



**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**Escuela Académico Profesional de Odontología**

Tesis

“CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA  
RECIBIDA, EN LOS POBLADORES DEL C.P. DE POCHCCOTA QUE  
ACUDEN AL HOSPITAL HUGO PESCE PES CETTO DE ANDAHUAYLAS  
– APURIMAC 2021”.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CIRUJANO DENTISTA

**Autor:** ALEGRÍA CORDOVA, SANDRA EVELIN

Código ORCID: 0000-0003-2925-8630

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## TESIS

“CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA  
RECIBIDA, EN LOS POBLADORES DEL C.P. DE POCHCCOTA QUE  
ACUDEN AL HOSPITAL HUGO PESCE PESCKETTO DE ANDAHUAYLAS  
– APURIMAC 2021”.

Línea de investigación:

Sistema de salud

Asesor (a):

Mg.CD.ESP. Garavito Chang, Enna

Código ORCID: 0000-0003-2925-863

### **Dedicatoria**

A Dios por su infinita misericordia, por permitir que cumpla con mis metas y a las personas más importantes de mi vida que son mis padres Ascensión y Candelaria, agradecida eternamente a ellos que me han dado la oportunidad de alcanzar este gran logro profesional con tanto esmero, ahínco, dedicación y sobre todo con la perseverancia que me caracteriza; a mis hermanos Yolanda, Jhonny y Amanda por su gran apoyo durante mi tiempo de estudio, por el cariño incondicional que siempre me brindan. A mis sobrinos Arlis, Ahinara, Annaclaudia y Aurel porque para ellos soy ejemplo de perseverancia hasta lograr el sueño que uno se propone. Finalmente, a mi novio por el amor que siempre me brinda, y esa motivación para no rendirme.

### **Agradecimiento**

A mi alma mater Norbert Wiener por ser forjador de excelentes profesionales líderes; especialmente en el área de Odontología, contando con implementación de equipos e inmobiliario actualizado e idóneo para el desarrollo académico. Brindándome la formación y los conocimientos necesarios como profesional y así poder desempeñarme en el campo laboral. También a los excelentes docentes como Dra. Enna Garavito Chang, Dra. Mariela Villacorta Molina, y el Dr. Jimmy Ascanoa Olazo, por sus orientaciones y consejos. Muchísimas gracias por los gratos recuerdos, los llevaré siempre.

**Jurado**

**Presidente: Dr. Gómez Carrión, Christian Esteban.**

**Secretario: Dra. Huayllas Paredes, Betzabe.**

**Vocal: Dra. Araujo Farje, Jessica Jazmín.**

## Índice general

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice general	vi
Índice de tablas	viii
Resumen	ix
Abstract	x
CAPITULO I: EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivos general	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	5
1.4.1 Teórica	5
1.4.1 Metodológica	5
1.4.1 Practica	5
1.5. Limitaciones de la investigación	6
CAPITULO II: MARCO TEORICO	7
2.1. Antecedentes de la investigación	7
2.2. Base teórica	15
2.3. Formulación de hipótesis	24
CAPITULO III: METODOLOGIA	25
3.3. Tipo de investigación	25
3.4. Diseño de la investigación	26
3.5. Población, muestra y muestreo	28
3.6. Variables y operacionalizacion	29
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
3.7.1 Técnica	31
3.7.2 Descripción de instrumentos	34
3.7.3 Validación	

3.7.4 Confiabilidad	35
3.8. Procesamiento y análisis de datos	35
3.9. Aspectos éticos	38
CAPITULO IV: PRESENTACION Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS	39
4.1. Resultados	39
4.1.1. Análisis de resultados	39
4.1.2. Prueba de hipótesis	48
4.1.3. Discusión de resultados	48
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	50
5.1. Conclusiones	50
5.2. Recomendaciones	51
REFERENCIAS	53
ANEXO	58

## Índice de tablas

	Pág.
<b>Tabla 1</b> Calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del C.P de Pochccota que acuden al Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas Apurímac 2021.	39
<b>Tabla 2</b> . Frecuencia dela Calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del CP de Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021, según sexo .	40
<b>Tabla 3</b> Frecuencia dela Calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del CP de Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021, según edad.	41
<b>Tabla 4</b> Frecuencia dela Calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del CP de Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021, según grado de instrucción.	42
<b>Tabla 5</b> Frecuencia dela Calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del CP de Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021, según elementos tangibles.	43
<b>Tabla 6</b> Frecuencia dela Calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del CP de Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021, según fiabilidad.	44
<b>Tabla 7</b> Frecuencia dela Calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del CP de Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021, según capacidad de respuesta.	45
<b>Tabla 8</b> Frecuencia dela Calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del CP de Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021, según seguridad.	46
<b>Tabla 9</b> Frecuencia dela Calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del CP de Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021, según empatía	47

**Comentado [A1]:** Aumentar delos pobladores del .....  
año



## Resumen

Calidad es indispensable en alguna acción del hombre, sin embargo, los servicios de salud no son la distinción transformándose en un requerimiento cada vez más indispensable en los establecimientos tanto públicas como privadas, este es el caso de la profesión odontológica y la atención que brindan los profesionales de esta rama, en los establecimientos de salud y en específico en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de la ciudad de Andahuaylas, departamento de Apurímac, en el año 2021. Objetivo: Determinar la calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del C.P de Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas Apurímac 2021. Material y Métodos: Investigación de tipo básico, descriptivo, prospectivo, diseño no experimental, que incluyo una muestra de 365 pobladores del centro poblado de Pochccota, que acuden a consulta externa en el hospital Hugo Pesce Pescetto al servicio de odontología, determinando la percepción en cuanto a la calidad de la atención recibida y la satisfacción que siente. Resultados: Estadísticamente se determinó la frecuencia y porcentaje de los datos utilizando una significancia estadística de SPSS. Se determinó la confiabilidad usando el método de chi-cuadrado o Alpha de Cronbach. Se diseñó precedentes en el software Excel 2020, seguido de ello se procedió a remitir la base al software IBM SPSS Statistics versión 25. Conclusión: Se encontró que la calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del C.P de Pochccota que acuden al Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021, resultado que el 0,5% (2 pacientes) indican que la calidad de servicio es mala, el 0,8% (3 pacientes) indican que es regular, el 94,8 % (346 pacientes) indican que es bueno y el 3,8 % (14 pacientes) indican que es muy bueno. Se puede señalar que la mayoría de los pacientes que acudieron al servicio de atención odontológica recibida, en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas Apurímac 2021, afirman que la calidad de servicio es buena en un 94,8% del total de los encuestados.

Palabras clave: Atención Odontológica, Calidad de servicio, Pobladores.

**Comentado [A2]:** Seguir el formato: objetivo, metodología, resultados y conclusiones, Palabras clave

## ABSTRACT

Quality is essential in some human action, however, health services are not the distinction, becoming an increasingly essential requirement in both public and private establishments, this is the case of the dental profession and the care provided by dentists. Professionals in this branch, in health establishments and specifically in the Hugo Pesce Pescetto Hospital in the city of Andahuaylas, department of Apurimac, in the year 2021. Objective :To determine the quality of service in the dental care received, in the inhabitants from the Pochccota CP who attend the Hugo Pesce Pescetto hospital in Andahuaylas Apurimac 2021 .Material and Methods:Basic,descriptive,prospective, non-experimental designs research, which included a sample of 365 residents of the dentistry service, determining the perception regarding quality of the attention received and the satisfaction felt.Results:Statistically, the frequency and percentage of the data were determined using a statistical significance of SPSS.Realiability was determined using the chi-square or Cronbach's Alpha method .Precedents were designed in the Excel 2020 software, followed by the reference to the IBM SPSSS tatistics version 25 software. Conclusion: It was found that the quality of service in the dental care received, in the residents of the Pochccota CP who attend to the Hugo Pesce Pescetto hospital in Andahuaylas – Apurimac 2021.it turned out that 0.5%(2 patients) indicate that the quality of service is poor, 0.8%(3 patients) indicate that it is regular,94.8% (346 patients) indicate that it is good and 3.8%(14patients) indicate that it is very good. It can be noted that the majority of patients who attended the dental care service received at the Hugo Pesce Pescetto hospital in Andahuaylas Apurimac 2021, affirm that the quality of service is good in 94.8% of the total number of respondents.

Keywords: Dental care, Quality of service, Residents.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

A nivel mundial, desde la creación de los servicios de salud pública hasta nuestra era, se ha observado un incremento en las demandas de los servicios básicos de salud y cada vez la población exige mayor calidad en los servicios que se ofertan en las diferentes unidades de salud. La evaluación de la calidad de la atención a la salud, así como el diseño de mecanismos para asegurarla se ha convertido en un campo de estudio de gran interés.<sup>1</sup>

La satisfacción del paciente es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y de la calidad en la atención, ha venido cobrando mayor importancia en salud pública, siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de los servicios de salud.<sup>2</sup> Por lo tanto la satisfacción del paciente es el resultado de la diferencia entre la percepción que la persona tiene del servicio prestado y de las expectativas que tenía en un principio o de las que pueda tener en visitas sucesivas.<sup>3</sup>

Por otro lado, la calidad de atención, se define como la capacidad que tienen los servidores de salud de dar soluciones aptas, apropiadas y que concuerden con las necesidades y demandas de salud. La evaluación de la calidad, es uno de los factores que conllevan a la garantía de calidad, mide no solo el impacto sino el desenvolvimiento general del programa de salud.<sup>4</sup>

El paciente distingue la atención óptima según sus necesidades; refiriéndose a necesidad como aquello que requiere el paciente para subsistir; y por ello se mantiene la expectativa de obtener un resultado satisfactorio. La expectativa para el paciente es la posibilidad razonable de que algo deseado suceda, es decir es lo que espera y quiere recibir del servicio.<sup>5</sup>

La insatisfacción del paciente también se lleva a cabo por una mala infraestructura, atención o profesionales con falta de empatía en la atención médico-paciente; lo cual ya es un problema

social muy común que se considera en las consultas públicas o privadas de rutina, obteniendo resultados insatisfactorios que preservan la integridad del paciente.<sup>5,7</sup>

Otro punto a tratar son las dificultades en la atención de un paciente, que de cierto modo son inevitables; sin embargo, el manejo de dichas dificultades son de suma importancia dado que mejora la esperanza y calidad de las atenciones. Por tal motivo no se debe permitir que el paciente se retire insatisfecho del servicio, ya que puede ser perjudicial para su salud.<sup>7,8</sup>

Por eso que en esta investigación se pretende evaluar a través de las encuestas la calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del C.P de Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto, de Andahuaylas- Apurímac 2021.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

- ¿Cuál es la calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del CP de Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del CP de Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021, según el sexo?
- ¿Cuál es la calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del CP de Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021, según la edad?
- ¿Cuál es la calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del CP de Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021, según el grado de instrucción?
- ¿Cuál es la calidad de servicio en relación a la atención odontológica según las dimensiones; elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en la última experiencia de atención odontológica recibida, en los pobladores del C.P de Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

- Determinar la calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del C.P de Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar la calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del C.P de Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021, según el sexo.
- Evaluar la calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del C.P de Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021, según la edad.
- Evaluar la calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del C.P de Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021, según el grado de instrucción.
- Evaluar la calidad de servicio en la atención odontológica recibida, según las dimensiones; elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en la última experiencia de atención odontológica recibida, en los pobladores del C.P de Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021.

## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1. Teórica**

El aporte teórico del estudio contribuyo en la capacidad científica del profesional odontólogo, ya que permitió conocer el fundamento que aminoro la calidad de servicio del profesional en el paciente que asiste a su última atención odontológica, antes de iniciar la pandemia por el covid-19. Los cuales se presentaron a un servicio público, asimismo varios factores que afectaron en la complejidad de la utilización del paciente, fundamento o argumento de forma que los pacientes desistieron el tratamiento.

### **1.4.1. Metodológica**

La investigación utilizo el método deductivo, consiste en extraer una conclusión con base en una premisa o una seria de proposiciones que asumen como verdaderas. El tipo de investigación es básica o pura porque se originó en un marco teórico y permaneció en él. Esta indagación apporto a la Escuela Académico Profesional de Odontología, a incentivar a los alumnos de la carrera de odontología a ejecutar indagaciones a cerca de, procedimientos y destrezas que requieren emplear para la consideración y administración odontológica. Los efectos de la actual investigación funcionaron como precedentes para indagaciones posteriores.

### **1.4.1 Práctica**

La investigación apporto en la salud odontológica, de tal manera que el odontólogo emplee y proporcione a los pacientes un eficaz y eficiente cuidado. así mismo se disminuyó las dificultades en diversos procedimientos que precisen los pacientes.

**Comentado [3]:** No entiendo a q se refiere con TERMINACIONES

### **1.5. Limitaciones de la investigación**

Si bien existió las limitaciones para llevar a cabo la investigación, debido al problema de salud pública por el COVID-19. Esta dificultad fue superada gracias a un cronograma de trabajo, que respetó las disposiciones de salud y seguridad establecidas por el estado peruano. De tal manera se determinó la expectativa de los pobladores del C.P de Pochcota que concurrieron al hospital Hugo Pesce Pescetto del distrito y provincia de Andahuaylas de la región de Apurímac, que se encuentra a los 2 926 msnm, con un territorio con accidentes geográficos y con carretera por asfaltar que fue otra de las limitaciones superadas por más retrasos que pudo causar para la recolección de datos.



## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

**Coronel. (2019).** En Perú, Objetivo. “Determinar la probabilidad y percepción de la calidad de atención que tienen los pacientes que asisten a la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal en el año 2018”. Metodología. “Estudio transversal, observacional. El conjunto de pobladores de estudio estuvo establecido por 130 pacientes de la Facultad de Odontología de la clínica odontológica integrada del adulto de la Universidad Nacional Federico Villarreal. Emplearon una encuesta fundamentada en el modelo Servqual. A fin de un estudio de antecedentes se descargará la información en el programa Stata v15 para gestar las medidas y las tablas de compendio estadístico. Y se ejecutó con estadística descriptiva, para la relación asociación entre la calidad y el sexo se usó la prueba U de Mann Whitney, para la asociación en medio de calidad de atención y la edad se utilizó la prueba de Kruskal Wallis”. Resultados. “el 37% fueron varones y 63% fueron mujeres. Sostuvieron un término medio de 41,5; habiendo el nivel de edad de 18 a 72 años.

El 100% de los pacientes señalaron una afable posibilidad en las magnitudes de veracidad, solidez, elementos tangibles y empatía, en cuanto el 87.7% contestaron como expectación regular y el 12.3% como afable en la extensión de técnica de reacción. En la percepción la gran cantidad de los pacientes (> 90%) señalaron una apreciación afable de la índole de cuidado en las extensiones de empatía, seguridad y fiabilidad. Acerca de las extensiones de cabida de reacción y elementos tangibles, el alto porcentaje (alrededor del 60%). Se aceptó un valor de significancia de  $p < 0,05$ ”. Conclusiones. “Existe una afable perspectiva en su conjunto en todas las magnitudes de calidad de atención. Existe excelente apreciación con respecto a extensiones de confianza, certeza

y empatía, puesto que en las extensiones de competencia de contestación y elementos tangibles se encuentra una habitual apreciación”.<sup>9</sup>

**Gonzales et al. (2019).** En Perú. Objetivo. “Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. La investigación se propuso estimar la calidad de la atención odontológica bajo las extensiones de distribución, desarrollo y efectos a partir de la perspectiva de reparación de la clientela en Unidades de un Sistema Local de Salud”. Metodología. “Se efectuó un análisis, prospectivo, descriptivo tipo encuesta de juicio, desde el momento de la elección al azar de 200 pacientes en general con respecto visita dental de las unidades médicas con asistencia odontológico, especificando la apreciación respecto a la calidad de la atención admitida y su grado de justificación. Estadísticamente se definió la frecuencia y porcentaje de los antecedentes empleando perspicacia estadística de  $p < 0.05$  de la investigación por medio del programa estadístico SPSS” Resultados. “El 90% del sondeado relato continuamente percibir un convenio agradable; el 67.5% acogió la aclaración con relación de su procedimiento, el 74.5% nombro percibir instrucción para restablecer su salud bucal, el 36.5 % valoro a manera de notable la duración de prórroga por ser inferior a 20 minutos, el 44.5% como bueno por ser inferior a 40 minutos. Conclusiones. Se obtuvo una significancia estadística de  $p < 0.05$ ”. Conclusiones. “La justificación del beneficiario fue buena en servicio del convenio afable, la duración aplicada en la aclaración del sistema, como le quedo el trabajo. De igual manera la carencia de dolor a lo largo del progreso de la consulta”.<sup>10</sup>

**Delgado. (2018).** En Ecuador. Objetivo. “La calidad del cuidado de los pacientes externos y su enlace con la distribución de planificación y resultados de las prestaciones odontológicas del hospital instituto ecuatoriano de seguridad social de manta 2017. La indagación se propuso a modo de principal objetivo determinar la calidad de atención de los servicios odontológicos del Hospital

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Manta con el objetivo de exponer un Programa de Salud Bucal Integral”. Metodología. “La población residió conformada por 2.497 clientes exteriores con una prueba acogida de 333 encuestas. Ya que se destinó la entrevista y las encuestas con el instrumento de medición el cuestionario de SERQVUAL modificada con 17 preguntas. El análisis de los datos se ejecutó con estadística descriptiva, además se empleó la estadística de reciprocidad de Coeficiente de Pearson y de Spearman que en el programa SPSS versión 21. La escala del cuestionario Servqual que evalúa la calidad de los servicios sostiene un alfa de Cronbach de 0.918 en consecuencia la autenticidad es alta. Asimismo, se empleó la prueba KMO.” Resultado. “Obteniendo un índice de 0.929 certificando este instrumento de medición de calidad tiene una alta fiabilidad. Empatía (4,04%), fiabilidad (4,16%), seguridad (4,27%), elementos tangibles (3,90%) y capacidad de respuesta (4,28%), con una escala de liker de 0 -100% de (82,52%). La conformidad respecto a las variables determino que fiabilidad y empatía tiene (1,67%) de correlación, seguridad y empatía (1,62%), empatía y elementos tangibles (1,49%) y empatía con facultad de respuesta (1,50%). Los coeficientes están correlacionados de manera conveniente con un nivel de significancia  $R= 1\%$ ”. Conclusiones. “Mencionando que tiene relación efectiva en medio de ambas variables ya que se admite la hipótesis planteada”.<sup>11</sup>

**Espejo. (2018).** En Perú. Objetivo. “Evaluar la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia y a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia en la provincia de Lima, SMP en el año 2017”. Metodología. “Estuvieron constituida por 100 pacientes que correspondían a la Clínica y 100 pacientes del Hospital en el mes de noviembre del año 2017. Empleo la encuesta con escala Servqual así poder calcular la calidad de servicio en la atención odontológica, por medio de la disconformidad entre satisfacción y expectativa. La investigación de antecedentes se ejecutó

por medio de estadística descriptiva, las dimensiones se evaluaron con la escala de Likert, y se exportó al software STATA versión 12. Para el estudio bivariado se aplicó la prueba prueba U Mann Whitney y Wilcoxon y la prueba Kruskal Wallis para el estudio de más de tres variables”. Resultados. “En la calidad de servicio de la clínica y hospital, se observa que en su totalidad los pacientes encuestados en el Hospital califican la satisfacción (5.18%) y expectativa (4.91%), por lo que manifestaba que si exponía buena calidad de servicio. En la clínica los pacientes evaluaron la satisfacción (6.00%) y expectativa (5.14%); entre una y otra institución, se observó que coexiste bastante condición de servicio, en cambio, en la clínica es mayor. Se obtuvo una significancia estadística en todas las pruebas de  $p < 0.05$ ”. Conclusiones. “La calidad de asistencia en el cuidado odontológica de pacientes que asisten a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia es superior que la calidad de servicio del Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia en el año 2017”.<sup>12</sup>

**Paz. (2016).** En Nicaragua. Objetivo. “Manifestó incluir la aparición del cliente de las clínicas multidisciplinarias de la Facultad de Odontología, UNAN-León, respecto de calidad de cuidado, posición además de presencia estructurales y orden con el propósito de investigación y continuar liderando en la Odontología en Nicaragua”. Metodología. “La población estuvo constituida por 43 personas: 12 en equipos centrales y 31 con entrevistas ordenadas. Se realizó una conferencia a 2 maestros a fin de triangular la investigación cualitativa. Los antecedentes cualitativos estuvieron procesados en un repertorio estadístico Nvivo versión 11 y, los cuantitativos, en el SPSS versión 21”. Resultados. “Con una progresión de Likert a 31 pacientes: 15 de operatoria y 16 de Clínica del Adulto Nivel II. De los 31 alumnos que argumentaron la encuesta, se encontraron que la mayor parte (67,7%) se hallaban de 20 a 30 años de edad. Por sexo, el femenino fue interpretado con el 54,8%. Conforme con la apreciación de la calidad de cuidado

de los clientes, el 57,1% específico que un cuidado de calidad comienza con la ética del alumno en la labor ; el 51,5% asimismo aseguro que la calidad se encuentra de la mano con la iniciativa de la dificultad dental por lo cual concurre a las Clínicas de la Facultad; El grado de reparación de los clientes fue observado a partir de la perspectiva de la calidad de atención, en el cual 16 pacientes (51,6%) menciono encontrarse encantado con la atención acogida , consecutivo de 9 usuarios (29%) que menciono encontrarse un poco complacido y 6 pacientes (19,3%) manifestaron encontrarse completamente complacidos con la atención de calidad recibida. Se presentó un nivel de significancia  $p < 0.05$ ". Conclusiones. "El sector estudiado se presentó conforme con la atención proporcionada, a pesar de las restricciones de distribución y organización en las clínicas; su apreciación se apoyó en la calidad de atención, en la ética profesional del estudiante y en la determinación del problema dental que lo afligía".<sup>13</sup>

**Ríos. (2016).** En Perú, Objetivo. "Calidad de cuidado percibida y entendida sobre amplitudes preventivas de salud bucal de los usuarios del servicio de odontología Centro de salud la Flor-Carayllo. Lima-2015." "El estudio se patento como principal objetivo restaurar la conexión verdadera en medio de la insensata calidad de cuidado del servicio de odontología y la variable entendimiento a cerca de las disposiciones preventivas de Salud bucal en los clientes externos, que atienden a este servicio. En la cual participaron 200 usuarios". Metodología. "Para finalidad del propio, se empleó para aprender la variable calidad de la atención, el instrumento SERVQUAL, la técnica que se uso fue la encuesta. El estudio de datos se ejecutó mediante estadística descriptiva y estadística inferencial, mediante el planteamiento estadístico SPSS versión 21. Se utilizó la prueba estadística spearman". Resultados. "Nos muestra en relación a la calidad de atención, satisfacción que simboliza el 1%, (2), con complacencia no superada que representan el 43% (86) y con complacencia superada que representan el 56%. (112). Y en afinidad

al valor de cognición nos muestra como el 51% de los encuestados (132), se hallan en el nivel de conocimientos de medidas preventivas de salud bucal como MALO, El 48 % (92) se localizan en el nivel REGULAR y solo el 3% (6) se identifica con el nivel de conocimientos BUENO. (Coeficiente de normalidad de Spearman p: 0,656). Menos aún se localizó conexión entre la calidad de la atención y la magnitud de conocimientos (Spearman 0.133), ni con la dimensión conducta (Spearman 0.411). Para la distribución normal de los datos Rho de Spearman se usó un límite de significancia de  $p < 0,05$ ". Conclusiones. "No se halla correspondencia reveladora en medio de la calidad de la atención y conocimiento sobre medidas preventivas de salud bucal de los usuarios del servicio de odontología Centro de salud la Flor, Carabaylo".<sup>14</sup>

**Lora et al. (2016).** En Colombia. Objetivo. "Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia. La investigación se propuso como principal objetivo exponer el nivel de calidad y reparación percibido por los clientes de los servicios odontológicos de una clínica universitaria en Cartagena, Colombia". Metodología. "La población residió establecido por 277 pacientes. Para la recaudación del estudio, se creó una encuesta organizada auto proporcionado que incluía variables demográficas, estudio afiliado a la asistencia del servicio y preguntas formuladas para calidad y complacencia en los servicios. El análisis de la investigación se condujo con estadística descriptiva desde frecuencias y porcentajes, intervalos de confianza al 95% y análisis bivariado en el que se usó la prueba Chi-cuadrado para instaurar en medio de las variables. Se utilizó el software stata® versión para Windows 11.0. Se efectuó un análisis descriptivo mediante frecuencias y porcentajes; para instituir la asociación entre las variables, se utilizó la prueba Chi-cuadrado. Más de la mitad de los clientes de los servicios odontológicos eran mujeres; la edad término medio de los participantes fue de 39 años". Resultados. "El 99,3% de los participantes expreso estar satisfecho con los servicios (ic. 95%:

98,2-100), y 97,8% distinguió que la atención se prepara con calidad. (ic. 95%: 96,1 99,5). Se elaboró una conexión entre las variables sociodemográficas con el nivel de calidad y satisfacción percibido, no se halló asociación estadísticamente expresiva con ninguna de las variables estudiadas. Se Asumió un término de significancia de  $p < 0,05$ ". Conclusiones. "El nivel de calidad y la satisfacción global en los servicios odontológicos se distinguen beneficiosamente por clientes; no obstante, es decir convicción fidedigna de la efectividad de tal calidad, lo que estimula a la institución a formar búsqueda con respecto a la complacencia de clientes, debido que ciertos indicadores como el medio humano hay convicción de inconformidad".<sup>15</sup>

**Viteri. (2015).** En Ecuador. Objetivo. "Evaluación de la calidad de atención percibida por el usuario externo de la unidad académica odontológica de la universidad nacional de Chimborazo durante el período septiembre 2014 - febrero 2015". "La investigación se propuso como principal objetivo determinar la calidad de la atención odontológica percibida por el cliente exterior de la Unidad Académica Odontológica de la Universidad Nacional de Chimborazo durante el período septiembre 2014- febrero 2015. Por medio del estudio de indagaciones efectuado a un número de 172 clientes en el estadio de septiembre del 2014 a febrero 2015". Metodología. "Se empleó un formulario previamente trabajado a través del cual se logró comprender la evaluación de los encuestados. El análisis estadístico se concretó por intermedio de cuadros de frecuencia absoluta". Resultados. "Se produjo que la calidad de atención odontológica, fue excelente, debido a que los clientes considerados se localizaron complacidos en un 75% del total de 172 clientes atendidos a lo largo de la etapa evaluada, sin embargo, el 25% del total de clientes no persistió conforme". Conclusiones. "El emplazamiento presente de la atención al cliente es óptima y en porcentaje de buena calidad debido a que la mayoría de los clientes atendidos en la Unidad Académica

Odontológica de la Universidad Nacional de Chimborazo restablecerían esta asistencia en caso de sostener cierta dificultad de higiene dental”.<sup>16</sup>

**Hermida. (2015).** En Ecuador, Objetivo. “Satisfacción de la calidad de atención ofrecida a los clientes de la consulta exterior del centro de salud n° 2. Cuenca. 2014. La investigación se expuso como fundamental objetivo evaluar la calidad de atención de la consulta exterior, por medio de la medida de la satisfacción conocida frente a los servicios recibidos”. Metodología. “Se empleó un proyecto descriptivo transversal. La investigación fue ejecutada en el Centro de Salud 2, Cuenca, Agosto del 2013, en un modelo probabilístico de 278 clientes. Se fijó el programa aprobado SERVQHOS, adecuado con el propósito del estudio. El sondeo estuvo aplicado a clientes de mayor edad, posteriormente la inclinación en la prestación de consulta exterior. La investigación de los antecedentes se centralizo con estadística descriptiva, por medio del programa SPSS versión 15,0. Las inestables discretas estuvieron operacionalizadas en número y porcentajes y las variables perseverantes en promedio  $\pm$  desviación estándar ( $X \pm DE$ ). Se adaptaron las pruebas estadísticas Alfa de Cronbach (0,866) y Kruskal – Wallis y chi cuadrado”. Resultados. “Cuya muestra fue sensato por clientes adultos jóvenes ( $35,1 \pm 14,1$  años), 76,3% de mujeres, de estado civil casado (46,7%), de residencia urbana (94,1%), de instrucción media (46,7%), ocupación más frecuente (35,9%) que haceres domésticos y sin seguro médico (77,7%). El servicio más consultado fue Medicina (55,1%). Se especificó niveles altos de satisfacción en todos los departamentos y en forma global (77,4%), con significancia estadística ( $p < 0,05$ ). Existe un 76,3% de visitas subsecuentes. El grado de satisfacción prominente mantuvo significancia estadística en las categorías subjetivas. La saliente en Kruskal – Wallis fue de  $p < 0,05$ ”. Conclusiones. “condujeron eminentes niveles de complacencia con el servicio global e individual, lo que



interpreta en una asistencia de calidad. La complacencia del cliente se refiere con el convenio que admite del personal de salud”.<sup>17</sup>

## **2.2. Base teórica**

### **2.2.1. Calidad de servicio en la atención odontológica**

La complacencia asociada en la atención odontológica; a causa del agrado del paciente; afirmar si este reduce, el paciente asiste con inferior regularidad a los controles, rebaja la inclinación por el procedimiento que precise; por lo que implica contener míseros efectos en su salud y mendiga estimación de la calidad de prestación.

La complacencia adquirida por la distinción de las actividades odontológicas proporcionados determinara de la particularidad de cada persona atendida, acerca del sexo, nivel educativo, edad y socioeconómico, además la conexión de particularidades que van a cooperar en la determinación del procedimiento a insinuar por el experto, posteriormente simulara en la complacencia del cliente.

Se hallan 3 estados principales a lo que son: realización de discernimiento y las competentes en el desenlace de conflictos, el doctor con su destreza realizará y encargará de disminuir el temor, inquietud y la aflicción que manifieste la persona atendida. Otra afirmación, es la conducta significativa en la conexión cirujano dentista-paciente, puesto que es de significación el carácter del experto en la conexión odontológica. Finalmente, es contienda de investigación, con eso nos vinculamos a competencia del experto para admitir y proporcionar informe preservativo y recuperativo a la persona considerada disminuyendo con esta investigación las inconvenientes dentales. No obstante, informar a la persona atendida casi nunca solucionara la

complacencia del sujeto; pero las personas atendidas prefieren percibir investigación alentadora para la colaboración de su tratamiento. Por consiguiente, se estima que el experto tiene el deber de comunicar sobre la beneficencia y exposiciones que acostumbran mostrarse en el paso del pacto.<sup>18</sup>

En 1981, preciso la idea de “calidad” señalada a los servicios de sanidad a manera de “la posición en la que el paciente es establecer convenio correctamente según los conocimientos actuales de la ciencia, y conforme a sus factores biológicos, con el valor mínimo de medios, la pequeña presentación de exposición posibles de daño adicional y la máxima reparación para el paciente”. La persona atendida es la que precisa si una actividad es permisible, debemos mantener cognición en cuanto a las obligaciones, favoritismo y capacidades en relación a su salud y de las actividades proporcionadas al momento de trazar y perfeccionar la acción adecuada. La contribución es lo que se considera de acuerdo con la dirección completa de la Calidad, donde la calidad de este resultado se precisa en actividad de las personas atendidas y a quienes va enfocado. La finalidad de esta es obtener y restablecer los efectos en relación de la complacencia del individuo atendido. De la misma manera, encaja la idea de resarcimiento constante en todos los estamentos del adorno, al que ha de favor como actividad principal la excelencia. De esta manera, junto a resaltar el prototipo de sublimidad expuesto por EFQM (European Foundation for Quality Management), centrado en el autocontrol el individual sanitario con el fin de lograr la inclinación, suficiencia de cirujano y la persona atendida, y que ha sido hospicio por la colectividad de los establecimientos de España. Los bártulos que adquieren una compañía en términos de la economía, de presentimientos asistenciales, comprenden a separar de apariencia como el liderato, las políticas y entidad de la organización, los individuos, los capitales y los procesos.

1. Calidad Técnica. Enfocado en el artículo de sanidad o “lo que se hace”. Puntos de vistas a considerar son la contienda técnica del agremiado.

2. calidad del Servicio. Anda orientada a la respuesta del paciente.

Existen, por lo cual, una secuencia de extensiones del grado que logramos cuantificar, y por grado son susceptibles de valoración. Entre los que conseguiremos resaltar:

1. contienda gremial, o suficiencia del experto para disfrutar los elementos y entendimientos científicos y técnicos más desarrollado presente a fin de englobar la contrariedad en cuanto a sanidad con respecto al usuario.

2. Acomodo, o medición en la que expectativa proporcionada concierne con el apuro que presenta el usuario.

3. Área.

4. Verdad, o sensación evaluable de un cuidado sanitario en el conjunto de la plaza que atiende en calidad de rutina vivida.

5. Eficacia, o semejanza en medio de los resultados recibidos.

6. Persistencia en la actividad.

7. Inteligibilidad a la atención sanitaria.

8. Felicidad de la persona atendida, o en que el afán sanitario proporcionado y el existido de vigor proveniente concluye con los horizontes principales del usuario.

El indeterminado total de valoraciones del linaje en las prestaciones beneficiosos ha de existir fundado en conocer cuál es la actividad como pieza preconcebido a la inserción de eficiencias y planificaciones a perfilar. No tiene afligido comprender cuál es la existencia a fin de no efectuar posteriormente nada; hemos de ir un sector más allá, estableciendo dimensiones a perfeccionar la especie de los servicios proporcionados. Visto que ahora se posee a tomar en

consideración las cualidades y criterios de los pacientes, nos dirigiremos en la comodidad del usuario y en todo su aspecto.<sup>19</sup>

### **2.2.2 Percepción de la calidad en la atención odontológica**

Las posturas son valoraciones efectivas o a cerca de personas, cosas o representaciones. La audacia es la percepción con respecto utensilios que niegan calibrar, aunque, sostienen e incluyen a calcular a la ves aclarar un servicio de buena calidad. Ofrendar un servicio de calaña en salud es un equitativo decisivo a esta celeridad. El dato que dan los clientes es de mucha causa visto que es el receptor concluido de la prestación de un centro de salud, no es el de entregarse servicio a los cirujanos dentistas, que por el contrario serán beneficiados por la suposición del usuario, visto que llegará de forma perseverante. Estos indicadores se podrán percibir con esta exploración, el cual charlar y comprender los principios que no aprueban dar un conserje de particularidad. En el trascurso de salida es mostrar o calcular, como odontólogo tipo partidista si se tiene o no problemas acerca de la salida, de los procesos o de clase, debido a solo se tiene una perspectiva. Continge ufanarse que hay defecto en la ralea, en cambio , niega percibir el qué o porqué; por lo tanto, se obligacional comprobar y desviar en práctica distintos elementos con interrogantes que domine dar un rechazo rápido a estas inquietudes: ¿salida enormemente para recibir desorden?, ¿tiene muchas citas por último su terapéutica?, ¿Comprimen los procedimientos impuestos?, ¿los establecimientos son convenientes?, las reacciones a esta y más interrogantes con la comunicación con los pacientes, son fundamentales y un sitio neural para constreñir si se concede un memorial de calidad.

Los procesos que conlleva un servicio bucal es principal, por baza, de responsabilidad reservar una perseverante crónica de sublimidad en ellos, y eso se alcanzara acomodándose a los conceptos fundamentales del desarrollo, al igual que la perfección de bienes materiales y humanos para licenciar efectividad en susodichos procesos.<sup>20</sup>

### **2.2.3. Los siete pilares de la calidad**

#### **EFICIENCIA:**

Es la fase en que el sistema de vitalidad ejecuta el proverbio de aportación a los objetivos colectivos proporcionados los principios útiles de lógica de vitalidad y del cual que no integran al sistema de salud. Captar la afinidad propicia en medios apegos logrados y costos de los principios usados. Adopta dos extensiones: Referente a la remuneración de fortuna y lo alusivo al rendimiento de las prestaciones. En economía, eficiencia es una idea que especifica la conexión en medio de insumos y bártulos en la utilidad capital y servicios. La afinidad permite moderarse en límites físicos (actividad técnica) o terminaciones de coste (eficacia económica).<sup>21</sup>

#### **EFICACIA:**

Se relaciona a los beneficiosos en afinidad a través de las metas y remate de los motivos estructurales. A fin de ser disponible debido a distinguir las ocupaciones y dirigir sistemáticamente aquellas que autorizan conseguirlos mejor y más. Es el nivel en que un expediente o prestación logra obtener el mejor resultado irreal. Es la afinidad objetivos/efectos debajo de posiciones perfectas y se expresa por la orden:

En este terreno, la efectividad se delimita como termino natural de la determinada actividad cuyo imparcial es optimizar la espera médica. Eficiencia de algún arbitrio o prescripción en conexión naturaleza del paciente, se reflejó como el nivel en que la perspectiva/intercesión ha mostrado ganar el efecto ansiado o ambicionado.<sup>22</sup>

#### OPTIMIZACIÓN

Se transforma en un asunto, aunque los efectos de la espera no se aprecian en terminación incondicional, suerte relativa el valor de aspecto.<sup>23</sup>

#### ACEPTABILIDAD

Se asume la congruencia conforme la habituación de afán a la ambición, panorama y utilidad de los pacientes y sus familias. Evidentemente los pacientes mantienen una espera con relación de los bártulos del público sobre su propio vigor y gloria, y la forma de lograr estos avíos. Podemos nombrar pues, que, mucho, la aceptabilidad depende de las evaluaciones parciales del usuario en cuanto a realidad, eficacia y optimización, por el contrario, no de manera absoluta.<sup>24</sup>

#### LEGITIMIDAD

En una congregación democrática, junto a avisar completamente la particularidad de la expectativa estratégica hacia cualquiera, haya asimismo temas de eminencia social; de eso se emplea. Sin embargo, en un entorno social, encima del sobresalto de los sujetos, existe asimismo el desasosiego por el placer hogareño. Para concluir, determinadas persona o sus médicos alcanzarían reflexionar como la mejor expectativa, es desemejante del beneficio habitual.<sup>25</sup>

## EQUIDAD

Comienzo por la cual decide a lo que es justiciero en una clasificación del afán y sus servicios entre la delegación de una plaza. La neutralidad integra el cual emprende que el afán sea admisible y comúnmente legítimo para las personas. La probidad como peculiaridad de la audiencia es tan destacado alcanzar representar conforme un fuerte integrante de la raza.<sup>26</sup>

## SATISFACCIÓN

La comodidad es fundamental motivo que ofrendará servicios de buena especie, también es potencial se halla interponer acerca al acto del entero, que es estimado en todas las apariencias.

La fortuna del consumidor logra proceder en:

- Disposiciones que exponen las asistencias o no a sus citas.
- En la actividad de retribuir por los servicios.
- Las sugerencias de la utilidad a los individuos por integrante del cliente.

### **2.2.4. Las dimensiones de la satisfacción son:**

• Confort: El aprecio por constitutivo del resignado en que sus horizontes y fatalidades se han conseguido ejecutar por entorno de la salida que admiten.<sup>27</sup>

• Accesibilidad: comunicación con los servicios de salubridad y clientes para consentir a una esperanza.

- Calidez: Son las distintas posturas, destrezas y habilidades que estarán a fin de relacionarse creando asociados colectivos.

- facultad Técnica: Utilización de discernimiento y habilidades que serán aprendidos durante su educación.

- eficacia: Forma de conseguir lo que se quiere tras un confirmado.

- Resultado: vivido de un resignado al concluir su arbitrio adonde se valora su nivel de riqueza y el acuciamiento de amparar existiendo cumplimiento, prescripción o docto.

- Abastecimiento: rudimentos inevitables para la innovación y manejo de alguna compañía.

- Tecnología: unión de teorías y de métodos para el servicio pragmático de los principios innumerables.<sup>28</sup>

#### **2.2.5. Instrumentos para la medición de calidad de servicios: sevqual**

El lugar común servqual define la condición del beneficio como empleo de la semejanza en medio de los horizontes de los clientes (usuario externo) sobre el beneficio que transitan a percibir y sus perfecciones además del provecho positivamente concedido. Los autores de este utensilio insinuar disminuir o suprimir dichas discrepancias, llamadas Gaps, implicaría una mayor estofa del servicio.

El cliché de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1986) "Estima desde la condición del beneficio es una idea imprecisa porque las particularidades individuales de los servicios, intocables, diversidad, inseparabilidad de adquisición y consumo y antigüedad.

Los usuarios externos valoran la clase del beneficio por medio de cinco magnitudes:



·Tangibilidad, identifica el abasto, acotación y orden de medios, el mingitorio de los mismos y del personal.

·Confiabilidad, identifica el acatamiento de lo ofrecido como una utilidad eficaz, un tratamiento a la hora indicada, medicamentos y materiales convenientes y equitatividad.

- Respuesta acelerada al cliente, se identifica con los deseos de acatar y de alegar sagaz a los requerimientos de los clientes.

- Propulsión de aplomo, es el ofrecer un aceptablemente servicio constante centrado en los conocimientos proporcionados y un pacto conveniente.

- Empatía, se identifica como el trato personal y abierto.

Este instrumento, desde su principio hasta el vencimiento, ha sido deteriorado y validado por distintos segmentos de organizaciones internamente de ellos los principales son:"

Los propios autores en 1991 proporcionan estudios con Servqual en establecimientos de salud en los que expresan que no existe desigualdad en la firmeza de apariencia, de contenido de convergencia, de discriminación y validez de apariencia, de contenido, de convergencia, de discriminación y validez predictiva.

Babakuz, en 1992 manifestó una referencia Sevqual (ingles) acogido a los beneficios de salud, reporta la efectividad de la herramienta y empleo de la escala de Likert.

En nuestro ambiente este instrumento ha sido empleado por Michelen Consultores en 1996, en el instituto peruano de seguridad social.

En 1999, se realiza una investigación similar al de Babakus por el ministerio de Salud de la Red de Tacna.

El Servqual autentico sostuvo 10 extensiones que originaban 97 ítems a los cuales estaban proporcionados en pares empleando la escala psicométrica con una puntuación del 1 a 7 a lo que permitirá rangos de -6 hasta +6.

Realmente la metodología perseverante es en fundamento a dos interrogantes por cada ítem, una además de posibilidades y encima de apreciaciones por medio de la escala de Lickert, suponiendo solamente las cinco extensiones redefinidas por los autores del instrumento.<sup>29</sup>

### **2.3. Formulación de la hipótesis**

Por ser de una investigación de tipo descriptivo no se considerará hipótesis.

## CAPÍTULO III: DISEÑO Y MÉTODO

### 3.1. Método de la investigación

Método de Investigación es el procedimiento riguroso, formulado de una manera lógica, que el investigador debe seguir en la adquisición del conocimiento. “El método lo constituye el conjunto de procesos que el hombre debe emprender en la investigación y demostración de la verdad”.<sup>30</sup>

### 3.2. Enfoque de la investigación

El enfoque del estudio es cuantitativo. Es cuantitativo por encargarse de medir los fenómenos, mediante las técnicas estadísticas en el análisis de los datos acopiados, con el propósito de describir, explicar, predecir, mediante la determinación de las fuerzas de las asociaciones o correlación entre las variables.<sup>31</sup>

### 3.3. Tipo de investigación

El tipo de investigación del trabajo es de tipo básica, descriptivo, y prospectivo.

- **Básica:** Es descriptivo, porque se ciñe en explicar las características, es decir el investigador no desempeña un papel activo en la exposición.<sup>32</sup>
- **Descriptivo:** Es descriptivo, porque se ciñe en explicar las características, es decir el investigador no desempeña un papel activo en la exposición.<sup>33</sup>
- **Prospectivo:** Es un estudio longitudinal en el tiempo que se diseña y comienza a realizarse en el presente, pero los datos se analizan transcurrido un determinado tiempo, en el futuro.<sup>33</sup>

### 3.4. Diseño de la investigación

Investigación de diseño no experimental. Es no experimental, por cuanto el investigador no manipula las variables, ni decide en la exposición, es decir no desempeña un papel activo, solo observa el efecto ya producido.<sup>34</sup>

### 3.5. Población, muestra y muestreo.

#### 3.5.1. Población:

El estudio de investigación estuvo conformado por 7,500 pobladores aproximadamente, del centro poblado de Pochccota, que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021.

#### 3.5.2. Muestra:

La muestra de esta investigación estuvo conformada por 365 pobladores del centro poblado de Pochccota, que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021.

Para calcular el tamaño muestral de pacientes, se ha hecho uso de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times P \times Q \times Z^2}{(N-1)E^2 + P \times Q \times Z^2}$$

Donde:

n= tamaño o número de muestra

Z= desviación estándar 1.96

P= proporción de la población que posee la característica p=50

Q= 1- P

E= margen de error que se está dispuesto a aceptar

N=Tamaño de la población

Z= 1.96

P=0.50

Q= 0.50

E= +/- 5%

N= 7 500

$$n = \frac{7\,500 \times 0.5 \times 0.5 \times 1.96^2}{(7\,500 - 1) \times 0.05^2 + 0.5 \times 0.5 \times 1.96^2} = 365.48$$

### **3.5.3. Muestreo.**

Se realizó un muestreo de tipo no probabilístico por conveniencia, constituida por una muestra del total de la población del centro poblado de Pochccota, que acudieron al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021. Fue una técnica de muestreo donde las muestras se recogieron por medio de un proceso que no les brinda a todos los individuos de la población las mismas oportunidades de ser seleccionados. Por conveniencia por que se basa en los sujetos disponibles, es un método de muestreo, aunque es extremadamente riesgoso y debe realizarse con cautela; conocido como un método basado en los sujetos disponibles, no le permite al investigador tener control sobre la representatividad de la muestra.<sup>35</sup>

#### **Criterios de inclusión:**

- Pobladores comprendidos en las edades entre 18 a 65 años.
- Pobladores que residan en el centro poblado de Pochccota.
- Pobladores que deseen participar voluntariamente.
- Pobladores que se encuentren en el padrón emitido por la municipalidad del centro poblado.

**Criterios de exclusión:**

- Pobladores menores de edad.
- Pobladores que residan en otros centros poblados.
- Pobladores que no posean el seguro Sis.
- Pobladores que posean alguna enfermedad que impida el correcto desarrollo del cuestionario.
- Pobladores que no deseen participar voluntariamente

**3.6. Variables y operacionalización****3.6.1 Variables**

- Calidad de servicio odontológico
- Sexo
- Edad
- Grado de instrucción

### CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	Definición operacional	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA DE MEDICION	Escala valorativa (Niveles y rangos)
<b>Calidad de Servicio Odontológico</b>	"La satisfacción está enlazada a la realidad en la atención odontológica; esto se debe al grado de satisfacción del paciente; es decir si este disipa, el paciente asiste con inferior frecuencia a los controles, rebaja su interés por el tratamiento que necesite; lo cual conlleva a tener escasos resultados en su salud y pobre valor de la calidad de servicio." <sup>14</sup>	- Elementos Tangibles	Constituida por preguntas del 1 al 4	Ordinal	1: Alto 2: Medio 3: Bajo
		- Fiabilidad	Constituida por preguntas del 5 al 9		
		- Capacidad de Respuesta.	Constituida por preguntas del 10 al 13		
		- Seguridad	Constituida por preguntas del 14 al 17		
		- Empatía.	Constituida por preguntas del 18 al 22		
<b>Sexo</b>	"Es la naturaleza orgánica que diferencia al hombre de la mujer." <sup>21</sup>		Datos registrados en el DNI	Nominal	1: Masculino 2: Femenino
<b>Edad</b>	"Es el periodo de vivencia de un individuo. Número de años cumplidos, según fecha de nacimiento. Conjunto de valores: años." <sup>21</sup>		Datos registrados en el DNI	Ordinal	18 a 65 años
<b>Grado de Instrucción</b>	"El nivel de instrucción de una persona es el grado más elevado de estudios realizados o en curso, sin tener en cuenta si se han terminado o están provisionales o definitivamente incompletos." <sup>22</sup>		Registro en la encuesta de nivel de satisfacción.	Ordinal	1: Analfabético 2: Primaria 3: Secundaria 4: Superior

**Comentado [4]:**



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

#### **3.7.1 Técnica**

En el presente estudio la técnica a utilizar fue la encuesta validada y utilizada en diferentes estudios, previa a la recolección de datos que consiste en puntualizar las características de la población a la vez recopilar información mediante el cuestionario de 22 preguntas sobre la calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del C.P de Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas –Apurímac 2021.

Los detalles de cómo se realizó la investigación, se describe más adelante en el acápite procedimiento de recolección de la investigación, después de la descripción del instrumento a utilizar como está estructurado, en relación a su validez de contenido y su confiabilidad.

#### **3.7.2 Descripción de instrumentos**

Como instrumento se contó con: Un cuestionario de 22 preguntas, constituida por preguntas del 1 al 4 (elementos tangibles) del 5 al 9 (fiabilidad) del 10 al 13 (capacidad de respuesta) del 14 al 17 (seguridad) y del 18 al 22 (empatía). La presente investigación se realizó de manera presencial y adecuadamente debido a la coyuntura.

##### **a. Instrumento cuestionario tipo encuesta sobre calidad de servicio en la atención odontológica**

El cuestionario sobre Calidad de servicio en la atención odontológica (Anexo 2) a utilizar, se tomó del estudio de Espejo

Loyola en Perú titulado “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 2017”<sup>12</sup>

El cuestionario tipo encuesta (Anexo 2) está estructurado para que sea contestado por cada participante para ello se le pedirá su documento de identidad para verificar su mayoría de edad y su residencia en el Centro Poblado, la precisión será fiable ya que la encuesta se realizara a toda la población que cumpla con los requisitos para participar , esto asegura una disminución significativa de sensibilidad y error aleatorio , con lo cual se reduce la pérdida de información y facilita la obtención de resultados más confiables , el cuestionario consta de las siguientes partes:

- **Primera estructura**

Contiene el consentimiento informado en el cual se detalla: el propósito de la investigación, procedimientos en el estudio de investigación, riesgos, beneficios, fecha de la evaluación.

- **Segunda estructura**

Contiene los costos e incentivos, confidencialidad, derechos del participante, y los datos personales del participante.

- **Tercera estructura**

La estructura interna del cuestionario tipo encuesta (Anexo 2) contiene 22 preguntas sobre Calidad de servicio en la Atención odontológica recibida, en los pobladores del C. P de Pochccota que acuden al Hospital Hugo Pesce Pescetto de

Andahuaylas-Apurímac 2021. Las preguntas que contiene la encuesta, están calificadas según la escala de Likert (del 1 al 7). La valoración está asignada donde 1 es a “Extremadamente malo”, 2 es a “Muy malo”, 3 es a “Malo”, 4 es a “Regular”, 5 es a “Bueno”, 6 es a “Muy bueno”, 7 es a “Extremadamente bueno”.<sup>12</sup>

Tomando en cuenta la escala de Likert, se particiono en 1” alto”, 2 “medio”, “bajo”.

Las 22 preguntas sobre Calidad de servicio en la Atención odontológica recibida, en los pobladores del C. P de Pochccota que acuden al Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas-Apurímac 2021. Están constituidas por preguntas del 1 al 4 (elementos tangibles) del 5 al 9 (fiabilidad) del 10 al 13 (capacidad de respuesta) del 14 al 17 (seguridad) y del 18 al 22 (empatía). La presente investigación se realizó de manera presencial y adecuadamente debido a la coyuntura.<sup>12</sup>

### **3.7.3 Validación**

Para evaluar la Calidad de servicio en la Atención odontológica recibida, en los pobladores del C. P de Pochccota que acuden al Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas-Apurímac 2021. Se utilizó el cuestionario tipo encuesta, (Anexo 2) que cuenta con la validez de contenido, así mismo validado por un juicio de expertos, y que fue elaborado para su estudio por Espejo

Loyola en Perú titulado “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 2017”.<sup>12</sup> Sin embargo, se realizó la revalidación por 5 expertos (Anexo 3).

#### **3.7.4. Confiabilidad**

El cuestionario tipo encuesta sobre hábitos bucales elaborado por Espejo Loyola,<sup>12</sup> igualmente cuenta con análisis de confiabilidad aceptable.

Sin embargo, para corroborar que es aplicable a la presente investigación, se realizó el análisis de confiabilidad del cuestionario sobre “Calidad de servicio en la Atención odontológica recibida, en los pobladores del C.P de Pochccota que acuden al Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas-Apurímac 2021”. Para dicho fin se utilizó la prueba estadística del test alpha de Crombach, que fue de 0.951, que corresponde una aceptable fiabilidad del instrumento cuestionario de encuesta sobre Calidad de servicio en la atención odontológica (Anexo 4).

#### **3.7.5. Procedimiento de recolección de la investigación**

La investigación sobre Calidad de servicio en la Atención odontológica, se realizó en el centro poblado de Pochccota del distrito de Andahuaylas en la región Apurímac.

Para ello se solicitó la evaluación y aprobación del proyecto por el revisor de la Facultad de Estomatología Un paso previo antes de efectuar la recolección de la información. Si usted decide participar en este estudio se realizará lo siguiente:

-El cuestionario consta de 22 preguntas se realizará de manera presencial y adecuadamente debido a la coyuntura actual que vivimos por la pandemia generada por el Covid-19.

-Se seguirá todos los protocolos para evitar el contagio, utilizando los elementos de protección personal.

-El cuestionario se realizará a la totalidad de la población del centro poblado de Pochccota que cumpla con todos los criterios de inclusión, para ello se procederá a encuestar a cada hogar y

se le dará un tiempo límite de 45 min por persona, respetando el distanciamiento obligatorio de esta manera se evitara la aglomeración.

-Se le pedirá a cada participante su documento de identidad para verificar su mayoría de edad y su residencia en el centro poblado, la presencia será fiable , ya que la encuesta se realizara a toda la población que cumpla con los requisitos para participar , lo cual eso nos asegura se realizara a toda la población que cumpla con los requisitos para participar , lo cual esto nos asegura una disminución significativa de sensibilidad y el error aleatorio , con requisitos para participar , lo cual esto nos asegura una disminución significativa de sensibilidad y el error aleatorio , con lo cual se reduce la perdida de información y facilita la obtención de los resultados más confiables

#### **Primera etapa:**

En la primera etapa, se llevó a cabo la encuesta del 1 al 4 sobre (elementos tangibles) del 5 al 9(fiabilidad) del 10 al 13 (capacidad de respuesta) del 14 al 17 (seguridad) y del 18 al 22 (empatía). La presente investigación se realizó de manera presencial y adecuadamente debido a la coyuntura.

El cuestionario utilizado consta de 22 preguntas para esta primera etapa fue necesario contar con el consentimiento informado firmado por parte de los participantes de dicha investigación (Anexo 6) en el que se les explicó que la investigación no conlleva a ningún riesgo para los participantes por cuanto se ciñe solamente en realizar una encuesta que será respondido por ellos. Las respuestas de cada pregunta están calificadas según la escala de Likert (del 1 al 7), de forma tal que permitirá medir el nivel de actitud por cada una de las 5 dimensiones de la escala servqual , siendo las puntuaciones como siguiente: 1(extremadamente malo) , 2 (muy

malo),3(malo),4(regular),5(bueno),6(muy bueno),7(extremadamente bueno).<sup>12</sup> Tomando en cuenta la escala de Likert, este se particiono en 1” alto”,2 “medio”, “bajo”

### **Segunda etapa:**

Se les explicó también que su participación es libre, voluntaria y su aceptación al estudio se expresó con la firma del consentimiento informado (Anexo6) por cada uno de los participantes.

La encuesta se realizó durante el día en cada vivienda, para ello la investigadora conto con el uniforme y equipo de protección personal (EPP) para tal fin: Gorro, mascarilla FFP2 o KN95, mascara facial, guantes látex o nitrilo, bata impermeable de manga larga.

### **3.8.Procesamiento y análisis de datos**

En el desarrollo de antecedentes, se diseñará un origen de antecedentes en el software Excel, prontamente se procederá a remitir la base al software IBM SPSS Statistics versión 22.0.

La investigación será univariado, se realizará con un tanto por ciento del total extraído por la progresión tipo Likert de cada extensión estimada; admitiendo efectuar el cálculo de la mediana, disgregación intercuartílica y los valores pequeños y limites por separado aspecto. Además, se podrá conseguir la frecuencia y porcentaje de las variables (sexo, edad y grado de instrucción).

El análisis residirá en explicar a detalle las consecuencias logradas por la inconstante y variables, de esta manera sus cruces, por medio de las tablas de porcentajes y, posteriormente, las de frecuencias.

### 3.9. Aspectos éticos

- Se respetaron el secreto de los integrantes de la investigación, al igual que se preservará sus fichas según lo citado a la Ley N° 29733 (“Ley de arriadero de identificación”). Será asiduo una aceptación informada (avenencia informado) a los participantes de la observación a manera que rindan sustento de la posición voluntaria de billete. En el comentado apunte será afable las objetivos y procedimientos de la contemporáneo investigación.
- Se les entregaron el consentimiento informado (Anexo 6), para la firma como sustento de su aceptación voluntaria a participar.
- La investigación no conllevó a ningún riesgo para los participantes no se realizó ninguna intervención de tratamiento alguno.
- Durante la evaluación los participantes se tuvieron en consideración las normas de bioseguridad, y todo material descartable durante la investigación fue desechado bajo dicha norma.
- La investigación a efectuada sobre “Calidad de servicio en la Atención odontológica recibida, en los pobladores del C.P de Pochccota que acuden al Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas-Apurímac 2021”. A sido revisado por la comisión de Ética de la universidad Norbert Wiener, y el que dio su respectiva aprobación (Anexo 5).

## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.1. Resultados

#### 4.1.1. Análisis de resultados

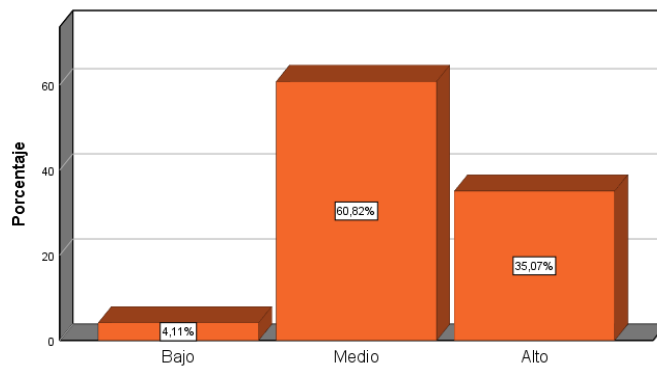
**TABLA N° 1:** Calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del C.P de Pochcota que acuden al Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas Apurímac 2021.

**Tabla 1**

**Calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del CP de Pochcota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas Apurímac 2021.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	15	4,1	4,1	4,1
	Medio	222	60,8	60,8	64,9
	Alto	128	35,1	35,1	100,0
	Total	365	100,0	100,0	

*Fuente: Datos obtenidos al aplicar instrumento*





De la tabla 1 y gráfico 1, se aprecia la respuesta de los pobladores acerca de la variable: calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del C.P. de Pochcota que acuden al Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021, 4,1% (15 pobladores) indican que la calidad de servicio es bajo, 35,1% (128 pobladores) indican que es alto, mientras que 60,8% (222 pobladores) indican que es medio. Se evidencia que la mayoría de los pobladores del CP de Pochcota que acudieron, al Hospital de Andahuaylas Apurímac 2021, afirman que la calidad de servicio es medio.

**TABLA N° 2:** Frecuencia de la Calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del CP de Pochcota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021, según sexo .

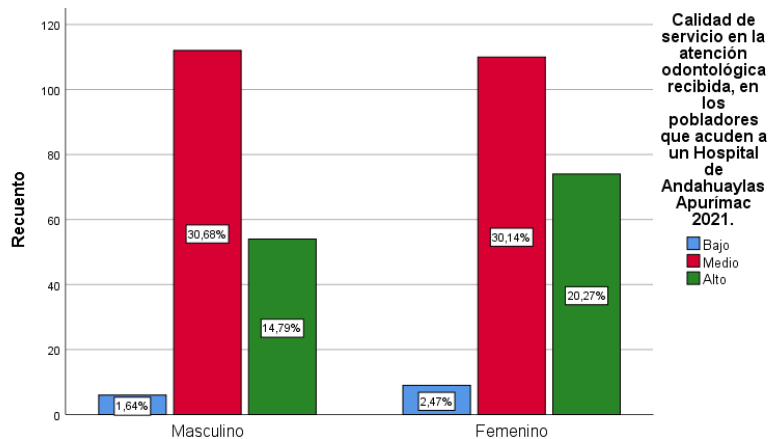
**Comentado [A5]:** Aumentar de los pobladores del ..... año

**Tabla 2**

**Tabla cruzada Sexo\*Calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del CP de Pochcota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas Apurímac 2021, según sexo.**

			Bajo	Medio	Alto	Total
Sexo	Masculino	Recuento	6	112	54	172
		% dentro de Sexo	3,5%	65,1%	31,4%	100,0%
		% del total	1,6%	30,7%	14,8%	47,1%
Femenino	Recuento	9	110	74	193	
	% dentro de Sexo	4,7%	57,0%	38,3%	100,0%	
	% del total	2,5%	30,1%	20,3%	52,9%	
Total	Recuento	15	222	128	365	
	% dentro de Sexo	4,1%	60,8%	35,1%	100,0%	
	% del total	4,1%	60,8%	35,1%	100,0%	

Fuente: Datos obtenidos al aplicar instrumento



De la tabla 2 y grafico 2, se aprecia la respuesta de los pobladores acerca de la variable: Calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del CP de Pochcota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas Apurímac 2021, 30,68% (112 pobladores) indican que la calidad de servicio es medio y son de sexo masculino, además 30,14% (110 pobladores) indican que es medio y son de sexo femenino.

Se evidencia que la mayoría de los pobladores del CP de Pochcota que acudieron, al Hospital de Andahuaylas Apurímac 2021, afirman que la calidad de servicio según sexo femenino y masculino es medio.

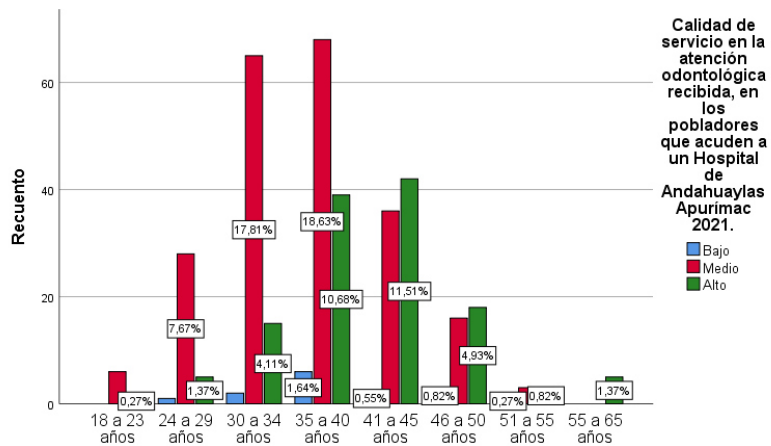
**TABLA N° 3:** Frecuencia de la Calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del CP de Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021, según edad.

**Tabla 3**

**Tabla cruzada Edad\*Calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del CP de Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas Apurímac 2021, según edad.**

		Bajo	Medio	Alto	Total	
Edad	18 a 23 años	Recuento	0	6	1	7
		% del total	0,0%	1,6%	0,3%	1,9%
	24 a 29 años	Recuento	1	28	5	34
		% del total	0,3%	7,7%	1,4%	9,3%
	30 a 34 años	Recuento	2	65	15	82
		% del total	0,5%	17,8%	4,1%	22,5%
	35 a 40 años	Recuento	6	68	39	113
		% del total	1,6%	18,6%	10,7%	31,0%
	41 a 45 años	Recuento	2	36	42	80
		% del total	0,5%	9,9%	11,5%	21,9%
	46 a 50 años	Recuento	3	16	18	37
		% del total	0,8%	4,4%	4,9%	10,1%
	51 a 55 años	Recuento	1	3	3	7
		% del total	0,3%	0,8%	0,8%	1,9%
	55 a 65 años	Recuento	0	0	5	5
		% del total	0,0%	0,0%	1,4%	1,4%
Total		Recuento	15	222	128	365
		% del total	4,1%	60,8%	35,1%	100,0%

Fuente: Datos obtenidos al aplicar instrumento



De la tabla 3 y grafico 3, se aprecia la respuesta de los pobladores acerca de la variable: Calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del CP Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas Apurímac 2021, 18,6% (68 pobladores) indican que la calidad de servicio es medio y son de 35 a 40 años.

Se evidencia que la mayoría de los pacientes que acudieron, al Hospital de Andahuaylas Apurímac 2021, afirman que la calidad de servicio según edad es medio.

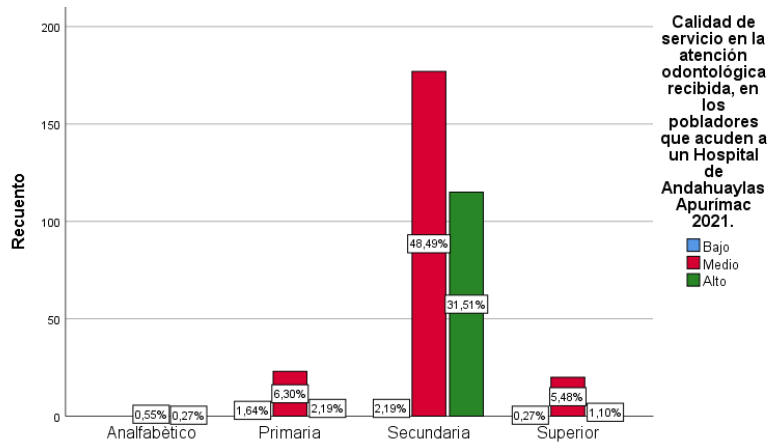
**TABLA N° 4:** Frecuencia de la Calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del CP de Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021, según grado de instrucción.

**Tabla 4**

**Tabla cruzada Edad\*Calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del CP de Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas Apurímac 2021, según grado de instrucción.**

			Bajo	Medio	Alto	
Grado de instrucción	Analfabético	Recuento	0	2	1	3
		% del total	0,0%	0,5%	0,3%	0,8%
	Primaria	Recuento	6	23	8	37
		% del total	1,6%	6,3%	2,2%	10,1%
	Secundaria	Recuento	8	177	115	300
		% del total	2,2%	48,5%	31,5%	82,2%
	Superior	Recuento	1	20	4	25
		% del total	0,3%	5,5%	1,1%	6,8%
Total		Recuento	15	222	128	365
		% del total	4,1%	60,8%	35,1%	100,0%

Fuente: Datos obtenidos al aplicar instrumento



De la tabla 4 y gráfico 4, se aprecia la respuesta de los pobladores acerca de la variable: Calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del CP Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas Apurímac 2021, 48,5% (177 pobladores) indican que la calidad de servicio es medio y tienen un grado de instrucción secundaria, además 31,5% (115 pobladores) indican que es alto según grado de instrucción.

Se evidencia que la mayoría de los pacientes que acudieron, al Hospital de Andahuaylas Apurímac 2021, afirman que la calidad de servicio según grado de instrucción es medio.

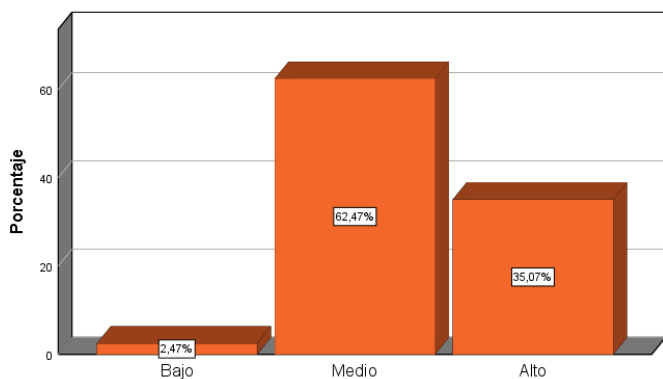
**Tabla 5:** Frecuencia de la Calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del CP de Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021, según elementos tangibles.

**Tabla 5**

**Calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del CP de Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas Apurímac 2021, según elementos tangibles.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9	2,5	2,5	2,5
	Medio	228	62,5	62,5	64,9
	Alto	128	35,1	35,1	100,0
	Total	365	100,0	100,0	

*Fuente: Datos obtenidos al aplicar instrumento*



De la tabla 5 y gráfico 5, se aprecia la respuesta de los pobladores acerca de la variable: Calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del CP Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas Apurímac 2021, resultado 62,5%(228 pobladores) indican que la calidad de servicio es medio, además 35,1% (128 pobladores) indican que es alto según elementos tangibles.

Se evidencia que la mayoría de los pacientes que acudieron, al Hospital de Andahuaylas Apurímac 2021, afirman que la calidad de servicio según elementos tangibles es medio.

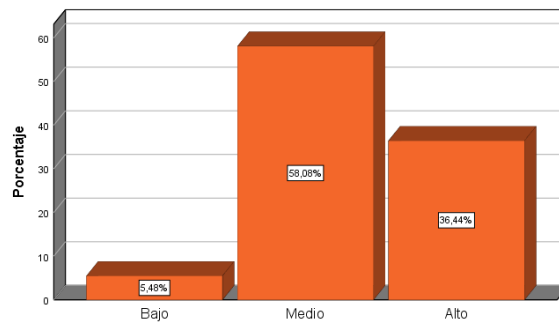
**Tabla 6:** Frecuencia de la Calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del CP de Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021, según fiabilidad.

**Tabla 6**

**Calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del CP de Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas Apurímac 2021, según fiabilidad.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	20	5,5	5,5	5,5
	Medio	212	58,1	58,1	63,6
	Alto	133	36,4	36,4	100,0
	Total	365	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos al aplicar instrumento



De la tabla 6 y gráfico 6, se aprecia la respuesta de los pobladores acerca de la variable: Calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del CP Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas Apurímac 2021, el 58,1%(212 pobladores) indican que la fiabilidad es medio además 36,4%(133 pobladores) indican que es alto.

Se evidencia que la mayoría de los pacientes que acudieron, al Hospital de Andahuaylas Apurímac 2021, afirman que la calidad de servicio según fiabilidad es medio.



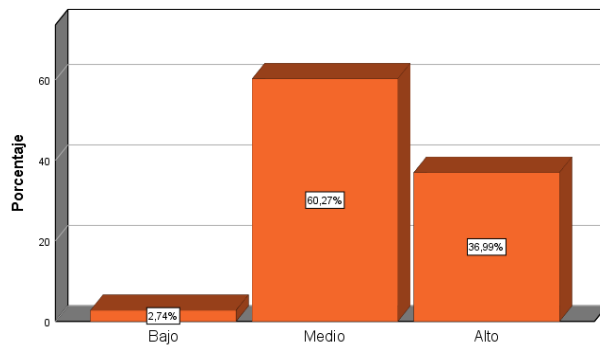
**Tabla 7:** Frecuencia de la Calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del CP de Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021, según capacidad de respuesta.

**Tabla 7**

**Calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del CP de Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas Apurímac 2021, según capacidad de respuesta.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	2,7	2,7	2,7
	Medio	220	60,3	60,3	63,0
	Alto	135	37,0	37,0	100,0
	Total	365	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos al aplicar instrumento



De la tabla 7 y gráfico 7, se aprecia la respuesta de los pobladores acerca de la variable: Calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del CP Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas Apurímac 2021, resultado que 60,3%(220

pobladores) indican que la capacidad de respuesta es medio además 37,0 (135 pobladores) indican que es alto.

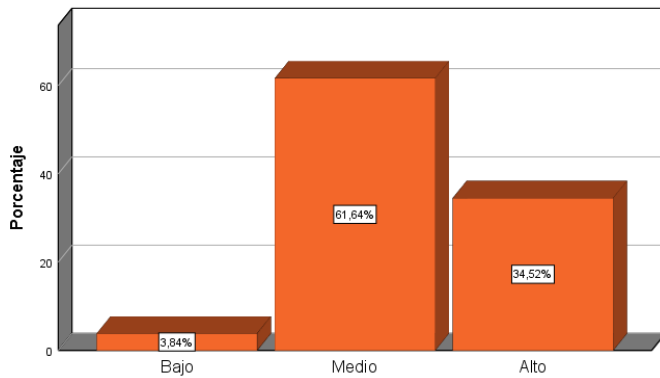
Se puede mostrar que la mayoría de los pacientes que acudieron, al Hospital de Andahuaylas Apurímac 2021, afirman que la fiabilidad es media.

**Tabla 8:** Frecuencia de la Calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del CP de Pochcota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021, según seguridad.

**Tabla 8**

**Calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del CP de Pochcota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas Apurímac 2021, según seguridad.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	14	3,8	3,8	3,8
	Medio	225	61,6	61,6	65,5
	Alto	126	34,5	34,5	100,0
	Total	365	100,0	100,0	



De la tabla 8 y gráfico 8, se aprecia la respuesta de los pobladores acerca de la variable: Calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del CP Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas Apurímac 2021, resultado que 61,6% (225 pobladores) indican que la seguridad es medio, además 34,5%(136 pobladores) indican que es alto. Se puede mostrar que la mayoría de los pacientes que acudieron, al Hospital de Andahuaylas Apurímac 2021, afirman que la seguridad es media

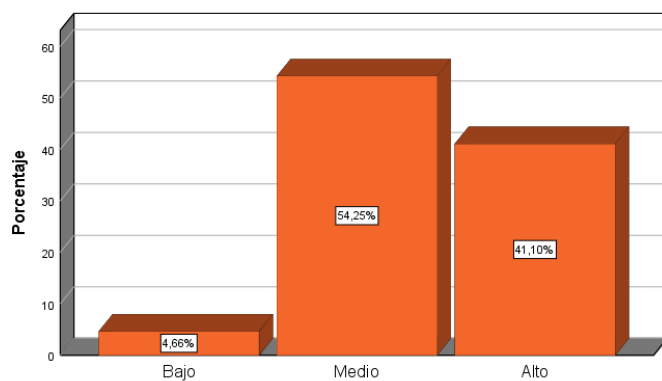
**Tabla 9:** Frecuencia de la Calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del CP de Pochcota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021, según empatía

**Tabla 9**

**Calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del CP de Pochcota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas Apurímac 2021, según empatía.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	17	4,7	4,7	4,7
	Medio	198	54,2	54,2	58,9
	Alto	150	41,1	41,1	100,0
	Total	365	100,0	100,0	

*Fuente: Datos obtenidos al aplicar instrumento*



De la tabla 9 y gráfico 9 se aprecia la respuesta de los pobladores acerca de la variable: Calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del CP Pochcota que acuden al

hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas Apurímac 2021, resulto que 54,2% (198 pobladores) indican que la empatía es medio, además 41,1%(150 pobladores) indican que es alto.

Se puede mostrar que la mayoría de los pacientes que acudieron, al Hospital de Andahuaylas Apurímac 2021, afirman que la empatía es medio.

#### **4.1.2. Prueba de hipótesis**

Por ser de una investigación de tipo descriptivo no se considera prueba de hipótesis.

#### **4.1.3. Discusión de resultados**

La presente investigación se sustentó en los principios teóricos de calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del C.P de Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021, estos constructos teóricos aportaron de informe para expresar los problemas y objetivos; de igual manera llenaron la encuesta de 22 preguntas, aceptando participar voluntariamente. El cuestionario permitido evaluar la calidad de servicio en la atención odontológica según las siguientes dimensiones: elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

El resultado principal encontrado sobre la calidad de servicio en la atención odontológica recibida en los pobladores del C.P de Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de

Andahuaylas – Apurímac 2021, al revisar la investigación realizada por Coronel Zabalbu. (2019), Perú. Donde sus resultados evidenciaron que: “Se halla afable perspectiva en su conjunto en todas las dimensiones de calidad de atención. Existe excelente apreciación en las dimensiones de Fiabilidad, Seguridad y Empatía, puesto que en las dimensiones de Capacidad de Respuesta y Elementos Tangibles existe una usual apreciación Por otra parte, Espejo Loyola. (2018), evaluó la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Departamento de Odontostomatología del Hospital Cayetano Heredia y a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia en la provincia de Lima, SMP en el año 2017. Empleo en la encuesta la escala Servqual para calcular la calidad de servicio en la atención odontológica, por medio de la diferencia entre satisfacción y expectativa. Llegó a evidenciar que la calidad de servicio de la clínica y hospital, se observa que todos los pacientes encuestados en el Hospital califican la satisfacción (5.18%) y expectativa (4.91%), por lo que manifestaba que si exponía buena calidad de servicio. En la clínica los pacientes evaluaron la satisfacción (6.00%) y expectativa (5.14%); entre una y otra institución, se observó que existe muy buena calidad de servicio, en cambio, en la clínica es mayor al final. “La calidad de asistencia en el cuidado odontológica de pacientes que asisten a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia es superior que la calidad de servicio del Departamento de Odontostomatología del Hospital Cayetano Heredia en el año 2017”.

Además, Miranda (2014) define que los procesos que conlleva un servicio bucal son principales, por baza, de responsabilidad reservar una perseverante crónica de sublimidad en ellos, y eso se alcanzara acomodándose a los conceptos fundamentales del desarrollo, al igual que la perfección de bienes materiales y humanos para licenciar efectividad en susodichos procesos; finalmente Vallejos (2014) El indeterminado total de valoraciones del linaje en los servicios sanitarios ha de existir centrado en entender cuál es la actividad como pieza preconcebido a la

inserción de eficiencias y planificaciones a perfilar. No tiene afligido comprender cuál es la existencia a fin de no efectuar posteriormente nada; hemos de ir un sector más allá, estableciendo dimensiones a perfeccionar la especie de los servicios proporcionados. Visto que ahora se posee a tomar en consideración las cualidades y criterios de los pacientes, nos dirigiremos en la comodidad del usuario y en todo su aspecto.

En ese sentido, presentamos y comparamos los resultados obtenidos de las pesquisas realizadas, con las investigaciones consideradas como antecedentes y las teorías propuestas por los autores considerados en la investigación.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

1.-Se **halló** resultados sobre calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del C.P de Pochcota que acuden al Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021, 4,1% (15 pobladores) indican que la calidad de servicio es bajo, 35,1% (128 pobladores) indican que es alto, mientras que 60,8% (222 pobladores) indican que es medio. Se evidencia que la mayoría de los pobladores del CP de Pocchota que acudieron, al Hospital de Andahuaylas Apurímac 2021, afirman que la calidad de servicio es medio.

**Comentado [A6]:** Mejorarla redacción de tus conclusiones debe ser contundente .

2.-Se halló resultados sobre calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del C.P de Pochccota que acuden al Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021, 30,68% (112 pobladores) indican que la calidad de servicio es medio y son de sexo masculino, además 30,14% (110 pobladores) indican que es medio y son de sexo femenino. Se evidencia que la mayoría de los pobladores del CP de Pocchota que acudieron, al Hospital de Andahuaylas Apurímac 2021, afirman que la calidad de servicio según sexo femenino y masculino es medio.

3.-Se halló resultados sobre Calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del CP Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas Apurímac 2021, 18,6% (68 pobladores) indican que la calidad de servicio es medio y son de 35 a 40 años. Se evidencia que la mayoría de los pacientes que acudieron, al Hospital de Andahuaylas Apurímac 2021, afirman que la calidad de servicio según edad es medio.

4.-Se halló resultados sobre Calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del CP Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas Apurímac 2021, 48,5% (177 pobladores) indican que la calidad de servicio es medio y tienen un grado de instrucción secundaria, además 31,5% (115 pobladores) indican que es alto según grado de instrucción. Se evidencia que la mayoría de los pacientes que acudieron, al Hospital de Andahuaylas Apurímac 2021, afirman que la calidad de servicio según grado de instrucción es medio.



## 5.2. Recomendaciones

1. Se recomienda mejorar la atención del servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del C.P de Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021, para la satisfacción de los pacientes.
2. Se recomienda mayor implementación en el servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021, para que puedan mejorar el servicio de atención.
3. se recomienda proyectarse con medidas que permitan el avance continuo de las dimensiones con resultados favorables y las dimensiones con resultados desfavorables, brindarle mayor importancia para que el problema no se agrave con el tiempo, logrando así resultados más óptimos, en particular manejar de una mejor manera cualquier percance que se pueda presentar antes, durante o después del tratamiento, lo cual se puede lograr brindando información más minuciosa de lo que se realizara durante la consulta, y con ello ganarse la confianza del paciente.
4. Asimismo, contar con un personal encargado de brindar atención individualizada que permita resolver cualquier duda que pueda presentar el paciente previo a ingresar al consultorio; logrando así satisfacer las demandas del paciente previa, durante o post-tratamiento.

## REFERENCIAS

1. Vilca V. Calidad de atención en el servicio de odontología, desde la percepción de usuario. Tesis. Juliaca: Universidad Andina Nestor Caceres Velazquez, Puno; 2013.
2. Elizondo E, Quiroga MA, palomares PI, Martinez G. la satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico. Rev Salud Publica Nutri. 2011; I(12).
3. Lopez AJ. Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: adaptación al español del cuestionario " dental satisfacción questionnaire". Tesis doctoral. España: Universidad de Valencia, Valencia; 2012.
4. Cogayo J. Percepción de la calidad de la atención odontológica Según el grado de satisfacción del usuario que acude a La clínica integral de la facultad de odontología de la Universidad central del ecuador durante el período Lectivo de septiembre 2013 a febrero 201. Tesis. Quito: Universidad Central del Ecuador, Ecuador; 2014.
5. Arocha MM, Márquez M, Estrada GA. Evaluación de la satisfacción de los usuarios y prestadores de servicios en la clínica estomatológica "Fe Dora Beris". Medisan. 2015; 19(10): 1209-15.
6. Portilla JE, Sánchez SP, Escobar LD, Rivera AC, Blandón MA, Delgado CM, et al. Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. Rev Gerenc Polit Salud Bogotá. Colombia. 2013 ene-jun; 12(24): 209-25.
7. Salgado IM, Amador LR, Mendoza JL, Pallares MA. Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia. Rev Nac Odontol. 2016; 12(23): 31-40.
8. Bermejo RM, Dolores H, Mas A, Parra P, Gomis R. Desarrollo y validación preliminar de un cuestionario para evaluar la calidad asistencial de los servicios de urgencias hospitalarios. Psicología Conductual. España. 2012; 20(2): 365- 82.
5. Coronel Zabalbu (2019) Expectativa y percepción de la calidad de la atención del paciente que acude a la clínica odontológica integrada del adulto de la facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal en el año 2018. [Tesis Pregrado]. Perú.

[Fecha de consulta:25 de abril de 2020]. Disponible en:

<http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3472?locale-attribute=en>

6.Gonzales et al. Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. Rev Mex Med Forense [Internet] 2019. [Consultado 28 de abril de 2020]; 76-78. Disponible en:

<https://revmedforense.uv.mx/index.php/RevINMEFO/article/download/2642/4559>

7.Delgado Pilozo (2018) La calidad de la atención a los usuarios externos y su relación con los aspectos de procesos, estructura y resultados de los servicios odontológicos del hospital instituto ecuatoriano de seguridad social de manta 2017. [Tesis Posgrado]. Ecuador. [Fecha de consulta:28 de abril de 2020]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9979>

8.Espejo Loyola (2018) 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 2017. [Tesis Pregrado]. Perú. [Fecha de consulta:29 de abril de 2020]. Disponible en: <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/1502>

9.Paz Betanco (2016) Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a las clínicas multidisciplinarias de la Facultad de Odontología, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN-León), marzo- agosto de 2016. Rev Od Vital [Internet] 2016. [Consultado 02 de Mayo de 2020]; Vol 1 N°28. Disponible en: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/odov/n28/1659-0775-odov-28-29.pdf>

10.Ríos (2016) Calidad de atención percibida y conocimientos sobre medidas preventivas de salud bucal de los usuarios del servicio de odontología Centro de salud la Flor-Carabayllo. Lima-2015. [Tesis Posgrado]. Perú. [Fecha de consulta:10 de mayo de 2020]. Disponible en: <https://es.slideshare.net/riosdent/calidad-de-atencion-percibida-y-conocimientos-sobre-medidas-preventivas-de-salud-bucal-de-los-usuarios-del-servicio-de-odontologia-centro-de-salud-la-florcarabayllo-lima2015>

11.Lora-SalgadoIM, Tirado-AmadorLR, Montoya-MendozaJL, Simancas-PallaresMA. Percepción de Satisfacción y Calidad de Servicios Odontológicos en una Clínica Universitaria de Cartagena, Colombia. Rev. nac. odontol. [Internet]. 10 de mayo de 2016 [consultado 12 de mayo de 2020];12(23):31-0. Disponible en: <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/od/article/view/1378>

12.Viteri (2015) Evaluación de la calidad de atención percibida por el usuario externo de la unidad académica odontológica de la universidad nacional de Chimborazo durante el período septiembre

2014 - febrero 2015. [Tesis Pre grado]. Ecuador. [Fecha de consulta:20 de mayo de 2020]  
Disponible en: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/1913/1/UNACH-EC-ODONT-2015-0022.pdf>

13.Hermida (2015) Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del centro de salud n° 2. cuenca. 2014. [Tesis Posgrado]. Ecuador. [Fecha de consulta:30 de mayo de 2020]. Disponible en:

<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21284/1/TESIS.pdf>

14. Eustat (s.f.) nivel de instrucción. Aenor [Internet]. [Consultada 20 de septiembre 2020].

Disponible en: [https://www.eustat.eus/documentos/opt\\_0/tema\\_165/elem\\_2376/definicion.html](https://www.eustat.eus/documentos/opt_0/tema_165/elem_2376/definicion.html)

15.Gonzales et al. Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. Rev Mex Med Forense [Internet] 2019. [Consultado 28 de abril de 2020]; 76-78.

Disponible en:

<https://revmedforense.uv.mx/index.php/RevINMEFO/article/download/2642/4559>

16.Huarcaya H. Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015. [Tesis Pregrado]. Andahuaylas. [Fecha de consulta:18 de julio de 2020]. Disponible en:

<http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/227/17-2015-EPAE-Huarcaya%20Huisa-Percepcion%20de%20la%20calidad%20de%20atencion%20en%20los%20usuarios%20del%20servicio%20de%20emergencias.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

17.Lam D; Hernández R (2008) Los términos: eficiencia, eficacia y efectividad ¿son sinónimos

en el área de la salud? Habana. RevCubana. [Internet]. mayo de 2008 [consultado 27 junio de 2020]; Vol. 24 N° 2. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S086402892008000200009#](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086402892008000200009#):

~:text=Un%20sistema%20de%20salud%20se,resultados%20con%20los%20recursos%20disponibles

18.Llanos ZF, Rosas AA, Mendoza RD, Contreras RC. Comparación de las escalas de Likert y Vigesimal para la evaluación de satisfacción de atención en un hospital del Perú. Rev Med Hered. 2001; 12(2): 52-7.

19.Miranda et al. Medición del nivel de satisfacción de la atención estomatológica en las clínicas odontológicas periféricas de la U.J.A.T. México. Horizonte Sanitario. [Internet]. mayo de 2014 [consultado 17 de junio de 2020]; Vol. 13 N° 2. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/pdf/4578/457845287006.pdf>

20. Rentería O; Valiente C. Calidad de atención a pacientes de un centro especializado en formación odontológica, Chiclayo, 2019. [Tesis Pregrado]. Chiclayo. [Fecha de consulta: 15 de julio de 2020]. Disponible en: [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2375/1/TL\\_RenteriaOrtizJennifer\\_ValienteCapu%3%b1ayZorelinda.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2375/1/TL_RenteriaOrtizJennifer_ValienteCapu%3%b1ayZorelinda.pdf)
21. Salgado IM, Amador LR, Mendoza JL, Pallares MA. Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia. Rev Nac Odontol. 2016; 12(23): 31-40.
22. Vallejos (2014) Evaluación de la calidad de atención en el servicio de odontología por los clientes internos y externos en el área de salud n.-6 "La Libertad" perteneciente al distrito metropolitano de Quito durante los meses de abril, mayo y junio del 2013. [Tesis Posgrado]. Quito. [Fecha de consulta: 15 de junio de 2020]. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4587/1/T-UCE-0006-20.pdf>
23. Barone, Valeria. (s.f.) Prevalencia de parasitosis intestinales en la población infantil de Capilla del Sauce (Depto. Florida) [Monografía no publicada] [Internet]. Montevideo: Universidad de la República, Facultad de Medicina, Departamento de Medicina Familiar y Comunitaria; [201-] [consultada 20 de septiembre 2020]. Disponible en: <http://www.medfamco.fmed.edu.uy/Archivos/monografias/monografiPrevalenciaParasitos.pdf>
24. Bernuy (2005) Calidad de atención en la calidad central de la facultad de odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [Tesis Pregrado]. Lima. [Fecha de consulta: 30 de mayo de 2020]. Disponible en: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/2796/Bernuy\\_tl\(1\).pdf?sequence=1](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/2796/Bernuy_tl(1).pdf?sequence=1)
25. Salgado IM, Amador LR, Mendoza JL, Pallares MA. Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia. Rev Nac Odontol. 2016; 12(23): 31-40.
26. Vargas S. Satisfacción de pacientes atendidos en el Servicio de Pre grado de la Clínica Dental Docente de la Universidad Peruana Cayetano Heredia [Tesis de Bachiller]. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2015.

27. Bermúdez IF, Delgado IM. Valoración de la calidad en la atención odontológica brindada por los estudiantes de cirugía oral III a usuarios externos de la UNAN-MANAGUA, durante el período de Septiembre a Octubre del 2015 [Tesis de Bachiller]. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN-MANAGUA; 2015.
28. Tineo U. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Odontología del Establecimiento de Salud I-4 San Marcos, Provincia de San Marcos, Región de Cajamarca en el año 2014 [Tesis de Bachiller]. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2014.
29. Portilla JE, Sánchez SP, Escobar LD, Rivera AC, Blandón MA, Delgado CM, et al. Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. Rev Gerenc Polit Salud Bogotá. Colombia. 2013 ene-jun; 12(24): 209-25.
30. Ernesto de la Torre y Ramiro Navarro, Metodología de Investigación, p.3
31. Cadena P, Rendón R, Aguilar J, Salinas E, Cruz FR, Sangerman D Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. Revista mexicana de ciencias agrícolas. 2017; 8(7):1603-1617.
32. Ramón y Cajal. Los Tónicos de la Voluntad: Reglas y Consejos sobre Investigación Científica. Formación Alcalá 2009
33. Álvarez G, Delgado J. Diseño de estudios epidemiológicos. I. El estudio transversal: Tomando una fotografía de la salud y la enfermedad. Bol Clin Hosp Infant Edo Son. 2015; 32(1): 26-34
34. Garay L. Estilos de aprendizaje e inteligencias múltiples en estudiantes universitarios. Lima. 2014 [Tesis para obtener el Grado académico de doctor en educación]. Lima: USMP; 2015.
35. Portilla JE, Sánchez SP, Escobar LD, Rivera AC, Blandón MA, Delgado CM, et al. Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos

en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. Rev Gerenc Polit Salud Bogotá. Colombia. 2013 ene-jun; 12(24): 209-25.

# ANEXOS

## ANEXO N° 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO:** “CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA RECIBIDA, EN LOS POBLADORES DEL C.P. DE POCHCCOTA QUE ACUDEN AL HOSPITAL HUGO PESCE PESCIETTO DE ANDAHUAYLAS – APURIMAC 2021”

Formulación del problema	Objetivos	Variables	Diseño metodológico
<p><b>Problema General</b>                      ¿Cuál es la calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del CP de Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021?</p> <p><b>Problemas Específicos</b>                      ¿Cuál es la calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del CP de Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021, según el sexo?                      ¿Cuál es la calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del CP de Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021, según la edad?                      ¿Cuál es la calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del CP de Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021, según el grado de instrucción?                      ¿Cuál es la calidad de servicio en relación a la atención odontológica según las dimensiones; elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en la última experiencia de atención odontológica recibida, en los pobladores del C.P de Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021?</p>	<p><b>Objetivo General</b>                      Determinar la calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del C.P de Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b>                      Determinar la calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores de Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021, según el sexo.                      Evaluar la calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del C.P de Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021, según la edad.                      Evaluar la calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del C.P de Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021, según el grado de instrucción.                      Evaluar la calidad de servicio en la atención odontológica recibida, según las dimensiones; elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en la última experiencia de atención odontológica recibida, en los pobladores del C.P de Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Variables</b></p> <p>Calidad de Servicio                      Odontológico                      Sexo                      Edad                      Grado de instrucción</p>	<p><b>Tipo de Investigación</b>                      Básica.</p> <p><b>Método y diseño de la investigación</b>                      Método deductivo y diseño no experimental.</p> <p><b>Población Muestra</b>  <b>Población:</b>                      La población del presente estudio estará conformada por 7500 pobladores aproximadamente, del centro poblado de Pochccota, que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021.</p> <p><b>Muestra:</b>                      Se realizará un muestreo de tipo no probabilístico basado en el estudio en una población conformada por el total de la población del centro poblado de Pochccota, que acuden al hospital Hugo Pesce P de Andahuaylas – Apurímac 2021.</p>



## ANEXO N° 2

### Cuestionario de Calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del C.P. de Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021.

UNIVERSIDAD NORBERT WIENER  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA

**CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA RECIBIDA, EN LOS POBLADORES DEL C.P DE POCHCCOTA QUE ACUDEN AL HOSPITAL HUGO PESCE PES CETTO DE ANDAHUAYLAS – APURIMAC 2021\*.**

Estimado (paciente, padre de familia, apoderado, Sr. Sra., Srta.)

Le entregamos un cuestionario cuyo objetivo es: Determinar la calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del C.P de Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021.

Este cuestionario es aplicado por la Bachiller Sandra Evelin Alegría Córdova, estudiante de odontología de la Universidad Norbert Wiener, para la obtención del título de Cirujano Dentista.

Es de suma importancia contar con sus respuestas ya que eso permitirá saber con determinación la calidad de atención odontológica que recibe en el hospital Hugo Pesce Pescetto.

Para participar usted ha sido seleccionado por azar (como en un sorteo), para garantizar una representación de todas las personas que son objetivo del estudio, por ello, son muy importantes sus respuestas. Esta encuesta le llevará completarla alrededor de 15 minutos. Además de la encuesta, se le está alcanzando otro documento (**CONSENTIMIENTO INFORMADO**) en el cual usted debe plasmar su aceptación de participar en el estudio.

Esta encuesta es completamente **VOLUNTARIA** y **CONFIDENCIAL**. Sus datos se colocarán en un registro **ANÓNIMO**. Toda la información que usted manifieste en el cuestionario se encuentra protegida por la Ley N° 29733 ("Ley de Protección de Datos Personales").

Agradezco anticipadamente su participación.

Ante cualquier consulta, puede comunicarse con: [alegriassandra00@gmail.com](mailto:alegriassandra00@gmail.com) / 9933665794

**UNIVERSIDAD NORBERT WIENER**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA**

**INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR LA ENCUESTA**

Este cuestionario consta de preguntas sobre sus datos básicos (nombre, edad, etc.) y 22 preguntas sobre el estudio en sí. Por favor, lea con paciencia cada una de ellas y tómese el tiempo para contestarlas todas (**ES IMPORTANTE QUE CONTESTE TODAS LAS PREGUNTAS**).

Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una X la alternativa que mejor representa su respuesta.

Ante una duda, puede consultarla con el encuestador (la persona quien le entregó el cuestionario).

**RECUERDE: NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS, SÓLO INTERESA SU OPINIÓN.**

**"CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA RECIBIDA, EN LOS POBLADORES DEL C.P DE POCHCCOTA QUE ACUDEN AL HOSPITAL HUGO PESCE PESCKETO DE ANDAHUAYLAS – APURIMAC 2021".**

**CUESTIONARIO**

A continuación, encontrará una serie de preguntas las cuales están relacionadas a la "CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA RECIBIDA, EN LOS POBLADORES DEL C.P DE POCHCCOTA QUE ACUDEN AL HOSPITAL HUGO PESCE PESCKETO DE ANDAHUAYLAS – APURIMAC 2021", le recomendamos contestar a partir de la primera impresión, sin detenerse mucho en una pregunta. Marcar con una (X), la alternativa que crea conveniente, no deje ninguna pregunta sin responder.

**I. DATOS GENERALES**

1. **Sexo:** A. Masculino

B. Femenino

2. **Edad:** A. 18 a 23 años

B. 24 a 29 años

C. 30 a 34 años

D. 35 a 40 años

E. 41 a 45 años

F. 46 a 50 años

G. 51 a 55 años

H. 55 a 65 años

3. **Grado de instrucción:** A: Analfabético

B: Primaria

C: Secundaria

D: Superior

## II. DIMENSIONES

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

**1) El equipo de hospital utiliza un lenguaje adecuado para realizar la atención.**

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

**2) El hospital cuenta con instalaciones físicas, como consultorios cómodos y agradables del servicio que esperaba recibir.**

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

**3) La información sobre salud dental entregada por el equipo de hospital es clara y sin tecnicismos**

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

**4) Hospital tiene herramientas, manuales o audiovisuales modernas de apoyo para explicar sus tratamientos dentales**

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

**5) Hospital cumple con terminar un tratamiento dental en la fecha estipulada**

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

**6) Hospital le informa detalladamente de todo tratamiento dental que se le realizará**

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

**7) Hospital habitualmente realiza muy bien sus tratamientos dentales**

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

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

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

**9) Todo el equipo de hospital le entrega una atención oportuna y eficiente**

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

**10) El sistema de atención de hospital está hecho para entregarle un buen servicio**

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

**11) En hospital cumple oportunamente con sus demandas de atención**

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

**12) El equipo de hospital le entrega información, diagnósticos y resuelve sus dudas de tratamiento dentales en sus siguientes citas**

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

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

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

**14) El equipo de hospital está siempre dispuesto a ayudarlo**

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

**15) El equipo de hospital está siempre dispuesto a ayudar a todos sus pacientes**

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

**16) El comportamiento del equipo de hospital le transmite a usted confianza**

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

**17) Usted se siente seguro en el momento de ser atendido en algún consultorio del hospital**

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

**18) El equipo del hospital es amable con usted**

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

**19) El equipo de hospital muestra conocimientos y destrezas para entregarle una buena atención**

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

**20) El equipo del hospital tiene la misma calidad de atención todo el tiempo**

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

**21) El equipo de hospital tiene una estrecha relación con sus pacientes Servicio que esperaba recibir**

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

**22) Usted puede expresar su conformidad o disconformidad en relación a la atención recibida en hospital**

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

SE GARANTIZA EL ANONIMATO DEL CUESTIONARIO QUE SOLO SERA UTILIZADA CON FINES DEL PRESENTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN. MUCHAS GRACIAS.





## REVALIDACION DE INSTRUMENTO

### I. DATOS GENERALES

- 1.1 **Apellidos y Nombres del Experto:** Mg. Efraín Rodas Guizado  
 1.2 **Cargo e Institución donde labora:** Docente Universitario UNAJMA  
 1.3 **Nombre del Instrumento motivo de evaluación:** Cuestionario  
 1.4 **Autor(es) del Instrumento:** Bachiller en Odontología Alegría Córdova, Sandra Evelin.  
 1.5 **Título de la investigación:** "CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA RECIBIDA, EN LOS POBLADORES DEL C.P. DE POCHOCOTA QUE ACUDEN AL HOSPITAL HUGO PESCE PESCE TITO DE ANDAHUAYLAS – APURÍMAC 2021".

### II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

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

Coeficiente de Validez =  $(1 \times A) + (2 \times B) + (3 \times C) + (4 \times D) + (5 \times E) = 0.9$  (APROBADO)

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

Categoría		Intervalo
Desaprobado	<input type="radio"/>	[0,00 – 0,60]
Observado	<input type="radio"/>	<0,60 – 0,70]
Aprobado	X <input checked="" type="radio"/>	<0,70 – 1,00]

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

\_\_\_\_\_ Aplicable \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Lima, 12 de Mayo del 2021

 UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSE MARIA ARGUEDAS  
*Efrain Rodas Guizado*  
Mg. Efrain Rodas Guizado  
DOCENTE

Firma y sello



**REVALIDACION DE INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y Nombre del Experto: Abad Villacruz Cesar Humberto
- 1.2 Cargo e institución donde labora: C.D / Esp.en Rehabilitación Oral – Implantología
- 1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- 1.4 Autor(es) del Instrumento: Bachiller en Odontología Alegría Córdova, Sandra Evelyn
- 1.5 Título de la investigación: "CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA RECIBIDA, EN LOS POBLADORES DEL C.P DE POCHOCOTA QUE ACUDEN AL HOSPITAL RUGO PESCE PESCECETO DE ANDAHUAYLAS – APURIMAC 2021".

**II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN**

	CRITERIOS	Deficiente 1	Baja 2	Regular 3	Buena 4	Muy buena 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad en sus ítems.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del desarrollo de capacidades cognitivas.				X	
7. CONSISTENCIA	Alineado a los objetivos de la investigación y metodología.				X	
8. CUMBIENCIA	Entre los ítems, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado al tipo de investigación.					X

<b>CANTIDAD TOTAL DE MARCAS</b> <small>(marque el conteo en cada una de las categorías de la escala)</small>					
	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>

Coefficiente de Validez =  $\frac{(1x A) + (2x B) + (3x C) + (4x D) + (5x E)}{50} = 0,8$  (APROBADO)

50

III. CALIFICACIÓN GLOBAL. [Ubique el coeficiente de validez obtenido en el ítem respectivo y marque con un **ese** en el círculo asociado]

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

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento de medida está acorde a la realidad situacional de donde se desea aplicar y cumple los criterios básicos para la recolección de datos. Considerar aplicar la encuesta de manera virtual adaptándose al contexto covid19.

Lima, 14 de Mayo del 2021

*Cesar Abad Villacrez*

Dr. Esp. Cesar Humberto Abad Villacrez  
COP 17735 | RNE 1887



## REVALIDACION DE INSTRUMENTO

### I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Haydee Giovanna Lujan Larreategui.  
 1.1 Cargo e Institución donde labora: Cirujano Dentista Exp. en Rehabilitación Oral – Implantología  
 1.1 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario  
 1.4 Autor(es) del instrumento: Bachiller en Odontología Alegria Córdova, Sandra Evelin  
 1.6 Título de la investigación: CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA RECIBIDA, EN LOS POBLADORES DE POCHICOTA QUE ACUDEN AL HOSPITAL HUGO PESCE PESCEETTO DE ANDAHUAYLAS – APURIMAC 2021\*.



### II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

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

Coefficiente de Validez =  $(1 \times A) + (2 \times B) + (3 \times C) + (4 \times D) + (5 \times E) = 0,94$  (APROBADO)

50

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

Categoría	Intervalo
Desaprobado	<input type="radio"/> [0,00 – 0,60]
Observado	<input type="radio"/> <0,60 – 0,70]
Aprobado	<input checked="" type="radio"/> <0,70 – 1,00]

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Lima ,13 de Mayo del 2021

  
Firma y sello  
Alfredo G. Lario Larreal de Solmanes  
CIRILIANO GONZALEZ  
EPIC DE REGULACION DEL MERCADO  
C.O.F. ISH RUC: 40

Firma y sello



REVALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellido y Nombre del Experto: Mg CD Esp Enna Lucía Garavito Chang  
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen  
 1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario  
 1.4 Autor(es) del instrumento: Bachiller en Odontología Alegría Córdoba, Sandra Evelin.  
 1.6 Título de la investigación: "CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA RECIBIDA, EN LOS POBLADORES DE POCOCOTA QUE ACUDEN AL HOSPITAL HUGO PESCE PESCHETTO DE ANDAHUAYLAS - APURÍMAC 2021".

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

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

Coefficiente de Validez =  $(1x1) + (2x2) + (3x3) + (4x4) + (5x5) = 0.88$  (APROBADO)

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

Categoría		Intervalo
Desaprobado	<input type="radio"/>	[0,00 – 0,60]
Observado	<input type="radio"/>	<0,60 – 0,70]
Aprobado	X <input checked="" type="radio"/>	<0,70 – 1,00]

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

---

---

Lima 12 de Mayo del 2021



.....  
Firma y sello





REVALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombre del Experto: Mg. CD. Evaristo Quispe Pamela
- 1.2 Cargo e institución donde labora: Docente de la Universidad Norbert Wiener
- 1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- 1.4 Autor(es) del instrumento: Bachiller en Odontología Alegría Córdoba, Sandra Evelyn
- 1.5 Título de la investigación: "CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA RECIBIDA, EN LOS POBLADORES DE POCHCOTTA QUE ACUDEN AL HOSPITAL HUGO PESCE PESCEITTO DE ANDAHUAYLAS – APURIMAC 2021".



II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

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

Coefficiente de Validez =  $(3x A) + (2x B) + (3x C) + (4x D) + (5x E) = 0.98$  (APROBADO)

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

Categoría	Intervalo
Desaprobado <input type="radio"/>	[0,00 – 0,60]
Observado <input type="radio"/>	<0,60 – 0,70]
Aprobado X <input checked="" type="radio"/>	<0,70 – 1,00]

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

---

---

Lima 12 de Mayo del 2021



Firma y sello

#### ANEXO N° 4

**Confiabilidad del cuestionario sobre Calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del C.P. de Pochcota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas –Apurímac 2021.**

#### Confiabilidad del Instrumento

La confiabilidad es una cualidad de un instrumento de medición, que permite obtener los mismos resultados al aplicar una o más veces al mismo grupo en diferentes periodos de tiempo. Por tal motivo el instrumento a aplicar debe ser **Consistente**: los resultados no deben de variar, aun cuando sea aplicable en diferentes momentos. **Predecible**: porque la precisión y certeza del instrumento hace suponer las características de los resultados. **Objetiva**: porque los resultados obtenidos se ajustan a la realidad a la cual corresponden las variables en estudio (Carrasco, 2013).

*Tabla 01: Valores de los Niveles de Validez*

<b>Valores</b>	<b>Niveles de validez</b>
91-100	Excelente
81-90	Muy Bueno
71-80	Bueno
61-70	Regular
51-60	Deficiente

*Fuente: Cabanillas (2004, p.76)*

Tabla 02

*Resultados Estadísticas de fiabilidad del Cuestionario de Evaluación de calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del C.P de Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas Apurímac 2021. Según SPSS 25.0*

<b>Estadísticas de Fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.951	22

*Fuente: Reporte SPS 25.0*

En conclusión, el Instrumento tiene una **fiabilidad del 0.951** lo cual indica una fiabilidad excelente.

## ANEXO N° 5

### Aprobación del Comité de Ética



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA  
INVESTIGACIÓN

Lima, 23 de agosto de 2021

Investigador(a):  
**Sandra Evelin Alegría Córdova**  
Exp. N° 906-2021

Cordiales saludos, en conformidad con el proyecto presentado al Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, titulado: "Calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del C.P de Pochecota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021", el cual tiene como investigador principal a **Sandra Evelin Alegría Córdova**.

Al respecto se informa lo siguiente:

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

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

Sin otro particular, quedo de Ud.,

Atentamente



Yenny Marisol Bellido Fuentes  
Presidenta del CIEI- UPNW

## ANEXO N° 6

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Anexo N°  
CONSENTIMIENTO INFORMADO  
UNIVERSIDAD NORBERT WIENER

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA

**\*CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA RECIBIDA, EN LOS POBLADORES DEL C.P. DE POCHCCOTA QUE ACUDEN AL HOSPITAL HUGO PESCE PESCKETO DE ANDAHUAYLAS – APURIMAC 2021\*.**

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es conducido (a) por: Sandra Esvell, Alegría Córdova estudiante de Odontología de la Universidad Norbert Wiener. El objetivo de este estudio es: Determinar la calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del C.P. de Pochccota que acuden al hospital de Andahuaylas – Apurímac 2021. La investigación consistirá en responder preguntas. Para contestar este cuestionario se tomarán en cuenta las puntuaciones de la escala de Likert (del 1 al 7), para definir el nivel de Expectativa y Satisfacción de forma tal que permitirá medir el nivel de actitud por cada una de las 5 dimensiones de la Escala SERVQUAL, a cada una de las 22 preguntas que se realizan a continuación. Marque con una (X), no deje ninguna pregunta sin responder. Siendo las puntuaciones como sigue:

1. Extremadamente malo, 2. Muy malo, 3. Malo, 4. Regular, 5. Bueno, 6. Muy bueno, 7. Extremadamente bueno. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria y anónima. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, de conformidad a lo establecido en la Ley N° 29733 ("Ley de Protección de Datos Personales"), y su Reglamento, Decreto Supremo N° 003-2013-JUS. Estos datos serán almacenados en la Base de Datos del investigador. Asimismo, usted puede modificar, actualizar o eliminar, según crea conveniente, sus datos en el momento que desee. Se garantiza la confidencialidad de los datos obtenidos.

Si tiene alguna duda sobre este estudio, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del estudio en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Usted no tendrá ningún gasto y también no recibirá retribución en dinero por haber participado del estudio. Los datos finales le serán comunicados al finalizar el estudio.

Desde ya le agradezco su participación.

Mediante el presente documento yo,..... Identificado(a) con DNI....., acepto participar voluntariamente en este estudio, conducido por Sandra Evelin Alegria Córdova, del cual he sido informado(a) el objetivo y los procedimientos. Además, acepto que mis Datos Personales sean tratados para el estudio, es decir, el investigador podrá realizar las acciones necesarias con estos (datos) para lograr los objetivos de la investigación.

Entiendo que una copia de este documento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

Firmo en señal de conformidad:

\_\_\_\_\_

DNI:.....

Fecha: .....

Investigador: Sandra Evelin Alegria Córdova

Teléfono celular:.....

**ANEXO N° 7**  
**SECUENCIA FOTOGRAFICA**

**Imagen 1**



**Plaza de armas de la Provincia de Andahuaylas –Apurímac.**



**Imagen 2**



**Centro Poblado Pohecota-Apurímac**

**Imagen 3**

**\* Bioseguridad**



**Imagen 4**

**\* Materiales para el procedimiento del estudio descriptivo**



**Imagen 5**

**Encuestas realizadas en el centro poblado Pochccota.**





<p>9) Todo el equipo de hospital le entrega una atención oportuna y eficiente</p> <p>Servicio que esperaba recibir</p> <p>1 2 3 4 5 6 7</p> <p>Servicio que recibió</p> <p>1 2 3 4 5 6 7</p> <p>10) El sistema de atención de hospital está hecho para entregarle un buen servicio</p> <p>Servicio que esperaba recibir</p> <p>1 2 3 4 5 6 7</p> <p>Servicio que recibió</p> <p>1 2 3 4 5 6 7</p> <p>11) En hospital cumple oportunamente con sus demandas de atención</p> <p>Servicio que esperaba recibir</p> <p>1 2 3 4 5 6 7</p> <p>Servicio que recibió</p> <p>1 2 3 4 5 6 7</p> <p>12) El equipo de hospital le entrega información, diagnósticos y resuelve sus dudas de tratamiento dentales en sus siguientes citas</p> <p>Servicio que esperaba recibir</p> <p>1 2 3 4 5 6 7</p> <p>Servicio que recibió</p> <p>1 2 3 4 5 6 7</p> <p>13) Las citas que le programan para su tratamiento dental según usted son suficientes</p> <p>Servicio que esperaba recibir</p> <p>1 2 3 4 5 6 7</p> <p>Servicio que recibió</p> <p>1 2 3 4 5 6 7</p> <p>14) El equipo de hospital está siempre dispuesto a ayudarle</p> <p>Servicio que esperaba recibir</p>	<p>1 2 3 4 5 6 7</p> <p>Servicio que recibió</p> <p>1 2 3 4 5 6 7</p> <p>15) El equipo de hospital está siempre dispuesto a ayudar a todos sus pacientes</p> <p>Servicio que esperaba recibir</p> <p>1 2 3 4 5 6 7</p> <p>Servicio que recibió</p> <p>1 2 3 4 5 6 7</p> <p>16) El comportamiento del equipo de hospital le transmite a usted confianza</p> <p>Servicio que esperaba recibir</p> <p>1 2 3 4 5 6 7</p> <p>Servicio que recibió</p> <p>1 2 3 4 5 6 7</p> <p>17) Usted se siente seguro en el momento de ser atendido en algún consultorio del hospital</p> <p>Servicio que esperaba recibir</p> <p>1 2 3 4 5 6 7</p> <p>Servicio que recibió</p> <p>1 2 3 4 5 6 7</p> <p>18) El equipo del hospital se amable con usted</p> <p>Servicio que esperaba recibir</p> <p>1 2 3 4 5 6 7</p> <p>Servicio que recibió</p> <p>1 2 3 4 5 6 7</p> <p>19) El equipo de hospital muestra conscientemente y destreza para entregarle una buena atención</p> <p>Servicio que esperaba recibir</p> <p>1 2 3 4 5 6 7</p> <p>Servicio que recibió</p> <p>1 2 3 4 5 6 7</p>
---	---

<p>20) El equipo del hospital tiene la misma calidad de atención todo el tiempo</p> <p>Servicio que esperaba recibir</p> <p>1 2 3 4 5 6 7</p> <p>Servicio que recibió</p> <p>1 2 3 4 5 6 7</p> <p>21) El equipo de hospital tiene una estrecha relación con sus pacientes</p> <p>Servicio que esperaba recibir</p> <p>1 2 3 4 5 6 7</p> <p>Servicio que recibió</p> <p>1 2 3 4 5 6 7</p> <p>22) Usted puede expresar su conformidad o disconformidad en relación a la atención recibida en hospital</p> <p>Servicio que esperaba recibir</p> <p>1 2 3 4 5 6 7</p> <p>Servicio que recibió</p> <p>1 2 3 4 5 6 7</p> <p>SE GARANTIZA EL ANONIMATO DEL CUESTIONARIO QUE SOLO SERA UTILIZADA CON FINES DEL PRESENTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN. MUCHAS GRACIAS.</p>	<p>ANEXO</p> <p>ESCALA DE LIKERT</p> <p>Para definir el nivel de Expectativa y Satisfacción se tomarán en cuenta las puntuaciones de la escala de Likert (del 1 al 7), de forma tal que permitirá medir el nivel de actitud por cada una de las 5 dimensiones de la Escala SERVQUAL, siendo las puntuaciones como sigue:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Extremadamente malo</li> <li>2. Muy malo</li> <li>3. Malo</li> <li>4. Regular</li> <li>5. Bueno</li> <li>6. Muy bueno</li> <li>7. Extremadamente bueno</li> </ol>
---	--

## Anexo 8

### SOLICITUD DE PRESENTACION PARA RECOLECTAR DATOS DE ESTUDIO DESCRIPTIVO



Andahuaylas, 19 de mayo del 2021

Solicito: AUTORIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DE PROYECTO  
DE TESIS EN EL CENTRO POBLADO DE POCHCCOTA

Sr Victor Felix Rojas Ccente .

Alcalde del Centro Poblado de Pochccota.

Presente. -

De mi mayor consideración:

Yo, Sandra Evelin Alegria Córdova estudiante de la Escuela Académico Profesional de Odontología de la Universidad Norbert Wiener, con código n°2010100750, solicito me permita recolectar datos en su Centro poblado como parte de mi proyecto de tesis para obtener el título de Cirujano Dentista "CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA RECIBIDA, EN LOS POBLADORES DEL C.P DE POCHCCOTA QUE ACUDEN AL HOSPITAL HUGO PESCE PESCKETTO DE ANDAHUAYLAS – APURIMAC 2021".

Cuyo objetivo general es: Determinar la calidad de servicio en la atención odontológica recibida, en los pobladores del C.P de Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021. La mencionada recolección de datos consiste en responder a 22 preguntas, referentes a la calidad de atención que reciben los pobladores del C.P de Pochccota que acuden al hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas- Apurímac 2021.

Adjunto: Autorización para aplicación de instrumento para recolectar datos para tesis de pregrado de Odontología.

Atentamente,

Sandra Evelin Alegria Córdova

## ANEXO N° 09

### CARTA DE ACEPTACION DEL MUNICIPIO DEL CENTRO POBLADO DE POCHCCOTA



MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO  
DE POCHCCOTA



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Andahuaylas 19 de Mayo del 2021.

Carta N° \_\_\_\_\_-2021-MCPDP-ANDAHUAYLAS

SEÑOR (A) : BACH.ALEGRIA CORDOVA SANDRA

ASUNTO : AUTORIZACION DE EJECUCION DE PROYECTO DE TESIS  
TITULADO "CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCION ODONTOLOGICA  
RECIBIDA, EN LOS POBLADORES DEL C.P DE POCHCCOTA QUE ACUDEN  
AL HOSPITAL HUGO PESCE PESCKETTO ANDAHUAYLAS APURIMAC 2021".

Me dirijo a usted, para saludarle cordialmente y en atención a la solicitud a mi despacho, esta municipalidad del centro poblado y a su vez este despacho, autoriza la ejecución de su plan de tesis Titulado "CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCION ODONTOLOGICA RECIBIDA, EN LOS POBLADORES DEL CENTRO POBLADO DE POCHCCOTA QUE ACUDEN AL HOSPITAL HUGO PESCE PESCKETTO DE ANDAHUAYLAS APURIMAC 2021" y el apoyo necesario que sea pertinente por usted. Lo que hago de su conocimiento y fines pertinentes.

Sin otro particular, sea propicio la oportunidad para expresarle mi consideración y estima.  
Atentamente.



