



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS  
DE LA SALUD

Calidad de servicio en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI “San  
Bartolomé”

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Rudy Yachas Taipe (ORCID: 0000-0002-7705-4352)

ASESOR:

Dr. Arturo Eduardo Melgar Begazo (ORCID: 0000-0002-1150-1519)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de los Servicios de la Salud

LIMA - PERÚ

2019

### Dedicatoria

A mis hijos Adriana y Sergio por su ternura, comprensión y amor, a mi esposa que con su paciencia y tiempo hizo posible la culminación del presente trabajo.

### **Agradecimiento**

A mi asesor Doc. Arturo Melgar Begazo por su orientación en la elaboración del presente trabajo.

A la gestión del HONADONAMI “San Bartolomé” por permitirme realizar la presente investigación.

El autor



**DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS**

EL / LA BACHILLER (ES): **YACHAS TAIBE, RUDY**

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud*, ha sustentado la tesis titulada:

**CALIDAD DE SERVICIO EN EL CONSULTORIO DE ODONTOPEDIATRÍA DEL HONADOMANI SAN BARTOLOMÉ**

Fecha: 28 de junio de 2019

Hora: 10:15 a.m.

**JURADOS:**

**PRESIDENTE:** Dr. Mitchell Alberto Alarcón Díaz

Firma: .....

**SECRETARIO:** Mg. Julio Bernabé Bernal Pacheco

Firma: .....

**VOCAL:** Dr. Arturo Eduardo Melgar Begazo

Firma: .....

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobar por mayoría* .....

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....  
.....  
.....

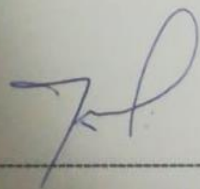
**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

### Declaratoria de Autenticidad

Yo, **Rudy Yachas Taipe** identificado con DNI **40197679**, estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo con la tesis titulada "Calidad de servicio en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé" presentado para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, abril del 2019



Rudy Yachas Taipe

DNI: 40197679

## Presentación

Estimados señores del Jurado evaluador:

Según el Reglamento de Elaboración y Sustentación de tesis del área de Posgrado de la Universidad César Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión de servicios de la salud, presentando el trabajo de investigación titulado: Calidad de servicio en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI “San Bartolomé”.

La calidad de servicio es una de las mayores preocupaciones de quienes tienen la responsabilidad de la prestación de los servicios de salud y una necesidad de quien requiere de estos servicios. El trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la calidad de servicio en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI Con un muestreo de 218 pacientes, que acuden al nosocomio, con un instrumento validado por un juicio de expertos en el área.

El trabajo en mención consta de: Capítulo I: Introducción, abarca el planteamiento del problema, formulación del problema, los objetivos, la justificación, trabajos nacionales e internacionales, teorías relacionadas al tema. Capítulo II: Diseño de la investigación, operacionalización de variables, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos y análisis de datos, aspectos éticos, Material y Método, incluye nivel, tipo y método, área de estudio, población, técnica e instrumento, plan de recolección de datos, plan de procesamiento, presentación, análisis e interpretación de datos y consideraciones éticas.

En el Capítulo III se muestran los resultados que la calidad de servicio del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI “San Bartolomé” el 64.4%, menciona que es bueno, el 33.64% opinan que es regular, y el 1,99% afirman que es mala, En el Capítulo IV se realiza la discusión, en el Capítulo V: Conclusiones y Capítulo VI: Recomendaciones. Finalmente se presenta las referencias y anexos.

En cumplimiento del Reglamento de Grados y títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

## Índice

CARÁTULA	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	lv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
RESUMEN	X
ABSTRACT	Xi
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática	2
1.2. Trabajos previos	4
1.3. Teorías relacionadas al tema	7
1.4. Formulación del problema	15
1.5. Justificación del estudio	15
1.6. Objetivos	17
II. MÉTODO	19
2.1. Diseño de investigación	20
2.2. Variables, operacionalización	21
2.3. Población y muestra	23
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	24
2.5. Métodos de análisis de datos	26
2.6. Aspectos éticos	26
III. RESULTADOS	27
IV. DISCUSIÓN	34
V. CONCLUSIONES	36
VI. RECOMENDACIONES	38
VIII. REFERENCIAS	40
ANEXOS	44
. Instrumentos	45
. Matriz de consistencia	49
. Validez de los instrumentos	50
. carta de aprobación de proyecto	52
. Turnitin	60
. Tablas	64

## Índice de tablas

Tabla 1	<i>Operacionalización de variables : Variable Calidad de Atención</i>	22
Tabla 2	<i>Distribución de frecuencia y porcentaje de la variable Calidad de Servicio</i>	28
Tabla 3	<i>Distribución de la frecuencia y porcentaje de la dimensión elementos tangibles</i>	29
Tabla 4	<i>Distribución de la frecuencia y porcentaje de la dimensión fiabilidad</i>	30
Tabla 5	<i>Distribución de la frecuencia y porcentaje de la dimensión capacidad de respuesta</i>	31
Tabla 6	<i>Distribución de la frecuencia y porcentaje de la dimensión seguridad</i>	32
Tabla 7	<i>Distribución de la frecuencia y porcentaje de la dimensión empatía</i>	33



## Índice de figuras

Figura 1	<i>Diseño de la investigación</i>	21
Figura 2	<i>Calidad de servicio</i>	28
Figura 3	<i>Calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles</i>	29
Figura 4	<i>Calidad de servicio en su dimensión fiabilidad</i>	30
Figura 5	<i>Calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta</i>	31
Figura 6	<i>Calidad de servicio en su dimensión seguridad</i>	32
Figura 7	<i>Calidad de servicio en su dimensión empatía</i>	33

## Resumen

En la presente investigación titulada Calidad de servicio en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI “San Bartolomé”. Teniendo como antecedentes: La calidad de la atención en los servicios de salud interpreta que es un ítem de dialogo académico al presentarse varios puntos para su medición, su significancia es elevada por la alta demanda en salud de nuestro país que cuenta con un ministerio de salud y tiene como política el brindar un servicio de calidad para garantizar la calidad de vida de los compatriotas; por esta razón se realizó esta investigación. Teniendo como Finalidad: conocer la calidad de servicio que se da en el consultorio de Odontopediatría del usuario con respecto a la atención brindada en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI “San Bartolomé”. La muestra fue de 218 encuestados el instrumento que se utilizó fue un cuestionario de 26 preguntas cerradas de tipo Likert bajo la Metodología: SERVQUAL que consta de cinco dimensiones que son tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, que fue adaptada para el recojo de datos.

Los resultados: que se obtuvieron en las cinco dimensiones fueron de regular a bueno donde existe satisfacción de parte de los usuarios del consultorio dando una propuesta de continuar y afianzar con el proceso de atención al paciente con calidades y la realización de nuevos proyectos de investigación en servicios del mismo nosocomio.

**Palabras clave:** Calidad de servicio, SERVQUAL satisfacción al usuario.

## ABSTRACT

In the present investigation entitled Quality of service in the pediatric dentistry office of HONADOMANI "San Bartolomé". Having as background: The quality of the attention in the health services interprets that it is an academic dialogue item when presenting several points for its measurement, its significance is high due to the high demand in health of our country that has a ministry of health and its policy is to provide a quality service to guarantee the quality of life of our compatriots; for this reason, this investigation was carried out. Having as Purpose: to know the quality of service that occurs in the user's pediatric dentistry office with respect to the care provided in the pediatric dentistry office of HONADOMANI "San Bartolomé". The sample was of 218 respondents. The instrument that was used was a questionnaire of 26 closed questions of Likert type under the Methodology: SERVQUAL that consists of five dimensions that are tangibility, reliability, responsiveness, security and empathy, which was adapted for the data collection.

The results: that were obtained in the five dimensions were from regular to good where there is satisfaction from the users of the office giving a proposal to continue and strengthen the process of patient care with qualities and the realization of new research projects in services of the same hospital.

**Keywords:** quality of service, dimensions of quality of service.

# **I. Introducción**

## 1.1. Realidad problemática

Ochoa, (2018) describe la situación actual de salud de las Américas, refieren características diferentes para cada país, recopilaron datos del Organismo Panamericano de la Salud y la OMS, es así que hablando de prestación de salud, América muestra un elevado porcentaje de vacunación de Difteria, Tetanos y Polio en niños menores de 1 año con 91%, y de atención de mujeres gestantes el 88,3% reciben cuatro o más atenciones prenatales por personal capacitado. Cuba y Estados Unidos presentan los gastos públicos en salud más altos como porcentaje de su PIB, Venezuela y Haití presentan los más bajos. En Venezuela y Guatemala se realizan los mayores gastos de bolsillo en salud de la Región. Acerca de la edad media por ejemplo en Guatemala, Haití y Honduras la edad media de la población está entre 22 y 24 años; en Islas Vírgenes EUA, Martinique y Bermuda la edad media es el doble, entre 43 y 46 años. La esperanza de vida en Canadá es de 82,5 años y en Haití de 63,6 años. Así mismo en Canadá, solo 7 mujeres gestantes fallecen cada 100.000 nacidos vivos, y en Haití mueren 359, con lo que respecta a mortalidad infantil en la isla caribeña Monserrat casi se reportan fallecimientos de niños de 05 años; Haití reporta 59 de cada 1.000 nacidos vivos mueren. Las enfermedades que más afectan son el dengue y la lepra en Brasil, la malaria en Brasil y Venezuela, y el cólera y la tuberculosis en Haití. La mortalidad por enfermedades no transmisibles es más alta en los países del Caribe No-Latino que en América Latina y el Caribe, 601 vs. 474 muertes por cada 100.000 habitantes, La mortalidad por cáncer de mama es 3 veces más alta en Uruguay que en Guatemala, y por cáncer de próstata es 3 veces más alta en Guyana que en Canadá.

Gilmore, (1996) En Perú, el año 2018, la asociación Contribuyentes de Respeto, realizaron una investigación, reuniendo y comparando los datos del MINSA, Essalud, la OMS y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, priorizan en su investigación que la mala gestión y la falta de inversión conllevan a una ineficiencia de los servicios de salud, y a su vez afectan la salud y economía de los peruanos. Perú uno de los países que cuenta con menor cantidad de médicos, y son tres veces más el número de personal administrativo con el que se cuenta, lo opuesto que sucede por Canadá, que tiene 16 médicos por un operario administrativo, a su vez Uruguay 5 médicos, Paraguay con 3 y Costa Rica con 8 médicos por cada administrativo. También las escasas camas de hospitalización, también se manifiesta como problema de salud 16 por cada 10000 habitantes, siendo por ejemplo en

Brasil, 24 camas por cada 10000 habitantes, y se agrega otro problema como el lapso de expectativa para conseguir una cita o ser atendido en un establecimiento de salud, del sector público. Según refiere el Ministerio de Salud como visión integral y oficial “en el 2020, los peruanos disfrutaran de salud rebotante, sea mental física y social, como excelente respuesta del Estado, cimentada en los principios de universalidad, equidad, solidaridad y de una activa implicancia vecinal”, sea en el sector público o privado. Pero ya en el año 2018, esta visión no es muy alentadora, la documentación muestra que en Perú hay 16 literas por cada 10 mil poblador en los nosocomios de salud. Guillermo Alva , profesro experto de Balance Scorecard, que es una instrumento para el planeamiento y gestión de las comañias en salud, resalta la percepcion de salud en el Perú "comenzaria diciendo que hay múltiples figuras y el mayor obstaculo es que estos no dialogan en el mismo idioma. No producen en grupo para el resultado de objetivos comunes, que vienen a desarrollar los indicadores en salud. Hay, una carencia gobal de procesos en la mayoría de compañías de salud", asimismo refiere que, sin estos transformacion, es utópico discutir de calidad, de perfeccionamiento continuo, eficacia de costos, productividad, entre distintos factores. Además, aún falta fortalecer aspectos más universales; cono el PBI. En el Perú solo se destina un 5,5 % al area de salud, a diferencia de Bolivia y Chile, la cifra es superior al 6,3 % y 7,8 %, respectivamente. Para terminar, el documento de EsSalud, titulado El regimen de salud en el Perú: coyuntura actual e y metodos para disponer la expansión de la cobertura contributiva, sugerir aditamientos fundamentales: la cuota en salud, en particular del público, es muy minusculo, la cuota que proviene de las familias es elevado. Está asignado primordialmente a medicinas y prestaciones de evaluaciones, los recursos humanos parecen escasos, los haberes de recursos relacionan grandes brechas regionales, la cobertura de seguros de salud se elevo en los últimos años, pero solo la parte privada. Ante esta situación, se solicitan profesionales capaces de confeccionar la planificación tactica de operaciones que favorezca al área de salud, tanto en el área privado como público. Es indispensable instalar en práctica un conjunto de instrumentos y metodos que encaminen los planes en el rumbo al éxito. Así, dirigir a pequeños grupos que puede cambiar la salud en el Perú en general.

Las instituciones de salud pública como lo es el HONADOMANI SB considera así el compromiso de constituir mecanismos que favorezcan el peritaje de servicio con la finalidad de certificar la realidad y la eficacia en la administración de salud con disposición

En tal sentido la actual indagación tiene como objetivo precisar el nivel de calidad de prestación de salud que se brinda en la consulta del Odontopediatría desde el panorama del sagrado del beneficiario, conociendo así una miscelánea de juicios y conductas, coparticipe asociados con el cuidado recibido.

El interés de este estudio de investigación, se basa en la exigencia de tener conocimiento sobre el nivel de calidad por la percepción que los padres tienen de los servicios prestados, ya que se encuentra ausentes estándares y patrones para evaluar la calidad; es así la importancia de contar con estos y que se encuentren vinculados con las dimensiones de calidad de servicio como: empatía, seguridad, capacidad en respuesta, elementos tangibles y fiabilidad los cuales van centrando su atención en los procesos y estrategias.

Finalmente proponer mejoras sustanciales en la calidad de servicio en la consulta de Odontopediatría del HONADOAMANI “San Bartolomé”.

## **1.2. Trabajos previos**

En esta investigación, se tomó en cuenta las siguientes investigaciones internacionales como nacionales:

### **1.2.1 Trabajos Previos Internacionales**

Maggi, (2018) en su investigación, *Evaluación de calidad del servicio en relación con la satisfacción de usuarios del servicio de emergencia pediátrica, Hospital General el Milagro*, tuvo como finalidad conocer su evaluación de la cuota en satisfacción del paciente con base a su atención y calidad recibida de los servicios de emergencia; uso el método de la encuesta SERVQUAL de 21 preguntas, abarca las 05 dimensiones en calidad de servicio como son la empatía, tangibilidad, capacidad en respuesta, fiabilidad y seguridad. Este estudio utilizó un diseño analítico deductivo, corte transversal, enfoque cuantitativo, la muestra fue 357 tutores de los menores. Se concluyó, que es necesario realizar manejo interno en las instituciones prestadoras de salud públicos para que el servicio brindado sea excelente; modificar su modo de pensar como organización y enfocarla a que el usuario se sienta satisfecho.

Zambrano, (2017) describe, *Grado de calidad de atención que recibe el enfermo en relación al terapeuta físico del Hospital Pablo A. Suarez diciembre 2016*, su interés fue diagnosticar el valor de complacencia de los enfermos que son atendidos en dicho nosocomio; dicho método de estudio fue descriptivo transversal. La muestra permaneció establecida por 99 enfermos, la herramienta utilizada fue una indagación de satisfacción que fue modificada y aprovechado en el área de rehabilitación, está constituida por 14 interrogantes cerradas las conclusiones muestran que los enfermos expresan un grado de satisfacción elevado con un vínculo al cuidado que obtienen del terapeuta físico.

Mongui, (2015), en su trabajo *Percepción de calidad de atención médica en pobladores con discapacidad motora y físico que asiste a la organización A.P.R.I.L.P*, donde realizó su trabajo observacional de prototipo descriptivo y de corte transversal con un planteamiento Cuantitativo empleando variables Cualitativas y Cuantitativas (años). Teniendo un universo conformado por 110 individuos con discapacidad motora y físico que se congregan a la organización A.P.R.I.L.P. utilizando una encuesta con 30 preguntas cerradas concluyendo, ausencia de confianza, y restricción en la aproximación para la observación médica, colocando en peligro la confianza del enfermo alterando el ritmo del procedimiento en la atención médica.

Saturno y Martinez, (2017), en su artículo *Implementación de guías de calidad de atención en los hospitales públicos de nivel tres en México*, tiene como finalidad, escoger, guiar y complementar un conjunto de indicadores para nosocomios públicos de tercer nivel, mediante un trabajo cuali-cuantitativo en 4 fases: reconocimiento de indicadores utilizados universalmente; clasificación con la importancia por utilidad, factibilidad y confiabilidad. Ejecuto un trabajo sugerente de los último tres meses del año 2014, supervisado por 03 expertos externos e imparcial y un experto familiar. Se cogieron por completo las cantidades del periodo para indicadores fundamentados en apuntes electrónicos, arribando a un final que No se pudo evaluar de manera cercana los 08 pilares priorizados de un conglomerado aprovechado universalmente, a pesar que se encuentran orígenes de referencias indispensables para su elaboración.

Boza, (2016), en el trabajo de investigación, *Percepción de calidad que tienen los beneficiarios hacia la atención que ofrece la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz, en el periodo de febrero y marzo del 2016*, teniendo la



finalidad, de considerar la apreciación de la cualidad que tenían los padres de niños hospitalizados en la UCI-HNN teniendo una investigación tipo cuantitativo-descriptiva con una muestra de 176 padres y madres encargados legalmente utilizando un instrumento certificado científicamente y empleado en el Reino Unido, terminaron con gran expectativa los progenitores en concordancia con el cuidado en salud de la UCI-HNN.

Fariño, Cercado, y Vera, (2018), en el artículo titulado *Satisfacción del usuario y la cualidad de atención que se ofrece en las entidades operativas de cuidado primaria de salud*, tiene un planteamiento cuantitativo, de tipo no experimental transversal-descriptivo, contando con una muestra de 384 el instrumento fue la encuesta por medio de un cuestionario llegando a una conclusión que la cualidad del servicio es igual que la variable satisfacción del consumidor.

### **1.2.2 Trabajos Nacionales Previos**

Lizana, Piscocoya, y Quichiz, (2018), en el trabajo *Calidad de atención que brinda el experto de enfermería en la asistencia de emergencia de un nosocomio de Lima – Perú 2018*, pretenden resolver la cualidad de Atención ofrecida por el licenciado de enfermería del departamento de observación del servicio de emergencia; con una búsqueda de prototipo descriptivo y corte transversal cuya urbe: comprendida de 120 pacientes utilizando un cuestionario modificado.

Manrique y Manrique, (2018), en el artículo *Cualidad técnica percibida del departamento de operatoria dental en una clínica odontológica docente*, su objetivo es valorar la cualidad técnica de los procedimientos ejecutados por los odontólogos y la cualidad notada por los pacientes con una muestra de 216 pacientes, elaboró un instrumento ad-hoc que fue modificado y acondicionado de la “Guía técnica para la valoración de la complacencia del beneficiario en los nosocomios de Salud y los servicios Médicos de Apoyo” del MINSA de forma aleatoria llegando a una conclusión que la cualidad notada por el usuario es negativa o neutral, sin embargo, la conclusión de la cualidad técnica de los procedimientos explican que se encuentran muy adheridos a los protocolos de cuidado.

Messarina (2016), describe en su investigación, *Cualidad de cuidado del personal de salud y complacencia del enfermo en el área de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad de Trujillo 2015*, su finalidad es definir el crédito de la calidad de la atención que ofrece el experto en para complacencia del enfermo, mediante un trabajo de planteamiento cuantitativo no experimental de planteamiento descriptivo correlacional, de corte transversal, con una población de 224 enfermos concluyendo que la calidad de atención que brinda el experto en salud interviene en la complacencia del enfermo.

Ruiz, (2016), en su investigación que lleva como nombre *Cualidad de atención al usuario y el nivel de complacencia del paciente externo del Hospital ESSALUD II*, se planteó entender el vínculo que existe de por medio con la calidad de los procesos de interés al usuario y el nivel de complacencia del consumidor que acudía al nosocomio Es salud 2 de Tarapoto, teniendo como procedimiento no experimental, descriptivo correlacional, beneficiándose con una muestrario de 377 consumidores, aplicando un instrumento y arribando a una conclusión que se halla un vínculo directo y característico entre la calidad de atención y la complacencia del consumidor.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **Calidad**

Estrada, (2007) menciona que la calidad abarca varios aspectos desde los objetos intangibles hasta lo tangible, es así que algunos autores tienen en cuenta que:

La calidad o eficacia en los entes no solo se refiere a elaborar un producto en ofrecer una prestación acorde con el valor, en la actualidad la calidad hace alusión a concebir productos y mejores asistencias, y que estas sean más competitivas. Siendo, la calidad de atención un aspecto de salud, porque está en juego la vida de seres humanos, y esta debe ser regulada por alguna entidad superior para su mejor funcionamiento, ya que sería de gran importancia para que los usuarios del establecimiento de salud se sientan complacidos con el servicio, y no tengan ninguna desconfianza en asistir al establecimiento de salud más contiguo.

## **Teoría de la variable Calidad de atención**

Numpaqué, Rocha, y Anderson, (2016), cita que la calidad en la atención se asocia con la calidad de las regulaciones y protocolos de salud, también tiene que ver con la efectividad, esto pretende mencionar que la calidad es técnica cuando compromete el servicio pertinente, eficaz y fiable se observa en el momento que son apropiadas las circunstancias tangibles y moral, incorporando capacidad natural, entorno, avances tecnológicos y crecimiento en gestión de establecimientos de sanidad.

Real Academia Española, (2014), determina la calidad como un conglomerado de pertenencias inseparable a algo, que autorizó a considerar su valoración. Acondicionamiento de un resultado o prestación a peculiaridades específicas.

Donabedian, (2000), menciona que calidad de protección a llegado a ser tradicional y se expresaba de la subsecuente forma: "Calidad de atención es la que demora que pueda facilitar al consumidor el sumo confort, posteriormente de calcular el recuento de dividendos y descuidos que pueden continuar el procedimiento en todas sus piezas".

La ley ISO 9001:2015 es el principio de las entidades de gestión de calidad SGC, es una ley universal que se concentra en las piezas importantes de gestión de servicio y una compañía por obligación enumera en su plan real, proporcionando tutelar y enriquecer la calidad de prestación.

Los consumidores prefieren el agente con documentación los cuales garantizan y son de predilección por el consumidor base SGC - Sistema de Gestión de la Calidad.

Estrada, (2007), La calidad o eficiencia en las empresas es instar un resultado en brindar una prestación encaminada con costos reales, se encuentra en boga la calidad mencionando instituir resultados y prestaciones elevadas con mayores retos siendo indispensable la calidad de servicio en el sector sanidad. Se encuentra en incertidumbre la salud del individuo y esta permanece con una reglamentación dada por un ente superior, monitorizando la actividad que es de envergadura y beneplácito del enfermo afianzando a la aceptación por la prestación presentando mínima desconfianza al dirigirse a un consultorio de sanidad inmediato.

Rondon (2010), discutir de cualidad al modelo de cuidado emitido por los establecimientos de sanidad propinado a los enfermos ofreciendo el cuidado con esmero con equidad posibilitando reflejar los varios horizontes que se encuentran en la prestación. Orientado en la clase de atención que los profesionales dedican a los enfermos, transmitiendo la cualidad de servicio y menciona a la calidad de enfermeros con a que está constituido el nosocomio. El investigador señala la significancia alcanzada integro a los productos del cuidado que requiere a salud planteando los mínimos peligros meditando con el entorno sociocultural en el cual se concede la prestación teniendo la envergadura de investigar y obtener el supremo provecho con mínimo precio.

### **Teoría variable calidad de servicio**

Parasuraman y Berry, (2013), indica que la cualidad de un servicio se mide al nivel que el usuario interactúa con la institución, además determinaron tres dimensiones de calidad como son la calidad física; tiene referencia a la infraestructura, la calidad corporativa que hace hincapié a la interacción de los empleados institución y los usuarios del mismo.

Ministerio De salud, (2016), define la cualidad de atención en la ley Técnica de Auditoria de Cualidad de Atención en Salud N.T. N°029 – Ministerio de Salud como la situación deseable en salud que se logra, por el contrario, con ciertas características que se encuentran en tres dimensiones: humana, técnica y entorno además de cumplir estándares de calidad respetando los derechos de los pacientes.

El perfeccionamiento de la cualidad de atención se requiere de herramientas contenidas en normas técnicas que pueda monitorizar el ex ante y ex post el comportamiento no solamente basado en la respuesta a definiciones teóricas si no en la misma actividad asistencial y que finalmente permitan evaluar la calidad mediante una auditoria de la cualidad de servicio de salud, por ser un proceso sistemático de evaluación para cumplir con estándares de calidad por parte de los profesionales, usuarios de forma personalizada teniendo como fin la mejor atención de los centros de sanidad y los consultorios médicos de base. Según este reglamento tecnológico con la implementación de la auditoria se basa en:

- Realizar actividades evaluativas y de seguimiento de proceso en salud.
- Comparar la calidad observada con la esperada la misma que debe definirse en base a guías y normas técnicas.
- Proponer la implementación de recomendaciones para corregir los problemas detectados.

Beteta, (2017), Indico que el (SIS) realiza evaluaciones a la atención que reciben los asegurados en los hospitales, siendo supervisados y validados con la conclusión de modernizar la cualidad del servicio teniendo un balance por parte del (SIS) debe financiar y cuidar la cualidad del gasto, debido a que existen un total de 17 millones de personas afiliadas qué en su mayoría pertenecen a sectores en condición de pobreza.

### **Modelos de calidad de servicio**

Parasuraman y Berry, (2013) con el concepto calidad percibida, crearon una herramienta de evaluación de cualidad de servicio al que llamaron SERVQUAL que significa calidad de servicio este permite evaluar de manera separada tanto la posibilidad y apreciación que tienen los beneficiarios mediante 5 extensiones que son:

- **Extensión Objetos tangibles:** El aspecto de la infraestructura física, materiales de salud. Equipos y objetos afines.
- **Extensión Fiabilidad:** Aptitud para ejecutar el encargo de forma cuidadosa y fidedigno.
- **Extensión Capacidad de respuesta:** Orden y deseo para favorecer al beneficiario y otorgar una prestación activa.
- **Extensión Seguridad:** Confianza y credibilidad que se le da al paciente a través de los conocimientos y forma de atender.
- **Extensión Empatía:** Servicio especializado personal que brinda el establecimiento a sus usuarios.

### **Dimensiones variable calidad de servicio (SERVQUAL)**

Villaverde, (2012), recuerda los catorce ítems, el periodo de Deming, y sus noxas fugaces. Antecediendo a varios autores, tuvo un gran respeto y amor por la estadística. En la década del cincuenta, Deming adocrino la evaluación estadística japonesa de proceso. Dado su apropiada contribución y deliberada intervención a la manufactura japonesa, el Gremio de la

Ciencia y la ingeniería japonesa establece el galardón Deming en reconocimiento suyo. En 1980, el área metropolitana de la Sociedad Americana de Control de Calidad decreto el emblema Deming, siendo donada por los resultados obtenidos en técnicas estadísticas para aumentar la cualidad.

Deming trato de verificar su doctrina en la gerencia de la cualidad y la define así:

- Considerar un método. El conjunto precisa interpretar las pizas que forman el régimen en el que laboran y las múltiples relaciones presentes, una falla en una parte del régimen altera el éxito en otra parte del mismo.
- Intuición de la hipótesis estadística. Deming demanda al íntegro del personal familiarizarse con los sistemas estadísticos y lo use con efectividad.
- Hipótesis del conocimiento. Está relacionada con la eficiencia en el proyecto y su ejecución del mismo, para así delimitar que sirve y que no.
- Discernimiento en psicología. El incremento de la cualidad implica modificaciones en la conducta de los individuos, en sus valores y los comportamientos. Así, jefe y subordinado por igual requieren entender la motivación de la gente y como estos deseos pueden ser apercibidos para acrecentar la gerencia en cualidad.

Parasuraman y Berry, (2013), Hay casos que son válidos para entender que es la cualidad de atención y cuáles son sus partes. Estos casos a la vez son válidos para planear las herramientas de evaluación o temario, permitiendo al encargado del establecimiento de salud ejecutar una búsqueda periódica y de ser el acontecimiento, planear e iniciar operaciones disciplinarias que admitan desviaciones e incentivar su función.

- El modelo SERVQUAL fue publicado en 1988 por primera vez y ha tenido varias mejoras y evaluaciones desde entonces, lo cual ayuda a realizar la apreciación de cualidad en atención, enterarse de opiniones de los usuarios y cuál es su expectativa en el servicio.

- El SERVQUAL brinda información precisa de consideraciones del usuario sobre el servicio, opiniones y consejos de mejoras en determinados entes, impresiones de los empleados para con las expectativas y percepción del usuario; a la vez es una herramienta de superación y también para cotejar con otras instituciones.
- El modelo SERVQUAL cuenta con cinco dimensiones para evaluar la calidad de la atención.

## **Teoría De Las Dimensiones**

### **Dimensión Elemento Tangible**

Urriago, (2012) conocido por ser la parte “visibler que nota el paciente de las construcciones del nosocomio, los que participan activamente en la eficiente cuidado de los enfermos”.

- Aspecto físico del establecimiento: las instalaciones deben mostrar excelentes condiciones para que el usuario este seguro en el ambiente que lo rodea.
- Pulcritud del establecimientos y componentes físicos: El establecimiento igualmente debe mostrarse limpio y ordenado, pues demuestra una buena apariencia.
- Apariencia personal: De igual modo el personal profesional esta en la obligacion de contar con la atuendo requerido para su labor.
- Confort de las unidades dentales: El confort es un aspecto fundamental para los usuarios, pues se torna más placentero su estadia en el consultorio.

### **Dimensión fiabilidad**

Urriago, (2012) menciona que es la “conducta confiable y especifica que manifiesta el profesional, evidenciando ademas prestar un cuidado de forma apropiada y diligente. Teniendo en cuenta las siguientes particularidades”

- Pertinencia en la atención de urgencias: El personal tecnico y el odontopediatra deben tomar envergadura a los sucesos de urgencia, pues son las que requieren considerable apoyo.
- Continuidad y orden lógico en la atención: Se debe tener consideracion y ubicar convenientemente las atenciones de los usuarios sin modificar el ubicación ya instaurada.
- Disposcion en la determinacion de problemas de los pacientes: El odontopediatra debe mostrar disposicion en el usuario para resolver sus dolencias de salud.

- Meticulosidad en el apunte de información de los pacientes: Los datos del usuario debe estar siempre sistematizado teniendo de a la mano cuando se solicite facilitando su búsqueda.

### **Dimension Capacidad de respuesta**

Urriago, (2012) En este elemento menciona el personal tecnico y el odontopediatra deben mostrar “prontitud y calidad en la atención, puesto que al paciente se ofusca esperarlargos periodos de tiempo, por lo que reclaman una atención rápida”. Por lo que observan con sencillez las siguientes particularidades:

- Simplicidad en la gestion para la atención: El usuario debe quedar contento si las gestiones son sencillos, y que no demoren demasiado intervalo de tiempo.
- Existencia de un orden en la estipendio de las consultas odontopediátricas: Las consultas deben ser convenientes, pues los usuarios requieren de un tratamientp oportuno.
- Disposición para responder sus incognitas: Las incognitas de los usuarios son importantes por ende estas deben ser respodidas con sencillez.
- Dinamismo de las labores para una consulta y tratamiento oprtuno: los usuarios tienen el deseo de una atencion rapida y oportuna.
- Colaboracion entre trabajadores: Para brindar una consulta rápida y oportuna se debe contemplar la colaboracion entre trabajadores para brindar una mejor prestacion de salud.
- Respuesta oportuna a demandas y reclamos: Las inquietudes de los usuarios deben ser solucionadas de manera apropiada, pues si no es así su isertidumbre aumenta.

### **Dimension Seguridad**

Urriago, (2012) mencioana que seguridad es lo primordial en el cuidado de la salud, ya que necesita mucho para crear “credibilidad, confianza y garantía en la salud de los usuarios, de tal forma que estos también se sientan seguros con lo que le de su pan detratamiento el odontopediatra, de tal manera que el usuario reconosca las siguientes características:

- Confianza transmitida por el personal: Es primordial para que el usuario se sienta confiado con el plan de tratamiento que le designe, o se requiera.
- Utilizacion de los materilales idoneos: Crea credibilidad en los tratamiento efectuados y realizados a los usuarios.



- Ubicación apropiada del paciente: La ubicación del usuario se da con la finalidad de disminuir riesgos y complicaciones en su visita al nosocomio.
- Cumplimiento de normas de seguridad: El usuario observa si el departamento de salud cumple con las normas de seguridad, se sentirá más confiado de estar en los ambientes del nosocomio.

### **Dimensión Empatía**

Urriago, (2012) menciona que “entender y conocer lo que el paciente requiere, tomando importancia a los sentimientos que el individuo posee, es por ello que el cuidado debe ajustarse a los requerimientos de los usuarios, de tal manera que el odontopediatra se desenvuelva en su ámbito”.

- Amabilidad en el trato: Esta actitud es apreciada por el paciente, a través del grueso de personas que laboran en el establecimiento de sanidad, es el encargado con el que se interactúa desde el inicio hasta el final de la atención.
- Atención específica al paciente: Este factor hace mención a la atención que se le da al paciente de manera personal.
- Beneficios de horarios de atención: Hace mención a los horarios de trabajo por parte del personal, pues esto dependen mucho ya que el paciente necesita del servicio a cualquier momento de una dolencia.
- exactitud en orientaciones brindadas al paciente: el odontopediatra deben orientar a los pacientes sobre la higiene dental, tratamiento y uso de los materiales e insumos que se le ha recetado.
- Interpretación de las necesidades: En este factor se reconoce las carencias específicas del usuario.

## **1.4 Formulación del problema**

### **1.4.1 Problema general.**

¿Qué nivel de cualidad de servicio ofrece el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI “San Bartolomé”?

### **1.4.2 Problemas específicos.**

#### **Problema específico 1.**

¿Cómo notan los pacientes los elementos tangibles del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI “San Bartolomé”?

#### **Problema específico 2.**

¿Cuál es el nivel de fiabilidad del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI “San Bartolomé” percibida por los usuarios que van a consulta?

#### **Problema específico 3.**

¿Cuál es la apreciación de los pacientes en cuanto a la capacidad de respuesta del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI “San Bartolomé”?

#### **Problema específico 4.**

¿Cuál es la apreciación de los pacientes en la seguridad, del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI “San Bartolomé”?

#### **Problema específico 5.**

¿Cuál es la apreciación de los pacientes con lo que respecta a la empatía en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI “San Bartolomé”?

## **1.5 Justificación Del Estudio**

(Donabedian, 2000), la inclinación hacia la calidad del servicio en salud estuvo presente hace mucho tiempo. A pesar de eso, el surgimiento de la idea en sí y la concernencia por valoración metódica y científica ya que es relativamente moderna.

El presente trabajo se justifica por que permitirá valorar la percepción de los usuarios del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé" la serie de datos recolectados será de gran utilidad posterior a su análisis para mejorar o mantener de forma similar la calidad de atención prestada para incrementar su productividad.

La evaluación de los resultados conseguidos por las encuestas realizadas con los pacientes que acuden al consultorio de Odontopediatría en el HONADOMANI SB proporcionaran la verdadera imagen que estos poseen al respecto, puesto que hasta la fecha no hay un registro de la cualidad de atención

La cualidad de atención es el compromiso del profesional de salud, un acuerdo ético con la profesión y con el usuario; es vital que el profesional que tiene la mayor parte de tiempo en contacto con el paciente pueda desplegar diversas competencias las cuales deben de ser oportunas consecuentes, resolutivas y libres de riesgo, de manera que la cualidad de atención sea la óptima que reciba el paciente pediátrico.

### **Justificación teórica**

En esta investigación observaremos el nivel de calidad de servicio en el consultorio de Odontopediatría de HONADOMANI "San Bartolomé", el cual nos permitirá incorporar esta información buscando así la satisfacción de los pacientes, una vez generada esta información teórica, se generan nuevas variables, dimensiones y propuestas de optimización que se darán en este trabajo y que en un futuro servirán como datos en investigaciones.

### **Justificación práctica**

En esta investigación el objetivo es exponer de forma puntual las deficiencias en la calidad de servicio del consultorio de Odontopediatría de HONADOMANI "San Bartolomé", ya que no hay antecedentes de este análisis, el cual beneficiaría a los pacientes que vienen al servicio por una atención de calidad y de manera óptima. El presente trabajo nos permitirá contrastar la realidad frente a todas las teorías y conceptos que se tocan en la investigación.

## **Justificación metodológica**

Este trabajo de investigación se realizará teniendo en cuenta un marco metodológico Científico deductivo, de enfoque descriptivo, de tipo aplicado con diseño transversal no experimental utilizando instrumentos que logren mostrar los objetivos mencionados recolectar los datos y describir lo más trascendente, teniendo en cuenta a los usuarios que representan en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI “San Bartolomé”; con la finalidad de realizar un propuesta de mejora relacionada a la realidad que se estudia para esteta investigación se utilizara instrumentos validados por expertos para verificar el análisis e interpretar los datos con el objeto de llegar a las conclusiones y recomendaciones del tema tratado.

## **Justificación Social**

Se busca un bienestar y un perfeccionamiento de la cualidad de servicio, y así los pacientes tengan un servicio de adecuado, para esto se dé, debemos reconocer los problemas y buscar mejorar para el bienestar comunitario.

## **1.6 Objetivos**

### **1.6.1 Objetivo general**

Determinar el nivel de calidad del servicio que brinda el Consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI “San Bartolomé”

### **1.6.2 Objetivo específicos**

#### **Objetivo específico 1**

Evaluar la apreciación de los pacientes acerca de la dimensión elementos tangibles del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI “San Bartolomé”

#### **Objetivo específico 2**

Evaluar el nivel de la dimensión fiabilidad del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI “San Bartolomé”.

**Objetivo específico 3**

Evaluar la apreciación de los pacientes acerca de la dimensión capacidad de respuesta del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI “San Bartolomé”

**Objetivo específico 4**

Evaluar la apreciación de los pacientes acerca de la dimensión seguridad, que hay en el consultorio de odontopediatría del HONADOMANI “San Bartolomé”

**Objetivo específico 5**

Evaluar la percepción de los pacientes acerca de la dimensión empatía del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI “San Bartolomé”

## **II. Método**

## **2.1. Diseño de investigación**

### **Método**

Para este trabajo se usará el método Deductivo

Hernandez, Fernandez, & Baptista, (2014), este tipo de método mide de lo genérico a lo sencillo, el modo de partir de enunciados generales que emplea herramientas científicas, derivan de enunciados específicos para referir un evento.

### **Enfoque**

En esta investigación fue Cuantitativo ya que se utilizó métodos estadísticos para la obtención de resultados.

Hernandez, Fernandez, & Baptista, (2014), menciona al planteamiento numérico como un grupo de procedimientos que siguen una secuencia y pueden probarse, el orden es de manera obligatoria, aun que podemos delimitar cierta frase. Se genera de una ideología que aumenta y una vez demarcada se plantea el objeto y cuestionamiento del estudio y se produce la teoría.

### **Tipo**

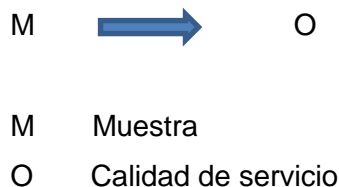
Hernandez, Fernandez, & Baptista, (2014), el estudio de tipo aplicada pues se relaciona con el tipo elemental ya que necesitas de hallazgos y adelantos de la investigación básica, y se beneficia de estos; se representa por su disposición en aplicar, usar y tener resultado práctico del conocimiento, busca saber para crear, ejecutar, fabricar y cambiar.

### **Diseño**

El diseño fue transversal no experimental por que no se manipulo ni altero las pruebas de la variable de estudio.

Hernandez, Fernandez, & Baptista, (2014), define como el estudio desarrollado en ausencia de manipulación intencional de la variable. Corresponde al estudio en el que no se varia de manera intencionada las variables independientes y observar el efecto en otras variables. Lo

que se hace en el estudio no experimental es mirar situaciones tal y cual su entorno innato, para examinarlos.



*Figura 1. Diseño de la investigación*

## **2.2. Variables, operacionalización**

### **Variable calidad**

#### **Definición teórica**

Donabedian, (2000), cualidad es una característica sobre algo y opinión de cierta peculiaridad acerca de la atención, es posible bifurcarse en: técnica e interpersonal, siendo indispensable que la cualidad de servicio técnico abarca de usos de conocimientos científicos y avances tecnológicos médicos; de tal forma que beneficie lo más posible la salud sin perjudicarla o elevar los peligros, el nivel de cualidad viene a ser entonces la valoración en el que el servicio brindado genere una estabilización idónea entre riesgo y beneficio.

#### **Definición operacional**

Es el valor que el paciente da acerca de la capacidad humana, científica, tecnológica, y de la coyuntura en calidad de servicio de salud que se brindara en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé"



## Operacionalización de variables

Tabla 1.

Variable calidad de servicio

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>
<b>Elementos tangibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicaciones tangibles</li> <li>• Equipamiento</li> <li>• Enseres</li> </ul>	3, 2, 1, 6, 5, 4,		
<b>Fiabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad para efectuar la función</li> </ul>	8, 7 10, 9	Siempre (5)	
<b>Capacidad de respuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribución</li> <li>• Interés</li> </ul>	12, 11 14, 13	Casi siempre (4)	Bueno (96 - 130)
			A veces (3)	Regular (61 - 95)
<b>Seguridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Credibilidad</li> <li>• Moralidad</li> <li>• Confiabilidad</li> </ul>	16, 15 18, 17 20, 19	Casi nunca (2)	Malo (26 - 60)
			Nunca (1)	
<b>Empatía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención personalizada</li> <li>• compromiso cordial</li> </ul>	22, 21 24, 23 26, 25		

## **2.3. Población y muestra**

### **Población**

Hernandez, Fernandez, & Baptista, (2014), definió la población como un grupo de sucesos que coinciden en una sucesión de características, la población debe ubicarse ciertamente en torno a sus especificaciones de contexto, espacio y tiempo.

La población para la investigación estará conformada de 494 pacientes que asistan al consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI San Bartolomé.

### **Muestra**

Hernandez, Fernandez, & Baptista, (2014), define la muestra como una porción del conjunto población elegido, que ciertamente presenta los datos para elaborar un estudio de investigación, acerca el cual se realizará medidas y se observará la variable propósito del trabajo. La muestra estará constituida por 218 personas encuestadas.

### **Muestreo**

Para el este estudio de investigación se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple con una certidumbre de 95 % y con un error muestral de 0.05 % constituido por 218 personas que serán parte del trabajo de investigación.

### **Criterios de inclusión**

Padres y/o acompañantes que acudan al consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI “San Bartolomé”

### **Criterios de exclusión**

Padres y/o acólitos menores de 18 años de edad.

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### Técnica de recolección de datos

En el actual estudio, se usó como ciencia de investigación el sondeo (SERVQUAL), como herramienta el cuestionario adaptado para el correcto uso en el nosocomio que posibilitara la obtención de datos necesaria para desarrollar la variable.

### Instrumento

Hernandez, Fernandez, y Baptista, (2014), menciona que la herramienta más usada para recoger datos es el cuestionario que grupos de consultas de una variable a evaluar.

La herramienta a usar es la encuesta SERVQUAL modificado, así usarlo en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI “San Bartolomé” el cual comprende de 26 interrogantes de Expectativas y Percepciones, distribuidos en 5 dimensiones de la Calidad:

- **Elementos tangibles:** La imagen de las construcciones físicas, equipos, y materiales de salud. interrogantes del 01 al 06.
- **Fiabilidad:** Aptitud para realizar el encargo de modo cuidadoso y fiable interrogantes del 07 al 10.
- **Capacidad de respuesta:** Disposición y deseo para asistir a los pacientes y proporcionar una atención rápida, interrogantes del 11 al 14.
- **Seguridad:** Confianza que se le da al paciente a través de los conocimientos y forma de atender, interrogantes del 15 al 20.
- **Empatía:** Servicio especializado personal que brinda el establecimiento a sus usuarios, interrogantes del 21 al 26.

## Calificación

Se caracteriza del 1 a 5 y se presenta de la siguiente manera:

REGLA	IMPORTANCIA	
N	<b>Nunca</b>	1
CN	<b>Casi nunca</b>	2
AV	<b>A veces</b>	3
CS	<b>Casi siempre</b>	4
S	<b>siempre</b>	5

---

## Validez

Ha sido evaluado por expertos del tema para darle validez y poder aplicarlo en esta investigación.

## Confiabilidad del instrumento

Hernandez, Fernandez, y Baptista, (2014), refiere que la validez del volumen se describe el nivel de la herramienta y evidencie su ámbito específico de contenido. La técnica de validación de contenido que se utilizará para los instrumentos en este trabajo será mostrada en un proceso de consentimiento interviniendo la técnica de evaluación o entendimiento de expertos en el sector, precedente su estudio.

En cuanto a la confiabilidad y la uniformidad de las interrogantes se fija el alfa de Cron Bach, donde se muestra la confiabilidad de la herramienta.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

Reunidos los antecedentes en el estudio, se realizó un estudio estadístico. Las cifras fueron tabuladas y se muestran los cuadros y barras de distribución de repeticiones y proporción. La cifra fue procesada en hojas de cálculo Excel y el programa S.P.S.S. V. 22.0

## **2.6. Aspectos éticos**

La recopilación de las cifras para este estudio se efectuó con la coordinación respectiva a la jefatura de Odontoestomatología, el área de investigación y la Dirección del HONADOMANI “San Bartolomé”.

Los familiares encuestados autorizaron previamente para el llenado de la encuesta, su aplicación, se explicó el interés y motivación del estudio de investigación a todos los padres y acompañantes de los pacientes. La información fue procesada sin ser modificada o manipulada.

### **III. Resultados**

## Resultados descriptivos

Tabla 2.

Asignación de Porcentaje (%) y Frecuencia (f) de la variable calidad de servicio

Niveles	Porcentaje (%)	Frecuencia (f)
Malo	2,0 (%)	4.3
Regular	33,6 (%)	73.3
Bueno	64,4 (%)	140.3
Total	100,0 (%)	218

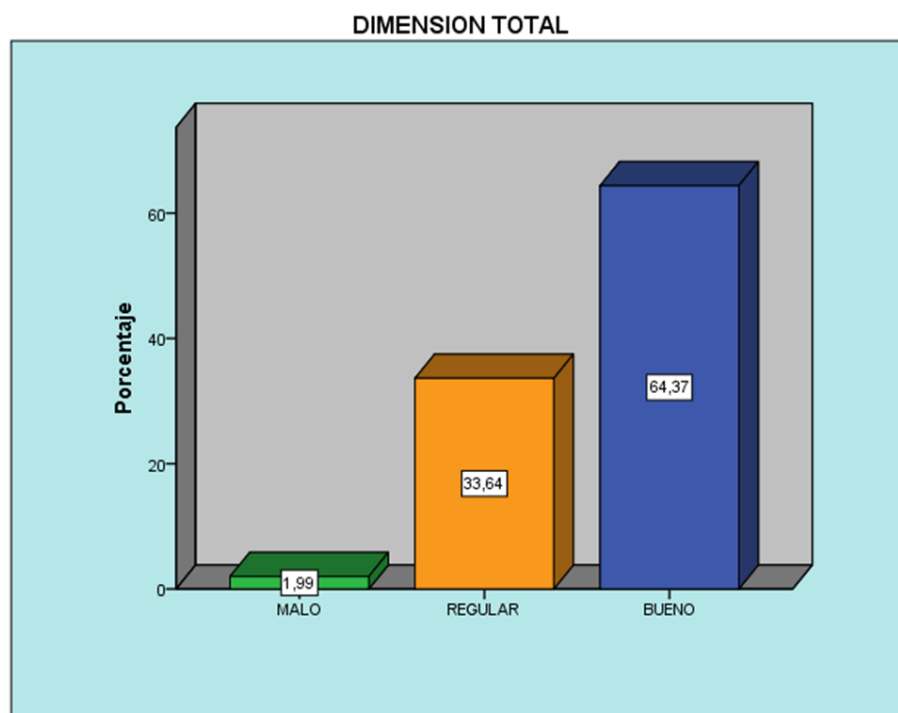


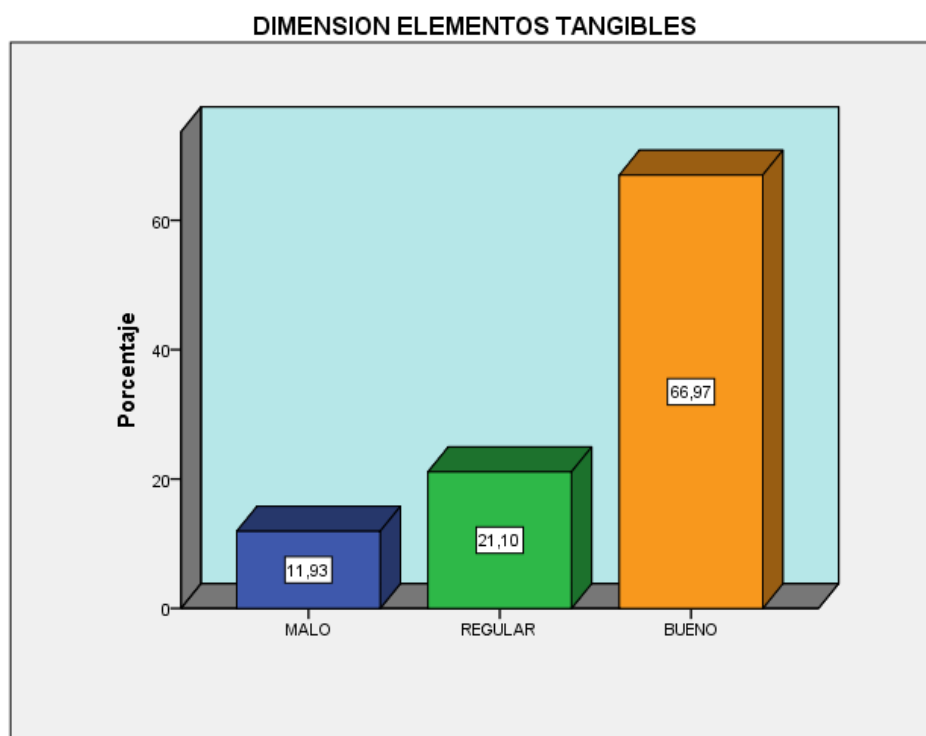
Figura 2. Calidad de servicio

Tal cual se aprecia en la cuadro y figura 2 la cualidad de servicio del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI “San Bartolomé” se refleja según las encuestas realizadas que genero un nivel bueno con un 64,37 % de los encuestados. El 33,64 (%) de los encuestados dieron su conformidad con regular y un mínimo de 1,99 % respondió el nivel malo.

Tabla 3.

*Asignación del Porcentaje (%) y Frecuencia (f) de la Dimensión Elementos Tangibles*

<b>Niveles</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Frecuencia (f)</b>
MALO	11,9 (%)	26
REGULAR	21,1 (%)	46
BUENO	67,0 (%)	146
TOTAL	100,0 (%)	218



*Figura 3. Calidad de Servicio dimensión elementos tangibles*

Muestra que la calidad de servicio del consultorio de Odontopediatría en su dimensión elementos tangibles es bueno según el 67 % el 21.1% mencionaron que es regular y el 11,9% mencionaron que es malo los elementos tangibles.



Tabla 4.

Asignación del Porcentaje (%) y Frecuencia (f) de la Dimensión Fiabilidad

Niveles	Porcentaje (%)	Frecuencia (f)
REGULAR	45,0 (%)	98
BUENO	55,0 (%)	120
TOTAL	100,0 (%)	218

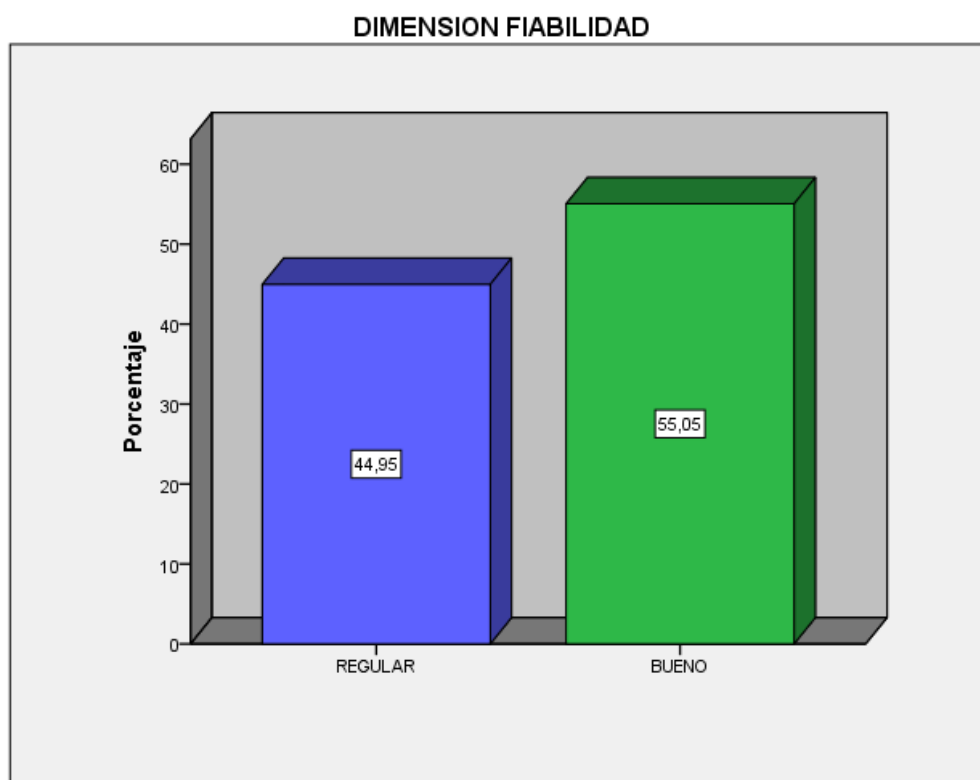


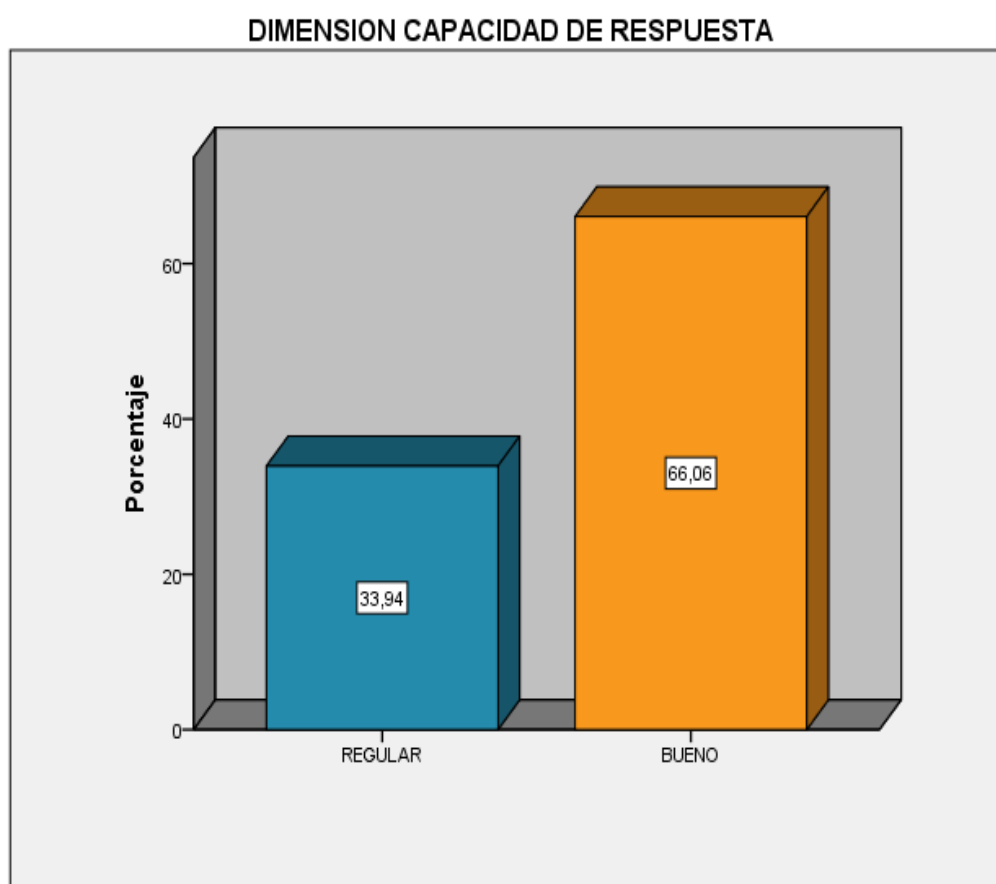
Figura 4. Calidad de servicio en su dimensión fiabilidad

Examinando el cuadro y figura 4, la fiabilidad del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", es bueno según el 55,05 %, el 45,95 % de pacientes opinan que es regular, no se encontró porcentaje de malo.

Tabla 5.

*Asignación del Porcentaje (%) y Frecuencia (f) de la dimensión capacidad de respuesta.*

<b>Niveles</b>	<b>Porcentaje. (%)</b>	<b>Frecuencia. (f)</b>
REGULAR	33,94 (%)	74
BUENO	66,06 (%)	144
Total	100,0 (%)	218



*Figura 5. Calidad de servicio en la dimensión capacidad de respuesta*

Apreciamos en el cuadro y figura 5, la capacidad de respuesta del consultorio de Odontopediatría HONADOMANI "San Bartolomé", es buena con un 66.06% y regular según el 33.94 %

Tabla 6.

Asignación del Porcentaje (%) y Frecuencia (f) de la dimensión seguridad.

<b>Niveles</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Frecuencia (f)</b>
REGULAR	33,94 (%)	74
BUENO	66,06 (%)	144
Total	100,0 (%)	218

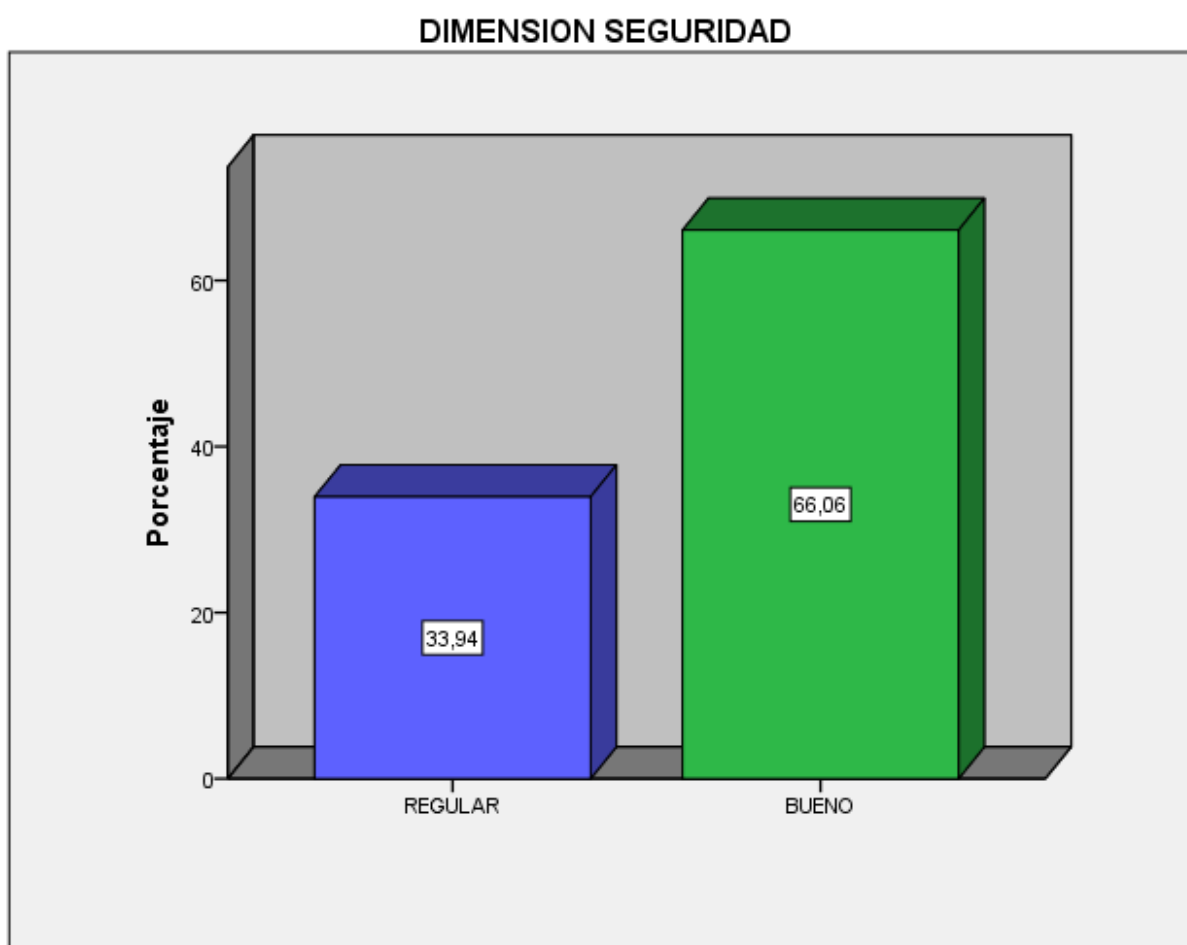


Figura 6: Calidad de servicio en su dimensión seguridad

Apreciamos el cuadro y figura 6, en su dimensión seguridad en el consultorio de Odontopediatría HONADOMANI “San Bartolomé”, un valor de 66,06 % revela que es bueno y regular el 33.94%.

Tabla 7.

Asignación del Porcentaje (%) y Frecuencia (f) de la Dimensión Empatía.

Niveles	Porcentaje (%)	Frecuencia (f)
REGULAR	33,9	74
BUENO	66,1	144
Total	100,0	218

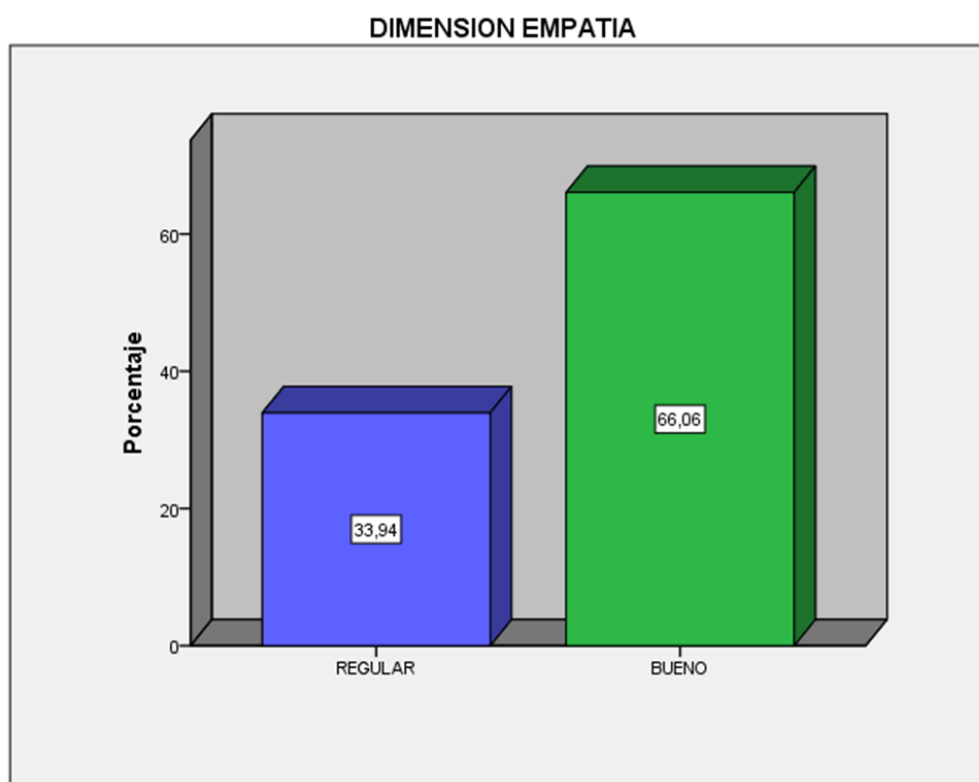


Figura 7. Calidad de servicio en su dimensión empatía.

Apreciamos en el cuadro y figura 7, en su dimensión empatía en el consultorio de Odontopediatría HONADOMANI "San Bartolomé", es bueno según las encuestas 66.06 % y el 33.94 % de pacientes opinan que es regular nadie menciona que era malo.

## **IV. Discusión**

La calidad en los servicios de salud no necesita de un conjunto de individuos, compromete a todo el establecimiento, necesita de todos. La complacencia del consumidor responsabiliza una práctica razonable en el estudio de (Messarina, 2016) en su investigación *Cualidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015* encontró casi la mitad 49,1% de los enfermos preguntados piensan que la calidad de la atención es muy buena y el 41.1% la considera buena; estos resultados son muy parecidos con La calidad de servicio del consultorio de Odontopediatría de HONADOMANI “San Bartolomé” en su mayoría muestra una buena aceptación por parte del usuario, teniendo un 64,37% considerado bueno dentro de los niveles.

La calidad de servicio del consultorio de Odontopediatría en sus cinco dimensiones, se encontró como resultados que en los elementos tangibles tiene 66,97 % con un nivel bueno, la dimensión de fiabilidad en el consultorio de Odontopediatría, obtuvo también un nivel bueno 55.05 %, en su dimensión capacidad de respuesta es bueno mostrando un 66.06 % la calidad de servicio en su magnitud seguridad es bueno con un 66.06 %, en su dimensión empatía se obtuvo un 66.06% teniendo un nivel bueno. Zambrano, (2017) en el estudio que realizó *Grado de Calidad de la atención que recibe el paciente por parte del terapeuta físico en el Hospital Pablo Arturo Suarez en diciembre del 2016* encontró que de una población de 72,25% estaban muy satisfechos con la cuidado que obtenían del profesional, subsiguiente con un 23,97 % que se encuentran satisfechos y el 3,78 % restante se sentían poco complacidos con el cuidado que obtienen, deduciendo la conformidad por parte de los usuarios que se hallan a gusto con el servicio que obtuvieron y con la labor que plantea el profesional para brindar una prestación de salubridad capaz y profesional.

## **V. Conclusiones**

**Primera:**

La calidad de servicio del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI “San Bartolomé” es mayormente bueno con un 64,4 % y un 33,64 % menor creen que es regular y un 1,99 % de nivel bajo, mostrando así la aceptación por la calidad de servicio ofrecido por el consultorio de Odontopediatría HONADOMANI “San Bartolomé”.

**Segunda:**

La calidad de servicio en la dimensión elementos tangibles que predomina en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI “San Bartolomé”, es bueno con un (67%) de aceptación dando a conocer que las instalaciones están a la vanguardia.

**Tercera:**

La calidad de servicio en su dimensión fiabilidad del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI “San Bartolomé”, es bueno 55,05 % y lo consideran regular 44.95 % refleja que hay una buena aptitud por parte del personal que labora.

**Cuarta:**

La calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta que predomina en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI “San Bartolomé”, es bueno 66.06 % considerándolo regular en 33.94 % muestra que hay buena disposición y voluntad para realizar la atención.

**Quinto:**

La calidad de servicio en su dimensión seguridad que predomina en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI “San Bartolomé”, es bueno 66.06 % indicando que hay confianza y credibilidad por parte del paciente.

**Sexta:**

La calidad de servicio en su dimensión empatía que prevalece en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI “San Bartolomé”, es bueno 66.06 % estando conformes con el servicio especializado que se brinda al usuario.



## **VI. Recomendaciones**

**Primera.**

Mantener un proyecto de Mejora de Calidad de servicio de atención, y tener estabilidad en la prestación servicio de cualidad en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI “San Bartolomé”

**Segunda.**

Se recomienda a las autoridades HONADOMANI “San Bartolomé”, motivar trabajos semejantes con un patrón semejante al conjunto de los pacientes analizados en un periodo anual.

**Tercera.**

Se sugiere a las instancias superiores del HONADOMANI “San Bartolomé” desarrollar trabajos semejantes en otros departamentos de consulta que cuenta dicho nosocomio.

**Cuarta.**

Se proponer efectuar este trabajo en otros nosocomios, así comparar mediante prototipos teóricos de cualidad del servicio en la sanidad de incuestionable establecimiento, así aumentar tácticas y desarrollar la cualidad del servicio hospitalario en la nación y llegar a la excelencia en atención.

**Quinto.**

Se sugiere mejorar las condiciones físicas y permanecer a la delantera en la ciencia y estar inmersos en una atención de calidad

**Sexto.**

Motivar a los entendidos y los alumnos a comprender la objetividad del ejercicio profesional y como es observada por el enfermo que la obtiene para poder aumentar dimensiones que vayan añadiéndose para obtener una importante complacencia del consumidor.

## **VII. Referencias**

- Beteta, J. (2017). *Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa - Lima, 2017*. Lima, Perú. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10002/Beteta\\_JJM.PDF?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10002/Beteta_JJM.PDF?sequence=1&isAllowed=y)
- Boza, R. (2016). "Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016". San José, San José, Costa Rica. Obtenido de <file:///C:/Users/hp/Desktop/taller%20de%20tesis%20ucv/Antecedentes%20Rudy/Percepción%20de%20la%20calidad%20costa%20rica.pdf>
- Deming, W. (s.f.). *los catorce puntos de Deming*. Obtenido de <https://www.pablogiugni.com.ar/william-edwards-deming/>
- Donabedian, A. (2000). In memoriam. *Salud publica de Mexico*, 42(6), 556 - 557 . Obtenido de <http://saludpublica.mx/index.php/spm/article/viewFile/6280/7516>
- Estrada, W. (2007). *Mejoramiento de los servicios de justicia de Lima*. Lima, Lima, Perú: servicio y atención al cliente. Obtenido de <http://historico.pj.gob.pe/CorteSuprema/cij/documentos/ServicioAtencionCliente110708.pdf>
- Fariño, J., Cercado, A., & Vera, A. (01 de 04 de 2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Espacios*, 39(32), 12. doi: ISSN 0798 1015
- Gilmore, C. M. (1996). *Manual de gerencia de la Calidad* (Vol. III). Lima, Lima, Perú: Paltex. Obtenido de [file:///C:/Users/LABORATORIO%20UCV/Downloads/Manual%20de%20gerencia%20de%20la%20calidad%20\(3\),%209.pdf](file:///C:/Users/LABORATORIO%20UCV/Downloads/Manual%20de%20gerencia%20de%20la%20calidad%20(3),%209.pdf)
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (sexta ed.). Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Lizana, D., Piscocoya, F., & Quichiz, S. (2018). *CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE LIMA – PERÚ 2018*. Lima, Lima, Perú. Obtenido de

file:///C:/Users/hp/Desktop/taller%20de%20tesis%20ucv/Antecedentes%20Rudy/Calidad%20de%20atencion%20de%20enfermeria%202018.pdf

Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la*. Guayaquil, Ecuador, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de file:///C:/Users/hp/Desktop/taller%20de%20tesis%20ucv/Antecedentes%20Rudy/calidad%20de%20atencion%20ecuador%20tesis.pdf

Manrique, J., & Manrique, C. (28 de jul-set de 2018). Calidad técnica y percibida del servicio de operatoria dental en una clínica dental docente. *Estomatol Herediana*, 10. doi:<https://doi.org/10.20453/reh.v28i3.3396>

Messarina, P. (2016). Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. *UCV - Scientia*, 8(2), 5. Obtenido de file:///C:/Users/hp/Desktop/taller%20de%20tesis%20ucv/Antecedentes%20Rudy/articulos/CalidadDeAtencionDelPersonalDeSaludYSatisfaccion%20trujillo%202015.pdf

Ministerio De salud, L. (2016). *Norma tecnica de salud, Auditoria de la calidad de la atencion en salud. Despacho viceministerial de prestaciones y aseguramiento en salud. Direccion general de prestaciones de salud. direccion de calidad en salud*. Lima, Lima, Perú.

Mongui, E. (2015). *PERCEPCION DE LA CALIDAD DE LA ATENCION MÉDICA EN POBLACION CON DISCAPACIDAD FISICO-MOTORA QUE ACUDE A LA FUNDACION A.P.R.I.L.P.* La plata, La Plata, Argentina. Obtenido de file:///C:/Users/hp/Desktop/taller%20de%20tesis%20ucv/Antecedentes%20Rudy/percepcion%20de%20la%20calidad%20argentina%202016.pdf

Numpaque, A., Rocha, & Anderson. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *fac. Med.*, 64(4). doi:<http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>

Ochoa, B. F. (2018). *datos sobre el estado de salud de la poblacion en la region de las americas*. Obtenido de <http://blogs.iadb.org/salud/es/datos-sobre-la-salud-en-las-americas/>

Parasuraman, A., & Berry, Z. a. (2013). El empleo del modelo de calidad de Parasuraman, Zeithaml y Berry en los servicios de salud. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*. doi:[doi.org/10.1590/S0080-623420130000500030](https://doi.org/10.1590/S0080-623420130000500030)

- Real Academia Española. (2014). En A. d. española. española. Obtenido de <https://dle.rae.es/?id=6nVpk8P|6nXVL1Z>
- Rondon, A. (2010). *Calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de maternidad I del hospital Universiatrio Ruiz Y Paez ciudad de Bolívar*. Bolívar. Obtenido de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://ri2.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/1217/2/18%2520Tesis.%2520WX9%2520R771.pdf>
- Ruiz, R. (2016). *“Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II tarapoto, San Martín - 2016*. tarapoto, San Martín, Perú. Obtenido de [file:///C:/Users/LABORATORIO%20UCV/Downloads/ruiz\\_pr.pdf](file:///C:/Users/LABORATORIO%20UCV/Downloads/ruiz_pr.pdf)
- Saturno, P., & Martínez, N. (mayo - junio de 2017). Implementación de indicadores de calidad de la atención en hospitales públicos de tercer nivel en México. *Salud Publica Mex* 2017;59:227-235. , 59, 09. doi:<https://doi.org/10.21149/8228>
- Urriago, M. (2012). *Calidad de la atención en salud*. cali, Colombia. Obtenido de <repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13711/Disertación%20Nathalie%20Laverde%20Nutrición%20Humana.%20Percepción%20del%20Paciente%20Hospitalizado%20con%20Respecto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Villaverde, J. (2012). *ropuesta de implementación de los 14 principios del Dr. Deming en una empresa de envases y envolturas plásticas*. lima: PUCP. Obtenido de [tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4478/VILLAVERDE\\_JESUS\\_PRINCIPIOS\\_DEMING.pdf?sequence=1](tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4478/VILLAVERDE_JESUS_PRINCIPIOS_DEMING.pdf?sequence=1)
- Zambrano, V. (2017). *GRADO DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN QUE RECIBE EL PACIENTE POR PARTE DEL TERAPEUTA FÍSICO EN EL HOSPITAL PABLO ARTURO SUAREZ EN DICIEMBRE DEL 2016*. Quito, Quito, Ecuador. Obtenido de <file:///C:/Users/hp/Desktop/taller%20de%20tesis%20ucv/Antecedentes%20Rudy/grado%20de%20calidad%20quito%202017%20tesis.pdf>

## **Anexos**

## **Anexo 1 Instrumento De La Variable Calidad De Servicio**



### **UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO ESCUELA DE POSTGRADO**

#### **CUESTIONARIO**

Sr.(a) En el presente cuestionario intentamos captar información respecto a la calidad de servicio para lo cual le solicitamos su colaboración, contestando las preguntas. El resultado obtenido permitirá poner sugerencias para mejorar la calidad de servicio en el consultorio de Odontopediatría marque con un ( X ) la respuesta que considera acertada en cada caso.

#### **ESCALA VALORATIVA**

<b>CÓDIGO</b>	<b>CATEGORÍA</b>	
S	<b>Siempre</b>	5
CS	<b>Casi siempre</b>	4
AV	<b>A veces</b>	3
CN	<b>Casi nunca</b>	2
N	<b>Nunca</b>	1



## cuestionario

<b>DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES</b>		<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
1	¿Percibe que las instalaciones físicas en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI “San Bartolomé” son visualmente atractivas?					
2	¿Percibe que las instalaciones físicas del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI “San Bartolomé” son modernas?					
3	¿Percibe que las instalaciones físicas del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI “San Bartolomé” cuentan con tecnología de punta?					
4	¿Percibe que los equipos que se utilizan en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI “San Bartolomé”, son adecuados para cumplir con calidad la atención a los pacientes?					
5	¿Percibe que las unidades dentales son cómodas y suficientes en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI “San Bartolomé”?					
6	¿Percibe que los pasadizos y áreas comunes del HONADOMANI “San Bartolomé” tienen buena ventilación ?					
<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>		<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
7	¿El profesional de salud del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI “San Bartolomé” responde a sus consultas de salud, con claridad y de manera veraz?					
8	¿El personal de salud del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI “San Bartolomé”, responde oportunamente a sus inquietudes?					
9	¿El profesional de salud del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI “San Bartolomé”, brindan un servicio inmediato?					

10	¿El equipo de salud del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI “San Bartolomé”, siempre dispone de tiempo para atenderlo y resolver sus dudas respecto a lo solicitado?					
<b>DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
11	¿Percibe que el personal administrativo del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI “San Bartolomé”, actúa con eficiencia y eficacia?					
12	¿Percibe que el profesional del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI “San Bartolomé”, brindan atención inmediata a los pacientes?					
13	¿Percibe que el profesional del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI “San Bartolomé”, realiza bien la atención durante una urgencia?					
14	¿Percibe que el profesional del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI “San Bartolomé”, ¿proporciona especial interés a pacientes según el grado de la urgencia?					
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>		<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
15	¿Percibe que el comportamiento del profesional del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI “San Bartolomé”, es el adecuado?					
16	¿Percibe que el personal del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI “San Bartolomé”, le transmite confianza?					
17	¿Percibe que durante la permanencia en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI “San Bartolomé”, se ha sentido seguro del nivel profesional de los odontólogos?					
18	¿Percibe que el personal profesional del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI “San Bartolomé”, atiende a los pacientes que ingresan por urgencia inmediatamente?					

19	¿Percibe que el personal de salud del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI “San Bartolomé”, respeta su privacidad durante la atención?					
20	¿Percibe que los odontólogos del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI “San Bartolomé”, tienen conocimiento y resuelven sus interrogantes?					
<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>		<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
21	¿Percibe que el equipo de salud en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI “San Bartolomé”, lo atienden en forma individualizada?					
22	¿Percibe que la atención brindada por el personal de salud en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI “San Bartolomé”, satisface sus expectativas?.					
23	¿Percibe que el equipo de salud en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI “San Bartolomé”, brindan atención según el orden de llegada de los pacientes?					
24	¿Percibe que el personal administrativo en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI “San Bartolomé”, demuestra respeto a los usuarios?					
25	¿Percibe que recibe un trato amable del personal profesional en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI “San Bartolomé”.					
26	¿Percibe que la atención que brinda el personal profesional en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI “San Bartolomé”, lo realiza con eficiencia y tolerancia?					

## *Anexo 2. Análisis de confiabilidad*

### *Resultados de confiabilidad de la variable Calidad de servicio*

<b>Variable</b>	<b>Alfa de Cron Bach</b>	<b>N° de ítems</b>
Calidad de Atención	0,956	26

En el anexo 2 se presentan los resultados de la Prueba de confiabilidad de la variable en estudio, para la variable Calidad de servicio se observa un resultado el Alfa de Cronbach de 0,956, lo que indica que se encuentra en un nivel de Alta confiabilidad.

### ***Niveles de confiabilidad***

<b>Valores</b>	<b>Nivel</b>
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

*Fuente:* Ruiz, C. (2007)

Anexo 3 Matriz de Consistencia

Anexo 3. Matriz de consistencia		Variables e indicadores					
Título: Calidad de servicio en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé". Autor: Rudy Yachas Taipe		Objetivos	Hipótesis	Variable: Calidad de Servicio			
Problema	Objetivos	Hipótesis	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles o rangos
<b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Qué nivel de calidad de servicio ofrece el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé"?	<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar el nivel de calidad de servicio que brinda el Consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé".	No corresponde	Elementos tangibles	Ubicaciones físicas Equipamiento Enseres	1, 2, 3, 4, 5, 6		
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b> ¿Cómo notan los pacientes los elementos tangibles del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé"?	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b> Evaluar la apreciación de los pacientes acerca de la dimensión elementos tangibles del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé".	No corresponde	Fiabilidad	Habilidad para Ejecutar la función.	7, 8, 9, 10	Nunca (1) Casi nunca (2)	Malo (26-60)
¿Cuál es el nivel de fiabilidad del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé" percibida por los pacientes que acuden a consulta?	Evaluar el nivel de la dimensión de fiabilidad del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé".	No corresponde	Capacidad de respuesta	Disposición. Interés.	11, 12, 13, 14	A veces (3)	Regular (61-95)
¿Cuál es la apreciación de los usuarios sobre la capacidad de respuesta del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé"?	Evaluar la apreciación de los usuarios acerca de la dimensión capacidad de respuesta del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé".	No corresponde	Seguridad	Creditibilidad. Moralidad. Confiability.	15, 16, 17, 18, 19, 20	Casi siempre (4) Siempre (5)	Bueno (96-130)
¿Cuál es la apreciación de los usuarios sobre la seguridad, del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé"?	Evaluar la apreciación de los usuarios acerca de la dimensión seguridad, que hay en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé".	No corresponde	Empatía	Atención individualizada. Compromiso cordial.	21, 22, 23, 24, 25, 26		
¿Cuál es la apreciación de los usuarios sobre la empatía en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé"?	Evaluar la percepción de los usuarios acerca de la dimensión empatía del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé".	No corresponde					

### Anexo 3 Matriz de Consistencia

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p><b>TIPO:</b> Aplicada</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental</p> <p><b>MÉTODO:</b> Deductivo</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> estará conformada de 494 pacientes que acuden al consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI, San Bartolomé.</p> <p><b>TIPO DE MUESTRA:</b> Aleatoria simple</p> <p><b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b> 218 pacientes</p>	<p><b>VARIABLE:</b> Calidad de servicio</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <p><b>Ámbito de Aplicación:</b> consultorio del HONADOMANI "San Bartolomé."</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Tablas de Frecuencias y porcentajes</p>

Anexo 4. Validación de Instrumentos Por expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES</b>							
1	¿Percibe que las instalaciones físicas en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé" son visualmente atractivas?	✓		✓		✓		
2	¿Percibe que las instalaciones físicas del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé" son modernas?	✓		✓		✓		
3	¿Percibe que las instalaciones físicas del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé" cuentan con tecnología de punta?	✓		✓		✓		
4	¿Percibe que los equipos que se utilizan en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", son adecuados para cumplir con calidad la atención a los pacientes?	✓		✓		✓		
5	¿Percibe que las unidades dentales son cómodas y suficientes en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé"?	✓		✓		✓		
6	¿Percibe que los pasadizos y áreas comunes del HONADOMANI "San Bartolomé" tienen buena ventilación ?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿El profesional de salud del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé" responde a sus consultas de salud, con claridad y de manera veraz?	✓		✓		✓		
8	¿El personal de salud del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", responde oportunamente a sus inquietudes?	✓		✓		✓		
9	¿El profesional de salud del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", brindan un servicio inmediato?	✓		✓		✓		
10	¿El equipo de salud del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", siempre dispone de tiempo para atenderlo y resolver sus dudas respecto a lo solicitado?	✓		✓		✓		

<i>DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA</i>		SI	No	SI	No	SI	No
11	¿Percibe que el personal administrativo del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", actúa con eficiencia y eficacia?	✓		✓		✓	
12	¿Percibe que el profesional del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", brindan atención inmediata a los pacientes?	✓		✓		✓	
13	¿Percibe que el profesional del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", realiza bien la atención durante una urgencia?	✓		✓		✓	
14	¿Percibe que el profesional del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", proporciona especial interés a pacientes según el grado de la urgencia?	✓		✓		✓	
<b><i>DIMENSION: SEGURIDAD</i></b>		SI	No	SI	No	SI	No
15	¿Percibe que el comportamiento del profesional del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", es el adecuado?	✓		✓		✓	
16	¿Percibe que el personal del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", le transmite confianza?	✓		✓		✓	
17	¿Percibe que durante la permanencia en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", se ha sentido seguro del nivel profesional de los odontólogos?	✓		✓		✓	
18	¿Percibe que el personal profesional del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", atiende a los pacientes que ingresan por urgencia inmediatamente?	✓		✓		✓	
19	¿Percibe que el personal de salud del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", respeta su privacidad durante la atención?	✓		✓		✓	
20	¿Percibe que los odontólogos del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", tienen conocimiento y resuelven sus interrogantes?	✓		✓		✓	



DIMENSIÓN: EMPATÍA		SI	No	SI	No	SI	No
21	¿Percibe que el equipo de salud en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", lo atienden en forma individualizada?	✓		✓		✓	
22	¿Percibe que la atención brindada por el personal de salud en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", satisface sus expectativas?	✓		✓		✓	
23	¿Percibe que el equipo de salud en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", brindan atención según el orden de llegada de los pacientes?	✓		✓		✓	
24	¿Percibe que el personal administrativo en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", demuestra respeto a los usuarios?	✓		✓		✓	
25	¿Percibe que recibe un trato amable del personal profesional en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé"?	✓		✓		✓	
26	¿Percibe que la atención que brinda el personal profesional en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", lo realiza con eficiencia y tolerancia?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia

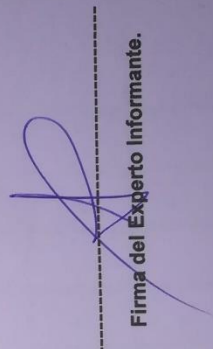
Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable  Aplicable después de corregir

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. (Mg): Camuelo Villalba Walter L. DNI: 09194526

Especialidad del validador: Mg. en Epidemiología

Lima, marzo del 2019

Firma del Experto Informante.



<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	<b>DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES</b>							
1	¿Percebe que las instalaciones físicas en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé" son visualmente atractivas?	✓		✓		✓		
2	¿Percebe que las instalaciones físicas del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé" son modernas?	✓		✓		✓		
3	¿Percebe que las instalaciones físicas del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé" cuentan con tecnología de punta?	✓		✓		✓		
4	¿Percebe que los equipos que se utilizan en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", son adecuados para cumplir con calidad la atención a los pacientes?	✓		✓		✓		
5	¿Percebe que las unidades dentales son cómodas y suficientes en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé"?	✓		✓		✓		
6	¿Percebe que los pasadizos y áreas comunes del HONADOMANI "San Bartolomé" tienen buena ventilación ?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
7	¿El profesional de salud del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé" responde a sus consultas de salud, con claridad y de manera veraz?	✓		✓		✓		
8	¿El personal de salud del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", responde oportunamente a sus inquietudes?	✓		✓		✓		
9	¿El profesional de salud del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", brindan un servicio inmediato?	✓		✓		✓		
10	¿El equipo de salud del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", siempre dispone de tiempo para atenderlo y resolver sus dudas respecto a lo solicitado?	✓		✓		✓		

<b>DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		SI	No	SI	No	SI	No
11	¿Percibe que el personal administrativo del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", actúa con eficiencia y eficacia?	✓		✓		✓	
12	¿Percibe que el profesional del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", brindan atención inmediata a los pacientes?	✓		✓		✓	
13	¿Percibe que el profesional del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", realiza bien la atención durante una urgencia?	✓		✓		✓	
14	¿Percibe que el profesional del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", proporciona especial interés a pacientes según el grado de la urgencia?	✓		✓		✓	
<b>DIMENSION: SEGURIDAD</b>		SI	No	SI	No	SI	No
15	¿Percibe que el comportamiento del profesional del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", es el adecuado?	✓		✓		✓	
16	¿Percibe que el personal del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", le transmite confianza?	✓		✓		✓	
17	¿Percibe que durante la permanencia en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", se ha sentido seguro del nivel profesional de los odontólogos?	✓		✓		✓	
18	¿Percibe que el personal profesional del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", atiende a los pacientes que ingresan por urgencia inmediatamente?	✓		✓		✓	
19	¿Percibe que el personal de salud del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", respeta su privacidad durante la atención?	✓		✓		✓	
20	¿Percibe que los odontólogos del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", tienen conocimiento y resuelven sus interrogantes?	✓		✓		✓	

DIMENSIÓN: EMPATÍA		SI	No	SI	No	SI	No
21	¿Percibe que el equipo de salud en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", lo atienden en forma individualizada?	✓		✓		✓	
22	¿Percibe que la atención brindada por el personal de salud en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", satisface sus expectativas?	✓		✓		✓	
23	¿Percibe que el equipo de salud en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", brindan atención según el orden de llegada de los pacientes?	✓		✓		✓	
24	¿Percibe que el personal administrativo en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", demuestra respeto a los usuarios?	✓		✓		✓	
25	¿Percibe que recibe un trato amable del personal profesional en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé"?	✓		✓		✓	
26	¿Percibe que la atención que brinda el personal profesional en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", lo realiza con eficiencia y tolerancia?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe un juzgado

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     No aplicable     DNI: 09728020

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg: M. Mitchell Aparicio Du

Especialidad del validador: M. Pedagogía

Lima, marzo del 2019

Firma del Experto Informante: [Firma]

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	<b>DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES</b>							
1	¿Percebe que las instalaciones físicas en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé" son visualmente atractivas?	✓		✓		✓		
2	¿Percebe que las instalaciones físicas del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé" son modernas?	✓		✓		✓		
3	¿Percebe que las instalaciones físicas del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé" cuentan con tecnología de punta?	✓		✓		✓		
4	¿Percebe que los equipos que se utilizan en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", son adecuados para cumplir con calidad la atención a los pacientes?	✓		✓		✓		
5	¿Percebe que las unidades dentales son cómodas y suficientes en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé"?	✓		✓		✓		
6	¿Percebe que los pasadizos y áreas comunes del HONADOMANI "San Bartolomé" tienen buena ventilación ?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
7	¿El profesional de salud del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé" responde a sus consultas de salud, con claridad y de manera veraz?	✓		✓		✓		
8	¿El personal de salud del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", responde oportunamente a sus inquietudes?	✓		✓		✓		
9	¿El profesional de salud del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", brindan un servicio inmediato?	✓		✓		✓		
10	¿El equipo de salud del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", siempre dispone de tiempo para atenderlo y resolver sus dudas respecto a lo solicitado?	✓		✓		✓		

<b>DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		SI	No	SI	No	SI	No
11	¿Percibe que el personal administrativo del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", actúa con eficiencia y eficacia?	✓		✓		✓	
12	¿Percibe que el profesional del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", brindan atención inmediata a los pacientes?	✓		✓		✓	
13	¿Percibe que el profesional del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", realiza bien la atención durante una urgencia?	✓		✓		✓	
14	¿Percibe que el profesional del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", proporciona especial interés a pacientes según el grado de la urgencia?	✓		✓		✓	
<b>DIMENSION: SEGURIDAD</b>		SI	No	SI	No	SI	No
15	¿Percibe que el comportamiento del profesional del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", es el adecuado?	✓		✓		✓	
16	¿Percibe que el personal del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", le transmite confianza?	✓		✓		✓	
17	¿Percibe que durante la permanencia en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", se ha sentido seguro del nivel profesional de los odontólogos?	✓		✓		✓	
18	¿Percibe que el personal profesional del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", atiende a los pacientes que ingresan por urgencia inmediatamente?	✓		✓		✓	
19	¿Percibe que el personal de salud del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", respeta su privacidad durante la atención?	✓		✓		✓	
20	¿Percibe que los odontólogos del consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", tienen conocimiento y resuelven sus interrogantes?	✓		✓		✓	

DIMENSIÓN: EMPATÍA		SI	No	SI	No	SI	No
21	¿Percibe que el equipo de salud en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", lo atienden en forma individualizada?	✓		✓		✓	
22	¿Percibe que la atención brindada por el personal de salud en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", satisface sus expectativas?	✓		✓		✓	
23	¿Percibe que el equipo de salud en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", brindan atención según el orden de llegada de los pacientes?	✓		✓		✓	
24	¿Percibe que el personal administrativo en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", demuestra respeto a los usuarios?	✓		✓		✓	
25	¿Percibe que recibe un trato amable del personal profesional en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé"?	✓		✓		✓	
26	¿Percibe que la atención que brinda el personal profesional en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé", lo realiza con eficiencia y tolerancia?	✓		✓		✓	

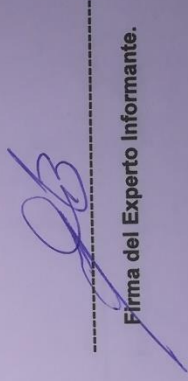
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ X ]     No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Melcar Becerra Aeturo E    DNI: 29308486

Especialidad del validador: DOCTOR EN ODONTOLOGIA, MBA

Lima, marzo del 2019



Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

## Anexo 5. Calculo De La Muestra

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

Donde:

**n** = el tamaño de la muestra.

**N** = tamaño de la población.

$\sigma$  = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

**Z** = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del investigador.

**e** = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.

La fórmula del tamaño de la muestra se obtiene de la fórmula para calcular la estimación del intervalo de confianza para la media, la cual es:

$$\bar{X} - Z \frac{\sigma}{\sqrt{n}} \sqrt{\frac{N-n}{N-1}} \leq \mu \leq \bar{X} + Z \frac{\sigma}{\sqrt{n}} \sqrt{\frac{N-n}{N-1}}$$

De donde el error es:

$$e = Z \frac{\sigma}{\sqrt{n}} \sqrt{\frac{N-n}{N-1}}$$

De esta fórmula del error de la estimación del intervalo de confianza para la media se despeja la n, para lo cual se sigue el siguiente proceso:



Elevando al cuadrado a ambos miembros de la fórmula se obtiene:

$$(e)^2 = \left( Z \frac{\sigma}{\sqrt{n}} \sqrt{\frac{N-n}{N-1}} \right)^2$$
$$e^2 = Z^2 \frac{\sigma^2 N - n}{n N - 1}$$

Multiplicando fracciones:

$$e^2 = \frac{Z^2 \sigma^2 (N - n)}{n(N - 1)}$$

Eliminando denominadores:

$$e^2 n(N - 1) = Z^2 \sigma^2 (N - n)$$

Eliminando paréntesis:

$$e^2 nN - e^2 n = Z^2 \sigma^2 N - Z^2 \sigma^2 n$$

Transponiendo n a la izquierda:

$$e^2 nN - e^2 n + Z^2 \sigma^2 n = Z^2 \sigma^2 N$$

Factor común de n:

$$n(e^2 N - e^2 + Z^2 \sigma^2) = Z^2 \sigma^2 N$$

Despejando n:

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2 N - e^2 + Z^2 \sigma^2}$$

Ordenando se obtiene la fórmula para calcular el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2 (N - 1) + Z^2 \sigma^2}$$

Calculando el tamaño de la muestra de una población de 494 pacientes con un nivel de confianza del 95%

Se tiene N=494, para el 95% de confianza Z = 1,96, y como no se tiene los demás valores se tomará  $\sigma = 0,5$  y e = 0,05.

Reemplazando valores de la fórmula se tiene:

<b>Cálculo del tamaño de muestra</b>
<b>Tamaño de la población</b>
<b>494</b>
<b>Nivel de confianza (%)</b>
<b>95</b>
<b>Margen de error</b>
<b>5</b>
<b>Tamaño de la muestral</b>
<b>218</b>

## Anexo 6. Carta De Aprobación Para Elaborar El Proyecto



PERU

Ministerio  
de Salud

Hospital Nacional Docente Madre  
Niño "San Bartolomé"

"Decenio de Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

### **CARTA DE APROBACION PARA EJECUTAR PROYECTO DE INVESTIGACION**

Yo, Dra. **María Cortez Marino**, Jefa del Departamento de **ODONTOESTOMATOLOGIA** del **HONADOMANI San Bartolomé**, declaro que se me ha informado acerca del Proyecto de Investigación del **C.D. Rudy Yachas Taipe**, titulado "**Calidad de servicio en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé" MINSA, 2019**", a realizarse en el área de Odontopediatría y que reúne las características de competencia necesarias para realizar este proyecto, así como su viabilidad, y por lo tanto autorizo la realización de este Proyecto en el Servicio que dirijo.

Lima febrero del 2019

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRES  
NIÑO SAN BARTOLOMÉ

CO. MARÍA CORTÉZ MARINO  
JEFE DEL DEPTO. DE ODONTOESTOMATOLOGIA  
COP Nº 4095 RNE 1109

Nombre: **Dra. María Cortez Marino**  
Cargo: **Jefa del Departamento de Odontología**

## Anexo 7. Carta De Compromiso Del Investigador



PERÚ

Ministerio  
de Salud

Hospital Nacional Docente Madre  
Niño "San Bartolomé"

"Decenio de igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

### **CARTA DE COMPROMISO DEL INVESTIGADOR**

Yo, Rudy Yachas Taipe identificado con DNI 40197679, teléfono celular: 962669694 y correo electrónico: doc\_ryt@hotmail.com, en calidad de investigador del proyecto titulado: **"Calidad de servicio en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI "San Bartolomé" MINSA, 2019"**, mediante el presente documento me comprometo a cumplir con los lineamientos que establece la Dirección de Investigación y Docencia del hospital Nacional Docente Madre -Niño San Bartolomé para realizar la ejecución del proyecto de investigación, así mismo me comprometo cumplir con las normativas y leyes vigentes para la conducción correcta del proyecto, para que de esta manera se pueda incentivar la Investigación y promover la prevención y salud bucal.

---

Cirujano dentista  
COP 16979  
INVESTIGADOR PRINCIPAL

## Anexo 8. Turnitin

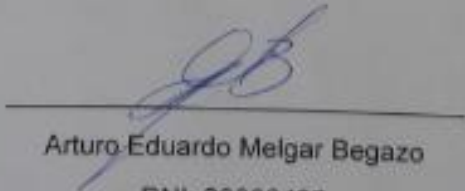


### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, **Arturo Eduardo Melgar Begazo**, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada “**Calidad de Servicio en el Consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI San Bartolomé**” del estudiante **Rudy Yachas Taipe** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 28 de noviembre de 2019



Arturo Eduardo Melgar Begazo

DNI: 29308486

Anexo 8. Turnitin

The image shows a Turnitin report interface. At the top, a large green box displays a similarity score of 17%. Below this, a table lists eight sources with their respective similarity percentages. The main body of the report is mostly blank, showing the title and author information of the document being checked. The footer indicates the page number and the total word count.

**Resumen de coincidencias**

Se están usando fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

**17 %**

Coincidencias	Porcentaje
1 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	6 %
2 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	3 %
3 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %
4 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
6 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
7 biblioteca.utadobol.com Fuente de Internet	<1 %
8 dialnet.uniza.es Fuente de Internet	<1 %

Feedback Studio - Google Chrome  
en3turnitin.com/en3/cursos/tes/0a=104047857&as=1&co=1123295125&lang=es

feedback studio

Tesis

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Calidad de servicio en el consultorio de Odontopediatría del BONADOMANI "San Bartolomé"

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:  
Dr. Rudy Yarián Tapic  
ORCID: 0000-0002-7705-4352

ASesor:  
Dr. Arturo Eduardo Nóbrega Buzazo  
ORCID: 0000-0002-1150-1559

LINIA DE INVESTIGACIÓN:  
Calidad de los Servicios de la Salud

LIMA - PERÚ  
2019

Página 1 de 39    Número de palabras: 7061

Text-only Report | High Resolution | **Estimado**

Anexo 9. Autorización de la Version Final del Trabajo de Investigacion



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

### ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

RUDY YACHAS TAÍPE

INFORME TITULADO:

CALIDAD DE SERVICIO EN EL CONSULTORIO  
DE ODONTOPEDIATRÍA DEL HONORDOMINI  
SAN BARTOLOME.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.


SUSTENTADO EN FECHA: 28 DE JUNIO DE 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA.



[Firma]  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

Anexo 10. Formulario de Autorización Para la Publicación Electrónica de la Tesis

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

**1. DATOS PERSONALES**  
Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)  
YACHAS TAIRE, RUDY

D.N.I. : 40197679

Domicilio : LOS PARQUES DE EL AGUSTINO FICUS 06 DEP 402

Teléfono : Fijo : Móvil : 962669694

E-mail : doc-ryt@hotmail.com


**2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS**  
Modalidad:  
 Tesis de Pregrado  
Facultad :  
Escuela :  
Carrera :  
Título :  
 Tesis de Posgrado  Doctorado  
 Maestría  
Grado : MAESTRO  
Mención : GESTIÓN EN SERVICIOS DE LA SALUD.

**3. DATOS DE LA TESIS**  
Autor (es) Apellidos y Nombres:  
YACHAS TAIRE, RUDY

Título de la tesis:  
CUIDADO DE SERVICIO EN EL CONSULTORIO DE  
ODONTOPEDIATRÍA DEL HONORARIADO SAN  
BARTOLOME

Año de publicación : 2019.

**4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:**  
A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :  Fecha : 03-08-2019