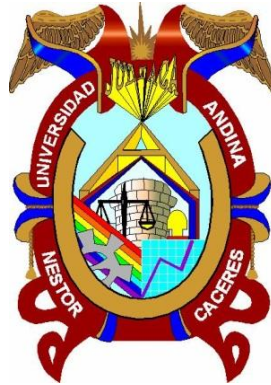




**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**FACULTAD DE ODONTOLOGÍA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA**



**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN ASOCIADA  
A LOS TRATAMIENTOS ODONTOLÓGICOS EN  
EL CENTRO DE SALUD DE TARACO 2022**

**TESIS PRESENTADA POR:**

**Bach. JIMENA RINA CALLI QUISPE**

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

**JULIACA – PERÚ**

**2024**



**UNIVERSIDAD ANDINA**

**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**

**FACULTAD DE ODONTOLOGÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA**

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN ASOCIADAS  
A LOS TRATAMIENTOS ODONTOLÓGICOS EN  
EL CENTRO DE SALUD DE TARACO 2022**

TESIS PRESENTADA POR:

**Bach. JIMENA RINA CALLI QUISPE**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

**CIRUJANO DENTISTA**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

**PRESIDENTE**

:

  
Dr. ENRIQUE ELEUTERIO ZUÑIGA MEDINA

**PRIMER MIEMBRO**

:

  
Dr. RILDO PAUL TAPIA CONDORI

**SEGUNDO MIEMBRO**

:

  
Dra. EDITH CARI CHECA

**ASESOR DE TESIS**

:

  
Dr. EDUARDO LUJAN URVIOLA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

SALUD PÚBLICA – P31



SE APRUEBA LA SUSTENACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL

**RESOLUCIÓN N° 387-2024-D-F.OD-UANCV-J**

Juliaca, 2024 noviembre 21

**VISTOS:**

El expediente N° 15069-24, presentado por el (la) Bachiller: **CALLI QUISPE JIMENA RINA**, con número de matrícula N° 29133523 de la Escuela Profesional de Odontología Facultad de Odontología /Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca.

**CONSIDERANDO:**

**Que**, las facultades son unidades fundamentales de organización, formación académica profesional, integrado por profesores, estudiantes y graduados, gozan de autonomía de gobierno en lo académico, económico y administrativo de acuerdo a Ley y al Estatuto Universitario de nuestra primera Casa Superior de Estudios;

**Que**, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de la Unidad de Investigación de la Facultad de Odontología, y la Directiva N° 004-2019-UANCV-OI/ Oficina de Investigación de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca, y el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Odontología, la Comisión de Grados y Títulos.

**Que**, el (la) Bachiller: **CALLI QUISPE JIMENA RINA**, con número de matrícula N° 29133523 de la Escuela Profesional de Odontología Facultad de Odontología/ Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca, ha presentado el dictamen **PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN ASOCIADA A LOS TRATAMIENTOS ODONTOLÓGICOS EN EL CENTRO DE SALUD DE TARACO 2022**. Para ser sustentada;

**Que**, el referido Dictamen de Tesis fue aprobado por los jurados, donde se establece la fecha de sustentación, habiendo para el efecto cumplido los requisitos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Odontología;

**Que**, en el Reglamento para la obtención de los Grados Académicos de Bachiller y Título Profesional de la Escuela Profesional de Odontología de la UANCV, establece que la Tesis es resultado de la Investigación Científica, individual y personal sobre un área de su especialización o su equivalente, y;

**Estando**, en uso de las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad de Odontología y estando al informe de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- NOMBRAR**, a los miembros del Jurado que calificarán la Sustentación de Tesis Profesional del (la) Bachiller: **CALLI QUISPE JIMENA RINA**, con número de matrícula N° 29133523 de la Escuela Profesional de Odontología Facultad de Odontología/ Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca, ha presentado el dictamen **PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN ASOCIADA A LOS TRATAMIENTOS ODONTOLÓGICOS EN EL CENTRO DE SALUD DE TARACO 2022**. Siendo los Jurados los siguientes docentes:

Jr. Loreto N° 450 -Central Telefónica (051) 321192 – Juliaca – Puno-Perú – Pág. Web: www.edu.pe



PRESIDENTE : Dr. ENRIQUE ELEUTERIO ZUÑIGA MEDINA  
PRIMER MIEMBRO : Dr. RILDO PAUL TAPIA CONDORI  
SEGUNDO MIEMBRO : Dra. EDITH CARI CHECA  
ASESOR : Dr. EDUARDO LUJAN URVIOLA

**SEGUNDO.- DETERMINAR,** que la fecha de Sustentación de Tesis Profesional, se llevara a cabo el día Miércoles 11 de diciembre de 2024, a horas 9:00a.m., hora exacta, en la Sala de Grados de la Facultad de Odontología.

**TERCERO.-** Realizado el Examen de Sustentación de Tesis, el Jurado levanta el Acta en el libro respectivo, donde indicara el resultado obtenido por el (la) Bachiller que se somete al examen.

**CUARTO.-** La Decanatura de la Facultad de Odontología, el jurado y el presidente de la Comisión Permanente de Grados y Títulos de la Facultad, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CUMPLASE.



UNIVERSIDAD ANDINA "NESTOR CACERES VELASQUEZ"  
FACULTAD DE ODONTOLOGIA

Dr. Rildo Paul Tapia Condori  
DECANO

DISTRIBUCION:

Jurados(3)  
Asesor (1)  
F. Odontología,  
Interesado  
Gabby H.



SE APRUEBA BORRADOR DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL

### **RESOLUCIÓN N° 077-2024-D-F.OD-UANCV-J**

Juliaca, 2024 abril 15

#### **VISTOS:**

El Expediente N° 3054-24 presentado por (el), (la) Bach. **CALLI QUISPE JIMENA RINA**, quien solicita la aprobación del Borrador de Tesis Titulado: **PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN ASOCIADA A LOS TRATAMIENTOS ODONTOLÓGICOS EN EL CENTRO DE SALUD DE TARACO 2022**. Para optar el título profesional de **CIRUJANO DENTISTA**.

#### **CONSIDERANDO:**

**Que**, las facultades son unidades fundamentales de organización, formación académica profesional, integrado por profesores, estudiantes y graduados, gozan de autonomía de gobierno en lo académico, económico y administrativo de acuerdo a Ley y al Estatuto Universitario de nuestra primera Casa Superior de Estudios;

**Que**, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de la Unidad de Investigación de la Facultad de Odontología, y la Directiva N° 004-2019-UANCV-OI/ Oficina de Investigación de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca, y el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Odontología, la Comisión de Grados y Títulos ha designado el jurado pertinente, el mismo que está integrado por:

Presidente	: Dr. ENRIQUE ELEUTERIO ZUÑIGA MEDINA
Primer Miembro	: Dr. RILDO PAUL TAPIA CONDORI
Segundo Miembro	: Dra. EDITH CARI CHECA

**Que**, el jurado dictaminador ha emitido el dictamen favorable para que dicho Borrador de Tesis pueda ser aprobado por Resolución;

**Estando**, el informe favorable de la Comisión de Grados y Títulos, en concordancia con el reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Odontología y en uso de las atribuciones que le confiere la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y modificatoria y el Estatuto de la UANCV, al Decano de la Facultad de Odontología.

#### **SE RESUELVE:**

**PRIMERO: APROBAR** el **BORRADOR DE TESIS** titulado: **PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN ASOCIADA A LOS TRATAMIENTOS ODONTOLÓGICOS EN EL CENTRO DE SALUD DE TARACO 2022**. Presentado por el (la) Bach. **CALLI QUISPE JIMENA RINA**; de conformidad a lo establecido con el Reglamento de la Unidad de Investigación con fines de obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales, y el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Odontología, se dispone su **REVISIÓN**.





**SEGUNDO: RECONOCER,** como ASESOR DE TESIS: al  
DR. EDUARDO LUJAN URVIOLA.

**TERCERO: DISPONER** que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad y las secretarías académica y administrativa, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CUMPLASE.



UNIVERSIDAD ANDINA "NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

Dr. Ricardo Tapia Condori  
DECANO

DISTRIBUCION:  
F. Odontología, (1)  
Asesor (1)  
Interesada, (1)  
Gabby,



SE APRUEBA PROYECTO DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL

**RESOLUCIÓN N° 114-2023-D-F.OD-UANCV-J**

Juliaca, 2023 junio 23

**VISTOS:**

La solicitud presentada por el (la) **Bach. CALLI QUISPE JIMENA RINA**, de fecha 2 de junio de 2023, quien solicita cambio de asesor; en base a la RESOLUCIÓN N° 167-2022-D-F.OD-UANCV-J, de fecha 4 de octubre de 2022, donde se dispone la aprobación del Proyecto de Tesis Titulado: **PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN ASOCIADA A LOS TRATAMIENTOS ODONTOLÓGICOS EN EL CENTRO DE SALUD DE TARACO 2022**; que por disposición del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Odontología, se acepta el cambio de Asesor del **DR. ALBERTO PACHECO VILLAGRA**, en vista que ya no tiene vínculo laboral con la UANCV; con el **DR. EDUARDO LUJAN URVIOLA**. Para optar el título profesional de **CIRUJANO DENTISTA**.

**CONSIDERANDO:**

**Que**, las facultades son unidades fundamentales de organización, formación académica profesional, integrado por profesores, estudiantes y graduados, gozan de autonomía de gobierno en lo académico, económico y administrativo de acuerdo a Ley y al Estatuto Universitario de nuestra primera Casa Superior de Estudios;

**Que**, el (la) **Bach. CALLI QUISPE JIMENA RINA**, quien solicita la aprobación del proyecto de Tesis Titulado: **PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN ASOCIADA A LOS TRATAMIENTOS ODONTOLÓGICOS EN EL CENTRO DE SALUD DE TARACO 2022**. Para optar el título profesional de **CIRUJANO DENTISTA**;

**Que**, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de la Unidad de Investigación de la Facultad de Odontología, y la Directiva N° 004-2019-UANCV-OI/ Oficina de Investigación de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca;

**Que**, el Comité de Investigación dio su opinión técnica sobre la evaluación del proyecto de Tesis, el mismo que ha emitido el dictamen favorable para que dicho proyecto pueda ser aprobado por Resolución;

**Que**, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Odontología, nomino como **ASESOR DE TESIS**: al **DR. EDUARDO LUJAN URVIOLA**, donde tendrá que asumir con responsabilidad de originalidad en el Trabajo de Investigación, y;

**Estando**, el informe favorable de la Directora de la Unidad de Investigación en concordancia al Reglamento de la Unidad de Investigación de la Facultad de Odontología y en uso de las atribuciones que le confiere la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y modificatoria, Resolución de Institucionalización 1287-92-NAR. D.L. N° 739 y el estatuto de la UANCV, al Decano de la Facultad de Odontología.

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO: APROBAR** el **PROYECTO DE TESIS** titulado: PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN ASOCIADA A LOS TRATAMIENTOS ODONTOLÓGICOS EN EL CENTRO DE SALUD DE TARACO 2022. Presentado por el (la) Bach. **CALLI QUISPE JIMENA RINA**; de conformidad a lo establecido con el Reglamento de la Unidad de Investigación con fines de obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales, y el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Odontología, se dispone su **EJECUCIÓN**!

**SEGUNDO: RECONOCER**, como **ASESOR DE TESIS**: al DR. EDUARDO LUJAN URVIOLA; en reemplazo del DR. ALBERTO PACHECO VILLAGRA.

**TERCERO: DISPONER** que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad y las secretarías académica y administrativa, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CUMPLASE.



UNIVERSIDAD ANDINA "NESTOR CACERES VELASQUEZ"  
FACULTAD DE ODONTOLOGIA

Dr. **Paul Tapia Condoni**  
**DECANO**

DISTRIBUCION:  
F. Odontología, (1)  
Asesor (1)  
Interesada. (1)  
Gabby H.



## 25% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...




### Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

### Exclusiones

- ▶ N.º de fuentes excluidas

### Fuentes principales

- 19%  Fuentes de Internet
- 6%  Publicaciones
- 23%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



<b>TÍTULO DE LA TESIS</b>	
<b>PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN ASOCIADA A LOS TRATAMIENTOS ODONTOLÓGICOS EN EL CENTRO DE SALUD DE TARACO 2022</b>	
<b>Datos de autor</b>	
Nombres y apellidos	JIMENA RINA CALLI QUISPE
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	46654769
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0007-8372-9321">https://orcid.org/0009-0007-8372-9321</a>
<b>Datos de asesor</b>	
Nombres y apellidos	Dr. EDUARDO LUJAN URVIOLA
Tipo de documento de identidad	DNI.
Número de documento de identidad	02374488
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-2022-1260">https://orcid.org/0000-0002-2022-1260</a>
<b>Datos del jurado</b>	
<b>Presidente del jurado</b>	
Nombres y apellidos	Dr. ENRIQUE ELEUTERIO ZUÑIGA MEDINA
Tipo de documento	DNI. 02419543
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-4793-9053">https://orcid.org/0000-0002-4793-9053</a>
<b>Miembro del jurado 1</b>	
Nombres y apellidos	Dr. RILDO PAUL TAPIA CONDORI
Tipo de documento	DNI. 30859137
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-6195-2932">https://orcid.org/0000-0002-6195-2932</a>
<b>Miembro del jurado 2</b>	
Nombres y apellidos	Dra. EDITH CARI CHECA
Tipo de documento	DNI. 01556817
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0001-6100-1099">https://orcid.org/0000-0001-6100-1099</a>



<b>Datos de investigación</b>	
Línea de investigación	SALUD PÚBLICA - P31
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p><b>Edificio:</b> CENTRO DE SALUD DE TARACO  <b>País:</b> Perú  <b>Departamento:</b> Puno  <b>Provincia:</b> Huancané  <b>Distrito:</b> Taraco  <b>Coordenadas:</b>  <b>Longitud:</b> -15°29'94°  <b>Latitud:</b> -69°98'09°  <b>URL Maps</b>  <a href="https://www.google.com/maps/d/edit?mid=1wuDnj7bUvfqv6_oUMEscsenmts4A4Ck&amp;usp=sharing">https://www.google.com/maps/d/edit?mid=1wuDnj7bUvfqv6_oUMEscsenmts4A4Ck&amp;usp=sharing</a></p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Junio 2023 –Diciembre 2024
URL de disciplinas OCDE <a href="https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html">https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html</a> - Librería	<p><b>Salud Pública</b>  <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.05">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.05</a></p> <p><b>Odontología, Cirugía oral, Medicina oral</b>  <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.02.14">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.02.14</a></p>



**Dr. Eduardo Lujan Urviola**  
 DIRECTOR  
 UNIDAD DE INVESTIGACIÓN  
 FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

**DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD**

Yo JIMENA RINA CALLI QUISPE, identificado con DNI  
Nro. 46654769, en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**  
 **Programa de Segunda Especialidad,**  
 **Programa de Maestría o Doctorado**

ODONTOLOGÍA

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación,  Trabajo Académico  
denominada:

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN ASOCIADA A LOS  
TRATAMIENTOS ODONTOLÓGICOS EN EL CENTRO DE SALUD DE TARACO  
2022

Asesorado por: Dr. EDUARDO LUJAN URVIOLA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 11 de Noviembre del 2025

  
\_\_\_\_\_  
Firma del Asesor  
(obligatoria)  
\_\_\_\_\_  
Firma del Estudiante  
(obligatoria)

Huella





## DEDICATORIA

Además de ser increíbles ejemplos de compromiso, esfuerzo, superación personal, dedicación, responsabilidad y amor, mis padres son mi mayor motivación, pues constantemente me inculcan el deseo de crecer y de alcanzar el éxito en la vida. Me brindan todo su apoyo, creen en mí y me dan consejos maravillosos que me ayudan a perseverar y me motivan a lograr mis metas.



## AGRADECIMIENTO

A Dios, que siempre vela por mí. A mis profesores por su gran apoyo, consejos y orientación durante nuestros estudios. A mis amigos y a todos los demás que generosamente me ayudaron a completar esta tarea.



## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
ÍNDICE GENERAL.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCION.....	x

### CAPITULO I

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. ENUNCIADO DEL PROBLEMA.....	1
1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA.....	2
1.2.1 Problema General.....	2
1.2.2 Problemas Específicos.....	2
1.3. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	2
1.3.1 Delimitación Geográfica.....	2
1.3.2 Delimitación de Tiempo.....	3
1.3.3 Contexto Demográfico.....	3
1.3.3 Unidad de Investigación.....	3
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.4.1 Objetivo General.....	4
1.4.2 Objetivos Específicos.....	4



1.5. JUSTIFICACIÓN..... 4

**CAPITULO II**

**MARCO TEÓRICO**

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN..... 6  
2.1.1 Antecedentes internacionales ..... 6  
2.1.2 Antecedentes nacionales ..... 7  
2.1.3 Antecedentes locales ..... 9  
2.2. MARCO TEORICO..... 10  
2.2.1. PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCION..... 10  
2.2.2. TRATAMIENTOS ODONTOLÓGICOS ..... 11

**CAPITULO III**

**HIPOTESIS Y VARIABLES**

3.1 HIPOTESIS ..... 15  
3.1.1 Hipotesis general..... 15  
3.1.2 Hipotesis especifica..... 15  
3.2 VARIABLES..... 16  
3.3 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES ..... 16

**CAPITULO IV**

**METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

4.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN ..... 17  
4.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN ..... 17  
4.3 METODO DE LA INVESTIGACIÓN ..... 17  
4.4 POBLACION Y MUESTRA..... 18



4.5	CRITERIOS DE SELECCIÓN .....	18
4.6	MATERIAL Y METODO DE INVESTIGACION .....	18
4.7	TECNICAS E INSTRUMENTO.....	19
4.8	ANALISIS ESTADISTICO. ....	19

## CAPITULO V

### RESULTADOS Y CONCLUSIONES

5.1.	RESULTADOS .....	20
5.2.	DISCUSION .....	38
	CONCLUSIONES.....	40
	RECOMENDACIONES .....	41
	REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS .....	42
	ANEXOS.....	45



## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1 Frecuencia de pacientes según su grupo etario atendidos en el Centro de Salud de Taraco – 2022 .....	20
TABLA N° 2 Frecuencia de pacientes según su sexo atendidos en el Centro de Salud de Taraco – 2022 .....	22
TABLA N° 3 Frecuencia de pacientes según su percepción de la calidad de atención en el Centro de Salud de Taraco – 2022 .....	23
TABLA N° 4 Frecuencia de pacientes según el tipo de tratamiento odontológico recibido en el Centro de Salud de Taraco – 2022 .....	24
TABLA N° 5 Frecuencia de pacientes según los indicadores del tratamiento odontológico quirúrgico recibido en el Centro de Salud de Taraco – 2022.....	25
TABLA N° 6 Frecuencia de pacientes según el tratamiento odontológico en operatoria dental recibido en el Centro de Salud de Taraco – 2022 .....	27
TABLA N° 7 Frecuencia de pacientes según los tratamientos odontológicos recibidos en el Centro de Salud de Taraco – 2022 .....	29
TABLA N° 8 Frecuencia de pacientes según la percepción de la calidad de la atención y los tratamientos odontológicos recibidos en el Centro de Salud de Taraco – 2022.....	31
TABLA N° 9 Frecuencia de pacientes según la percepción de la calidad de la atención y el tratamiento odontológico quirúrgico recibido en el Centro de Salud de Taraco – 2022 .....	33



## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. Porcentaje de pacientes según su grupo etario atendidos en el Centro de Salud de Taraco – 2022 ..... 21

FIGURA 2. Porcentaje de pacientes según su sexo atendidos en el Centro de Salud de Taraco – 2022 ..... 22

FIGURA 3 Porcentaje de pacientes según su percepción de la calidad de atención en el Centro de Salud de Taraco – 2022 ..... 23

FIGURA 4. Porcentaje de pacientes según el tipo de tratamiento odontológico recibido en el Centro de Salud de Taraco – 2022 ..... 24

FIGURA 5. Porcentaje de pacientes según los indicadores del tratamiento odontológico quirúrgico recibido en el Centro de Salud de Taraco – 2022..... 25

FIGURA 6 Porcentaje de pacientes según el tratamiento odontológico en operatoria dental recibido en el Centro de Salud de Taraco – 2022 ..... 27

FIGURA 7 Porcentaje de pacientes según los tratamientos odontológicos recibidos en el Centro de Salud de Taraco – 2022 ..... 29

FIGURA 8 Porcentaje de pacientes según la percepción de la calidad de la atención y los tratamientos odontológicos recibidos en el Centro de Salud de Taraco – 2022 ..... 31

FIGURA 9 Porcentaje de pacientes según la percepción de la calidad de la atención y el tratamiento odontológico quirúrgico recibido en el Centro de Salud de Taraco – 2022..... 33

FIGURA 10 Porcentaje de pacientes según la percepción de la calidad de la atención y el tratamiento odontológico de la operatoria dental recibido en el Centro de Salud de Taraco – 2022 ..... 35



## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la percepción de la calidad de atención asociadas a los tratamientos odontológicos en el centro de salud de taraco 2022. **Material y Métodos:** Diseño no experimental, método cuantitativo. La población fue de 50 pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontología; seleccionados por muestreo no probabilístico por conveniencia. La técnica fue de encuesta y entrevista. **Resultados:** El 32.00% de los pacientes tuvieron una percepción baja, el 34.00% indicaron que tuvieron una percepción modesta y otro 34.00% indicaron que tuvieron una percepción alta. **Conclusión:** Las percepción de la calidad de atención están asociadas significativamente a los tratamientos odontológicos en el centro de salud de Taraco.

**Palabras clave:** Percepción, tratamientos odontológicos



## ABSTRACT

**Objective:** Determine the perceptions of the quality of care associated with dental treatments at the Taraco 2022 health center. **Material and Methods:** Non-experimental design, quantitative method. The population was 50 adult patients treated in the Dentistry service; selected by non-probabilistic convenience sampling. The technique was survey and interview. **Results:** 32.00% of the patients had a low perception, 34.00% indicated that they had a modest perception and another 34.00% indicated that they had a high perception. **Conclusion:** Perceptions of quality of care are significantly associated with dental treatments at the Taraco health center.

**Keywords:** Perceptions, dental treatments.



## INTRODUCCION

Las percepción de la calidad de atención asociadas a los tratamientos odontológicos en el centro de salud de Taraco fue un trabajo de investigación muy relevante.

Según el análisis de los autores sobre investigaciones a nivel mundial, los tiempos de espera, la cortesía en el servicio, el tiempo dedicado a explicar el proceso, la calidad del trabajo y la comodidad durante la consulta influyen en la satisfacción del cliente. Sin embargo, también confirman que otros aspectos desempeñan un papel importante en la percepción de calidad, que suele calificarse como buena, excepcional o "satisfactoria". De acuerdo con la investigación nacional de los autores, la satisfacción del paciente se correlaciona favorablemente con factores tangibles como las instalaciones, el equipo, la fiabilidad, la capacidad de respuesta del centro, la seguridad y la empatía. Destacan la naturaleza multifacética de la calidad de la atención. Los distintos autores coinciden en la existencia de un factor sumamente importante:

El objetivo de este estudio fue determinar la calidad percibida de la atención odontológica en el Centro de Salud de Taraco en 2022. El tema de la investigación fue: "¿Cuáles son las percepciones sobre la calidad de la atención asociada a los tratamientos odontológicos en el Centro de Salud de Taraco en 2022?". Este estudio se justifica por ofrecer datos sobre la calidad percibida de los tratamientos realizados en el Centro de Salud de Taraco en las áreas específicas de odontología quirúrgica, endodoncia, cirugía y prostodoncia.

En esta investigación participaron cincuenta pacientes adultos que recibieron atención dental. Para su selección se utilizó un muestreo por conveniencia, un método de muestreo no probabilístico. En Juliaca, específicamente en el centro de



salud Taraco, en la región de Puno, se recopilaron datos mediante encuestas y entrevistas.

Las variables y parámetros del estudio fueron las percepciones sobre la calidad de la atención y los tratamientos dentales, categorizadas en diferentes grupos. Durante el proceso de estudio también se elaboraron definiciones conceptuales pertinentes.

Se tuvo algunas limitaciones en este trabajo de investigación por cuanto es complicado abordar el tema calidad desde el simple concepto de "cero defectos" hasta implicaciones como tangibilidad, eficacia, seguridad, fiabilidad, o capacidad de respuesta del centro.





## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. ENUNCIADO DEL PROBLEMA

El problema abordado, percepción de la calidad de atención asociadas a los tratamientos odontológicos en el centro de salud de taraco 2021, tiene mucho que ver con la apreciación que tenga el paciente respecto de los tratamientos que hacen los profesionales en odontología por cuanto son ellos nuestros clientes-pacientes y están evaluando aspectos de calidad en el tratamiento y sería muy importante tener un reporte de cuál es la valía que ellos dan a los diferentes tratamientos sean estos en el rubro de la operatoria dental, endodoncia, cirugía y la prótesis.

Es tan importante esta valoración que, si comparamos con los reportes de valoraciones de trato a nivel empresarial y que nosotros no estamos lejos de ello, es que tendríamos como un espejo de lo que estamos haciendo a los pacientes tal es así que algunas empresas tienen en sus oficinas un buzón para recoger las sugerencias del cliente de como fue el trato hacia su persona y eso es lo importante.

No olvidar que se trata a seres humanos y este debe ser con calidad, debe ser con calidez, debe implicar el uso de buenos materiales en odontología,



el uso de buenas tecnologías, buenas técnicas, buen conocimiento, experiencia vasta en el rubro que ofrecemos y en fin, lo cual va a reflejar en que el paciente finalmente dé alta valía a nuestro trabajo y ese es mi emprendimiento en este trabajo de investigación.

## **1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 Problema General**

¿Cuáles son la percepción de la calidad de atención asociadas a los tratamientos odontológicos en el centro de salud de taraco 2022

### **1.2.2 Problemas Específicos**

¿Cuáles son la percepción de la calidad de atención asociadas a los tratamientos odontológicos quirúrgicos en el centro de salud de taraco 2022?

¿Cuáles son la percepción de la calidad de atención asociadas a los tratamientos odontológicos en operatoria dental en el centro de salud de taraco 2022?

¿Cuáles son la percepción de la calidad de atención asociadas a los tratamientos odontológicos endodónticos en el centro de salud de taraco 2022?

¿Cuáles son la percepción de la calidad de atención asociadas a los tratamientos odontológicos protéticos en el centro de salud de taraco 2022?

## **1.3. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 Delimitación Geográfica**

El Centro de Salud Taraco en Juliaca, ubicado en la región de Puno, al sureste de Perú, será la sede de este estudio. Situada al noroeste del lago



Titicaca, en la meseta del Collao, a 3824 metros sobre el nivel del mar, Juliaca contaba con 276 110 habitantes en 2017. Es uno de los principales centros de negocios de Perú y el núcleo económico más importante de la región de Puno. Se encuentra cerca del lago Titicaca, el río Maravillas, la laguna de Chacas y las ruinas de Chullpas de Sillustani.

Con 276 110 habitantes en 2017, Juliaca es la duodécima ciudad más poblada de Perú, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática.

### **1.3.2 Delimitación de Tiempo**

La presente investigación se realizará en un tiempo estimado de 90 días calendario.

### **1.3.3 Contexto Demográfico**

Con 293.697 habitantes —143.112 hombres y 150.585 mujeres— Juliaca es la ciudad más poblada de la región de Puno y la duodécima más poblada del Perú, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEGI). En la región de Juliaca viven 278.444 personas; el resto reside en los municipios de Cabana, Cabanillas y Caracoto.

Al 30 de junio de 2018, las proyecciones de crecimiento poblacional para la región de Puno eran de 1.415.608 habitantes, siendo San Román la provincia más poblada, con Juliaca como su capital.

### **1.3.3 Unidad de Investigación**

Paciente que acude al centro de salud de Taraco y recibe tratamiento en odontología.



## 1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.4.1 Objetivo General

Determinar la percepción de la calidad de atención asociadas a los tratamientos odontológicos en el centro de salud de taraco 2022

### 1.4.2 Objetivos Específicos

Determinar la percepción de la calidad de atención asociadas a los tratamientos odontológicos quirúrgicos en el centro de salud de taraco 2022

Determinar la percepción de la calidad de atención asociadas a los tratamientos odontológicos en operatoria dental en el centro de salud de taraco 2022

Determinar son la percepción de la calidad de atención asociadas a los tratamientos odontológicos endodónticos en el centro de salud de taraco 2022

Determinar son la percepción de la calidad de atención asociadas a los tratamientos odontológicos protéticos en el centro de salud de taraco 2022.

## 1.5. JUSTIFICACIÓN

Relevancia social. - es relevante por cuanto esta investigación aportara datos de cómo es la calidad de los tratamientos que se llevan a cabo en el centro de salud de taraco en los rubros específicos de operatoria dental, endodoncia, cirugía y prótesis en odontología.

Conveniencia. - será conveniente para los pobladores del centro de salud de taraco y no solo ello, sino que servirá de impulso para hacer otras investigaciones en otros contextos.



Implicaciones prácticas. - ayudará a resolver muchos de los problemas de los pacientes en cuanto se refiere a ayudar en la satisfacción, expectativa en la calidad con los tratamientos que se llevan a cabo, dado los resultados que obtendremos.

Valor teórico. - se va a conocer desde un punto de vista científico como se están llevando a cabo los tratamientos en el centro de salud de taraco en cuanto se refiere a la satisfacción y expectativa.



## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

**Cajas E. (2021)** Se empleó un método transversal, descriptivo, correlacional, cuantitativo, fundamental y no experimental. La población estuvo conformada por 1177 pacientes odontológicos que cumplieron con los criterios de inclusión. La muestra, seleccionada mediante muestreo estratificado no probabilístico, estuvo compuesta por 290 usuarios. Los datos se recopilaron mediante dos encuestas. Se utilizó la escala de Likert para cuantificar el tiempo de espera y la satisfacción del usuario; ambas herramientas fueron validadas. Resultados: Se observó una relación inversa significativa entre los tiempos de espera en el área de admisión. (1)

**Mendoza M. (2020)** La presente investigación tiene como objetivo determinar Este estudio cualitativo emplea la observación participante y un enfoque etnográfico. Los datos se recopilaron mediante entrevistas semiestructuradas conversacionales, utilizando preguntas abiertas. Para facilitar el análisis de datos, se transcribieron las sesiones que abordaron los siguientes elementos de atención. (2)



**González-Meléndez et al. (2019)** La calidad del tratamiento dental, considerando la estructura, el proceso y los resultados, se evalúa en la conclusión del estudio. El estudio evaluó los niveles de satisfacción y las opiniones de los pacientes sobre la calidad de la atención recibida. Se tomaron en consideración los cambios en el estado de salud y la atención recibida al evaluar los aspectos de estructura, proceso y resultados. Con una significancia estadística de  $p < 0,05$ , se calcularon estadísticamente la frecuencia y el porcentaje de los datos mediante el programa estadístico SPSS. Resultados: El 90% de los participantes afirmó (3)

**Loor J. (2017)** El estudio Los objetivos de este estudio fueron evaluar el índice de satisfacción del usuario del Centro de Salud N.º 8, identificar las principales causas de insatisfacción de los pacientes y comprender sus requisitos y expectativas. Se realizó una encuesta descriptiva transversal con 307 participantes. Los resultados mostraron que el 67,19 % de los encuestados consideró que la atención brindada por el dentista fue excelente, el 30,83 % la calificó como buena y el resto (4)

## 2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES

**García R. (2021)** fue investigar la relación entre el nivel de atención odontológica brindada en este centro y la satisfacción del paciente. El estudio empleó un enfoque cuantitativo y se centró en aspectos cuantificables de la calidad de la atención odontológica y la satisfacción del paciente. Este estudio transversal y descriptivo se realizó en un único momento y no fue experimental, ya que la variable de investigación se mantuvo constante. Los resultados revelaron que 21 de los 80 participantes, es decir, el 26,3 % del



total, obtuvieron los niveles más altos de satisfacción con respecto a la calidad de la atención. (5)

**Aréstegui J. (2021)** El fue examinar la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad del tratamiento dental brindado en dicho centro. El estudio empleó una metodología cuantitativa y se centró en elementos medibles de la satisfacción del paciente y la calidad del tratamiento dental. Dado que la variable de investigación no se modificó, este estudio transversal y descriptivo fue no experimental y se llevó a cabo en un único momento. Los resultados revelaron que 21 de los 80 participantes, es decir, el 26,3 % del total, obtuvieron los niveles más altos de satisfacción con respecto a la calidad de la atención. (6)

**Rios P. (2021)** Este estudio concluye que la calidad del servicio es un factor crítico para mejorar el posicionamiento de cualquier empresa que ofrezca servicios al cliente final. De hecho, confirmamos su importancia, ya que si el servicio es inadecuado, defectuoso o simplemente deficiente, los usuarios o consumidores no estarán satisfechos ni verán cumplidas sus expectativas, lo que a la larga puede provocar+. El estudio fue observacional, prospectivo, transversal, relacional y correlacional, y empleó un diseño no experimental para lograr este objetivo mediante el método científico cuantitativo-deductivo. Se aplicó una encuesta a una muestra de 108 pacientes. (7)

**Bazán A. (2018)** El objetivo final del estudio es determinar el nivel de atención brindado a pacientes externos en la Clínica Dental de la Universidad Tecnológica de los Andes en 2018. Metodología: Desde las perspectivas positivista y neopositivista, el estudio se realizó cuantitativamente. Además, al



haberse recopilado datos en entornos reales, se trató de una investigación fundamental o sustantiva. El diseño fue transversal, ya que los datos obtenidos por la Unidad de Análisis se recopilaron en un solo momento, y no experimental, puesto que el investigador no influyó en las variables. Debido a que aborda un tema poco estudiado, el estudio fue de carácter exploratorio-descriptivo. (8)

**Espejo L. (2018)** El objetivo principal de este estudio es eSe realizó una investigación descriptiva, observacional y transversal. Se atendieron cien pacientes en la clínica y cien en el hospital en noviembre de 2017. Se utilizó la escala SERVQUAL para comparar la satisfacción con las expectativas y evaluar la calidad de la atención odontológica. (9)

### 2.1.3 ANTECEDENTES LOCALES

**Rojas C. (2019)** El objetivo final del estudio es determinar el grado de satisfacción de los pacientes con la atención odontológica del Centro de Salud Taraco. Materiales y técnicas: Una muestra de cien pacientes odontológicos participó en esta investigación observacional, prospectiva, transversal, analítica y correlacional. Según los hallazgos, el 48 % de los pacientes expresó una buena satisfacción y el 52 % una muy buena satisfacción. El 48 % de los pacientes afirmó que el centro era confiable. (10)

**Parí M. (2019)** Materiales y técnicas: Una muestra de cien pacientes odontológicos participó en esta investigación observacional, prospectiva, transversal, analítica y correlacional. Los datos, el 48 % de los pacientes expresó una buena satisfacción y el 52 % una muy buena satisfacción. El 48 % de los pacientes afirmó que el centro era confiable. (11)



**Chambi C. (2018)** El objetivo final del estudio es evaluar cómo los pacientes de la clínica dental de la Universidad Andina perciben la calidad del servicio y cómo dicha percepción se relaciona con la satisfacción del paciente. Juliaca Nõor Cáceres Velásquez, 2018. Materiales y técnicas: Se seleccionó una muestra de 100 pacientes de entre 20 y 60 años para esta investigación correlacional, aleatoria, probabilística y transversal, basada en criterios de inclusión y exclusión. Se empleó la prueba de chi-cuadrado para el análisis estadístico, utilizando el método de encuesta, la escala SERVQUAL y la escala Likert. Resultados: El grado de satisfacción del paciente en la clínica dental se correlaciona directamente con la calidad del servicio. (12)

## **2.2. MARCO TEORICO.**

### **2.2.1. PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCION.**

La gran demanda de pacientes en los centros asistenciales de salud dental son los referentes en la expectativa y satisfacción de los tratamientos odontológicos. Los profesionales en el nivel de salud realizan considerables esfuerzos para brindar con mejor calidad los servicios de atención. La responsabilidad es conjunta de todos los servidores asistenciales, y la responsabilidad principal en los tratamientos odontológicos recae en el Cirujano dentista.

La calidad de atención odontológica, generalmente es una preocupación de los odontólogos por la responsabilidad e importancia en la prestación de sus tratamientos a la población que requieran atención odontológica. La perspectiva del paciente y su satisfacción como usuario es muy importante para continuar sus tratamientos. La calidad de atención es la espera que se



le brinda al paciente con la mejor satisfacción, teniendo en cuenta los costos de ganancia y pérdida. (2).

### **2.2.1.1 SATISFACCION EN LA ATENCION ODONTOLOGICA.**

resultado humanístico que refleja la capacidad de satisfacer sus necesidades y constituye la validación final de la calidad del tratamiento. (13)

La satisfacción del paciente en odontología es un concepto complejo. Representa la percepción subjetiva del paciente sobre si sus expectativas de tratamiento se cumplieron o no. (13)

### **2.2.1.2 EXPECTATIVA EN LA ATENCION ODONTOLOGICA**

El sector salud representa el reto de tener altos niveles de calidad en los servicios asistenciales, en la atención de odontología es un tema preocupante porque afecta la rentabilidad económica especialmente a la consulta privada, por lo que actualmente están siendo alineadas humanísticamente y científicamente a las expectativas de los pacientes.

La expectativa del usuario, considera la atención en las actividades que garanticen el tratamiento, se tiene la aceptabilidad cuando el servicio es bueno, honesto y accesible. La expectativa considera a todo el personal del cuidado de su salud, observando los procedimientos y protocolos de atención.

### **2.2.2 TRATAMIENTOS ODONTOLOGICOS**

Son procedimientos técnicos y científicos de abordaje a las necesidades a las diferentes disciplinas de la ciencia odontológica.



## 2.2.2.1 TRATAMIENTO EN CIRUGIA BUCAL.

Odontología es una rama de la medicina humana y la especialidad de Cirugía Bucal trata del diagnóstico, tratamiento preoperatorio, intraoperatorio y posoperatorio de tratamientos quirúrgicos. En la práctica diaria de consulta odontológica se realiza generalmente exodoncias dentales.

El tratamiento de cirugía bucal, se debe de planificar dependiendo de la patología a tratar.

- Historia clínica
- Exámenes auxiliares
- Diagnostico
- Exámenes complementarios
- Planificación de abordaje quirúrgico
- Tratamientos convencionales. (exodoncias habituales)
- Tratamientos complejos. (exodoncias que requieren soporte médico, farmacológico y hospitalario)
- Tratamiento Quirúrgico
- Pos quirúrgico
- Alta al paciente.

## 2.2.2.2 TRATAMIENTO EN OPERATORIA DENTAL

Es una rama de la odontología, encargada de la prevención y restauración de la estructura dentaria generalmente causada por caries dental. La operatoria dental se ocupa de la rehabilitación dental devolviendo la estructura dañada por caries, traumas dentarios de la oclusión del paciente, los tratamientos más comunes en operatoria dental son:



- Resinas simples
- Resinas compuestas
- Incrustaciones metálicas
- Incrustaciones cerámicas

### **2.2.2.3 TRATAMIENTO EN ENDODONCIA**

La endodoncia es una técnica cuyo objetivo es evitar la exodoncia dentaria preservando el diente dañado, iniciando con la extirpación de la pulpa dentaria, instrumentando el canal radicular para formar un espacio y sellarlo con material biocompatible en conducto dentario reemplazando a la pulpa dentaria. (14)

Los tratamientos de endodoncia son en varias sesiones por el especialista en endodoncia, la caries dental es la causa más común por la inflamación pulpar y existen también otras causas, fracturas dentarias, desgastes y abrasiones, se relacionan con:

- Sensibilidad al frío.
- Inflamación de la encía.
- Sensibilidad al masticar
- Cambio de color en el diente

### **2.2.2.4 TRATAMIENTO EN PROTESIS DENTAL**

Son tratamientos para el parcialmente desdentado o para los pacientes edentulos totales, las prótesis dentales son elementos artificiales que reemplazan a las piezas dentarias perdidas y cada paciente es un tratamiento con solución específica y personalizada.



- Prótesis Parcial removible: son prótesis como su nombre lo indica que el paciente se lo inserta en la cavidad bucal como también se lo puede retirar, son confeccionadas de base metálica, también de base acrílica.
- Prótesis Total Removible: Indicado a los pacientes edentulos totales, la prótesis abarca la totalidad de los rebordes alveolares, generalmente los pacientes de la tercera edad lo utilizan y son confeccionadas en resinas acrílicas tienen su fijación en zonas retentivas de los maxilares desdentados.
- Prótesis Fija sobre dientes pilares: son más conocidos como puentes dentales y coronitas, y son fijas por su cementación a los dientes pilares, son de mayor adaptabilidad en el paciente y con buena resistencia a la masticación, son más sencillos su higiene dental, es un tratamiento invasivo por la preparación biomecánica de los dientes pilares.
- Prótesis Fija sobre implantes: la prótesis va cementada o atornillada sobre un implante osteointegrado, son prótesis unitarias o prótesis plurales, su confección es invasivo y personalizado, pudiendo tener un cobertor de metal-cerámica o cerámica libre de metal.



## CAPITULO III

### HIPOTESIS Y VARIABLES

#### 3.1 HIPOTESIS

##### 3.1.1 HIPOTESIS GENERAL

La percepción de la calidad de atención está asociada significativamente a los tratamientos odontológicos en el centro de salud de taraco 2022

##### 3.1.2 HIPOTESIS ESPECIFICA

La percepción de la calidad de atención está asociadas significativamente a los tratamientos odontológicos quirúrgicos en el centro de salud de taraco 2022.

La percepción de la calidad de atención está asociadas significativamente a los tratamientos odontológicos en operatoria dental en el centro de salud de taraco 2022.

La percepción de la calidad de atención está asociadas significativamente a los tratamientos odontológicos endodónticos en el centro de salud de taraco 2022.

La percepción de la calidad de atención está asociadas significativamente a los tratamientos odontológicos protéticos en el centro de salud de taraco 2022.



**3.2 VARIABLES.**

**3.2.1 VARIABLE 1**

Percepción de la calidad de atención

**3.2.2 VARIABLE 2**

Tratamientos odontológicos.

**3.3 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES**

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	METODOLOGIA
Percepción de la calidad de atención	Satisfacción en la atención	Escala SERVQUAL	
	Expectativa en la atención		
Tratamientos odontológicos	Tratamiento en cirugía.	Malo- Regular- Buena	
	Tratamiento en operatoria dental	Malo- Regular- Buena	
	Tratamiento en endodoncia.	Malo- Regular- Buena.	
	Tratamiento en prótesis dental	Malo- Regular- Buena	



## CAPITULO IV

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 4.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

No experimental

Se implementan sin manipular variables, los fenómenos o variables ya ocurrieron. (15)

Transversales, medición en un tiempo único. (15)

#### 4.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Investigación de campo

Es la que se realiza en el mismo lugar y en el tiempo donde ocurre el fenómeno, se utiliza en investigaciones de Ciencias Sociales y Ciencias de la salud. (15)

#### 4.3 METODO DE LA INVESTIGACIÓN

**Enfoque Cuantitativo.** La ruta cuantitativa, con base de medición numérica y análisis estadístico, se extrae conclusiones, estableciendo comportamiento y probar hipótesis. (15)



## 4.4 POBLACION Y MUESTRA

**Población:** Fue establecida por los pacientes que acudieron de agosto a setiembre del 2022 al consultorio dental del centro de salud de taraco.

**Muestra:** No se hizo muestreo probalístico, se realizó muestreo por conveniencia se tomó 100 pacientes que cumplían los criterios de inclusión y exclusión.

## 4.5 CRITERIOS DE SELECCIÓN

### 4.5.1 CRITERIOS DE INCLUSION

Pacientes que acudieron a la consulta de odontología del centro de salud de taraco

Pacientes que desearon participar en la investigación

Pacientes que autorizaron el consentimiento informado.

### 4.5.2 CRITERIOS DE EXCLUSION

Pacientes que no desearon participar en la investigación.

Pacientes con patología sistémica

Pacientes menores de 18 años

## 4.6 MATERIAL Y METODO DE INVESTIGACION

El enfoque de la investigación es deductivo e imaginativo.

Podemos llegar a conclusiones originales y predicciones empíricas que posteriormente se ponen a prueba, partiendo de una hipótesis y utilizando los principios lógicos de la deducción. (15)



## **Material.**

Equipo de protección personal (mandilón descartable, gorro desechable, mascarilla, guantes.)

Alcohol

Ficha de entrevista

Cedula de encuesta

Lapiceros

Cámara fotográfica

## **4.7 TECNICAS E INSTRUMENTO**

Variable 1 Técnica Encuesta      Instrumento cedula de encuesta

Variable 2 Técnica Entrevista      Instrumento Cartilla de entrevista

## **4.8 ANALISIS ESTADISTICO.**

Todos los datos de la encuesta y entrevista se procesaron a una base, se procederá al análisis y prueba estadística con tablas simples y de doble entrada. Con herramientas de estadística descriptiva, a través de programas de estudio estadístico como Microsoft Excel para las tablas y se recurrirá al software de procesamiento de datos SPSS v.21



## CAPITULO V

### RESULTADOS Y CONCLUSIONES

#### 5.1. RESULTADOS

TABLA N° 1

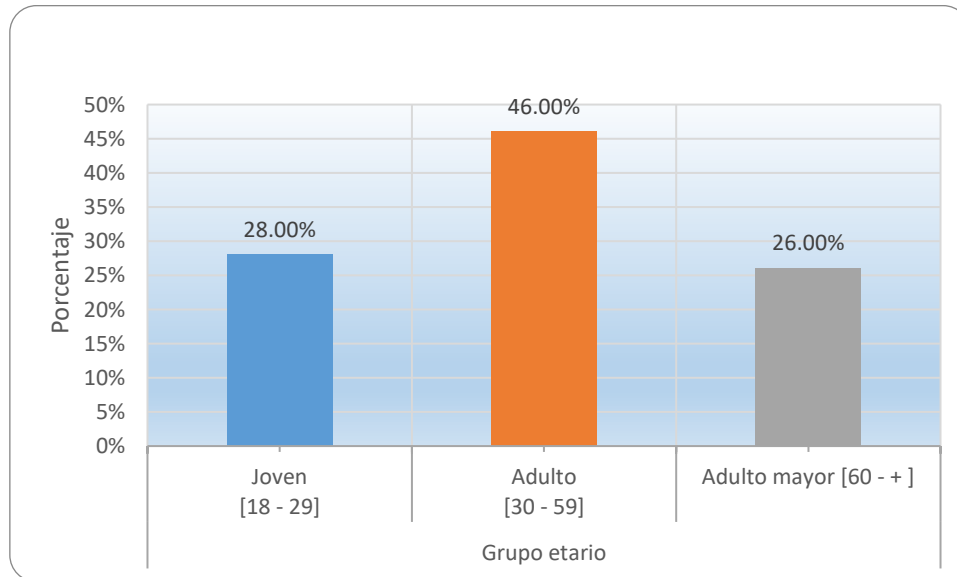
Frecuencia de pacientes según su grupo etario atendidos en el Centro de Salud de Taraco – 2022

Grupo etario	<i>f</i>	%
Joven [18 - 29]	14	28.00
Adulto [30 - 59]	23	46.00
Adulto mayor [60 - + ]	13	26.00
Total	50	100.00

Fuente: Elaborado por el ejecutor de acuerdo a los datos en los instrumentos.

### FIGURA 1.

#### Porcentaje de pacientes según su grupo etario atendidos en el Centro de Salud de Taraco – 2022



Fuente: Elaborado por el ejecutor de acuerdo a los datos en los instrumentos.

La tabla 1 muestra la frecuencia de pacientes según su grupo etario atendidos en el Centro de Salud de Taraco en el año 2022, donde de una muestra de 50 pacientes se observó que el 28.00% de los pacientes eran jóvenes, el 46.00% de los pacientes eran adultos y el 26.00% de los pacientes eran adultos mayores.

**TABLA N° 2**

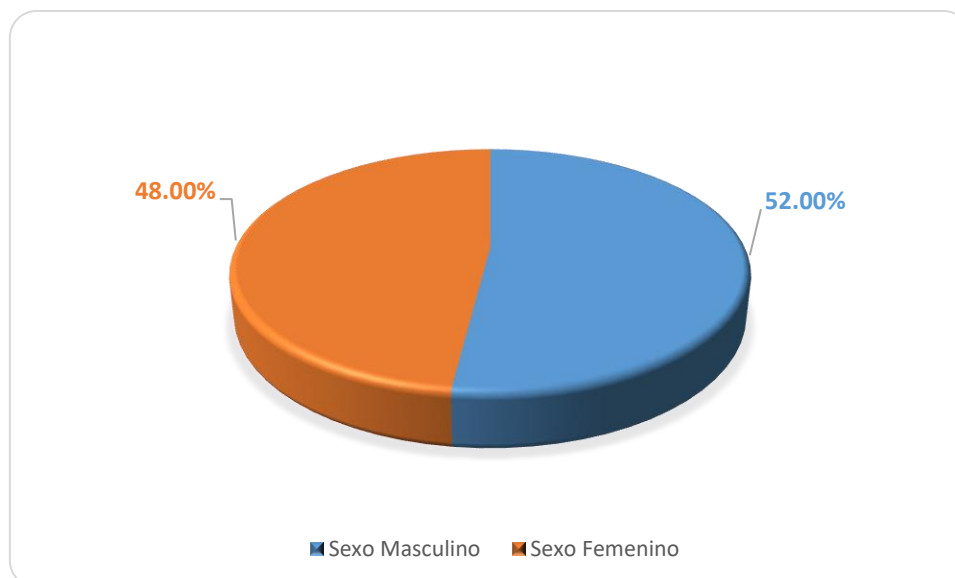
**Frecuencia de pacientes según su sexo atendidos en el Centro de Salud de Taraco – 2022**

<b>Sexo</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Masculino	26	52.00
Femenino	24	48.00
Total	50	100.00

Fuente: Elaborado por el ejecutor de acuerdo a los datos en los instrumentos.

**Figura 2.**

**Porcentaje de pacientes según su sexo atendidos en el Centro de Salud de Taraco – 2022**



Fuente: Elaborado por el ejecutor de acuerdo a los datos en los instrumentos.

La tabla 2 muestra la frecuencia de pacientes según su sexo atendidos en el Centro de Salud de Taraco en el año 2022, donde se observó que de una muestra de 50 pacientes; el 52.00% de los pacientes eran de sexo masculino y el 48.00% de los pacientes eran de sexo femenino.

### TABLA N° 3

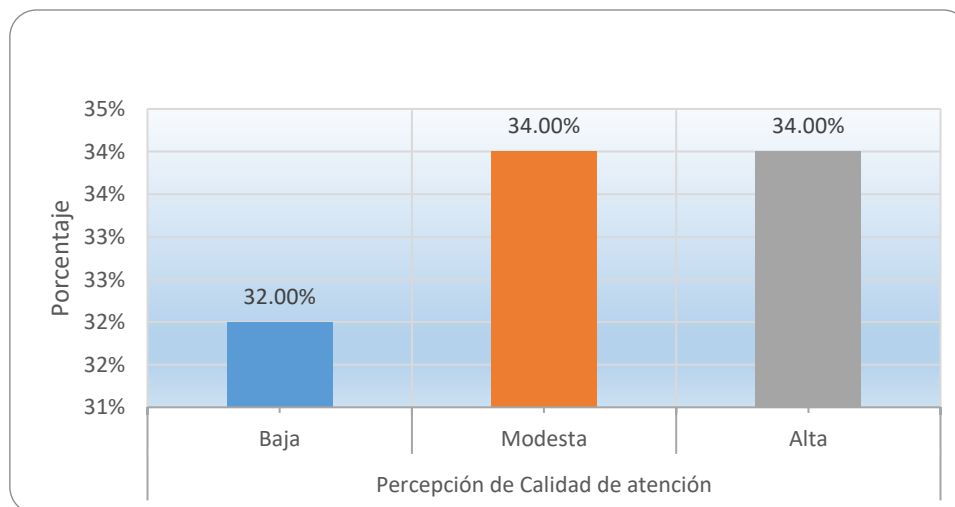
#### Frecuencia de pacientes según su percepción de la calidad de atención en el Centro de Salud de Taraco – 2022

Percepción de Calidad de atención	<i>f</i>	%
Baja	16	32.00
Modesta	17	34.00
Alta	17	34.00
Total	50	100.00

Fuente: Elaborado por el ejecutor de acuerdo a los datos en los instrumentos.

### Figura 3

#### Porcentaje de pacientes según su percepción de la calidad de atención en el Centro de Salud de Taraco – 2022



Fuente: Elaborado por el ejecutor de acuerdo a los datos en los instrumentos.

La tabla 3 Muestra la frecuencia de pacientes según su opinión sobre la calidad de la atención recibida en el Centro de Salud Taraco en 2022. De una muestra de 50 pacientes, el 32,00% dijo tener una percepción baja, el 34,00% dijo tener una percepción moderada y otro 34,00% dijo tener una percepción alta.

TABLA N° 4

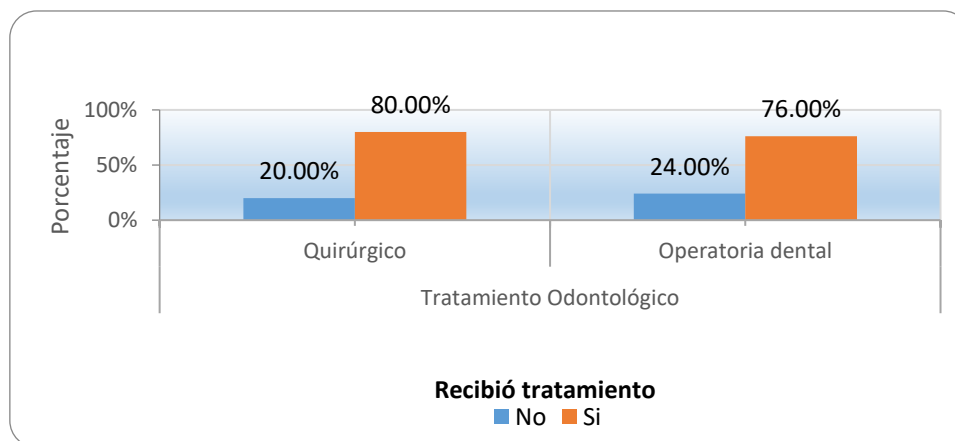
**Frecuencia de pacientes según el tipo de tratamiento odontológico recibido  
en el Centro de Salud de Taraco – 2022**

Tratamiento Odontológico	No		Si		Total	
	f	%	f	%	f	%
Quirúrgico	10	20.00	40	80.00	50	100.00
Operatoria dental	12	24.00	38	76.00	50	100.00

Fuente: Elaborado por el ejecutor de acuerdo a los datos en los instrumentos.

Figura 4.

**Porcentaje de pacientes según el tipo de tratamiento odontológico recibido  
en el Centro de Salud de Taraco – 2022**



Fuente: Elaborado por el ejecutor de acuerdo a los datos en los instrumentos.

La tabla 4 muestra la frecuencia de pacientes según el tipo de tratamiento odontológico recibido en el Centro de Salud de Taraco en el año 2022, donde de una muestra de 50 pacientes se observó lo siguiente:

En cuando al tratamiento odontológico quirúrgico que recibieron los pacientes; el 80.00% de los pacientes indicaron que recibieron este tratamiento odontológico y el 20.00% restante no lo recibió. Acerca del tratamiento odontológico de operatoria dental que recibieron los pacientes; el 76.00% de los pacientes indicaron que recibieron este tratamiento odontológico y el 24.00% restante no lo recibió.

**TABLA N° 5**

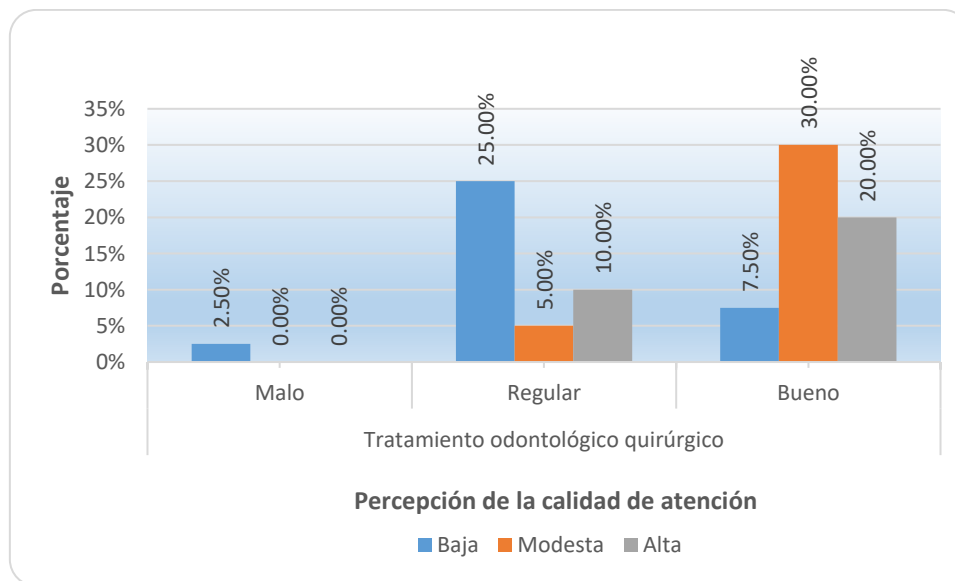
**Frecuencia de pacientes según los indicadores del tratamiento odontológico quirúrgico recibido en el Centro de Salud de Taraco – 2022**

Tratamiento odontológico quirúrgico	Malo		Regular		Bueno		Total	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Servicio	1	2.50	23	57.50	16	40.00	40	100.00
Exodoncia	0	0.00	20	50.00	20	50.00	40	100.00
Equipamiento	0	0.00	25	62.50	15	37.50	40	100.00
Materiales e insumos	1	2.50	24	60.00	15	37.50	40	100.00

Fuente: Elaborado por el ejecutor de acuerdo a los datos en los instrumentos.

**Figura 5.**

**Porcentaje de pacientes según los indicadores del tratamiento odontológico quirúrgico recibido en el Centro de Salud de Taraco – 2022**



Fuente: Elaborado por el ejecutor de acuerdo a los datos en los instrumentos.



La tabla 5 muestra la frecuencia de pacientes según los indicadores del tratamiento odontológico quirúrgico recibido en el Centro de Salud de Taraco en el año 2022, donde de 40 pacientes que recibieron este tratamiento se observó lo siguiente:

Acerca de la atención en el servicio de odontología que recibieron los pacientes; el 2.50% de los pacientes indicaron que fue malo, el 57.50% de los pacientes indicaron fue regular y el 40.00% de los pacientes indicaron que fue bueno.

En cuanto a la atención de exodoncia que recibieron los pacientes; el 50.00% de los pacientes indicaron que fue regular y el 50.00% de los pacientes indicaron que fue bueno.

En relación al equipamiento de cirugía para este tipo de tratamiento; el 62.50% de los pacientes indicaron que fue regular y el 37.50% de los pacientes indicaron que fue bueno.

Con respecto a los materiales e insumos para realizar cirugías; el 2.50% de los pacientes indicaron que fueron malos, el 60.00% de los pacientes indicaron fueron regulares y el 37.50% de los pacientes indicaron que fueron buenos.

**TABLA N° 6**

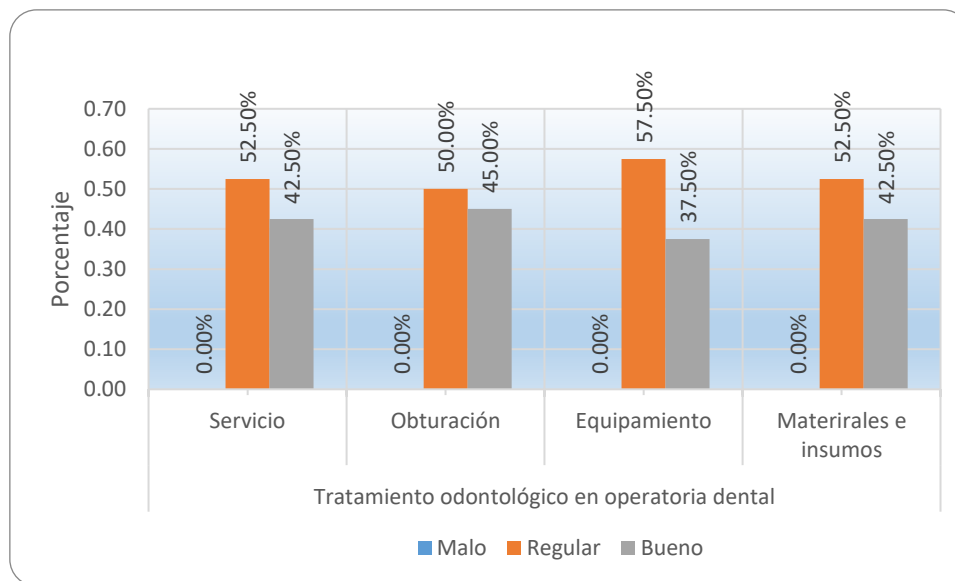
**Frecuencia de pacientes según el tratamiento odontológico en operatoria dental recibido en el Centro de Salud de Taraco – 2022**

Tratamiento odontológico en operatoria dental	Malo		Regular		Bueno		Total	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Servicio	0	0.00	21	55.26	17	44.74	38	100.00
Obturación	0	0.00	20	52.63	18	47.37	38	100.00
Equipamiento	0	0.00	23	60.53	15	39.47	38	100.00
Materiales e insumos	0	0.00	21	55.26	17	44.74	38	100.00

Fuente: Elaborado por el ejecutor de acuerdo a los datos en los instrumentos.

**Figura 6**

**Porcentaje de pacientes según el tratamiento odontológico en operatoria dental recibido en el Centro de Salud de Taraco – 2022**



Fuente: Elaborado por el ejecutor de acuerdo a los datos en los instrumentos.



La tabla 6 muestra la frecuencia de pacientes según los indicadores del tratamiento odontológico en operatoria dental recibido en el Centro de Salud de Taraco en el año 2022, donde de 38 pacientes que recibieron este tratamiento se observó lo siguiente:

Acerca de la atención en el servicio de odontología que recibieron los pacientes; el 55.26% de los pacientes indicaron fue regular y el 44.74% de los pacientes indicaron que fue bueno.

En cuanto a la atención de obturación dental que recibieron los pacientes; el 52.63% de los pacientes indicaron que fue regular y el 47.37% de los pacientes indicaron que fue bueno.

En relación al equipamiento en operatoria dental; el 60.53% de los pacientes indicaron que fue regular y el 39.47% de los pacientes indicaron que fue bueno.

Con respecto a los materiales e insumos para realizar obturaciones dentales; el 55.26% de los pacientes indicaron fueron regulares y el 44.74% de los pacientes indicaron que fueron buenos.

**TABLA N° 7**

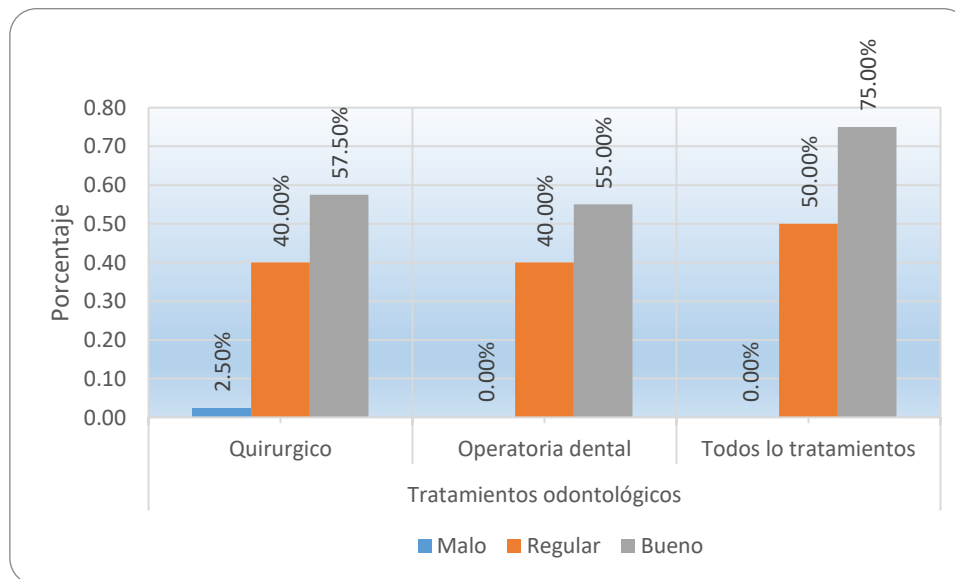
**Frecuencia de pacientes según los tratamientos odontológicos recibidos en el Centro de Salud de Taraco – 2022**

Tratamientos odontológicos	Malo		Regular		Bueno		Total	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Quirúrgico	1	2.50	16	40.00	23	57.50	40	100.00
Operatoria dental	0	0.00	16	42.11	22	57.89	38	100.00
Todos los tratamientos	0	0.00	20	40.00	30	60.00	50	100.00

Fuente: Elaborado por el ejecutor de acuerdo a los datos en los instrumentos.

**Figura 7**

**Porcentaje de pacientes según los tratamientos odontológicos recibidos en el Centro de Salud de Taraco – 2022**



Fuente: Elaborado por el ejecutor de acuerdo a los datos en los instrumentos.



La tabla 7 muestra la frecuencia de pacientes según los tratamientos odontológicos recibidos en el Centro de Salud de Taraco en el año 2022, donde se observó lo siguiente:

En cuanto a la atención dental quirúrgica recibida por los pacientes, el 2,50 % la consideró deficiente, el 40,00 % regular y el 57,50 % buena.

Respecto a la atención dental operatoria, el 42,11 % la consideró regular y el 57,89 % buena.

En general, con respecto a los tratamientos odontológicos que recibieron los pacientes; el 40.00% de los pacientes indicaron que los tratamientos odontológicos fueron regular y el 60.00% de los pacientes indicaron que los tratamientos odontológicos fueron bueno.

**TABLA N° 8**

**Frecuencia de pacientes según la percepción de la calidad de la atención y los tratamientos odontológicos recibidos en el Centro de Salud de Taraco – 2022**

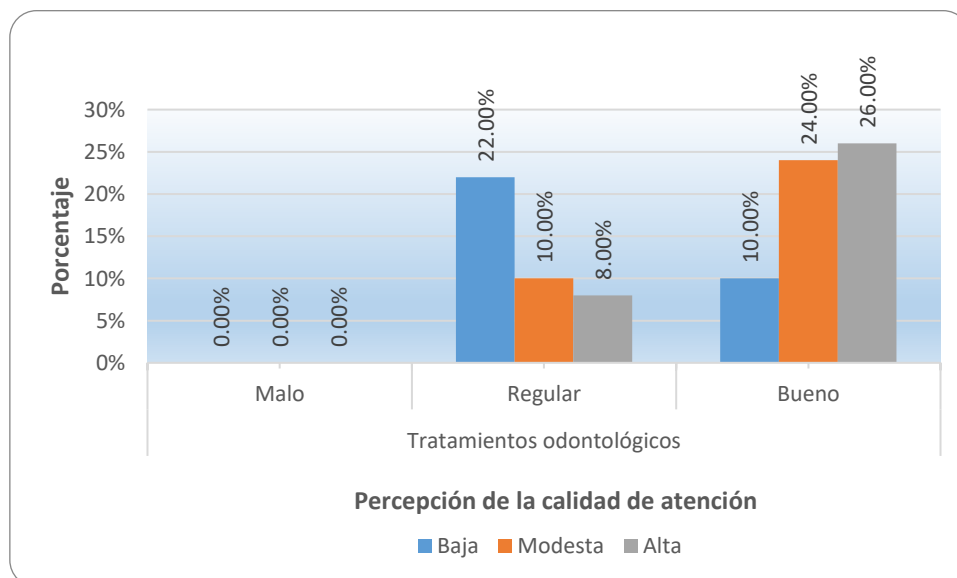
Tratamientos odontológicos	Percepción de la calidad de atención						Total	
	Baja		Modesta		Alta		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Malo	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
Regular	11	22.00	5	10.00	4	8.00	20	40.00
Bueno	5	10.00	12	24.00	13	26.00	30	60.00
Total	16	32.00	17	34.00	17	34.00	50	100.00

Fuente: Elaborado por el ejecutor de acuerdo a los datos en los instrumentos.

$$\alpha = 0.05 \quad gl = 2 \quad X_c^2 = 8.2260 \quad X_t^2 = 5.9915 \quad p = 0.0164$$

**Figura 8**

**Porcentaje de pacientes según la percepción de la calidad de la atención y los tratamientos odontológicos recibidos en el Centro de Salud de Taraco – 2022**



Fuente: Elaborado por el ejecutor de acuerdo a los datos en los instrumentos.



La tabla 8 muestra la frecuencia de pacientes según la percepción de la calidad de la atención y los tratamientos odontológicos recibidos en el Centro de Salud de Taraco en el año 2022, donde de una muestra de 50 pacientes se observó lo siguiente:

En cuanto a la percepción de la calidad de atención que percibieron los pacientes; el 32.00% de los pacientes indicaron que tuvieron una percepción baja, el 34.00% de los pacientes indicaron que tuvieron una percepción modesta y otro 34.00% de los pacientes indicaron que tuvieron una percepción alta.

Acerca de los tratamientos odontológicos que recibieron los pacientes; el 40.00% de los pacientes indicaron que los tratamientos odontológicos fueron regular y el 60.00% de los pacientes indicaron que los tratamientos odontológicos fueron buenos.

Además, del 32 % de los pacientes que consideraron que la atención fue de mala calidad, el 22 % la calificó de regular y el 10 % de buena. Del 34 % de los pacientes que consideraron que la atención fue de calidad moderada, el 10 % la calificó de regular y el 24 % de buena. Del 34 % de los pacientes que consideraron que su atención dental fue de alta calidad, el 8 % la calificó de regular y el 26 % de buena.

Asimismo, una prueba de chi-cuadrado de Pearson para la relación entre dos muestras reveló una fuerte correlación entre los tratamientos dentales recibidos y la evaluación de la calidad de la atención.  $\alpha = 0.05$ .

TABLA N° 9

Frecuencia de pacientes según la percepción de la calidad de la atención y el tratamiento odontológico quirúrgico recibido en el Centro de Salud de Taraco – 2022

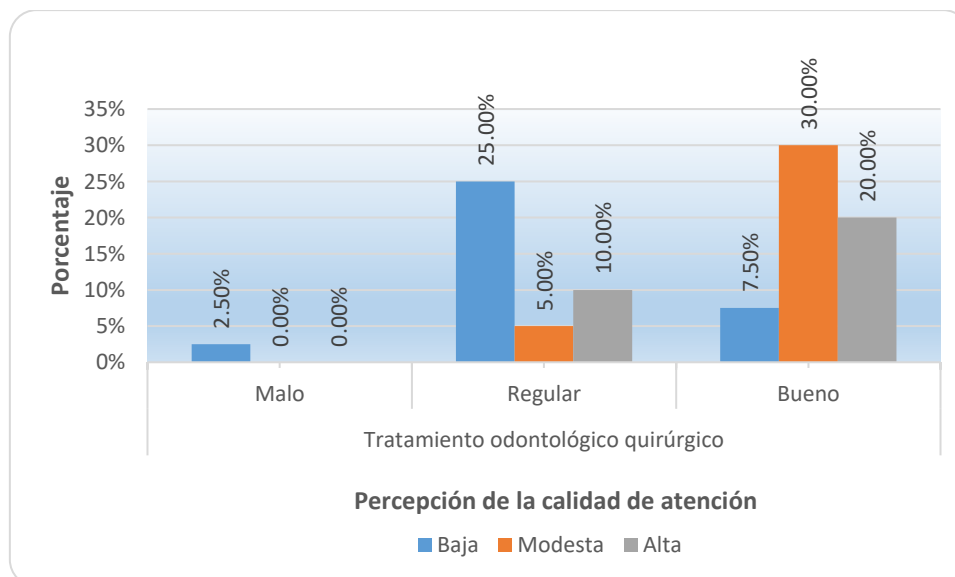
Tratamiento odontológico quirúrgico	Percepción de la calidad de atención						Total	
	Baja		Modesta		Alta		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Malo	1	2.50	0	0.00	0	0.00	1	2.50
Regular	10	25.00	2	5.00	4	10.00	16	40.00
Bueno	3	7.50	12	30.00	8	20.00	23	57.50
Total	14	35.00	14	35.00	12	30.00	40	100.00

Fuente: Elaborado por el ejecutor de acuerdo a los datos en los instrumentos.

$\alpha = 0.05$      $gl = 4$      $X_c^2 = 13.0430$      $X_t^2 = 9.4877$      $p = 0.0111$

Figura 9

Porcentaje de pacientes según la percepción de la calidad de la atención y el tratamiento odontológico quirúrgico recibido en el Centro de Salud de Taraco – 2022



Fuente: Elaborado por el ejecutor de acuerdo a los datos en los instrumentos.



La tabla 9 muestra la frecuencia de pacientes según la percepción de la calidad de la atención y el tratamiento odontológico quirúrgico recibido en el Centro de Salud de Taraco en el año 2022, donde de 40 pacientes se observó lo siguiente:

En cuanto a la percepción de la calidad de atención que percibieron los pacientes; el 35.00% de los pacientes indicaron que tuvieron una percepción baja, el 35.00% de los pacientes indicaron que tuvieron una percepción modesta y otro 30.00% de los pacientes indicaron que tuvieron una percepción alta.

En referencia a la atención dental quirúrgica que recibieron los pacientes, el 2,50% de los pacientes dijo que fue mala, el 40,00% dijo que fue regular y el 57,00% dijo que fue buena.

Además, del 35% de los pacientes que consideraron que la atención fue de mala calidad, el 2,5% dijo que el tratamiento quirúrgico dental fue terrible, el 25% que fue aceptable y el 7,5% que fue bueno. El 30% de los pacientes consideró que la terapia fue buena, el 5% que fue regular y el 35% que fue de calidad moderada. El 10% de los pacientes evaluó la atención como regular, el 20% como buena y el 30% como excelente.

Además, utilizando la prueba de chi-cuadrado de Pearson para el vínculo entre dos muestras, se descubrió una fuerte correlación entre el tratamiento dental quirúrgico obtenido en el Centro de Salud de Taraco en 2022 y la calidad de atención percibida. Esto se debe a que el nivel de error de la prueba superó el nivel de significancia ( $p = 0,0111$ ).  $\alpha = 0.05$ .

TABLA N° 10

Frecuencia de pacientes según la percepción de la calidad de la atención y el tratamiento odontológico de la operatoria dental recibido en el Centro de Salud de Taraco – 2022

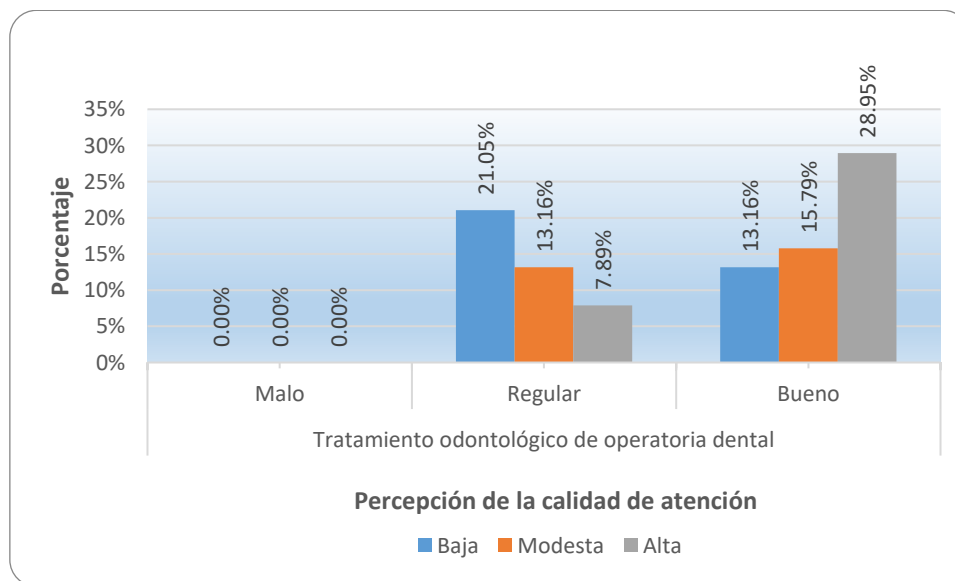
Tratamiento odontológico de operatoria dental	Percepción de la calidad de atención						Total	
	Baja		Modesta		Alta		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Malo	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
Regular	8	21.05	5	13.16	3	7.89	16	42.11
Bueno	5	13.16	6	15.79	11	28.95	22	57.89
Total	13	34.21	11	28.95	14	36.84	38	100.00

Fuente: Elaborado por el ejecutor de acuerdo a los datos en los instrumentos.

$\alpha = 0.05$        $gl = 2$        $X_c^2 = 4.5200$        $X_t^2 = 5.9915$        $p = 0.1044$

Figura 10

Porcentaje de pacientes según la percepción de la calidad de la atención y el tratamiento odontológico de la operatoria dental recibido en el Centro de Salud de Taraco – 2022



Fuente: Elaborado por el ejecutor de acuerdo a los datos en los instrumentos.



La tabla 10 muestra la frecuencia de pacientes según la percepción de la calidad de la atención y el tratamiento odontológico de la operatoria dental recibido en el Centro de Salud de Taraco en el año 2022, donde de 38 pacientes se observó lo siguiente:

En cuanto a la percepción de la calidad de atención que percibieron los pacientes; el 34.21% de los pacientes indicaron que tuvieron una percepción baja, el 28.95% de los pacientes indicaron que tuvieron una percepción modesta y otro 36.84% de los pacientes indicaron que tuvieron una percepción alta.

Acerca del tratamiento odontológico de la operatoria dental que recibieron los pacientes; el 42.11% de los pacientes indicaron que el tratamiento odontológico de operatoria dental fue regular y el 57.89% de los pacientes indicaron que el tratamiento odontológico de operatoria dental fue bueno.

Además, del 34.21% de los pacientes que percibieron calidad de atención baja; el 21.05% de los pacientes indicaron que el tratamiento odontológico de operatoria dental fue regular y el 13.16% de los pacientes indicaron que el tratamiento odontológico de operatoria dental fue bueno. Del 28.95% de los pacientes que percibieron calidad de atención modesta; el 13.16% de los pacientes indicaron que el tratamiento odontológico de operatoria dental fue regular y el 15.79% de los pacientes indicaron que el tratamiento odontológico de operatoria dental fue bueno. Del 36.84% de los pacientes que percibieron calidad de atención alta; el 7.89% de los pacientes indicaron que el tratamiento odontológico de operatoria dental fue regular y el 28.95% de los pacientes indicaron que el tratamiento odontológico de operatoria dental fue bueno.



Además, utilizando una prueba de chi-cuadrado de Pearson para la relación de dos muestras, se descubrió que no existe una correlación significativa entre la percepción de la calidad de la atención y el tratamiento dental operatorio recibido en el Centro de Salud Taraco en 2022 porque el nivel de error de la prueba fue  $p=0,1044$ , que es superior al nivel de significancia.. $\alpha = 0.05$ .



## 5.2. DISCUSION

El presente estudio fue del tipo descriptivo, pacientes que fueron evaluados con dos instrumentos, uno para determinar la satisfacción percibida sobre la calidad de atención (baja, modesta y alta) y otro para determinar el nivel de los tratamientos odontológicos (bueno, malo y regular).

El estudio estuvo conformado por jóvenes, adultos y adultos mayores tanto de género masculino como femenino.

La percepción de la calidad de atención en el centro de salud fue equitativa en sus tres niveles (Baja, modesta y alta), la alta calidad de atención del centro de Salud Taraco que está representada por el 34.00% es menor al porcentaje que fue estudiado en el centro de Salud Santa Adriana de Juliaca en el año 2019 con el 43.00% de pacientes que indicaron este nivel de calidad Parí M. (2019), esto puede deberse a los niveles de los centros de Salud y su ubicación geográfica.

Los indicadores del tratamiento odontológico quirúrgico (el servicio, tratamiento de obturación, equipamiento y materiales e insumos) presentaron mayores porcentajes de satisfacción en nivel regular. Los indicadores del tratamiento odontológico en operatoria dental (el servicio, tratamiento de exodoncia, equipamiento y materiales e insumos) presentaron mayores porcentajes de satisfacción en nivel regular.

La calidad de atención está asociada significativamente ( $p = 0.0111$ ) al tratamiento odontológico quirúrgico, por el contrario, no está asociado al tratamiento odontológico en operatoria dental con  $p = 0.1044$ .



En general la percepción de la calidad de atención están asociadas significativamente a la satisfacción de los tratamientos odontológicos en el centro de salud de Taraco con  $p = 0.0164$ . Esta asociación concuerda con estudios de diferentes ámbitos como:

**Ámbito Internacional**, de acuerdo a los antecedentes tenemos 2 estudios semejantes, el estudio realizado por Mendoza M. (2020) concluyó que existe una relación buena entre la percepción del paciente y la calidad del servicio y atención odontológica

**Ámbito Nacional**, se tiene 3 estudios con conclusiones semejantes como: el de García R. (2021), Se constató que la calidad de la atención odontológica en la clínica dental Flores de Mórrope tenía un impacto sustancial en la satisfacción del paciente. El estudio de 2021 realizado.

**Ámbito local**, Además, existen tres estudios similares: Rojas C. (2019) halló una relación sustancial entre, Chambi C. (2018) descubrió una fuerte correlación entre la satisfacción del paciente y la calidad del tratamiento en la Clínica Dental Universitaria Andina Noor Cáceres Velásquez de Juliaca.



## CONCLUSIONES

- Primera:** La percepción de la calidad de atención están asociadas significativamente a los tratamientos odontológicos en el centro de salud de Taraco, tal como se muestra en la tabla 8.
- Segunda:** La percepción de la calidad de atención están asociadas significativamente a los tratamientos odontológicos quirúrgicos en el centro de salud de Taraco, tal como se muestra en la tabla 9.
- Tercera:** La percepción de la calidad de atención no están asociadas significativamente a los tratamientos odontológicos en operatoria dental en el centro de salud de Taraco, tal como se muestra en la tabla 10.
- Cuarta:** Los pacientes indican que los indicadores del tratamiento odontológico quirúrgico (el servicio, tratamiento de obturación, equipamiento y materiales e insumos) presentaron mayores porcentajes de satisfacción en nivel regular. También, indicaron que los indicadores del tratamiento odontológico en operatoria dental (el servicio, tratamiento de exodoncia, equipamiento y materiales e insumos) presentaron mayores porcentajes de satisfacción en nivel regular.



## RECOMENDACIONES

- Primera:** Es recomendable fortalecer las competencias comunicativas del personal sanitario mediante formación específica en atención al cliente y empatía, con el fin de fomentar la confianza y facilitar la comprensión de los pacientes sobre sus diagnósticos y planes de tratamiento.
- Segunda:** Es fundamental optimizar la gestión de citas y la asignación del tiempo de atención para mitigar los tiempos de espera prolongados, ya que las demoras prolongadas pueden afectar negativamente la percepción de la calidad del servicio.
- Tercera:** Se recomienda destinar recursos al mantenimiento, la modernización y la adquisición de instrumental y materiales odontológicos para garantizar la prestación de tratamientos eficaces y seguros, mejorando así la percepción de calidad de los usuarios.
- Cuarta:** Es recomendable implementar un mecanismo de retroalimentación continua mediante encuestas de satisfacción para identificar deficiencias en el servicio y facilitar mejoras basadas en las aportaciones de los pacientes.



## REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS

- 1.- Cajas Echeverría, Keyla Alejandra. Tiempo De Espera Y Satisfacción Del Usuario En La Atención Odontológica En El Centro De Salud Guare - Ecuador, 2021. Disponible: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70517>
- 2.- Mendoza Morales Fabiola. Artículo. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención odontológica. Bolivia. Revista de Salud VIVE. Revista de Investigación en Salud. Volumen 3 | No. 7 | Enero – abril 2020. Disponible: <https://doi.org/10.33996/revistavive.v3i7.40>
- 3.- González-Meléndez R, Cruz-Palma G, Zambrano-Villarreal L, et al. Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. Rev Mex Med Forense. 2019;4(Supl: 1):76-78. Disponible: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=95106>
- 4.- Loor Jara, Evelyn Ivonne. Tesis. Evaluación de la satisfacción del usuario con respecto a la calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de Salud No.8 mediante encuesta. Ecuador 2017. Disponible: <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/8293>
- 5.- García Reyes, Carolay Brillid. Tesis. Nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en pacientes atendidos del Centro Odontológico Flores de Morrope, 2021. Disponible: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10954/Garcia%20Reyes%2C%20Carolay%20Brillid.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 6.- Aréstegui Jares Ana Graciela. tesis. Calidad de atención odontológica y satisfacción en los pacientes atendidos en la Clínica Dental Míster Dentis Paucarpatá Arequipa – 2021. Disponible:



[https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/9692/Tesis\\_Calidad\\_Atenci%C3%B3n\\_Odontol%C3%B3gica.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/9692/Tesis_Calidad_Atenci%C3%B3n_Odontol%C3%B3gica.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

7.- Rios Prieto Juvencia Rocio. Maestria. Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en la Clínica Dental Firenze, 2021. Disponible:

[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11617/2/IV\\_PG\\_MBA\\_TE\\_Rios\\_Prieto\\_2022.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11617/2/IV_PG_MBA_TE_Rios_Prieto_2022.pdf)

8.- Bazán Abarca Sharon Yanina. tesis. calidad de atención al usuario externo clínica dental de la universidad tecnológica de los andes 2018. Disponible:

[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5491/bazan\\_asy.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5491/bazan_asy.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

9.- Espejo Loyola Dalma Flor. Tesis Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una Institución Pública y Privada en la Provincia de Lima, San Martin de Porres en el año 2018. Disponible:

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

10.- Rojas Calla, Rocio Rossana. Tesis Grado de satisfacción en relación a la calidad de atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud Taraco - Puno 2019. Disponible. URI:

<http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/5613>

11.- Parí Moya, Myriam Fiorella. Tesis. Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los Usuario del servicio de odontología del centro de Salud



Santa Adriana Setiembre – Noviembre Juliaca 2019. Disponible: URI:

<http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/5331>

12. Chambi Chambi, Elvis Guillermo. tesis. Calidad de atención y su relación con el nivel de la satisfacción en los pacientes de la clínica odontológica de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez Juliaca 2018. Disponible:

[http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/5334/T036\\_46004650.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/5334/T036_46004650.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

13.- Massip P; Ortiz R; Llantá A; Peña F; Infante O. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cubana Salud Pública v.34 n.4 Ciudad de La Habana oct.-dic. 2008. Disponible:

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662008000400013#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20de%20los%20pacientes,necesidades%20de%20los%20pacientes%2C%20usuarios](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20de%20los%20pacientes,necesidades%20de%20los%20pacientes%2C%20usuarios)

14.- Medyclinic ¿Qué es una endodoncia? Tipos y procedimiento [Revista en internet] 12 junio 2020 [acceso 22 de setiembre del 2023]. Disponible:

<https://medyclinic.es/que-es-una-endodoncia-tipos-y-procedimiento/#:~:text=La%20endodoncia%20es%20un%20procedimiento,c on%20material%20inerte%20y%20biocompatible.>

15.- Hernandez-Sampieri R. Y Mendoza T. Metodología de la Investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Edit. McGraw Hill Education México 2018. Disponible : <https://repositoriobibliotecas.uv.cl/handle/uvscl/1385>



# ANEXOS



ANEXO N° 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN ASOCIADAS A LOS TRATAMIENTOS ODONTOLÓGICOS EN EL CENTRO DE SALUD DE TARACO 2022

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuáles son las percepción de la calidad de atención asociadas a los tratamientos odontológicos en el centro de salud de taraco 2022</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Cuáles son las percepción de la calidad de atención asociadas a los tratamientos odontológicos quirúrgicos en el centro de salud de taraco 2022?</p> <p>¿Cuáles son las percepción de la calidad de atención asociadas a los tratamientos odontológicos en operatoria dental en el centro de salud de taraco 2022?</p> <p>¿Cuáles son las percepción de la calidad de atención asociadas a los tratamientos odontológicos endodónticos en el centro de salud de taraco 2022?</p> <p>¿Cuáles son las percepción de la calidad de atención asociadas a los tratamientos odontológicos protéticos en el centro de salud de taraco 2022?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar las percepción de la calidad de atención asociadas a los tratamientos odontológicos en el centro de salud de taraco 2022</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar las percepción de la calidad de atención asociadas a los tratamientos odontológicos quirúrgicos en el centro de salud de taraco 2022</p> <p>Determinar las percepción de la calidad de atención asociadas a los tratamientos odontológicos en operatoria dental en el centro de salud de taraco 2022</p> <p>Determinar son las percepción de la calidad de atención asociadas a los tratamientos odontológicos endodónticos en el centro de salud de taraco 2022</p> <p>Determinar son las percepción de la calidad de atención asociadas a los tratamientos odontológicos protéticos en el centro de salud de taraco 2022</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Las percepción de la calidad de atención están asociada significativamente a los tratamientos odontológicos en el centro de salud de taraco 2022.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>Las percepción de la calidad de atención están asociadas significativamente a los tratamientos odontológicos quirúrgicos en el centro de salud de taraco 2022.</p> <p>Las percepción de la calidad de atención están asociadas significativamente a los tratamientos odontológicos en operatoria dental en el centro de salud de taraco 2022.</p> <p>Las percepción de la calidad de atención están asociadas significativamente a los tratamientos odontológicos endodónticos en el centro de salud de taraco 2022.</p> <p>Las percepción de la calidad de atención están asociadas significativamente a los tratamientos odontológicos protéticos en el centro de salud de taraco 2022.</p>	<p>Percepción de la calidad de atención</p> <p>Tratamientos odontológicos.</p>	<p>Satisfacción en la atención</p> <p>Expectativa en la atención</p> <p>Tratamiento en cirugía.</p> <p>Tratamiento en operatoria dental</p>	<p>escala SERVQUAL</p> <p>Malo-Regular-Buena</p> <p>Malo-Regular-Buena</p> <p>Malo-Regular-Buena.</p> <p>Malo-Regular-Buena</p>



ANEXO N° 2

SOLICITUD PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

SOLICITO: permiso para realizar ejecución en el centro de salud de taraco

JEFE DE CENTRO DE SALUD DE TARACO  
DR. ENRIQUE ZUÑIGA MEDINA

Yo **JIMENA RINA CALLI QUISPE**,  
Identificado con DNI 46654769.  
Egresado de la faculta de Odontología de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez me presento ante Ud. Con el debido respeto y expongo lo siguiente.



Que de conformidad con el reglamento de la elaboración de investigación de tesis en que mediante el presente documento solicito a su persona que me pueda brindar el permiso respectivo para poder ejecutar el proyecto de investigación cuyo título: **PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION ASOCIADA A LOS TRATAMIENTOS ODONTOLOGICOS EN EL CENTRO DE SALUD DE TARACO 2022.**; para la obtención del título de cirujano dentista. Dicho proyecto cuenta con la **RESOLUCION N° 167-2022-D-F. OD-UANCV-J**, es por tal razón que solicito a su digna persona las facilidades correspondientes para realizar la ejecución en el centro de salud que usted dirigió, específicamente en el servicio de odontología.

**POR LO EXPUESTO**

Pido a Ud. Acceder a mi petición por ser justa y legal, agradezco anticipadamente su comprensión.

Juliaca, 12 de Abril del 2023.

Atentamente

  
  
MINISTERIO DE SALUD  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
TARACO  
D<sup>a</sup> ENRIQUE ZUÑIGA MEDINA  
CIRUJANO DENTISTA  
C.O.P. 5071  
**JIMENA RINA CALLI QUISPE**  
DNI: 46654769



## CONSTANCIA DE EJECUCIÓN

### CONSTANCIA

QUIEN SUSCRIBE, JEFE DE CENTRO DE SALUD DE TARACO  
PROFESIONAL CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD  
ANDINA "NESTOR CACERES VELASQUEZ".

### HACE CONSTAR

Que el Bach: Jimena Rina Calli Quispe realizo Su proyecto de  
investigación de tesis titulado.

#### **PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION ASOCIADA A LOS TRATAMIENTOS ODONTOLÓGICOS EN EL CENTRO DE SALUD DE TARACO 2022.**

Realizado en las fechas del 12 de Abril al 20 de Junio del presente  
año 2023 utilizando nuestro servicio de Odontología del Centro  
de Salud. Se le expide la presente constancia de a solicitud del  
interesado. para los fines que estima por conveniencia.

Juliaca, 20 de Junio del 2023.

Atentamente.



MINISTERIO DE SALUD  
REGIONAL SAN ROMAN  
DR. ENRIQUE ZUÑIGA MEDINA  
CIRUJANO DENTISTA  
C.O.P. 5971



### ANEXO N° 4

### CUESTIONARIO

Para contestar este cuestionario usted debe poner notas de 1 a 7 a cada una de las 22 preguntas que se realizan a continuación. Marque con una (X), la alternativa que crea conveniente, no deje ninguna pregunta sin responder.

Para contestar este cuestionario usted debe poner notas de 1 a 7 a cada una de las 22 preguntas que se realizan a continuación. Marque con una (X), la alternativa que crea conveniente, no deje ninguna pregunta sin responder.

**NOTAS:**

- 1 Extremadamente malo**
- 2 Muy malo**
- 3 Malo**
- 4 Regular**
- 5 Bueno**
- 6 Muy bueno**
- 7 Extremadamente bueno**

NOTAS:

- |                       |                        |
|-----------------------|------------------------|
| 1 Extremadamente malo | 5 Bueno                |
| 2 Muy malo            | 6 Muy bueno            |
| 3 Malo                | 7 Extremadamente bueno |
| 4 Regular             |                        |

1) El Centro de Salud utiliza un lenguaje adecuado para realizar la atención.

Servicio que esperaba recibir

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

2) El centro de salud de cuenta con instalaciones físicas, como consultorios cómodos y agradables

Servicio que esperaba recibir

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

3) La información sobre salud dental entregada por el equipo del centro de Salud es clara y sin tecnicismos

Servicio que esperaba recibir

Servicio que recibió



1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

4) El centro de Salud tiene herramientas, manuales o audiovisuales modernas de apoyo para explicar sus tratamientos dentales

Servicio que esperaba recibir

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

5) El centro de salud cumple con terminar un tratamiento dental en la fecha estipulada

Servicio que esperaba recibir

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

6) El Centro de Salud le informa detalladamente de todo tratamiento dental que se le realizará

Servicio que esperaba recibir

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

7) El centro de salud habitualmente realiza muy bien sus tratamientos dentales

Servicio que esperaba recibir

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

8) Cuando a usted le falta algún documento para ser atendido, el equipo del centro de Salud muestra interés para solucionar su problema

Servicio que esperaba recibir

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

9) Todo el equipo del centro de salud le entrega una atención oportuna y eficiente

Servicio que esperaba recibir

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

10) El sistema de atención del centro de salud está hecho para entregarle un buen servicio.

Servicio que esperaba recibir

Servicio que recibió



1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

11) En el Centro de Salud cumplen oportunamente con sus demandas de atención.

Servicio que esperaba recibir

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

12) El Centro de Salud le entrega información, diagnósticos y resuelve sus dudas de tratamiento dentales en sus siguientes citas

Servicio que esperaba recibir

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

13) Las citas que le programan para su tratamiento dental según usted son suficientes

Servicio que esperaba recibir

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

14) El Centro de salud está siempre dispuesto a ayudarlo.

Servicio que esperaba

recibir Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

15) El Centro de salud está siempre dispuesto a ayudar a todos sus pacientes

Servicio que esperaba recibir

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

16) El comportamiento del equipo del centro de salud le transmite a usted confianza

Servicio que esperaba recibir

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

17) Usted se siente seguro en el momento de ser atendido en algún consultorio de centro de salud.

Servicio que esperaba recibir

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7



18) El equipo del Centro de Salud es amable con usted

Servicio que esperaba recibir

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

19) El equipo de Centro de salud muestra conocimientos y destrezas para entregarle una buena atención.

Servicio que esperaba recibir

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

20) El equipo del centro de salud tiene la misma calidad de atención todo el tiempo

Servicio que esperaba recibir

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

21) El equipo del Centro de salud tiene una estrecha relación con sus pacientes.

Servicio que esperaba recibir

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

22) Usted puede expresar su conformidad o disconformidad en relación a la atención recibida en el centro de salud.

Servicio que esperaba recibir

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

SE GARANTIZA EL ANONIMATO DEL CUESTIONARIO QUE SOLO

SERA UTILIZADA CON FINES DEL PRESENTE TRABAJO DE INVESTIGACION



### ANEXO 5: VALIDACIÓN

#### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN:

##### TITULO

- PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN ASOCIADA A LOS TRATAMIENTOS ODONTOLÓGICOS EN EL CONTROL DE LA SALUD DE TARACO
- PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN
- BACHILLER: CALLI QUISPE JIMENA RINA

##### I. ASPECTO DE VALIDACIÓN

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN  
EXPERTO: Dr. HUGO R. HUANCA APAZA

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MÍNIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1.- Claridad	Esta formulada con lenguaje comprensible.									/				
2.- Objetividad	Esta adecuada a las leyes y principios científicos.											/		
3.- Actualidad	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.											/		
4.- Organización	Existe una organización lógica.									/				
5.- Suficiente	Toma en cuenta los aspectos mitológicos esenciales.									/				
6.- intencionalidad	Esta adecuado para valorar las variables de la hipótesis.										/			
7.- Consistente	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.										/			
8.- Coherencia	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables e indicadores.									/				
9.- Mitología	La estrategia responde una mitología y diseño aplicados para lograr probar la hipótesis.									/				
10.- Pertinencia	El instrumento muestra la relación entre los componente de la investigación y su adecuación al método científico.									/				

##### II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
- El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación.


##### III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

	%
--	---

CORREO:

FECHA:



Dr. HUGO R. HUANCA APAZA  
CIRUJANO DENTISTA  
C.O.P. 14926



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN:

#### TITULO

- PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN ASOCIADA A LOS TRATAMIENTOS ODONTOLÓGICOS EN EL CONTROL DE LA SALUD DE TARACO
- BACHILLER: CALLI QUISPE JIMENA RINA

#### I. ASPECTO DE VALIDACIÓN

##### PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

EXPERTO: *Dr. Eduardo Euján*

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MÍNIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1.- Claridad	Esta formulada con lenguaje comprensible.									✓				
2.- Objetividad	Esta adecuada a las leyes y principios científicos.										✓			
3.- Actualidad	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.										✓			
4.- Organización	Existe una organización lógica.										✓			
5.- Suficiente	Toma en cuenta los aspectos mitológicos esenciales.										✓			
6.- intencionalidad	Esta adecuado para valorar las variables de la hipótesis.										✓			
7.- Consistente	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.										✓			
8.- Coherencia	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables e indicadores.											✓		
9.- Mitología	La estrategia responde una mitología y diseño aplicados para lograr probar la hipótesis.											✓		
10.- Pertinencia	El instrumento muestra la relación entre los componente de la investigación y su adecuación al método científico.												✓	

#### II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
- El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación.

#### III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

%

CORREO:

FECHA:

*Eduardo Euján*  
 Eduardo Euján  
 Cirujano Dentista  
 C.O.P. 5365



### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

#### I. DATOS PERSONALES

- 1.1 Apellidos y Nombres: *CARI LARICO HAROLD L.*
- 1.2 Numero de Colegiatura: *25732*
- 1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: *CUESTIONARIO*
- 1.4 Autor del instrumento: *CALLI QUISPE JIMENA RINA*

#### ii. ASPECTO DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1.- Claridad	Esta formulada con lenguaje comprensible													X
2.- Objetividad	Esta adecuada a las leyes y principios científicos													X
3.- Actualidad	Esta adecuada a los Objetivos y las necesidades reales de la investigación													X
4.- Organización	Existe una organización lógica													X
5.- Suficiencia	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales													X
6.- Intencionalidad	Esta adecuada para valorar las variables de la hipótesis													X
7.- Consistencia	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos													X
8.- Coherencia	Existe coherencia entre los problemas, Objetivos, hipótesis, variables e indicadores													X
9.- Metodología	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar la hipótesis													X
10.- Pertinencia	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico													X

#### III Opinión de aplicabilidad

-El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación.

-El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación.

#### IV Promedio de valoración

CORREO:

FECHA:

**ANEXO Nº 6**

**EVIDENCIA FOTOGRÁFICA**



**CENTRO DE SALUD TARACO**





EVALUANDO AL PACIENTE





ANEXO N° 6

MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS

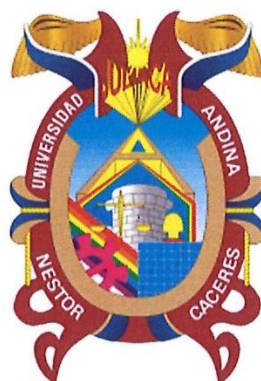
N°	Características															
	Edad	Sexo	P1		P2		P3		P4		P5		P6		P	
	(en años)	1: Masculino 2:Femenino	Expe	Satis	Expe	Satis	Expe	Satis	Expe	Satis	Expe	Satis	Expe	Satis	Expe	
1	37		1	4	7		3	4	5	5		2	4		5	
2	60		1	7	6	6	6	4	4	4	4	4		3		
3	39		2	5	4	6	4	5	3	7	5	6	4	6	4	5
4	59		2	6	4	6	4	6	5	7	4	6	4	6	5	7
5	75		2	4	5		5	3	3		6	4	3		4	4
6	70		2	4	3		5	4	4		4	5	3		6	6
7	55		1		4	4	4	3	5	2	5	2	5		2	
8	29		1	4			5		5		3	4		5	4	3
9	65		2	1		3		4		5		6	4	3	4	6
10	32		1	6	4	6	5	7	4	5	4	6	4	6	3	6
11	25		2	6	4	6	5	7	4	6	4	5	3	7	3	5
12	50		1	5	5	4	6	6	5	3	5	6	5	5	6	5
13	57		1	3	4		5	4	5		6	3	6		5	4
14	39		1	4	5		5	4	3		6	5	3		6	3
15	40		1	2			4	5	2		3	6	6		5	3
16	59		1	6	7	3	5	4	3	5	6	4	3		5	
17	42		1	7	4	6	7	4	4	5	5	4	6	6	6	5
18	65		1	5	5	6	6	4	4	4	4	4	4	7	5	4
19	48		1	7	6	3	3	2	2	7	3	6	3	5	3	7
20	55		1	7	5	4	4	4	4	7	4	4	5	7	4	4
21	56		1	2	3	2	4	2	3	1	5	3	4	2	4	3
22	75		1	4	4	2	5	2	5	4	5	4	4	4	4	4
23	73		1	6	4	5	5	4	4	3	4	4	4	6	5	7
24	35		1	5	4	6	5	5	4	6	4	5	6	6	7	5
25	32		1	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	2	3	3
26	29		1	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4
27	68		1	3	4	3	3	2	4	4	6	3	4	2	3	3
28	62		1	3	3	2	4	2	3	2	4	1	3	4	4	3
29	59		1	2	3	2	2	3	4	3	4	2	4	2	3	4
30	73		1	2	3	3	4	2	4	3	4	2	4	3	3	3
31	50		2	4	4		5	5	4		4	1	3		5	5
32	65		2	4	6		5	3	6		5	5	6		5	4
33	27		2	4	4		4	5	5		6	4	5		3	5
34	19		2	3	6		6	4	6		5		6	4	6	1
35	23		2		4		5		4		5		6		4	
36	42		2		4		5		5		4		2		4	
37	60		2		4		4		6	4	5	2	5		5	6
38	29		2	7	4	6	5	6	5	7	5	6	4	7	4	6
39	38		1	6	4	5	3	5	4	6	4	5	4	4	6	4
40	65		2	2	5	5	2	1	7	6	7	4	5	5	7	3



41	28	2	2	6	5	1	3	5	6	3	2	3	4	7	4
42	33	2	3	5	3	7	6	4	3	7	6	6	7	3	5
43	55	2	5	4	6	4	4	3	7	5	7	4	5	4	7
44	40	2	3	6	4	5	3	3	5	3	3	4	4	6	4
45	28	1	5	4	5	4	5	4	6	3	7	4	7	4	6
46	23	2	4	5	7	4	2	4	6	4	1	5	6	4	7
47	28	2	6	4	5	4	6	3	5	4	6	5	6	4	5
48	19	2	6	4	5	3	7	3	5	5	6	2	7	5	7
49	28	2	6	4	5	2	7	5	3	1	5	3	7	4	7
50	25	2	7	5	5	4	7	6	5	3	7	6	6	4	6



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**FACULTAD DE ODONTOLOGÍA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA**



**ARTÍCULO CIENTÍFICO**

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN ASOCIADA  
A LOS TRATAMIENTOS ODONTOLÓGICOS EN  
EL CENTRO DE SALUD DE TARACO 2022**

TESIS PRESENTADA POR:

**Bach. JIMENA RINA CALLI QUISPE**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

**CIRUJANO DENTISTA**



**DR. EDUARDO LUJAN URVIOLA**  
**DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**  
**DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA**

JULIACA – PERÚ

2024



## PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN ASOCIADAS A LOS TRATAMIENTOS ODONTOLÓGICOS EN EL CENTRO DE SALUD DE TARACO 2022

## PERCEPTION OF THE QUALITY OF CARE ASSOCIATED WITH DENTAL TREATMENTS AT THE TARACO HEALTH CENTER 2022

Calli JR. <sup>1</sup>

*Facultad de Odontología*

Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.

Juliaca - Perú

1. Bachiller en Odontología

---

### RESUMEN

**Objetivo:** Determinar las percepciones de la calidad de atención asociadas a los tratamientos odontológicos en el Centro de Salud de Taraco 2022. **Material y Métodos:** Diseño no experimental, método inductivo, tipo transversal, prospectivo, analítico, en 50 pacientes electos por muestreo no probabilístico. Las técnicas e instrumentos, utilizados fueron la encuesta, entrevista, y cuestionarios, la prueba estadística fue el chi cuadrado. **Resultados:** En cuanto a la percepción de la calidad de atención percibieron los pacientes; el 32.00% de los usuarios tienen percepción baja, el 34.00% de los usuarios tienen una percepción modesta y otro 34.00% de los usuarios tienen una percepción alta. Acerca de los tratamientos odontológicos que recibieron los pacientes; el 40.00% indicaron que los tratamientos odontológicos fueron regular y el 60.00% manifestaron que los tratamientos odontológicos fueron buenos. **Conclusión:** Las percepciones de la calidad de atención están asociadas significativamente a los tratamientos odontológicos en el centro de salud de Taraco.

**Palabras clave:** Calidad de atención, Percepciones, tratamientos odontológicos,

### ABSTRACT

**Objective:** Determine the perceptions of the quality of care associated with dental treatments at the Taraco 2022 Health Center. **Material and Methods:** Non-experimental design, quantitative method. The population was 50 patients treated in the Dentistry service; selected by non-probabilistic convenience



sampling. The technique was survey and interview, questionnaire instruments, the statistical test was the chi square. **Results:** Regarding the perception of the quality of care perceived by the patients; 32.00% of users have low perception, 34.00% of users have modest perception and another 34.00% of users have high perception. About the dental treatments that the patients received; 40.00% indicated that the dental treatments were average and 60.00% stated that the dental treatments were good. **Conclusion:** Perceptions of quality of care are significantly associated with dental treatments at the Taraco health center.

**Keywords:** Quality of care, Perceptions, dental treatments.

## INTRODUCCIÓN

Las unidades productoras de servicios de salud oral, se centra principalmente en el tratamiento de lesiones orales, pero también es necesario evaluar la calidad de los servicios prestados. La calidad de las atenciones estomatológicas, son componentes fundamentales durante la atención de los pacientes, siendo necesario comprender como los clientes perciben la calidad de atención, para obtener este propósito, se realizó una investigación para correlacionar la calidad de atención de las personas, y las percepciones de los pacientes. Existen diversos estudios que han abordado este tema, pero se han centrado principalmente en la calidad técnica de los tratamientos. Sin embargo, la calidad de atención va más allá de la calidad técnica, incluyendo aspectos como la

comunicación entre el Dentista y el usuario, el trato personalizado, el tiempo de espera, entre otros. Es importante considerar estos aspectos percibir la calidad de atención puede impactar en la percepción de satisfacción del usuario y en su adherencia al tratamiento. Por tanto, resulta relevante realizar un estudio que analice las percepciones de los usuarios relacionados a la calidad de atención en el ámbito odontológico. El presente trabajo tiene como objetivo investigar las percepciones de la calidad de atención asociadas a los tratamientos odontológicos en el centro de salud de Taraco fue un trabajo de investigación muy relevante, Sin embargo, se tuvo algunas limitaciones, por cuanto es complicado abordar el tema calidad desde el simple concepto de "cero defectos" hasta implicaciones como

tangibilidad, eficacia, seguridad, fiabilidad, o capacidad de respuesta del centro.

### MATERIAL Y MÉTODOS

Diseño no experimental, método inductivo, tipo transversal, prospectivo, analítico, en 50 pacientes electos por muestreo no probabilístico. Las técnicas e instrumentos, utilizados fueron la encuesta, entrevista, y cuestionarios, la prueba estadística fue el chi cuadrado.

### RESULTADOS

TABLA N° 1

FRECUENCIA DE PACIENTES SEGÚN SU GRUPO ETARIO ATENDIDOS EN EL CENTRO DE SALUD DE TARACO – 2022

Grupo etario	F	%
Joven [18 - 29]	14	28.00
Adulto [30 - 59]	23	46.00
Adulto mayor [60 - + ]	13	26.00
Total	50	100.00

Fuente: matriz de sistematización de datos

#### Interpretación

En esta tabla se observa el porcentaje de los Usuarios según su grupo etario de la consulta del Centro de Salud de Taraco, 2022. De 50 usuarios se observaron que el 28.00% fueron jóvenes, el 46.00% fue adultos y el 28.00% de los usuarios adultos mayores.

TABLA N° 2

FRECUENCIA DE PACIENTES SEGÚN SU SEXO ATENDIDOS EN EL CENTRO DE SALUD DE TARACO – 2022

Sexo	F	%
Masculino	26	52.00
Femenino	24	48.00
Total	50	100.00

Fuente: matriz de sistematización de datos

#### Interpretación:

Muestra en la tabla 2 los usuarios del Centro de Salud de Taraco según la frecuencia de sexo, donde se observaron de 50 usuarios; el 52.00% de son de sexo masculino y el 48.00% fue de género femenino.

TABLA N° 3

FRECUENCIA DE PACIENTES SEGÚN SU PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL CENTRO DE SALUD DE TARACO – 2022

Percepción de Calidad de atención	F	%
Baja	16	32.00
Modesta	17	34.00
Alta	17	34.00
Total	50	100.00

Fuente: matriz de sistematización de datos

#### Interpretación:

Muestra en la tabla 3 los usuarios del Centro de Salud de Taraco según la frecuencia según la percepción de calidad de atención, donde se observaron de 50 Usuarios; el 32.00% de los pacientes una percepción baja, el 34.00% de los pacientes que tuvieron una percepción modesta y otro 34.00% de los pacientes que tuvieron una percepción alta.



**TABLA N° 4**

**FRECUENCIA DE PACIENTES SEGÚN EL TIPO DE TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO RECIBIDO EN EL CENTRO DE SALUD DE TARACO – 2022**

Tratamiento Odontológico	No		Si		Total	
	F	%	F	%	F	%
Quirúrgico	10	20.00	40	80.00	50	100.00
Operatoria dental	12	24.00	38	76.00	50	100.00

*Fuente: matriz de sistematización de datos*

**Interpretación:**

Muestra en la tabla 4 los usuarios del Centro de Salud de Taraco según la frecuencia de tipo de tratamiento odontológico, donde se observaron de 50 Usuarios. En cuando al tratamiento odontológico quirúrgico que recibieron los pacientes; el 80.00% indicaron que recibieron este tratamiento odontológico y el 20.00% restante no lo recibió. Acerca del tratamiento odontológico de operatoria dental que recibieron los pacientes; el 76.00% de los pacientes indicaron que recibieron este tratamiento odontológico y el 24.00% restante no lo recibió.

**TABLA N° 5**

**FRECUENCIA DE PACIENTES SEGÚN LOS INDICADORES DEL TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO QUIRÚRGICO RECIBIDO EN EL CENTRO DE SALUD DE TARACO – 2022**

Tratamiento odontológico quirúrgico	Malo		Regular		Bueno		Total	
	f	%	f	%	f	%	F	%
Servicio	1	2.50	23	57.50	16	40.00	40	100.00
Exodoncia	0	0.00	20	50.00	20	50.00	40	100.00
Equipamiento	0	0.00	25	62.50	15	37.50	40	100.00
Materiales e insumos	1	2.50	24	60.00	15	37.50	40	100.00

*Fuente: matriz de sistematización de datos*

**Interpretación:**

Muestra tabla 5 el porcentaje de usuarios según los indicadores del tratamiento odontológico quirúrgico recibido en el Centro de Salud de Taraco en el año 2022, donde de 40 pacientes que recibieron este tratamiento se observó lo siguiente:

En el servicio de odontología que recibieron atención los Usuarios; el 2.50% manifestaron fue malo, el 57.50% fue regular y el 40.00% fue bueno.

En la atención de la exodoncia que recibieron los pacientes; el 50.00% de fue regular y el 50.00% fue bueno. En relación al equipamiento de cirugía para este tipo de tratamiento; el 62.50% de los usuarios manifestaron fue regular y el 37.50% fue bueno.

Con respecto a los materiales e insumos para realizar cirugías; el 2.50% de los usuarios manifestaron fueron malos, el 60.00% de los usuarios regulares y el 37.50% de los pacientes fueron buenos.

**DISCUSIÓN**

El presente estudio fue del tipo descriptivo, no experimental y de corte transversal que se realizó con el fin de evaluar la asociación significativa entre la percepción de la



calidad de la atención y los tratamientos odontológicos recibidos en el Centro de Salud de Taraco en el año 2022. La muestra no probabilística estuvo conformada por 50 pacientes que fueron evaluados con dos instrumentos, uno para evaluar la satisfacción percibida sobre la calidad de atención (baja, modesta y alta) y otro para determinar el nivel de los tratamientos odontológicos (bueno, malo y regular).

El estudio estuvo conformado por jóvenes, adultos y adultos mayores tanto de género masculino como femenino.

La calidad percibida sobre las atenciones realizadas en el Establecimiento de salud fue equitativa en sus tres niveles (Baja, modesta y alta), la alta calidad está representada por el 34.00% es menor al porcentaje que fue estudiado en el centro de Salud Santa Adriana de Juliaca en el año 2019 con el 43.00% de pacientes que indicaron este nivel de calidad Parí M. (2019), esto puede deberse a los niveles de los centros de Salud y su ubicación geográfica.

Los indicadores del tratamiento odontológico quirúrgico (el servicio, tratamiento de obturación,

equipamiento y materiales e insumos) presentaron mayores porcentajes de satisfacción en nivel regular. Los indicadores del tratamiento odontológico en operatoria dental (el servicio, tratamiento de exodoncia, equipamiento y materiales e insumos) presentaron mayores porcentajes de satisfacción en nivel regular.

La calidad de atención está asociada significativamente ( $p = 0.0111$ ) al tratamiento odontológico quirúrgico, por el contrario, no está asociado al tratamiento odontológico en operatoria dental con  $p = 0.1044$ .

En general las percepciones de la calidad de atención están asociadas significativamente a la satisfacción de los tratamientos odontológicos en el centro de salud de Taraco con  $p = 0.0164$ . Esta asociación concuerda con estudios de diferentes ámbitos como:

**Ámbito Internacional**, de acuerdo a los antecedentes tenemos 2 estudios semejantes, el estudio realizado por Mendoza M. (2020) concluyó que la calidad de los servicios percibidos por los usuarios es buena se asocian con la atención que se brindaron en las clínicas Universitaria de "San Francisco Xavier de Chuquisaca" (2).



Así como el estudio de Loor J, (4) donde concluyo el 90% de los clientes que percibieron en forma satisfactoria la calidad de la atención asociada con la atención recibida, sin embargo, encontraron otros factores determinantes en la calidad de atención. (4)

**Ámbito Nacional**, se tiene 3 estudios con conclusiones semejantes como: el de García R. (5) concluyó que la calidad de atención odontológica tiene asociación significativa con la satisfacción de los clientes.

El estudio de Aréstegui J. concluyó la satisfacción de los clientes tienen relación con la calidad de atención. (6) También, Ríos P (7) concluyo que demostraron relación directa entre la calidad con la percepción de satisfacción de los usuarios de la "clínica dental Firenze" (6)

**Ámbito local**, también existen tres 3 estudios semejantes: como el de Rojas C. que concluyó que la satisfacción tiene relación altamente significativa con la calidad de las atenciones en el consultorio dental del "Establecimiento de Salud Taraco" (10). El estudio de Parí M. concluyo. concluyo que evidencio relación significativa de la calidad de

servicio con satisfacción, de los clientes que asistieron al centro de salud santa Adriana. (11) También Chambi C. concluyo que la calidad de atención en la clínica de la Universidad de Juliaca está directamente relacionada con el nivel de satisfacción de atención del paciente (12)

## CONCLUSIÓN:

Las percepciones de la calidad de atención están asociadas significativamente a los tratamientos odontológicos en el centro de salud de Taraco, donde el 32.00% de los pacientes tuvieron una percepción baja, el 34.00% de los pacientes que tuvieron una percepción modesta 34.00% de los pacientes tuvieron una percepción alta y la calidad de los tratamientos odontológicos, 0.00% calidad mala, 40.00% calidad regular, 60.00 calidad bueno. Con  $p=0.0164$  tal como se muestra en la tabla N° 8.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Cajas Echeverría, Keyla Alejandra. Tiempo De Espera Y Satisfacción Del Usuario En La Atención Odontológica En El Centro De Salud Guare - Ecuador, 2021. Disponible:



- <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70517>
- Mendoza Morales Fabiola. Artículo. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención odontológica. Bolivia. Revista de Salud VIVE. Revista de Investigación en Salud. Volumen 3 | No. 7 | Enero – abril 2020. Disponible: <https://doi.org/10.33996/revistavive.v3i7.40>
  - González-Meléndez R, Cruz-Palma G, Zambrano-Villarreal L, et al. Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. Rev Mex Med Forense. 2019;4(Suppl: 1):76-78. Disponible: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=95106>
  - Loor Jara, Evelyn Ivonne. Tesis. Evaluación de la satisfacción del usuario con respecto a la calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de Salud No.8 mediante encuesta. Ecuador 2017. Disponible: <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/8293>
  - García Reyes, Carolay Brillid. Tesis. Nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en pacientes atendidos del Centro Odontológico Flores de Morrope, 2021. Disponible: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10954/Garcia%20Reyes%2C%20Carolay%20Brillid.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  - Aréstegui Jares Ana Graciela. tesis. Calidad de atención odontológica y satisfacción en los pacientes atendidos en la Clínica Dental Mister Dentis Paucarpata Arequipa – 2021. Disponible: [https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/9692/Tesis\\_Calidad\\_Atenci%C3%B3n\\_Odontol%C3%B3gica.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/9692/Tesis_Calidad_Atenci%C3%B3n_Odontol%C3%B3gica.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  - Rios Prieto Juvencia Rocio. Maestria. Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en la Clínica Dental Firenze, 2021. Disponible: [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11617/2/IV\\_PG\\_MBA\\_TE\\_Rios\\_Prieto\\_2022.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11617/2/IV_PG_MBA_TE_Rios_Prieto_2022.pdf)



8. Bazán Abarca Sharon Yanina.  
tesis. calidad de atención al  
usuario externo clínica dental de  
la universidad tecnológica de los  
andes 2018. Disponible:  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/  
bitstream/handle/20.500.12727/  
5491/bazan\\_asy.pdf?sequence  
=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5491/bazan_asy.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
9. Espejo Loyola Dalma Flor. Tesis  
Calidad de servicio en la  
atención odontológica de  
pacientes que acuden al servicio  
de estomatología de una  
Institución Pública y Privada en  
la Provincia de Lima, San Martín  
de Porres en el año 2018.  
Disponible:  
[https://repositorio.upch.edu.pe/b  
itstream/handle/20.500.12866/1  
502/Calidad\\_EspejoLoyola\\_Dal  
ma.pdf?sequence=1&isAllowed  
=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1502/Calidad_EspejoLoyola_Dalma.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
10. Rojas Calla, Rocio Rossana.  
Tesis Grado de satisfacción en  
relación a la calidad de atención  
odontológica de pacientes que  
acuden al servicio de  
odontología del Centro de Salud  
Taraco - Puno 2019.  
Disponible. URI:  
[http://repositorio.uancv.edu.pe/h  
andle/UANCV/5613](http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/5613)



ANEXO 1  
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS  
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN  
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 11/11/2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: JIMENA RINA CALLI QUISPE

Dirección: Jr. Tupac Amaru Nro 1140

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 77347013

Teléfono: 916696943 email: jimenacalli73@gmail.com

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ email: \_\_\_\_\_

Facultad y/o Escuela de Posgrado: ODONTOLOGÍA

Escuela Profesional o Mención: ODONTOLOGÍA

Título o Grado Académico a optar: CIRUJANO DENTISTA

Asesor: Dr. EDUARDO LUJAN URVIOLA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación  Tesis  Trabajo de Suficiencia Profesional  Trabajo Académico

Título: PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN ASOCIADA A LOS TRATAMIENTOS ODONTOLÓGICOS EN EL CENTRO DE SALUD DE TARACO 2022

Palabras claves, (3 a 5 términos): Calidad de atención, Percepciones, tratamientos odontológicos

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV <sup>1,2</sup>?

2

<sup>1</sup> Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.

<sup>2</sup> Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller  Título  2da Especialidad  Maestría  Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

**Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.**

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

**Autorizo su publicación (marque con una X)**

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): \_\_\_\_\_
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

**¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?**

**Sí:** significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

**No:** significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



**Jurisdicción de su Licencia**

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

- Internacional
- Nacional

Línea de investigación: SALUD PÚBLICA – P31

Firma de Autor



huella digital

24-06-2025

Fecha