  
LIC. ENFERMERIA  
CER 97445

c.c.archivo. Chavín de Pariarca, 29 de Agosto del 2022.

MICRORED DE SALUD CHAVÍN DE PARIARCA  
Jr. Amarillo S/N - Chavín de Pariarca - Huamalíes - Huánuco

Celular: 995872953

Folio	01
Reg. No.	05334156
Reg. Exp.	02106173