



**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGIA**

**“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS
PACIENTES EN EL ÁREA DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL
REGIONAL JAMO II- 2 TUMBES 2022”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CIRUJANO DENTISTA**

PRESENTADO POR

Bach. PRECIADO ZHUNE, LUIS RAUL

<https://orcid.org/0000-0003-4068-7823>

ASESOR

Mg. DURAND VASQUEZ, ANTONIO AURELIO

<https://orcid.org/0000-0002-5618-7199>

**TUMBES - PERÚ
2022**

Dedicatoria:

Este trabajo de investigación está dedicado a Dios por estar presente en cada momento de mi vida, a mis padres por creer en mi capacidad y apostar por mi preparación como profesional. Dedicado en especial a mi padre que desde el cielo ahora me cuida.

Agradecimiento

Un agradecimiento especial a la Universidad Alas Peruanas, a mis docentes en especial a Dra. Karina flores Dr. Gustavo Jiménez Dr. Walter Novoa Dr. Uxón Plasencia Dr. Erick Rueda por los conocimientos impartido y las experiencias que me ayudaron a ser mejor profesional.

ÍNDICE

Dedicatoria:	ii
Indice de tablas	vi
Indice de graficos	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
Introducción	x
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.1. Descripción de la realidad problemática	11
1.2. Formulación Del Problema	12
1.2.1. Problema Principal	12
1.2.2. Problemas Secundarios	13
1.3. Objetivos de la Investigación	14
1.4. Justificación de la Investigación	14
1.5. Limitaciones De Estudio	14
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	15
2.1. Antecedentes de la investigación	15
2.2. Bases teóricas	17
2.3. Definición de términos básicos	24
CAPITULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACION	26
3.1. Formulación de hipótesis principal y derivadas	26
3.2.Operacionalización de variables	27
CAPITULO IV: METODOLOGIA	29
4.1. Diseño metodológico	29
4.2. Diseño muestral	30
4.3. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	31
4.4.Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	32
4.5. Aspectos éticos	32
CAPITULO V: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	33
5.1. Análisis descriptivo	33
Discusión	40
Conclusiones	43
Recomendaciones	44
Fuentes de informacion	45

Anexo N° 1: Consentimiento informado	52
Anexo n° 2: Instrumento de recolección de datos	53
Anexo n° 3: Tabulación en excel	59
Anexo n° 4: Base de datos SPSS	61
Anexo n° 5: Evidencias fotograficas	66

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Percepción de la calidad del servicio en el área de odontología del Hospital Regional JAMO II – 2 Tumbes	33
Tabla 2. Calidad de servicio según las dimensiones; elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en la atención odontológica de los pacientes que acuden al Hospital Regional JAMO II- 2 Tumbes 2022	35
Tabla 3. Calidad de servicio en la atención odontológica de los pacientes que acuden al Hospital Regional JAMO II- 2 TUMBES según el sexo, edad y grado de instrucción	37

INDICE DE GRÁFICOS

- Gráfico 1.** Percepción de la calidad del servicio en el área de odontología del Hospital Regional JAMO II – 2 Tumbes 34
- Gráfico 2.** Calidad de servicio según las dimensiones; elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en la atención odontológica de los pacientes que acuden al Hospital Regional JAMO II- 2 TUMBES 2022 36
- Gráfico 3.** Calidad de servicio en la atención odontológica de los pacientes que acuden al Hospital Regional JAMO II- 2 TUMBES según el sexo 38
- Gráfico 4.** Calidad de servicio en la atención odontológica de los pacientes que acuden al Hospital Regional JAMO II- 2 TUMBES según la edad 38
- Gráfico 5.** Calidad de servicio en la atención odontológica de los pacientes que acuden al Hospital Regional JAO II- 2 TUMBES según el grado de instrucción 39

Resumen

El objetivo del estudio fue determinar la percepción de la calidad de servicio en el área de odontología del Hospital Regional JAMO II- 2 TUMBES 2022. El tipo de estudio fue no experimental, descriptivo, transversal. La población estuvo compuesta por 100 pacientes que acudieron al Hospital Regional JAMO II- 2 TUMBES durante el año 2022, donde se utilizó el cuestionario SERVQUAL y se evaluaron las dimensiones Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía. Se observó que el 41% de los pacientes tuvo una baja percepción recibida baja sobre la calidad del servicio en el área de odontología del Hospital Regional JAMO II 2 Tumbes, asimismo el 54% obtuvo un nivel de percepción medio y el 5% obtuvo un nivel alto. Según la dimensión Elementos tangibles la mayor cantidad de paciente tuvo un nivel de calidad de servicio medio (56%), asimismo, para la dimensión fiabilidad la mayor cantidad de paciente tuvo un nivel de calidad de servicio medio (59%), seguidamente de acuerdo a la dimensión capacidad de respuesta los pacientes tuvieron un nivel de calidad de servicio medio (49%), de igual manera con el resto de dimensiones, además no se encontró diferencia significativa según la edad, sexo, o nivel de instrucción. Se concluye que la mayoría de pacientes atendidos en el Hospital Regional JAMO II-2 obtuvieron una percepción de calidad de servicio media.

.

Palabras clave: percepción, calidad, servicio

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the perception of the quality of service in the dental area of the Regional Hospital JAMO II-2 TUMBES 2022. The type of study was non-experimental, descriptive, cross-sectional. The population consisted of 100 patients who attended the JAMO II-2 TUMBES Regional Hospital during the year 2020, where the SERVQUAL questionnaire was used and the dimensions Tangible elements, Reliability, Response capacity, Security, Empathy were evaluated. It was observed that 41% of the patients had a low perception received about the quality of the service in the dental area of the Regional Hospital JAMO II 2 Tumbes, likewise 54% obtained a medium level of perception and 5% obtained a medium level. tall. According to the Tangible Elements dimension, the largest number of patients had a medium service quality level (56%), likewise, for the reliability dimension, the largest number of patients had a medium service quality level (59%), followed by agreement Regarding the responsiveness dimension, the patients had a medium service quality level (49%), in the same way with the rest of the dimensions, in addition, no significant difference was found according to age, sex, or level of education. It is concluded that the majority of patients treated at the Regional Hospital JAMO II-2 obtained a perception of average quality of service.

Keywords: perception, quality, service

INTRODUCCIÓN

La odontología es una interacción social entre el profesional y el paciente en su entorno laboral limitado y con características personales. Es una profesión donde el desempeño está restringido a un área limitada por los límites de la cavidad oral y que requiere aplicaciones precisas de fuerza, habilidad, así como también un buen trato entre profesional y paciente, en donde debe primar el respeto, la puntualidad, responsabilidad, empatía, entre otros valores que conducirán a una relación afectuosa.

Con el objetivo de evaluar la percepción de la calidad de un servicio a nivel odontológico existen múltiples instrumentos, entre el que mayormente se desarrolla Serqual, el cual es un indicador de medición para la calidad de atención mayormente en instituciones públicas de salud. Por otro lado, los profesionales odontólogos tienen en cuenta diversos aspectos negativos a tratar entre los que se encuentran la amplia jornada laboral, la demanda de pacientes, el tiempo de trabajo y la empatía que puedan generar con estos individuos que muchas veces tienen una mala imagen. Es por ello que la base para poder cultivar una buena relación es la comunicación y a pesar de que existan múltiples factores negativos se debe trabajar de acuerdo a un compromiso ético, dando todo de sí para poder satisfacer las expectativas del paciente.

Es así, que la actitud y predisposición del profesional son valores que deben ser innatos en el trato y comunicación, así como la forma de llegar y poder calmar la ansiedad de la primera cita, la cual se considera como buen punto de partida para una futura relación.

Por último, en la región Tumbes existen pocos estudios relacionados a la empatía o percepción de la calidad de atención en centros hospitalarios, por lo que resulta innovador y de valiosa información los resultados obtenidos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La atención en salud es un desafío que se tiene en la actualidad, ya que se define como un derecho y necesidad de toda persona que tenga alguna dificultad fisiológica o psicológica donde es deber del estado y de sus servicios de salud proporcionar la atención debida a esta población. De acuerdo a lo expuesto, la atención debe ser de calidad, proporcionando los medicamentos y los exámenes requeridos para poder devolver la salud de manera mediata, y cumpliendo también con estándares de calidad a nivel de la satisfacción de las personas. Es por ello que este tipo de indicador sirve actualmente para poder medir la calidad de atención y la forma en como el profesional atiende a la persona, en donde todo esto se basa en enfoques de buen trato, respeto, resiliencia, los cuales son influenciados por aspectos propios del sistema como infraestructura, clima laboral, materiales e insumos, entre otros.

La salud pública tiene relación directa con la calidad de atención, el nivel de mejoramiento y costo beneficio en la atención pública. Por lo que múltiples personas acuden a diversos centros de salud con la finalidad de esperar un buen trato y aminorar la oferta a nivel de otras entidades, sin embargo, en múltiples casos esto no ocurre porque la demanda es mayor a la logística dando como resultado una ineficacia del sector salud en relación al cumplimiento de estándares de calidad, en donde el estado no es capaz de cubrir las necesidades por completo.¹

La Organización Mundial de la Salud (OMS) considera a la calidad como un indicador clave en todos los niveles de atención y es producto del profesionalismo, disponibilidad de recursos, generando una responsabilidad en el equipo de trabajo el cual lo caracteriza, y teniendo un menor porcentaje de riesgo.²

El sistema de gestión de la calidad en salud se encuentra normado por una serie de estamentos dirigidos por el MINSA, el cual brinda la asistencia, capacitación y evaluaciones técnicas para que el personal pueda utilizar las mejores herramientas y pueda brindar un servicio de calidad, esto es controlado por diversas instituciones internas y actúa a nivel de todos los niveles de atención.³

Para Es salud, la calidad, según las normas ISO 9000, se entiende como un Sistema de Gestión, que persigue la satisfacción de las necesidades del cliente, objetivo hacia el que se orienta EsSalud. El concepto de Calidad, hace mención a todo lo referente a calidad desde la parte gerencial hasta los trabajadores involucrados, en donde se generen relaciones de empatía a nivel de la institución.⁴ El paciente distingue la atención óptima según sus necesidades; refiriéndose a necesidad como aquello que requiere el paciente para subsistir; y por ello se mantiene la expectativa de obtener un resultado satisfactorio. La expectativa para el paciente es la posibilidad razonable de que algo deseado suceda, es decir es lo que espera y quiere recibir del servicio. El hecho de brindar tratamientos satisfactorios ganándose la confianza del paciente influye en el progreso de atenciones odontológicas futuras. Asimismo, el profesional debe tener una buena interacción con el paciente permitiendo mayor seguridad de su asistencia continúa, y con ello disminuir y prevenir enfermedades orales.

La insatisfacción del paciente guarda relación con múltiples eventos, en donde se evidencia un maltrato desde el ingreso de la persona al establecimiento, mala infraestructura, material o falta de medicamentos que hacen que la salud se vea debilitada y no se pueda cumplir con el plan de tratamiento, viéndose perjudicada la salud del paciente.

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

Los usuarios del “servicio de odontología del HOSPITAL REGIONAL JAMO II- 2, acuden a dicho establecimiento en busca de una buena atención de calidad y a un buen nivel de satisfacción para poder ser atendido de la mejor manera, esperando que el profesional odontólogo les realice algún tratamiento y elimine el dolor que los aqueja, por lo cual se le explica al paciente los tratamientos indicados para cada diagnóstico dado por el profesional de servicio odontológico. Con este estudio esperamos encontrar las deficiencias que estamos teniendo en el establecimiento de salud y así poder mejorar en el aspecto de atención al paciente”.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema principal

¿Cuál es la percepción de la calidad de servicio de los pacientes en el área de Odontología del Hospital Regional JAMO II- 2 TUMBES 2022?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la calidad de servicio según las dimensiones; elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en la atención odontológica de los pacientes que acuden al Hospital Regional JAMO II- 2 TUMBES 2022?

¿Cuál es la calidad de servicio en la atención odontológica de los pacientes que acuden al Hospital Regional JAMO II- 2 TUMBES según el sexo, edad y grado de instrucción del paciente?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo Principal

Determinar la percepción de la calidad de servicio en el área de odontología del Hospital Regional JAMO II- 2 TUMBES 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar la calidad de servicio según las dimensiones; elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en la atención odontológica de los pacientes que acuden al Hospital Regional JAMO II- 2 TUMBES 2022

Conocer la calidad de servicio en la atención odontológica de los pacientes que acuden al Hospital Regional JAMO II- 2 TUMBES según el sexo, edad, grado de instrucción del paciente

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Importancia de la investigación

La justificación teórica fue la de generar un conocimiento que este respaldado en bibliografía validada, indexada, en donde los resultados sirvan para la elaboración de futuras investigaciones en donde se pueda analizar la calidad de servicio odontológico.

La justificación práctica se da porque resulta importante obtener resultados sobre la calidad de atención en relación al paciente-operador y a la satisfacción odontológica que experimente el paciente al acudir con algún problema y pueda ser atendido correctamente, de esta manera se aplique un plan de mejora.

La justificación social estuvo dada porque nos permitió saber con mayor detalle la causa que disminuye la calidad de servicio en la atención del paciente que acuden a un servicio ya que actualmente no existen muchos estudios en nuestro país en donde se evalué la calidad de servicio en odontología.

La justificación metodológica estuvo representada por el método científico así como el uso de tesis, libros y artículos de revistas indexadas que garantizan una información válida y fiable.

1.4.2. Viabilidad de la investigación

El estudio se pudo realizar debido a que se contó con la autorización de las autoridades del Hospital Regional JAMO II- 2 TUMBES contando con la autorización del médico encargado para obtener información.

Para asegurar la viabilidad del proyecto la ejecución fue supervisada por profesionales involucrados en el tema.

1.5. Limitaciones de estudio

Durante el desarrollo de la investigación algunos pacientes no quisieron formar parte de la investigación ni brindar sus datos a pesar de que se les menciono que el estudio era de carácter anónimo

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Pedraja L, et al. (2019) Chile; realizaron un estudio que tenía como finalidad, evaluar la percepción de la calidad de servicio en un Hospital y en cinco centros de salud en Chile. El estudio fue de tipo exploratorio y descriptivo, como técnica utilizaron la encuesta y como instrumento la escala de SERVPERF. Encontraron que la percepción de la calidad de servicio en los establecimientos de salud fue aceptable al menos en cuatro establecimientos de salud con un promedio de 4,49 puntos, en cuanto a las dimensiones: “Elementos Tangibles” obtuvo una mejor valoración con un promedio de 4,62 puntos seguido de la “Seguridad” con un promedio de 4,45 puntos y la “Capacidad de Respuesta” con un promedio de 4,09 puntos y las dimensiones percibidas como desfavorable fue la fiabilidad con un promedio de 3.99 puntos. Conclusión, la percepción de la calidad es aceptable en los establecimientos de salud y las dimensiones mejor valoradas fueron los elementos tangibles, seguridad, y capacidad de respuesta.⁵

Gonzales R. et al. (2019) México; tuvieron como finalidad evaluar la calidad de la atención odontológica bajo las dimensiones de estructura, procesos y resultados desde la perspectiva de satisfacción del usuario en Unidades de un Sistema Local de Salud. Se realizó un estudio descriptivo, prospectivo, tipo encuesta de opinión, a partir de la selección al azar de 200 pacientes del total de la consulta dental de las unidades médicas con servicio odontológico, determinando la percepción en cuanto a la calidad de la atención recibida y su grado de satisfacción. El 90% de los encuestados refirió siempre recibir un trato amable; el 67.5% recibió la explicación acerca de su tratamiento, el 74.5% mencionó recibir educación para mejorar su salud bucal, el 36.5 % evaluó como excelente el tiempo de espera por ser menor a 20 minutos, el 44.5% como bueno por ser menor a 40 minutos. Se concluye que la calidad de atención es regular en los pacientes evaluados.⁶

Murillo A. Morales C. (2018) Ecuador; tuvo como finalidad determinar la calidad percibida por los usuarios en relación a la atención odontológica ofertada por estudiantes de la Carrera de Odontología de la USGP, con el apoyo logístico de la Fundación Adopta Village de los Estados Unidos, en comunidades. Se realizó un estudio descriptivo y de corte transversal en el que se encuestaron a 96 usuarios que consintieron la aplicación de un formulario para abordar la calidad percibida. se evidenció que el grupo más representativo es el femenino con el 55% en comparación con el masculino 45%, la edad promedio fue de 25.7 años, donde además no existió diferencia significativa de la percepción de la calidad de servicio a nivel de sexo y edad ($p > 0.05$). La valoración de la atención recibida fue positiva, resaltando la satisfacción de los usuarios ante la oferta de los servicios odontológicos en la comunidad.⁷

2.1.2. Antecedentes nacionales

Espejo D. (2018) Lima; tuvo por objetivo evaluar la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia y a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia en la provincia de Lima, SMP en el año 2017. Realizó un estudio descriptivo, observacional y de corte transversal. Se incluyeron 100 pacientes que pertenecían a la Clínica y 100 pacientes del Hospital en el mes de Noviembre del año 2017. El estudio demostró que todas las dimensiones de escala Servqual evaluadas en la Clínica Dental Docente presentaron diferencia significativa, los cuales fueron: Tangibilidad ($p < 0.0001$), Fiabilidad ($p < 0.0001$), Capacidad de respuesta ($p < 0.0001$), Seguridad ($p < 0.0001$) y Empatía ($p < 0.0001$); mientras tanto en el Hospital se encontró diferencia significativa en cuatro de las cinco dimensiones mencionadas; las cuales fueron: Fiabilidad (0.0013), Capacidad de respuesta (0.0375), Seguridad ($p < 0.0001$) y Empatía ($p < 0.0001$); sin embargo la dimensión Fiabilidad no presentó diferencia significativa (0.3773). Concluyendo que la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia es mayor que la calidad de servicio del Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia en el año 2017.⁸

Salazar O. (2017) Lambayeque; tuvo como objetivo principal determinar la calidad de atención percibida por los pacientes atendidos en el servicio de odontología del hospital referencial de Ferreñafe. El diseño de la investigación es de tipo descriptivo, de corte transversal, conformada por 196 pacientes, de los cuales 119 pacientes son mujeres (60.7%) y 77 pacientes son varones (39.3%). Los resultados del estudio arrojaron que el 62.2% de los pacientes atendidos tiene una percepción de calidad alta, el 31.6% de los pacientes tiene una percepción de calidad media y solo 6.1% tiene una percepción de calidad baja. Llegando a la conclusión que la mayoría de los pacientes que reciben atención odontológica en el hospital referencial de Ferreñafe tiene una percepción de calidad alta.⁹

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad

“Proviene del latín *qualitatem* la cual se define como una cualidad que se diferencia en un bien o servicio brindado. La palabra calidad tiene múltiples significados, de forma básica, se define como la capacidad de brindar una atención de la mejor manera posible utilizando herramientas físicas, cognitivas y psicológicas que confieren un tratamiento o cumplimiento de necesidad. Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. Por tanto, debe definirse en el contexto que se esté considerando, por ejemplo, la calidad del servicio postal, del servicio dental, del producto, de vida, entre otros. En algunos lugares la palabra calidad significa no tener errores ni defectos, por hacer bien las cosas desde el primer momento, realizar lo correcto en la forma correcta de inmediato”.¹⁰

El concepto de calidad varía dependiendo de la amplitud con el que es enfocado. Por esta razón, encontramos diversas definiciones:

Según Feigenbaum, “la calidad del producto y servicio se define como la resultante total de las características de mercadotecnia, fabricación y mantenimiento a través de los cuales el producto o servicio es usado para satisfacer las esperanzas del cliente”.¹¹

Según Berry et al., “la calidad de servicios consiste en ajustarse a las especificaciones del cliente”, “solo el cliente puede apreciar la calidad del servicio, porque la calidad como la belleza está en el ojo del observador. La calidad constituye el éxito de toda institución, se trata de hacer bien las cosas, de que el que recibe el servicio opine igual y esté satisfecho”.¹¹

La capacidad de un servicio para influir en la satisfacción de las personas, la calidad aparece como un factor clave en el desarrollo de la sociedad actual se observa una similitud en su contenido según el punto de vista de cada autor. El enfoque en sistema, planteado desde hace años por Donabedian, es aceptado en forma generalizada. De acuerdo con ese enfoque la calidad se estudia y se mide teniendo en cuenta 3 componentes esenciales: estructura, proceso y resultados.¹²

Estructura: “Este componente se refiere a la cantidad y calificación del personal, los equipos e instrumentos disponibles, los recursos financieros, las instalaciones y otros recursos materiales, las normas y reglamentos existentes, así como la formulación de políticas y estrategias y la aplicación de técnicas de dirección por objetivos y de planificación estratégica. Constituye lo que en sistema se llama insumos o entrada. En otras palabras, se refiere al conjunto de características o atributos de índole organizativa o material que se mantienen con relativa estabilidad temporal”.¹³

Proceso: “Se refiere al conjunto de actividades que se realizan en la atención y aquellas que se desarrollan para asegurar la ejecución del propio proceso. Dentro de este componente se incluye no sólo las acciones ejecutadas por el personal de salud con el nivel de destreza y habilidad de que dispongan, sino también las que pueden desplegar los propios pacientes”.¹⁴

Resultado: “En última instancia es la consecuencia que tiene el proceso de atención con el subsiguiente cambio en el estado de salud. Por otra parte, incluye el análisis del nivel de impacto; el cumplimiento de indicadores y de los gastos efectuados; la satisfacción de los usuarios, prestadores y decisores; la certificación y acreditación institucional con la subsiguiente estimulación de la calidad técnica y gerencial basada en el desempeño, así como la identificación de nuevos problemas que llevan a un perfeccionamiento continuo”.⁹

2.2.2 Calidad de atención de salud

La Organización Mundial de la Salud en 1981, definió el concepto calidad “referida a los servicios sanitarios como la situación en la que el paciente es diagnosticado y tratado correctamente según los conocimientos actuales de la ciencia, y según sus factores biológicos, con el mínimo de recursos, la mínima exposición de riesgos posibles de daño adicional y la máxima satisfacción para el paciente”.¹²

La OMS define como requisitos necesarios para alcanzar la Calidad en Salud a los siguientes factores:

Alto nivel de excelencia profesional.

Uso eficiente de los recursos.

Un mínimo riesgo para el paciente.

Un alto grado de satisfacción del paciente, y la valoración del impacto final en la Salud.¹⁵

2.2.3 Calidad de servicio odontológico

El odontólogo debe estar bien preparado para brindar atenciones de calidad que ayuden al fomento de la salud y el cultivo de la vida, debe situarse como un profesional competente que busca como objetivo el bien del paciente.¹⁶

En todo momento el odontólogo, al estar en contacto con el paciente debe contemplar que se encuentra ante un ser humano, que más allá de estar afectado por algún problema de salud, siente, piensa, sufre, anhela, ama; y no convertirlo en un expediente más o en un conjunto de datos, y lo que es peor, en un bien económico.¹⁷

Responsabilidad Profesional: “Implica el compromiso moral y legal de responder a los actos propios, y a los ajenos de los subordinados; y la obligación de reparar o indemnizar las consecuencias de los actos perjudiciales para terceros”.

Confianza: Es el alma de la relación odontólogo y paciente, la cual debe ser una autentica relación humana basada en el amor, el cuidado.

Confidencialidad: Es el valor ético fundamental, incluye el compromiso de guardar la intimidad del paciente y de su familia.

Competencia: Los odontólogos deben mantener su competencia a través del estudio y la superación continuos.

El odontólogo en muchos casos de ser un trabajo de calidad, porque nos hemos olvidado de aspectos tan simples como “tratar al paciente como quisiéramos que nos trataran a nosotros” o “tratar al paciente como un ser humano que siente, piensa, sufre, ama, y no como a una patología más.

Contrato: El odontólogo tiene un contrato tácito con sus pacientes para dar atención óptima conforme a los recursos disponibles.

Responsabilidad con la sociedad: Supone procurar una distribución justa de los recursos disponibles.

Compromiso: quienes ingresan a la profesión deben consagrar su vida al servicio de los pacientes.¹⁸

2.2.4 Calidad de servicio de equipos, instalaciones y materiales

La calidad de los servicios de salud es un concepto multidimensional que tiene como uno de sus aspectos más importantes la satisfacción del paciente. Este es uno de los indicadores clave de calidad en las organizaciones de atención de la salud. Los proveedores de servicios de salud en el mundo consideran la satisfacción del paciente como una preocupación importante en la prestación de servicios de salud.¹⁷

Medir la satisfacción del paciente es un aspecto de una evaluación integral de la calidad del servicio. Además, es un indicador de resultado importante para evaluar la calidad de la atención brindada. El alto nivel de calidad del servicio conduce a una alta satisfacción de los clientes, manteniendo a los clientes existentes, atrayendo nuevos clientes, reduciendo costos y, en última instancia, produciendo un aumento de las ganancias de la organización. La falta de comunicación directa con los clientes ayuda a los tomadores de decisiones y planificadores a encontrar errores en la identificación adecuada de las prioridades.¹⁷

Los problemas relacionados con la calidad del servicio son más evidentes en organizaciones que no tienen como finalidad identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes. Los administradores de atención médica pueden mejorar las estructuras, los procesos y los resultados de la atención médica utilizando la satisfacción del paciente. Existen varios modelos de medición para medir y evaluar la calidad de los servicios, incluidos Kano, Fornel, Scamper, EFQM y SERVQUAL, entre los cuales la herramienta más común y ampliamente utilizada es la última, sobre la base de la teoría de la brecha en la calidad del servicio. Esta herramienta ha sido ampliamente utilizada en industrias de servicios como la banca, el transporte, la educación superior, la contabilidad, la arquitectura, la construcción, los servicios hospitalarios y la atención odontológica.¹⁷

Los pacientes y los profesionales de la salud están igualmente involucrados en la calidad de la prestación de los servicios de salud. En consecuencia, los factores que influyen en el servicio de salud se dividen en extrínsecas relacionadas con el proveedor del servicio y las intrínsecas relacionados con los pacientes.¹⁷

Los factores extrínsecos incluyen habilidades de comunicación, competencia técnica, enfoque y explicación de los procedimientos dentales, disponibilidad y conveniencia, habilidades organizativas y efectividad y resultado de la atención. Los factores intrínsecos incluyen el sexo, la edad, nivel educativo, nivel socioeconómico, estado civil, estado de salud general y mental, frecuencia de visitas, personalidad, ansiedad y satisfacción general con la vida. Además, la satisfacción del paciente se ve afectada por factores de conveniencia como el tiempo de espera en la consulta, el tiempo de espera para una cita, horario de apertura y ubicación, así como costos de tratamiento, equipo de oficina y limpieza del consultorio dental.¹⁸

La satisfacción del paciente equivale a la evaluación del paciente de los servicios prestados y el sistema de salud en general, y se utiliza comúnmente como un indicador de calidad. Cuando el paciente está satisfecho, la lealtad hacia el cuidado de la salud aumenta. Por consiguiente, los pacientes leales tienden a seguir los consejos médicos, continúan recibiendo servicios de acuerdo con planes de tratamiento y son capaces de mantener relaciones con proveedores de atención médica específicos. Por lo tanto, medir la satisfacción del paciente es fundamental

para determinar el éxito, desarrollar fuerza en el mercado de atención médica altamente competitivo de hoy, y lo más importante, mejorar la atención médica en general.¹⁸

La perspectiva del paciente se ha vuelto crucial para los administradores de atención médica que se ocupan del análisis para mejorar la calidad de la asistencia sanitaria, satisfacer las expectativas de los pacientes, reducir costos, formulando estrategias para una gestión eficaz y monitorear el éxito de la salud. Como en todas las ramas de la medicina, la retroalimentación sobre la satisfacción del paciente con los servicios dentales es una herramienta activa para evaluar los indicadores señalados anteriormente.¹⁸

Las instalaciones, equipos y materiales son indicadores que incrementan los beneficios otorgados por el servicio, el cual contribuye de manera fundamental, para mejorar los sistemas de las organizaciones en salud.¹⁴

Al evaluar la calidad del servicio de forma integral, se incluyen ciertos recursos físicos, del personal que los atiende, el proceso de atención y los resultados que se obtienen.¹⁹

El personal encargado de los recursos físicos, evalúa la eficacia en relación a las necesidades de calidad de servicio que existe en la demanda de atención de los pacientes; así mismo, la cantidad y capacidad que se permite en cada unidad de atención médica, características de los equipos, instrumentales disponibles, condiciones de conservación y estado funcional. Ya que se debe tener todo en orden, para que así los pacientes tengan oportunidad a dichos recursos con el propósito de mejorar el proceso de atención, y que sea otorgada de forma continua. Es importante mencionar la organización de los servicios; ya que dicha información es necesaria para otorgar calidad de servicio a los pacientes, la organización debe incluir una planeación estratégica de trabajo con elementos fundamentales; como, un manual de organización, programa de trabajo y protocolos de los procedimientos solicitados.¹⁵

Para brindar oportunidad al paciente que desee adquirir atención médica; es necesario verificar las áreas donde se otorgan los servicios, y evaluar la disponibilidad de sus recursos. Por ello la oportunidad que tiene el profesional al

atender al paciente, debe ser considerado con suma responsabilidad en solucionar los problemas relacionados a la condición de salud y expectativa del paciente; ya que esto influye en su motivación para cumplir con sus citas programadas.²⁰

2.2.5 La conducta que el odontólogo debe desechar

Las conductas que el odontólogo deberá desechar lo más posible de su trabajo cotidiano a fin de brindar un servicio de calidad, serán:

Negligencia odontológica: Es el descuido u omisión en un acto determinado. Cuando el profesional actúa con imprudencia o en forma dolosa ocasionando daño a determinado paciente.²¹

Imprudencia: Es la ausencia de la capacidad para juzgar correctamente en una situación odontológica determinada. Implica la falta de cordura y moderación de las acciones o el descuido en la atención requerida.

Ignorancia: Es el desconocimiento de algún hecho, cosa, técnica u oficio en particular.

Impericia: Es la falta total o parcial de las destrezas propias de la atención, es decir, la sabiduría, los conocimientos técnicos y habilidades en el ejercicio de la odontología.^{22,23}

2.2.6 Escala Multidimensional SERVQUAL

Es una herramienta para la medición de la calidad del servicio desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry, con el auspicio del Marketing Science Institute en 1988. Ha experimentado mejoras y revisiones y ha sido validada en América Latina por Michelsen Consulting, con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. El Estudio de Validación concluyó en Junio de 1992.^{24,25}

Los autores sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (Clientes, usuarios, pacientes, alumnos, beneficiarios, etc.) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de calidad del servicio.^{26,27}

Dimensiones de SERVQUAL

Desde que fue creada hasta ahora, esta escala multidimensional ha sido aplicada a diversas organizaciones sociales, tanto públicas como privadas y desde entidades gubernamentales, educacionales, de salud, de administración comunal, hasta empresas de los más diversos sectores de actividad económica. Esta diversidad ha permitido su revisión y validación como instrumento de medición de calidad de servicio, incorporando constantes mejoras. En la actualidad, la escala consta de cinco dimensiones que se utilizan para juzgar la calidad de los servicios de una organización^{28,29}:

Fiabilidad: entendida como la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud.

Capacidad de respuesta: como la buena voluntad de ayudar a sus clientes y brindar un servicio rápido.

Seguridad: como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza.

Empatía: la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus clientes.

Elementos tangibles: relacionada con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos.³⁰

2.3. Definición de términos básicos

Calidad: Conjunto de propiedades relacionado a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie.⁷

Confiabilidad: Consistencia de los resultados, en este análisis se busca que los resultados de un cuestionario concuerden con los resultados del mismo cuestionario en otra ocasión.³¹

Empatía: Estado de sintonía afectiva entre dos individuos o con el ambiente.²⁰

Equidad: Cualidad que mueve a dar a cada uno lo que merece sin exceder o disminuir, justicia, imparcialidad en un trato o un reparto. Tratar a todos por igual respetando y teniendo en cuenta sus diferencias.¹⁷

Salud: Es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.¹⁷

Odontólogo: Es un profesional de la odontología, es la rama de la Medicina que se dedica al estudio, diagnóstico, tratamiento y prevención de las enfermedades y dolencias que afectan los dientes y el aparato estomatognático en general labios, lengua, encías, mejillas, paladar, amígdalas.²⁶

Satisfacción: Sensación de bienestar que presenta un individuo de acuerdo a una acción realizada o a un servicio brindado.¹⁸

Servicio: Actividad, favor o acto que se realiza en favor de otra persona, la cual se caracteriza por recibir amablemente la acción.¹⁸

Habilidad: Potencial que presenta un individuo para realizar cierta actividad con eficiencia y seguridad, dejando un alto nivel de satisfacción entre el público.¹⁰

Actitud: Predisposición o conducta que tiene un individuo al momento de realizar una tarea determinada.⁹

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Formulación de hipótesis principal y derivadas

3.1.1. Hipótesis principal

La percepción de la calidad de servicio en el área de odontología del Hospital Regional JAMO II- 2 TUMBES 2022 es buena.

3.1.2. Hipótesis secundarias

La calidad de servicio según las dimensiones; elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en la atención odontológica de los pacientes que acuden al Hospital Regional JAMO II- 2 TUMBES 2022 es regular.

La calidad de servicio en la atención odontológica de los pacientes que acuden al Hospital Regional JAMO II- 2 TUMBES según el sexo, edad, grado de instrucción del paciente es buena.

3.2. Variables, definición conceptual y operacional

3.2.1. Variables

Variable 1: Percepción de la calidad de servicio: Forma en que el paciente interpreta la sensación de atención odontológica.⁷

3.2.3 Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Valor
Percepción de la calidad de servicio	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Equipo de instrumental. ✓ Instalaciones físicas. ✓ Información de salud. ✓ Herramientas manuales. 	Ordinal	Muy malo.
	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Termina el tratamiento. ✓ Informa detalladamente ✓ Realiza bien el tratamiento. ✓ Muestra interés. ✓ Atención eficiente. 		Malo.
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Buen servicio. ✓ Cumple sus consultas. ✓ Resuelve dudas. ✓ Programación de citas. 		Regular.
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dispuesto ayudarlo. ✓ Apoya a todos. ✓ Transmite confianza. ✓ Sentirte seguro 		Bueno.
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Es amable. ✓ Muestra conocimientos. ✓ Única atención. ✓ Estrecha relación. 		Muy bueno.

Sexo	-----	Datos registrados en el DNI.	Nominal	Masculino Femenino
Edad	-----	Número de años cumplidos	Intervalo	-De 18 a 23 años -De 24 a 29 años -De 30 a 34 años -De 35 a 40 años -De 41 a 45 años -De 46 a 50 años -De 51 a 55 años -De 55 años a más
Grado de instrucción	-----	Grado educativo alcanzado	Ordinal	-Primaria incompleta -Primaria completa -Secundaria incompleta -Secundaria completa -Técnica incompleta -Técnica completa -Superior incompleta -Superior completa

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

4.1. Diseño metodológico

El enfoque del estudio fue cuantitativo porque se centró fundamentalmente en los aspectos observables y susceptibles de cuantificación de los fenómenos referidos a las variables de calidad del servicio. El método es el científico ya que se utilizó una secuencia establecida de acuerdo a los parámetros de investigación, planteamiento del problema, hipótesis, resultados y conclusiones. Por último, tuvo un alcance descriptivo ya que se observaron los fenómenos acontecidos, sin haber intervención del investigador.^{32,33}

El diseño de la investigación según Hernández R. fue no experimental, por lo tanto, no se manipuló la variable, se recogieron los datos de manera simple y siguiendo un orden establecido.³²

Es transversal, porque el instrumento fue aplicado una sola vez de acuerdo al desarrollo del estudio. Es prospectivo ya que el estudio se desarrolló según sucedieron los hechos.³³

4.2. Diseño muestral

4.2.1. Población

La población estuvo compuesta por 135 pacientes que acudieron al Hospital Regional JAMO II- 2 TUMBES durante el año 2022.

4.2.2. Muestra

Se trabajó con una muestra de 100 pacientes los cuales fueron elegidos por medio de un muestreo probabilístico aleatorio simple, a través de la siguiente formula:

$$n = \frac{NZ^2 pq}{(N-1)E^2 + Z^2 pq} =$$

$$n = \frac{135 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{(135-1) \times 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 100.09 = 100$$

4.2.3 Criterios de Selección

Criterios de inclusión:

Pacientes de género masculino y femenino, mayores de 18 años.

Pacientes que acudan al servicio de odontología.

Pacientes que acudan al Hospital Regional JAMO II- 2 TUMBES 2.

Pacientes dispuestos a colaborar previo consentimiento informado.

Criterios de exclusión

Pacientes que tengan sintomatología de covid 19

Pacientes que se muestren negativos a participar del estudio

Pacientes que no quieran divulgar sus datos personales

4.3. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

A. Técnica de recolección de datos

El proceso de recolección de datos se realizó mediante la aplicación de una encuesta.

B. Instrumento de recolección de datos

La presente investigación utilizó el cuestionario SERVQUAL.²¹ el cual presenta preguntas estandarizadas para la medición de la calidad del Servicio. Dicho instrumento fue desarrollado por Valerie A. Zeithaml A. Parasuraman y Leonard L. Berry, la cual cuenta con validación en múltiples estudios internacionales y

nacionales. Este cuestionario constó de 21 preguntas, que se dividen en cinco dimensiones:

Elementos tangibles: (1° - 4° pregunta)

Fiabilidad: (5° - 9° pregunta)

Capacidad de respuesta: (10° - 13° pregunta)

Seguridad: (14° - 17° pregunta)

Empatía: (18° - 21° pregunta)

Para las alternativas de respuesta se utilizó la escala de Likert:

- (1) Muy malo.
- (2) Malo.
- (3) Regular.
- (4) Bueno.
- (5) Muy bueno.

Procedimiento

Para poder dar inicio a la investigación se solicitó la autorización al Hospital Regional JAMO II- 2 TUMBES; permitiendo de esta manera el inicio de la recolección de datos.

Finalmente se procedió a encuestar a los pacientes que acudieron al centro de salud con previa firma del consentimiento informado, el cual fue explicado por el investigador, dando énfasis que el estudio no tiene ningún riesgo ni complicaciones, el cuestionario es anónimo permitiendo que la información adquirida sea confidencial.

El tiempo de llenado del cuestionario fue aproximadamente de 15 minutos.

4.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Luego de la recolección de datos, estos se pasaron a una matriz digital en Microsoft Excel, donde se ordenaron de acuerdo a los ítems clasificados.

Para realizar el análisis estadístico se utilizó el software SPSS versión 26 donde se analizó la información en cuanto a la medición de la variable. Se confeccionaron las tablas de doble frecuencia y gráficos respectivos para un análisis descriptivo, en donde además se utilizó la prueba de chi cuadrado.

4.5. Aspectos éticos

Se respetaron los acuerdos estipulados en la declaración de Helsinki, respetando los derechos de los participantes, así como el anonimato y confidencialidad de los datos otorgados, garantizando un proceso ético. Por último, se dio entrega del consentimiento informado respectivo a los pacientes involucrados.^{35,36}

CAPÍTULO V

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

5.1. Análisis Descriptivo

Tabla 1. Percepción de la calidad del servicio en el área de odontología del Hospital Regional JAMO II – 2 Tumbes

Nivel	Calidad del servicio			
	Percepción esperada		Percepción recibida	
	f	%	f	%
Bajo	1	1.0%	41	41.0%
Medio	37	37.0%	54	54.0%
Alto	62	62.0%	5	5.0%
Total	100	100.0%	100	100.0%

Fuente: Propia del autor (2022)

Elaboración: Propia del autor (2022)

De acuerdo a la tabla 1, se observó que el 1% (1) de los pacientes tuvo una baja percepción esperada de la calidad del servicio en el área de odontología del Hospital Regional JAMO II – 2 Tumbes, mientras que, el 37% (37) de los pacientes tuvo un nivel de percepción medio y el 62% (62) tuvieron un nivel de percepción alto, siendo esta categoría la de mayor proporción; en contraste, con la percepción recibida el 41% de los pacientes tuvo una baja percepción recibida baja sobre la calidad del servicio en el área de odontología del Hospital Regional JAMO II 2 Tumbes, asimismo el 54% obtuvo un nivel de percepción medio y el 5% obtuvo un nivel alto. Por otro lado, si comparamos los puntajes obtenidos de la percepción esperada como recibida se obtuvo los siguientes resultados:

Gráfico 1. Percepción de la calidad del servicio en el área de odontología del Hospital Regional JAMO II – 2 Tumbes.

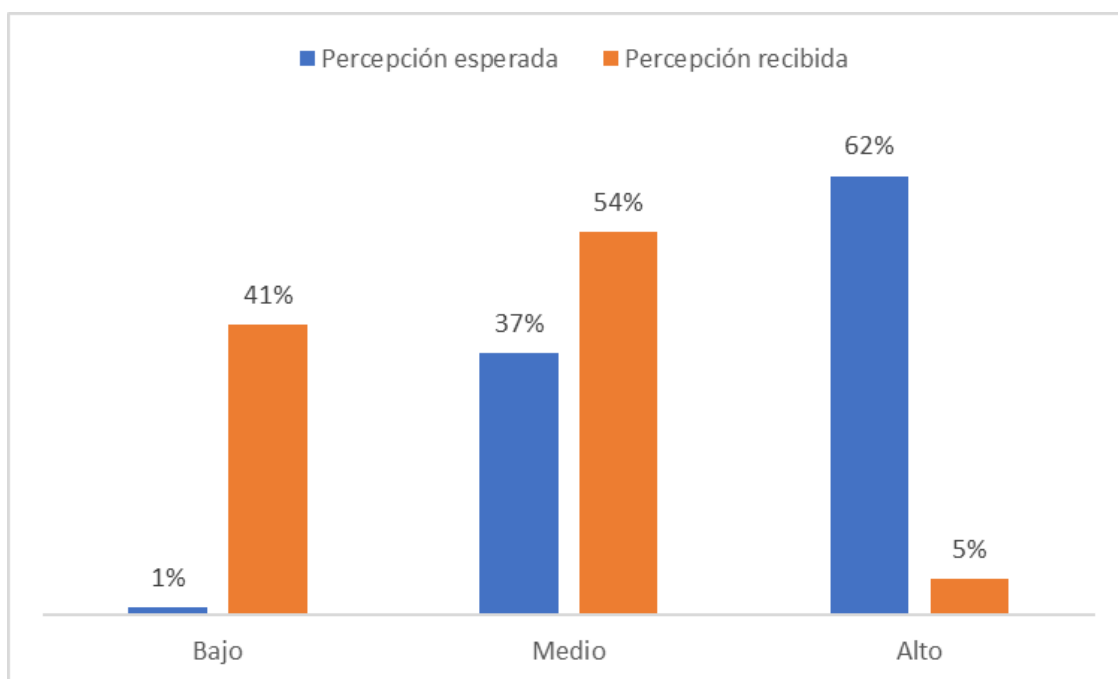


Tabla 2. Calidad de servicio según las dimensiones; elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en la atención odontológica de los pacientes que acuden al Hospital Regional JAMO II- 2 TUMBES 2022

Dimensiones	Calidad del servicio															
	Percepción esperada								Percepción recibida							
	Bajo		Medio		Alto		Total		Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Elementos tangibles	1	1%	22	22%	77	77%	100	100%	29	29%	56	56%	15	15%	100	100%
Fiabilidad	1	1%	35	35%	64	64%	100	100%	36	36%	59	59%	5	5%	100	100%
Capacidad de respuesta	1	1%	27	27%	72	72%	100	100%	34	34%	49	49%	17	17%	100	100%
Seguridad	2	2%	35	35%	63	63%	100	100%	34	34%	55	55%	11	11%	100	100%
Empatía	2	2%	31	31%	67	67%	100	100%	41	41%	48	48%	11	11%	100	100%

Elaboración: Propia del autor (2022)

Según la dimensión Elementos tangibles la mayor cantidad de pacientes tuvieron una percepción esperada alta del nivel de calidad del servicio (77%); sin embargo, de acuerdo a lo percibido la mayor cantidad de paciente tuvo un nivel de calidad de servicio medio (56%), asimismo, para la dimensión fiabilidad los pacientes tuvieron una percepción esperada alta del nivel de calidad del servicio (64%); sin embargo, de acuerdo a lo percibido la mayor cantidad de paciente tuvo un nivel de calidad de servicio medio (59%), seguidamente de acuerdo a la dimensión capacidad de respuesta los pacientes tuvieron una percepción esperada alta del nivel de calidad del servicio (72%); sin embargo, de acuerdo a lo percibido la mayor cantidad de paciente tuvo un nivel de calidad de servicio medio (49%), con respecto a la dimensión seguridad los pacientes tuvieron una percepción esperada alta del nivel de calidad del servicio (63%); sin embargo, de acuerdo a lo percibido la mayor cantidad de paciente tuvo un nivel de calidad de servicio medio (55%), finalmente según la dimensión empatía los pacientes tuvieron una percepción esperada alta del nivel de calidad del servicio (67%); sin embargo, de acuerdo a lo percibido la mayor cantidad de paciente tuvo un nivel de calidad de servicio medio (48%).

Gráfico 2. Calidad de servicio según las dimensiones; elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en la atención odontológica de los pacientes que acuden al Hospital Regional JAMO II- 2 TUMBES 2022

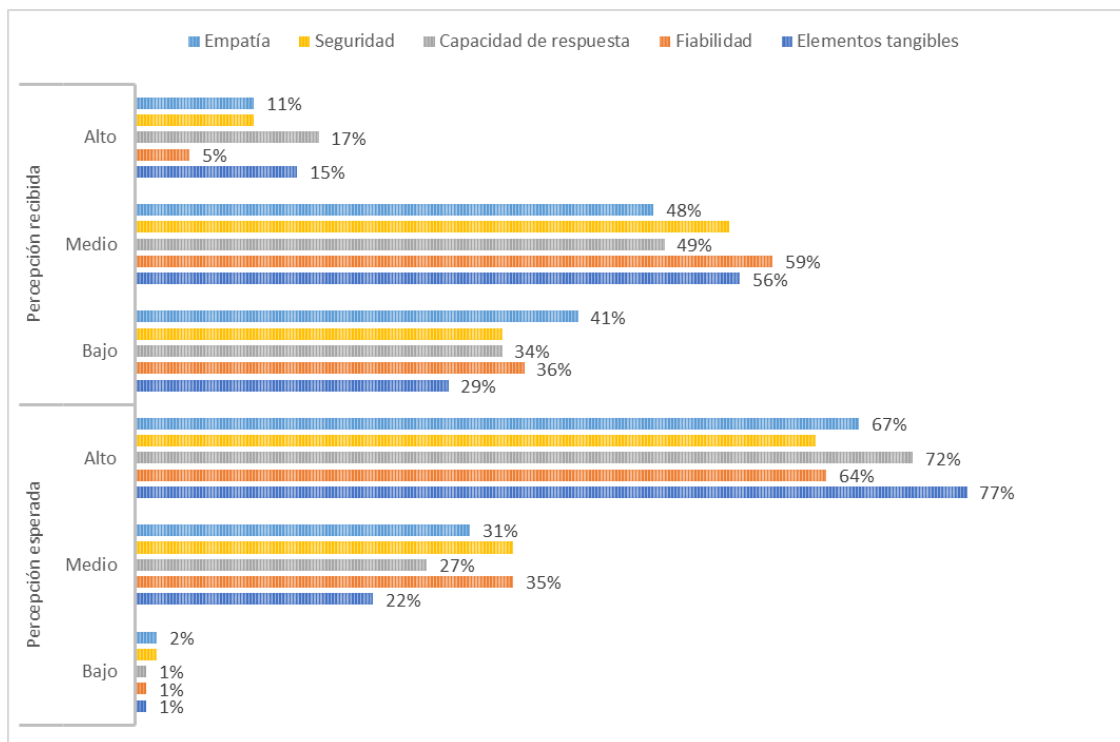


Tabla 3. Calidad de servicio en la atención odontológica de los pacientes que acuden al Hospital Regional JAMO II- 2 TUMBES según el sexo, edad y grado de instrucción

Variable	Categoría	Percepción esperada de la calidad de servicio						Percepción recibida de la calidad de servicio							
		Bajo		Medio		Alto		P-valor	Bajo		Medio		Alto		P-valor
		f	%	f	%	f	%		f	%	f	%	f	%	
Sexo	Masculino	1	1%	23	23%	36	36%	0,659	27	27%	32	32%	1	1%	0,140
	Femenino	0	0%	14	14%	26	26%		14	14%	22	22%	4	4%	
Edad	De 18 a 23 años	0	0%	9	9%	13	13%	0,839	13	13%	9	9%	0	0%	0,700
	De 24 a 29 años	1	1%	9	9%	11	11%		6	6%	15	15%	0	0%	
	De 30 a 34 años	0	0%	6	6%	10	10%		5	5%	11	11%	0	0%	
	De 35 a 40 años	0	0%	5	5%	13	13%		11	11%	6	6%	1	1%	
	De 41 a 45 años	0	0%	6	6%	5	5%		4	4%	6	6%	1	1%	
	De 46 a 50 años	0	0%	1	1%	4	4%		0	0%	3	3%	2	2%	
	De 51 a 55 años	0	0%	0	0%	1	1%		1	1%	0	0%	0	0%	
	De 55 años a más	0	0%	1	1%	5	5%		1	1%	4	4%	1	1%	
Grado de instrucción	Primaria incompleta	0	0%	1	1%	0	0%	0,825	1	1%	0	0%	0	0%	0,147
	Primaria completa	0	0%	1	1%	3	3%		0	0%	4	4%	0	0%	
	Secundaria incompleta	1	1%	10	10%	9	9%		7	7%	10	10%	3	3%	
	Secundaria completa	0	0%	11	11%	26	26%		16	16%	20	20%	1	1%	
	Superior incompleta	0	0%	6	6%	12	12%		7	7%	11	11%	0	0%	
	Superior completa	0	0%	3	3%	4	4%		2	2%	5	5%	0	0%	
	Técnica incompleta	0	0%	2	2%	4	4%		5	5%	0	0%	1	1%	
	Técnica completa	0	0%	3	3%	4	4%		3	3%	4	4%	0	0%	

Según la edad, la mayor cantidad de pacientes son varones que tuvieron una percepción esperada alta del nivel de calidad del servicio (36%); en contraste, de acuerdo a lo percibido, tuvieron un nivel de calidad de servicio medio (56%); con respecto a la edad la mayor cantidad de pacientes tienen entre 18 a 23 años que tuvieron una percepción esperada alta del nivel de calidad del servicio (13%); en contraste, de acuerdo a lo percibido tuvieron un nivel de calidad de servicio medio (56%); finalmente con respecto al grado académico la mayor cantidad de pacientes tiene el grado de superior completa y tuvieron una percepción esperada alta del nivel de calidad del servicio (26%); en contraste, de acuerdo a lo percibido la mayor cantidad de paciente tiene el grado de superior completa y tuvieron un nivel de calidad de servicio medio (20%); por otro lado, las variables edad, sexo y grado de instrucción no influyen en la percepción esperada y recibida del nivel de calidad de servicio en la atención odontológica

Gráfico 3. Calidad de servicio en la atención odontológica de los pacientes que acuden al Hospital Regional JAMO II- 2 TUMBES según el sexo

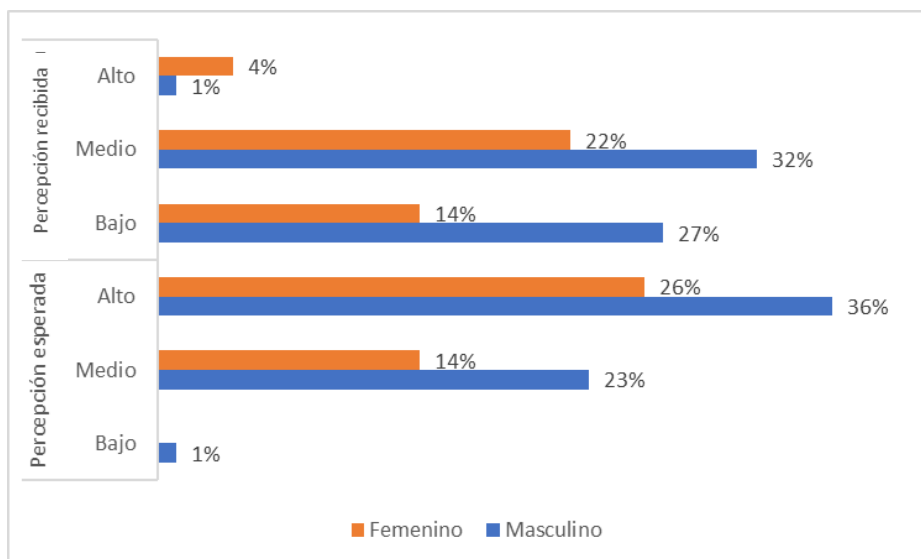


Gráfico 4. Calidad de servicio en la atención odontológica de los pacientes que acuden al Hospital Regional JAMO II- 2 TUMBES según la edad

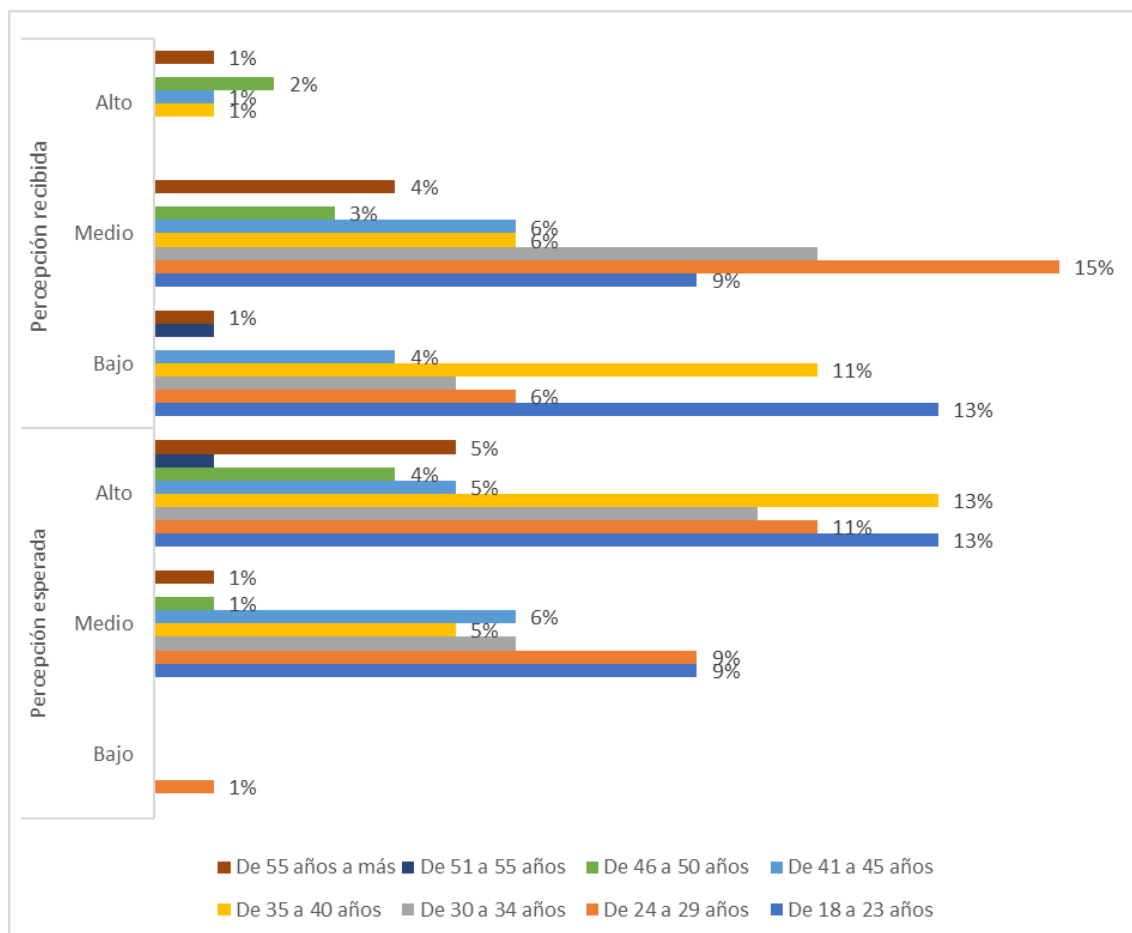
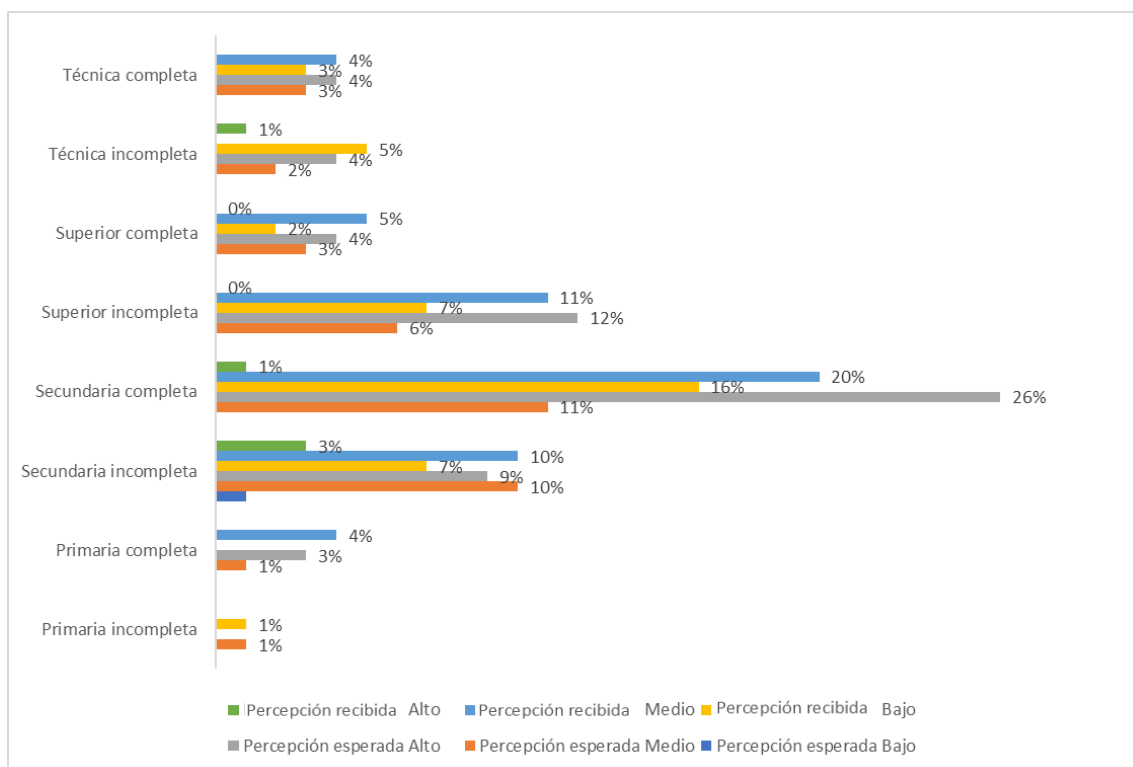


Gráfico 5. Calidad de servicio en la atención odontológica de los pacientes que acuden al Hospital Regional JAO II- 2 TUMBES según el grado de instrucción



Discusión

El trabajo de investigación corresponde a un enfoque cuantitativo, observacional, longitudinal y prospectivo, en donde participaron pacientes que acudieron al servicio de odontología en un hospital regional en la ciudad de Tumbes, teniendo las mismas posibilidades de ser elegidos, además de existir una buena voluntad por parte de ellos para poder ser parte de la investigación.

Se observó que el 1% (1) de los pacientes tuvo una baja percepción esperada de la calidad del servicio en el área de odontología, mientras que, el 37% (37) de los pacientes tuvo un nivel de percepción medio y el 62% (62) tuvieron un nivel de percepción alto, siendo esta categoría la de mayor proporción; en contraste, con la percepción recibida el 41% de los pacientes tuvo una baja percepción sobre la calidad del servicio en el área de odontología, asimismo el 54% obtuvo un nivel de percepción medio y el 5% obtuvo un nivel alto. Esto guarda relación con el estudio de **Gonzales R. et al.**⁶ realizado en México; donde la mayoría de pacientes entre muchos factores evaluados refirieron que la calidad de atención es de manera regular haciendo énfasis en un buen trato por parte de la mayoría de cirujanos dentistas. Esto se da porque muchos cirujanos dentistas trabajan bajo cierta presión, a nivel de este antecedente por ejemplo, fue realizado a nivel un país con una gran cantidad de habitantes lo que hace factible una calidad de atención regular ya que la jornada laboral y la asistencia de pacientes es constante y demanda muchas horas de trabajo lo que puede ocasionar que en algunas ocasiones exista un trato regular entre el profesional y el paciente. Por otro lado, en la provincia de Tumbes, existe poca cantidad de población en donde se puede tener una mejor organización de la población a nivel de programación de consultas, sin embargo lamentablemente algunos malos manejos de gestión no son lo suficientemente buenos, lo que da como resultado una insatisfacción del paciente.

Además, **Salazar O.**⁹ en su estudio desarrollado en Lambayeque encontró que el 62.2% de los pacientes atendidos tiene una percepción de calidad alta, el 31.6% de los pacientes tiene una percepción de calidad media y solo 6.1% tiene una percepción de calidad baja. Llegando a la conclusión que la mayoría de los

pacientes que reciben atención odontológica en el hospital referencial de Ferreñafe tiene una percepción de calidad alta. Esto se da porque existe una buena organización a nivel de la atención de los pacientes lo cual guarda relación con el estudio realizado ya que en muchos aspectos se evidencio una buena atención y en el horario regular de atención donde solo hubieron algunas excepciones, sin embargo, la expectativa se mantuvo hasta llegar a tener una regular y confortable atención.

A nivel del análisis de las dimensiones se tiene que de acuerdo a los elementos tangibles de acuerdo a lo percibido la mayor cantidad de paciente tuvo un nivel de calidad de servicio medio (56%), asimismo, para la dimensión fiabilidad los pacientes tuvieron un nivel de calidad de servicio medio (59%), seguidamente de acuerdo a la dimensión capacidad de respuesta los pacientes tuvieron un nivel de calidad de servicio medio (49%), con respecto a la dimensión seguridad los pacientes tuvieron una percepción de calidad de servicio medio (55%), finalmente según la dimensión empatía la mayor cantidad de paciente tuvo un nivel de calidad de servicio medio (48%). Esto guarda relación con lo encontrado por **Pedraja L, et al.**⁵ (2019) en su estudio desarrollado en Chile encontró que la percepción de la calidad de servicio en los establecimientos de salud fue aceptable, donde la percepción de la calidad es aceptable en los establecimientos de salud y las dimensiones mejor valoradas fueron los elementos tangibles, seguridad, y capacidad de respuesta. Esto se da porque los profesionales de la salud tienen un compromiso con la atención a sus pacientes, y a pesar de encontrar algunas limitaciones en los centros hospitalarios o entidades estatales, los profesionales buscan recompensar esa incomodidad con una buena atención en salud, brindando un servicio confortable.

Por otro lado, **Espejo D.**⁸ encontró diferencia significativa en cuatro de las cinco dimensiones mencionadas; las cuales fueron: Fiabilidad (0.0013), Capacidad de respuesta (0.0375), Seguridad ($p < 0.0001$) y Empatía ($p < 0.0001$); sin embargo, la dimensión Fiabilidad no presentó diferencia significativa (0.3773). Concluyendo que la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia es mayor que la calidad de servicio del

Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia, lo cual explica diferencias porcentuales en algunos centros hospitalarios en donde varía de acuerdo a la personalidad del profesional y del tipo de paciente que acuda a consulta odontológica .⁸

Según la edad, la mayor cantidad de pacientes son varones que tuvieron un nivel de calidad de servicio medio (56%); con respecto a la edad la mayor cantidad de pacientes tienen entre 18 a 23 años que tuvieron una percepción esperada alta del nivel de calidad del servicio (13%); en contraste, de acuerdo a lo percibido la mayor cantidad de paciente tiene el grado de superior completa y tuvieron un nivel de calidad de servicio medio (20%); además, se afirma que las variables edad, sexo y grado de instrucción no influyen en la percepción esperada y recibida del nivel de calidad de servicio en la atención odontológica. Esto coincide con lo encontrado por **Murillo A. Morales C.**⁷, el cual evidenció que el grupo más representativo es el femenino con el 55% en comparación con el masculino 45%, la edad promedio fue de 25.7 años, donde además no existió diferencia significativa de la percepción de la calidad de servicio a nivel de sexo y edad ($p > 0.05$); lo cual representa la explicación mas lógica, determinando que las covariables sexo, edad o nivel de instrucción no guardan relación significativa con la percepción de la calidad ya que cada persona tiene una valoración subjetiva de lo que significa calidad para un individuo, por lo que la medición de esta variable se debe realizar de manera individualizada. Por otro lado, existen factores externos que pueden influir en la percepción de la calidad como los aspectos familiares, el trabajo, educación, nivel socioeconómico, y el clima laboral asociado a su lugar de trabajo.

CONCLUSIONES

La mayoría de pacientes obtuvieron un nivel de percepción medio sobre la calidad del servicio en el área de odontología del Hospital Regional JAMO II 2 Tumbes.

Se concluye que la mayoría de pacientes obtuvo un nivel de percepción medio sobre la calidad del servicio según las dimensiones; elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, en el área de odontología del Hospital Regional JAMO II 2 Tumbes

Se llegó a la conclusión que la mayoría de pacientes obtuvieron un nivel de percepción media sobre la calidad del servicio tanto en hombres como en mujeres, así mismo, el nivel de percepción media también se mantuvo a nivel de los diversos rangos de edad en especial entre los 18 a 23 años, por último, el nivel de percepción media se mantuvo en los niveles de instrucción evaluados, en especial en el de secundaria completa.

RECOMENDACIONES

Se sugiere proponer investigaciones en donde se realice el análisis de la percepción de la calidad de servicio a nivel de consultorio odontológicos privados con el objetivo de poder comparar este tipo de atención con el de establecimientos nacionales.

Se sugiere realizar estudios en donde se tomen en cuenta diversos factores asociados al trato del profesional y tener en cuenta la capacidad del establecimiento para poder recibir pacientes en las diversas jornadas laborales.

Se recomienda a los profesionales odontólogos, seguir promoviendo la buena atención a los pacientes a nivel de la calidad de atención y del buen trato, ya que de ello depende elevar el nivel de satisfacción.

Se sugiere a las autoridades del área de odontología del hospital regional JAMO II 2 ubicado en Tumbes realizar estrategias y acciones para poder mantener y mejorar los niveles de atención a los pacientes

Se sugiere desarrollar estudios poblacionales con una mayor muestra con el objetivo de obtener resultados con mayor representatividad.

FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Araya V, Bustos L, Merino E, Ulloa O, Araya J, Calidad del servicio odontológico publico basado en percepciones intangibles en pacientes sin discapacidad y discapacitados. Talcahuano. Chile. odontológico [Internet].2014 Mayo [citado] 2018 de Agosto 08]; 16(23):4-12. Disponible en: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-9339201400010000
2. López G, Pérez G, Calidad de los servicios de ortodoncia. Gac Med Esirit [Internet].2014 Dic [citado 2018 agosto 08] ; 16(3): 01-08. Disponible: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212014000300021.
3. Es Salud [Internet]; Sistema de Gestión de la Calidad en Salud [Citado 2018 agosto 10] Disponible: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_sgcalidad-2.pdf.
4. Es Salud. Sistema de Gestión de la Calidad. Perú [Internet]. 2013 Abril [Citado] 2018 de Agosto 10] Disponible: http://www.essalud.gob.pe/noticias/sist_de_gest_de_la_calidad.pdf.
5. Pedraja L, Valdés G, Riveros I, Santibáñez D. Percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad de Arica, Chile: Hacia un plan de mejora. Interciencia [Internet]. 2019 [citado 25 de diciembre de 2020];44(9):514-20. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33961096009>
6. Gonzalez R, Cruz G, Zambrano L, Quiroga MA, Palomares P, Tijerina LS. Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. Rev Mex Med Forense, 2019, 4(1):76-78. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/forense/mmf-2019/mmfs191z.pdf>

7.-Murillo A. Morales C. Expectativa y percepción de calidad de atención odontológica en la comunidad del Cantón Junín- Ecuador. Rev. San Gregorio. 2018, 21(1): 66-73. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6591757.pdf>.

8.Espejo D. Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Servicio de Estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, San Martín de Porres en el año 2017
URI: <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/1502>.

9.Salazar O. Calidad de atención percibida por los pacientes atendidos en el servicio de odontología del hospital referente de Ferreñafe, Lambayeque 2017[Tesis en Internet]. Universidad alas Peruanas; 2017. [Citado el 12 de agosto del 2018]. Disponible: <http://repositorio.uap.edu.pe/handle/uap/4593>.

10. Guerra G, Calidad de atención según la percepción del paciente entre 25 y 45 años, en la clínica integral de octavos semestres de la facultad de odontología de la universidad central del Ecuador. Periodo febrero 2015.[Tesis en internet].Ecuador, quito: universidad central del ecuador octubre 2015.[Citado el 11 de agosto del 2018].Disponible: <http://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/uap/6888/1/T05972120561T.pdf>.

11. Reyes F, Paredes S, Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. Rev. Cubana Estomatol [Internet].2015 sep. [citado 2018 agosto 11];52(3):255-267.Disponible: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S00347507201500030003

12. Gonzales O. RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD I-4 DE CASTILLA DURANTE EL AÑO 2016”
http://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/uap/4383/5/T059_47483711_T.pdf

13. Vilca C, Calidad de atención en el servicio de odontología, desde la percepción del usuario. [Internet]. 2013, feb. [Citado el 12 de agosto del 2018]. Disponible:

https://www.monografias.com/trabajos94/calidad_atencion-servicio-odontologia-percepcion-del-usuario/calidad-atencion-servicio-odontologia-percepcion-del-usuario.shtml.

14. Bernuy LA. Calidad de la atención en la Clínica Central de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2005 [citado 10 de agosto del 2018]. Disponible en:

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2796/1/bernuy_tl.pdf.

15. Calidad de la atención en salud [Internet]. [Citado el 12 de agosto del 2018]. Disponible:

<https://www.amamed.org.ar/images/uploads/files/Capitulo%208.pdf>.

16. Moreno M, Sánchez G, Orozco C, Álvarez H. La calidad de la atención en el servicio odontológico [Internet]. [Citado el 12 de agosto del 2018]. Disponible: <http://132.248.9.34/hevila/Odontologiaactual/2007-08/vol5/no59/9.pdf>

17. Hincapie A. Satisfacción de los usuarios frente a la calidad de la atención prestada en el programa de odontología integral del adolescente y ortodoncia. Rev Fac Odon. 2004; 15(2):143-72.

18. Vásquez G, Gorsini G, Silva M, Fuentes J, Chahin M, Satibáñez JD. Instrumento para medir satisfacción de pacientes sobre atención clínica odontológica. Int J Odontostomat. 2016; 10(1): 129-34.

19. Rappaport TG, Shalish MH, Gazit E. Psychosocial reward of orthodontic treatment in adult patients. Eur J Orthod. 2010; 32 (4): 441-46.

20. Beleski C, Moresca R, Eros N. Evaluation of level of satisfaction in orthodontic patients considering professional performance. Dental Press J Orthod. 2010; 15(6): 56-68. Airlangga.

21. Escala multidimensional servqual [Internet]. [Citado el 12 de agosto del 2018]. Disponible: <https://www.gestiopolis.com/escala-servqual-para-medir-la-calidad-en-el-servicio/>.
22. Definición que es calidad [Internet]. [Citado el 12 de agosto del 2018]. Disponible:
<http://www.facmed.unam.mx/emc/computo/infomedic/presentac/modulos/ftp/documentos/calidad.pdf>.
23. OMS. Salud.2013. [Internet]. [Citado el 12 de agosto del 2018]. Disponible: http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/.
24. Definición odontólogo [Internet]. [Citado el 12 de agosto del 2018]. Disponible: <https://www.significados.com/odontologo/>
25. Manrique J, Manrique CB, Chávez B del C, Manrique JE. Calidad técnica y percibida del servicio de operatoria dental en una clínica dental docente. Rev Estomatológica Hered [Internet]. 6 de octubre de 2018;28(3):185. Disponible en: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/REH/article/view/3396>
26. Lora IM, Tirado LR, Montoya JL, Simancas MA. Percepción de Satisfacción y Calidad de Servicios Odontológicos en una Clínica Universitaria de Cartagena, Colombia. Rev Nac Odontol [Internet]. 2016;12(23):31-40. Disponible en: <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/od/article/view/1378/1729>
27. Parodi D, Medin A. Expectativas y percepciones de calidad de servicio en pacientes de atención dental en un municipio de Chile. Rev med Risaralda [Internet]. 2018;24(2):115-8. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rmri/v24n2/0122-0667-rmri-24-02-115.pdf>
28. Lezcano AL, Cardona AJ. Evaluación de la calidad de los servicios medicos segun las dimensiones del SERQUAL en un Hospital de Colombia . Arch Med [Internet]. 2018 [citado 26 de diciembre de 2020];14(4):1-9. Disponible en: www.archivosdemedicina.com

29. Coronel B. Expectativa y percepción de la calidad de la atención del paciente que acuden a la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de odontología de la Universidad Nacional Federico Villareal en el años 2018 [Internet]. [Lima]: Universidad Nacional Federico Villareal; 2019. Disponible en: http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3472/UNFV_CORONEL%20ZABALBU%20BRAYAM%20LUCIO_TITULO%20PROFESIONAL_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
30. Giraldo AM, Berbesi DY. Key Factors In The Perception Of The Quality Of Dental Services Provided By Undergraduate Students. Rev Fac Odontol [Internet]. 2017;28(2):311-26. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfoua/v28n2/0121-246X-rfoua-28-02-00311.pdf>
- 31.- Bautista P. Proceso de la Investigación Cualitativa. Epistemología, metodología y aplicaciones. Revista Investigaciones en Educación [en línea] 2013; 13(2): 195-201. Disponible en: <https://biblat.unam.mx/es/revista/revista-investigaciones-en-educacion/articulo/bautista-p-proceso-de-la-investigacion-cualitativa-epistemologia-metodologia-y-aplicaciones-bogota-colombia-manual-mod-erno-2011-232->
- 32.- Hernández R. Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación científica. 6ed. México: Mc Graw Hill; 2014.
- 33.- Supo J. Niveles y tipos de investigación: Seminarios de investigación. Perú: Bioestadístico; 2015
- 34.- Valderrama M., S. Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Lima. 2015, Editorial San Marcos.
- 35.- Abad G. Consentimiento informado en investigación clínica. Comité Ético de Investigación Clínica del hospital de Sagunto. Enero 2019.

36.- Asociación Médica Mundial. [Internet]. WMA; 2016. [citado 25 oct 2021]. Declaración de Helsinki de la AMM - Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. Disponible en: <http://www.wma.net/es/30publications/10policies/b3/>

ANEXOS

ANEXO 1:
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por la presente yo.....

identificado con el DNI....., domiciliado en

.....
acepto voluntariamente formar parte del estudio “PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS PACIENTES EN EL AREA DE ODONTOLOGIA DEL HOSPITAL REGIONAL JAMO II- 2 TUMBES 2022”,

habiendo sido informado(a) y estando conforme, deposito mi confianza en que la información obtenida en este instrumento será exclusivamente para fines académicos y asegurándome la máxima confidencialidad.

Para que conste y por mi libre voluntad firmo este documento de consentimiento informado junto con el investigador que me brindo las explicaciones.

Fecha:.....

Firma de la paciente

Firma del investigador

ANEXO 2: CUESTIONARIO SOBRE PERCEPCION A NIVEL DE LA ATENCIÓN

A continuación encontrará una serie de preguntas las cuales están relacionadas a la Calidad de Servicio en el área de odontología, le recomendamos contestar a partir de la primera impresión, sin detenerse mucho en una pregunta. Marcar con una (X), la alternativa que crea conveniente no dejar ninguna pregunta sin responder.

I. DATOS GENERALES

1. Sexo: A. Masculino

A. Femenino

2. Edad: A. 18 a 23 años

B. 24 a 29 años

C. 30 a 34 años

D. 35 a 40 años

E. 41 a 45 años

F. 46 a 50 años

G. 51 a 55 años

H. 55 a más años

3. Grado de instrucción:

A. primaria
incompleta.

B. primaria completa.

C. secundaria incompleta.

D. secundaria completa.

E. superior
incompleta.

F. superior completa.

G. técnica incompleta.

H. técnica completa.

II. DIMENSIONES Para contestar este cuestionario usted debe poner notas de 1 a 5 a cada una de las 21 preguntas que se realizan a continuación. Marque con una (X), la alternativa que crea conveniente, no deje ninguna pregunta sin responder

NOTAS:

1 Muy malo

2 Malo

3 Regular

4 Bueno

5 Muy bueno

1. El Hospital Regional JAMO II- 2 TUMBES utiliza el equipo de instrumental adecuado para realizar la atención odontológica.

Servicio que esperaba recibir	Servicio
que recibí 1 2 3 4 5	1 2
3 4 5	

2. El Hospital Regional JAMO II- 2 TUMBES cuenta con instalaciones físicas, como consultorios cómodos y agradables.

Servicio que esperaba recibir	Servicio
que recibí 1 2 3 4 5	1
2 3 4 5	

3. La información sobre salud dental entregada por el Hospital Regional JAMO II- 2 TUMBES es clara.

Servicio que esperaba recibir	Servicio
que recibí 1 2 3 4 5	1 2
3 4 5	

4. El Hospital Regional JAMO II- 2 TUMBES tiene herramientas, manuales o audiovisuales modernas de apoyo para explicar sus tratamientos dentales.

Servicio que esperaba recibir	Servicio
que recibió 1 2 3 4 5	1 2
3 4 5	

5. El Hospital Regional JAMO II- 2 TUMBES cumple con terminar un tratamiento dental en la fecha indicada.

Servicio que esperaba recibir	Servicio
que recibió 1 2 3 4 5	1 2
3 4 5	

6. El Hospital Regional JAMO II- 2 TUMBES le informa detalladamente de todo tratamiento dental que se le realizará.

Servicio que esperaba recibir	Servicio
que recibió 1 2 3 4 5	1
2 3 4 5	

7. El Hospital Regional JAMO II- 2 TUMBES realiza muy bien sus tratamientos dentales.

Servicio que esperaba recibir	Servicio
que recibió 1 2 3 4 5	1
2 3 4 5	

8. Cuando a usted le falta algún documento para ser atendido, el Hospital Regional JAMO II- 2 TUMBES muestra interés para solucionar su problema.

Servicio que esperaba recibir	Servicio
que recibió 1 2 3 4 5	1 2
3 4 5	

9. El Hospital Regional JAMO II- 2 TUMBES le entrega una atención oportuna y eficiente.

Servicio que esperaba recibir	Servicio
que recibió 1 2 3 4 5	1 2
3 4 5	

10. El sistema de atención del Hospital Regional JAMO II- 2 TUMBES está hecho para entregarle un buen servicio.

Servicio que esperaba recibir	Servicio
que recibió 1 2 3 4 5	1 2
3 4 5	

11. El Hospital Regional JAMO II- 2 TUMBES cumplen oportunamente con sus consultas de atención.

Servicio que esperaba recibir	Servicio
que recibió 1 2 3 4 5	1 2
3 4 5	

12. El Hospital Regional JAMO II- 2 TUMBES le entrega información, diagnósticos y resuelve sus dudas de tratamiento dentales en sus siguientes citas.

Servicio que esperaba recibir	Servicio
que recibió 1 2 3 4 5	1 2
3 4 5	

13. Las citas que le programan para su tratamiento dental según usted
son insuficientes.

Servicio que esperaba recibir	Servicio
que recibió 1 2 3 4 5	1
2 3 4 5	

14. El Hospital Regional JAMO II- 2 TUMBES está siempre dispuesto
ayudarlo. Servicio que esperaba recibir

	Servicio que recibió
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

15. El Hospital Regional JAMO II- 2 TUMBES está siempre dispuesto apoyar a todos sus pacientes.

Servicio que esperaba recibir	Servicio
que recibió 1 2 3 4 5	
	1 2 3 4 5

16. El comportamiento del Hospital Regional JAMO II- 2 TUMBES le transmite usted confianza.

Servicio que esperaba recibir	Servicio
que recibió 1 2 3 4 5	
	1 2 3 4 5

17. Usted se siente seguro en el momento de ser atendido en algún consultorio del Hospital Regional JAMO II- 2 TUMBES.

Servicio que esperaba recibir	Servicio
que recibió 1 2 3 4 5	
	1 2 3 4 5

18. El Hospital Regional JAMO II- 2 TUMBES es amable con usted. Servicio que esperaba recibir

	Servicio
	que recibió
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

19. El Hospital Regional JAMO II- 2 TUMBES muestra conocimientos y destrezas para entregarle una buena atención.

Servicio que esperaba recibir	Servicio
que recibió 1 2 3 4 5	
	1 2 3 4 5

20. El Hospital Regional JAMO II- 2 TUMBES tiene la misma calidad de atención todo el tiempo.

Servicio que esperaba recibir	Servicio
-------------------------------	----------

que recibió 1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

21. El Hospital Regional JAMO II- 2 TUMBES tiene una estrecha relación
consus pacientes.

Servicio que esperaba recibir

Servicio

que recibió 1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

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

Anexo 3: Tabulación en Excel

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
1	N°	Sexo	Edad	G. Instruk	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21
2	1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	2				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	3				5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
5	4				4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	5				3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1
7	6				3	2	1	2	1	3	2	3	1	1	1	1	2	3	2	1	2	2	3	2	3
8	7				3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3
9	8				3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2
10	9				3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	3
11	10				1	2	3	1	2	5	4	2	4	2	1	1	3	2	1	3	4	4	4	5	4
12	11				2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2
13	12				3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
14	13				3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2
15	14				3	3	2	3	1	1	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3
16	15				2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2
17	16				3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1
18	17				3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1

1	Muy malo
2	Malo
3	Regular
4	Bueno
5	Muy bueno

1	Masculino
2	Femenino

1	18 -23
2	24-29
3	30-34
4	35-40
5	41-45
6	46-50
7	51-55
8	55 a más

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
19	18				2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2
20	19				3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
21	20				3	4	3	3	2	2	2	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
22	21				2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1
23	22				4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4
24	23				3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	4	4	2	4	3	2	2	2	3
25	24				2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	4	4	2	2	2	2	3
26	25				2	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3
27	26				3	2	3	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	27				3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	2	4	3	3
29	28				3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2
30	29				2	2	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2
31	30				2	3	3	1	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	4	1	3	2
32	31				3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	4	2	3
33	32				5	5	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	5	2	3
34	33				4	3	3	3	4	2	4	2	4	2	2	3	2	2	2	3	3	3	4	2	1
35	34				3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	3	1	2	2	2	1	1	1
36	35				1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	3
37	36				4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
38	37				2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2

1	Primaria incompleta
2	Primaria completa
3	Secundaria incompleta
4	Secundaria completa
5	Superior incompleta
6	Superior completa
7	Técnica incompleta
8	Técnica completa

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
39	38				1	2	2	2	3	2	2	2	3	1	3	1	2	3	3	1	1	2	1	3	1
40	39				3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2
41	40				2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
42	41				3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	4	4	3	2	3	2	2	2	1
43	42				2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1
44	43				2	3	2	1	1	2	3	2	3	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1
45	44				2	3	1	2	3	1	2	2	3	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2	1	1
46	45				3	4	2	1	2	2	3	5	4	2	1	2	2	1	3	2	1	1	1	3	2
47	46				1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	4	2	2	2	1	3	1	3	2
48	47				2	4	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	2	1
49	48				2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2
50	49				2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
51	50				3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
52	51				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
53	52				3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3
54	53				3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
55	54				3	1	3	1	2	2	3	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2
56	55				3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
57	56				2	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
58	57				3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

E102

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	
58	57				3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3								
59	58				3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3						
60	59				5	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2					
61	60				2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	3	1	4	2							
62	61				5	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2							
63	62				1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2							
64	63				2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3							
65	64				2	1	1	2	1	1	2	1	3	2	2	3	1	2	1	1	2	3	4	1	2								
66	65				3	2	1	2	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3								
67	66				3	2	2	3	4	2	2	3	2	3	1	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2								
68	67				3	2	2	3	2	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	1	2	2	1								
69	68				3	4	4	3	4	3	2	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3								
70	69				3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3								
71	70				4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4								
72	71				3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4								
73	72				2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3								
74	73				1	2	2	3	3	3	3	2	2	3	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2								
75	74				2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	4	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1							
76	75				4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4								
77	76				3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2								

Espera Recibir Recibió

E102

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	
78	77				3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2	2	2								
79	78				4	3	3	4	4	4	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2								
80	79				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1								
81	80				3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3								
82	81				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1								
83	82				2	2	1	2	1	3	2	3	4	3	3	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2								
84	83				3	4	1	2	3	1	2	3	2	3	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2								
85	84				1	2	3	3	1	2	1	1	2	2	1	1	3	1	1	3	1	1	2	2	1								
86	85				2	2	3	2	1	2	2	2	3	3	2	1	1	2	2	2	4	5	5	1	2								
87	86				3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	1	3	4	3								
88	87				2	3	3	3	3	4	5	2	4	1	4	3	3	3	4	5	4	5	4	4	4								
89	88				3	3	2	4	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	4	2	4	5								
90	89				4	3	3	4	3	5	2	3	3	4	3	4	4	3	1	3	2	2	2	1	2								
91	90				1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2								
92	91				3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2								
93	92				3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3								
94	93				5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2								
95	94				3	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	4	1	1							
96	95				3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	5	3						
97	96				4	3	2	1	2	2	3	1	3	1	3	2	2	3	2	4	3	3	1	2									

Espera Recibir Recibió

E102

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	
96	95				3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	5	3							
97	96				4	3	2	1	2	2	3	1	3	1	3	2	2	3	3	2	4	3	3	1	2								
98	97				3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	2	1	1	2								
99	98				2	2	3	3	2	2	2	2	1	4	2	2	2	4	1	1	2	1	4	2									
100	99				3	2	1	2	2	5	3	3	2	4	2	5	3	3	2	3	2	2	2	2	3								
101	100				4	5	3	3	3	2	2	2	5	5	3	2	4	4	3	2	2	2	3	2	2								
102																																	
103																																	
104																																	
105																																	
106																																	
107																																	
108																																	
109																																	
110																																	
111																																	
112																																	
113																																	
114																																	
115																																	

Espera Recibir Recibió

Anexo 4: Base datos SPSS

Muestra final - Luis Preciado.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 27 de 27 variables

	Sexo	Edad	G_instrucción	Es_p1	Es_d1	Es_p2	Es_d2	Es_p3	Es_d3	Es_p4	Es_d4	Es_p5	Es_d5	Es_pt	Es_v	f
79	Masculino	De 24 a 29...	Secundaria...	4,00	Bajo	5,00	Bajo	4,00	Bajo	4,00	Bajo	4,00	Bajo	21,00	Bajo	
80	Masculino	De 41 a 45...	Superior in...	13,00	Medio	18,00	Medio	12,00	Medio	13,00	Medio	13,00	Medio	69,00	Medio	
81	Masculino	De 41 a 45...	Primaria in...	12,00	Medio	15,00	Medio	12,00	Medio	12,00	Medio	12,00	Medio	63,00	Medio	
82	Masculino	De 18 a 23...	Superior in...	12,00	Medio	15,00	Medio	12,00	Medio	12,00	Medio	12,00	Medio	63,00	Medio	
83	Masculino	De 18 a 23...	Secundaria...	19,00	Alto	22,00	Alto	19,00	Alto	17,00	Alto	11,00	Medio	88,00	Alto	
84	Masculino	De 35 a 40...	Técnica in...	18,00	Alto	21,00	Alto	17,00	Alto	16,00	Alto	16,00	Alto	88,00	Alto	
85	Masculino	De 41 a 45...	Superior in...	16,00	Alto	21,00	Alto	17,00	Alto	12,00	Medio	20,00	Alto	86,00	Alto	
86	Masculino	De 35 a 40...	Secundaria...	15,00	Alto	20,00	Alto	14,00	Alto	14,00	Alto	13,00	Medio	76,00	Medio	
87	Masculino	De 18 a 23...	Superior in...	12,00	Medio	16,00	Medio	14,00	Alto	12,00	Medio	13,00	Medio	67,00	Medio	
88	Masculino	De 41 a 45...	Secundaria...	17,00	Alto	19,00	Alto	14,00	Alto	16,00	Alto	18,00	Alto	84,00	Alto	
89	Masculino	De 41 a 45...	Secundaria...	17,00	Alto	19,00	Alto	15,00	Alto	12,00	Medio	13,00	Medio	76,00	Medio	
90	Masculino	De 35 a 40...	Superior in...	10,00	Medio	15,00	Medio	12,00	Medio	12,00	Medio	12,00	Medio	61,00	Medio	
91	Masculino	De 35 a 40...	Secundaria...	20,00	Alto	25,00	Alto	20,00	Alto	20,00	Alto	20,00	Alto	105,00	Alto	
92	Masculino	De 46 a 50...	Secundaria...	12,00	Medio	15,00	Medio	12,00	Medio	12,00	Medio	12,00	Medio	63,00	Medio	
93	Femenino	De 18 a 23...	Secundaria...	17,00	Alto	20,00	Alto	12,00	Medio	13,00	Medio	17,00	Alto	79,00	Alto	
94	Masculino	De 30 a 34...	Secundaria...	17,00	Alto	24,00	Alto	19,00	Alto	19,00	Alto	19,00	Alto	98,00	Alto	
95	Masculino	De 18 a 23...	Secundaria...	13,00	Medio	17,00	Medio	12,00	Medio	13,00	Medio	14,00	Alto	69,00	Medio	
96	Masculino	De 18 a 23...	Secundaria...	13,00	Medio	19,00	Alto	15,00	Alto	14,00	Alto	14,00	Alto	75,00	Medio	
97	Masculino	De 24 a 29...	Secundaria...	20,00	Alto	20,00	Alto	20,00	Alto	15,00	Alto	18,00	Alto	93,00	Alto	
98	Masculino	De 18 a 23...	Secundaria...	13,00	Medio	14,00	Medio	11,00	Medio	8,00	Bajo	11,00	Medio	57,00	Medio	
99	Masculino	De 35 a 40...	Superior in...	18,00	Alto	20,00	Alto	17,00	Alto	16,00	Alto	16,00	Alto	87,00	Alto	
100	Masculino	De 24 a 29...	Secundaria...	17,00	Alto	19,00	Alto	16,00	Alto	16,00	Alto	18,00	Alto	86,00	Alto	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON 23:42 22/08/2022

*Resultados finales - Luis preciado.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	f	%
Percepción esperada de la calidad de servicio		
Bajo	1	1,0%
Medio	37	37,0%
Alto	62	62,0%
Total	100	100,0%
Percepción recibida de la calidad del servicio		
Bajo	41	41,0%
Medio	54	54,0%
Alto	5	5,0%
Total	100	100,0%

Tablas personalizadas

Pruebas de normalidad

Estadístico	Kolmogorov-Smirnov ^a		Shapiro-Wilk		Sig.
	Estadístico	gl	Estadístico	gl	
Es_pt	,086	100	,067	939	,000
Rec_pt	,049	100	,200 [*]	100	,089

^a Esto es un límite inferior de la significación verdadera.
a. Corrección de significación de Lilliefors

Prueba T

Estadísticas para una muestra

	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Es_pt	100	82,0100	15,24116	1,52412

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON 23:43 22/08/2022

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode.ON

23:43
22/08/2022

Es_pt ,086 100 ,067 939 100 ,000
 Rec_pt ,049 100 ,200* 978 100 ,089

* Esto es un límite inferior de la significación verdadera.
 a. Corrección de significación de Lilliefors

Prueba T

Estadísticas para una muestra

	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Es_pt	100	82,01000	15,24116	1,52412
Rec_pt	100	52,51000	15,05511	1,50551

Prueba para una muestra

Valor de prueba = 0

	t	gl	Sig. (bilateral)	95% de intervalo de confianza de la diferencia		
				Inferior	Superior	
Es_pt	53,808	99	,000	82,01000	78,9858	85,0342
Rec_pt	34,879	99	,000	52,51000	49,5227	55,4973

Calidad de servicio - Esperada

Elementos tangibles	f		%
	Bajo	Medio	
	1	22	1,0%
			22,0%

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode.ON

23:43
22/08/2022

Calidad de servicio - Esperada

Elementos tangibles	f		%
	Bajo	Medio	
	1	22	1,0%
			22,0%
	77		77,0%
Total	100	100	100,0%

Fiabilidad	f		%
	Bajo	Medio	
	1	35	1,0%
			35,0%
	64		64,0%
Total	100	100	100,0%

Capacidad de respuesta	f		%
	Bajo	Medio	
	1	27	1,0%
			27,0%
	72		72,0%
Total	100	100	100,0%

Seguridad	f		%
	Bajo	Medio	
	2	35	2,0%
			35,0%
	63		63,0%
Total	100	100	100,0%

Empatía	f		%
	Bajo	Medio	
	2	31	2,0%
			31,0%
	67		67,0%
Total	100	100	100,0%

Calidad de servicio - Recibida

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode.ON | 23:43 | 22/08/2022

Calidad de servicio - Recibida

		f	%
Elementos tangibles	Bajo	29	29,0%
	Medio	56	56,0%
	Alto	15	15,0%
	Total	100	100,0%
Fiabilidad	Bajo	36	36,0%
	Medio	59	59,0%
	Alto	5	5,0%
	Total	100	100,0%
Capacidad de respuesta	Bajo	34	34,0%
	Medio	49	49,0%
	Alto	17	17,0%
	Total	100	100,0%
Seguridad	Bajo	34	34,0%
	Medio	55	55,0%
	Alto	11	11,0%
	Total	100	100,0%
Empatía	Bajo	41	41,0%
	Medio	48	48,0%
	Alto	11	11,0%
	Total	100	100,0%

Prueba T

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode.ON | 23:43 | 22/08/2022

Seguridad	Bajo	34	34,0%
	Medio	55	55,0%
	Alto	11	11,0%
	Total	100	100,0%
Empatía	Bajo	41	41,0%
	Medio	48	48,0%
	Alto	11	11,0%
	Total	100	100,0%

Prueba T

Estadísticas para una muestra

	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Es_p1	100	16,2000	3,09447	,30945
Rec_p1	100	10,3000	3,13823	,31382

Prueba para una muestra

Valor de prueba = 0

	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Es_p1	52,351	99	,000	16,20000	15,5860	16,8140
Rec_p1	32,821	99	,000	10,30000	9,6773	10,9227

Prueba T

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode.ON

23-44
22/08/2022

Pruebas de chi-cuadrado de Pearson

Percepción esperada de la calidad de servicio

		Percepción esperada de la calidad de servicio					
		Bajo		Medio		Alto	
		f	%	f	%	f	%
Sexo	Masculino	1	1,0%	23	23,0%	36	36,0%
	Femenino	0	0,0%	14	14,0%	26	26,0%
Edad	De 18 a 23 años	0	0,0%	9	9,0%	13	13,0%
	De 24 a 29 años	1	1,0%	9	9,0%	11	11,0%
	De 30 a 34 años	0	0,0%	6	6,0%	10	10,0%
	De 35 a 40 años	0	0,0%	5	5,0%	13	13,0%
	De 41 a 45 años	0	0,0%	6	6,0%	5	5,0%
	De 46 a 50 años	0	0,0%	1	1,0%	4	4,0%
	De 51 a 55 años	0	0,0%	0	0,0%	1	1,0%
Grado de instrucción	De 55 años a más	0	0,0%	1	1,0%	5	5,0%
	Primaria incompleta	0	0,0%	1	1,0%	0	0,0%
	Primaria completa	0	0,0%	1	1,0%	3	3,0%
	Secundaria incompleta	1	1,0%	10	10,0%	9	9,0%
	Secundaria completa	0	0,0%	11	11,0%	26	26,0%
	Superior incompleta	0	0,0%	6	6,0%	12	12,0%
	Superior completa	0	0,0%	3	3,0%	4	4,0%
Técnica	Técnica incompleta	0	0,0%	2	2,0%	4	4,0%
	Técnica completa	0	0,0%	3	3,0%	4	4,0%

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode.ON

23-44
22/08/2022

Pruebas de chi-cuadrado de Pearson

Percepción esperada de la calidad de servicio

	Chi-cuadrado	df	Sig.
Sexo	,836	2	,659 ^{a,b}
Edad	8,876	14	,839 ^{a,b}
Grado de instrucción	9,095	14	,825 ^{a,b}

Los resultados se basan en filas y columnas no vacías en cada subtabla más interna.

a. Más del 20 % de las casillas de esta subtabla habían previsto recuentos de casillas menores que 5. Los resultados del chi-cuadrado podrían no ser válidos.

b. El recuento de casilla mínimo previsto en esta subtabla es menor que uno. Los resultados del chi-cuadrado podrían no ser válidos.

Anexo 5: Evidencias Fotográficas









PERÚ

MINISTERIO DE SALUD

HOSPITAL REGIONAL "JOSE ALFREDO MENDOZA OLAVARRIA" JAMO II-2 TUMBES

DIRECCIÓN EJECUTIVA



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Tumbes, 26 de Mayo de 2021.

CARTA N° 041 -2021/GOB.REG.TUMBES-DRST-HR-JAMO-II-2-T-DE

Señor:
LUIS RAUL PRECIADO ZHUNE.
Presente.-

ASUNTO : RESPECTO A PERMISO PARA EJECUCION DE TESIS.

REFERENCIA : a) SOLICITUD REG. N°988341 / 849050
b) INFORME N°0032-2021/DRST-HR-JAMO-II-2-T-DE-U.AP.DOC.INV
Reg. N°993670 / 853439

De mi mayor consideración;

Me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y a la vez, en atención al documento de la referencia a), la Jefa de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación da a conocer que debido a la Emergencia Sanitaria por la Pandemia del Virus COVID – 19, es posible realizar el trabajo de investigaciones, tomando las medidas necesarias de bioseguridad para precautelar la salud y bienestar de Usted y de los pacientes.

Sin otro particular, es propicia la ocasión para manifestarle las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente;

RRC/DE
ma/SEC
C c:
Archivo
FOLIOS: _____

Dirección Regional de Salud Tumbes
HOSPITAL REGIONAL "JOSE ALFREDO MENDOZA OLAVARRIA"
Dr. Raul Rivera Clavo
CMI 6533 DNI 33507705
DIRECTOR EJECUTIVO

N° DOC. 005414
N° EXP 249069

HOSPITAL REGIONAL II-2 "JAMO" TUMBES
Calle 24 de Julio N° 565 – Tumbes
Página Web: www.hrjt.gob.pe

Tumbes, 17 de mayo del 2021

DIRECTOR DEL HOSPITAL REGIONAL II-2 JOSE ALFREDO MENDOZA OLAVARRIA.

En su despacho.

De mi Consideración:

Por medio del presente me dirijo a Usted saludándolo muy respetuosamente y felicitándolo por su magnífico trabajo que viene realizando por el bien de la comunidad.

Yo, **LUIS RAÚL PRECIADO ZHUNE** con carnet de extranjería # 001533112 y cumpliendo con mi internado en este centro de salud por seis meses en el año 2018, y el motivo del presente es para solicitarle comedidamente se digne un permiso para la ejecutar mi tesis con el nombre **PERSEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS PACIENTES EN EL AREA DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL II-2 JOSE ALFREDO MENDOZA OLAVARRIA.**

Considerada de gran importancia por el mejoramiento de vida y enriquecimiento a través de un proceso de cálculo investigativo coherente con la realidad social y natural, permitiendo ser didácticamente un adecuado referente de consulta tanto impreso como digital.

Esperando que el presente tenga favorable acogida, me suscribo de Usted, con altos sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,



LUIS RAÚL PRECIADO ZHUNE.
C.E. # 001533112
EGRESADO ESTOMATÓLOGO

Gobierno Regional Tumbes	
Hospital Regional "JACO" II-2 TUMBES	
Secretaría Trámite Documentario	
RECIBIDO	
17 MAY 2021	
Reg. N° 98834	Exp. 849050
Hora 11:28	Firma