

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Académico Profesional de Odontología

Tesis

**Calidad de atención odontológica en las gestantes
atendidas en el Hospital de Barranca -Cajatambo-
Barranca, 2023**

Lizbet Margary Ocaña Salazar

Para optar el Título Profesional de
Cirujano Dentista

Huancayo, 2025

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

**INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN**

A : Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud
DE : Armando Moisés Carrillo Fernández
Asesor de trabajo de investigación
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación
FECHA : 30 de junio de 2025

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

Título:

Calidad de atención odontológica en las gestantes atendidas en el Hospital de Barranca -Cajatambo- Barranca, 2023

Autores:

1. Lizbet Margary Ocaña Salazar – EAP. Odontología

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 19% de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores N° de palabras excluidas (en caso de elegir "SI"): 15 SI NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Dedicatoria

Al regalo más grande que DIOS me pudo entregar, mi hija Luana Leandro Ocaña. La persona más importante en mi vida y la que me da fuerzas y motivo para luchar y seguir adelante. Por ello todo mi esfuerzo, amor y dedicación.

Agradecimientos

Agradezco principalmente a Dios por ser el inspirador para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados para mí.

A mis padres por su amor, a mi familia que siempre está presente acompañándome a lo largo de esta etapa.

A todas las personas que me apoyaron y han hecho que el trabajo se realice con éxito, en especial aquellos que compartieron sus conocimientos y fueron guía para mí.

A mi asesor de investigación guiándome con su paciencia en el desarrollo de mi tesis.

La autora

Índice

Dedicatoria	iv
Agradecimientos	v
Índice	vi
Índice de tabla.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract	ix
Introducción.....	1
Objetivos	3
Capítulo I: Marco Teórico.....	5
Capítulo II: Materiales y Métodos	12
Capítulo III: Resultados	16
Capítulo IV: Discusión	19
Conclusiones.....	21
Recomendaciones	22
Referencias bibliográficas.....	23
Anexos	26

Índice de tabla

Tabla 1: Puntajes por dimensión y global.....	16
Tabla 2: Baremo Dimension Fiabilidad	16
Tabla 3: Baremo Dimensión Capacidad de respuesta	16
Tabla 4: Baremo Dimension Seguridad	17
Tabla 5: Baremo empatía	17
Tabla 6: Baremo Dimensión Elementos Tangibles	17
Tabla 7: Baremo Total	18

Resumen

Esta tesis presentó como objetivo determinar el nivel de calidad de atención odontológica en las gestantes atendidas en el hospital de Barranca – Cajatambo- Barranca, 2023; se elaboró un estudio con el método científico, de tipo básica, descriptivo, diseño no experimental, transversal y prospectiva. Se evaluó a las gestantes asistentes al servicio de Odontología del hospital de Barranca- Cajatambo y por ser una población de número pequeño la muestra quedó constituida por las 99 gestantes, se manejó el modelo Servperf como herramienta para evaluar la calidad de la atención odontológica brindada a las gestantes y se confeccionó tres partes ordenadas, el inicio consta de datos generales como la edad y el nivel de estudios; la segunda parte mide la calidad de la atención mediante una encuesta con 22 preguntas y validado por expertos para su uso en el HOSPITAL DE BARRANCA -CAJATAMBO- BARRANCA. Los resultados revelaron que el nivel alto de la calidad de atención odontológica tiene mayor frecuencia presente en 99 gestantes representando un porcentaje de 100.0 % del total, el nivel alto de fiabilidad tiene mayor frecuencia en el 100.0 %, nivel alto de la capacidad de respuesta tiene mayor frecuencia presente en el 75.8 %, el nivel alto de seguridad tiene mayor frecuencia en el 85.9 % del total, el nivel alto de la empatía tiene mayor frecuencia en el 100.0 % del total y el nivel alto de elementos tangibles tiene mayor frecuencia en el 100.0 % del total; con estas evidencias se concluyó que el nivel de calidad de atención odontológica es alto en el total de las gestantes atendidas en el hospital de Barranca – Cajatambo- Barranca, 2023.

Palabras clave: Calidad, capacidad, elementos tangibles, empatía, fiabilidad, gestantes, seguridad.

Abstract

This thesis presented the objective of determining the level of quality of dental care in pregnant women treated at the Barranca hospital – Cajatambo-Barranca, 2023; A study was carried out with the scientific method, basic, descriptive, non-experimental, cross-sectional and prospective design. The pregnant women attending the Dentistry service of the Barranca-Cajatambo hospital were evaluated and since the population was small, the sample consisted of 99 pregnant women. The Servperf model was used as a tool to evaluate the quality of the dental care provided to the pregnant women and three ordered parts were made, the beginning consists of general data such as age and level of education; The second part measures the quality of care through a survey with 22 questions and validated by experts for use in the HOSPITAL DE BARRANCA - CAJATAMBO- BARRANCA. The results revealed that the high level of quality of dental care has a greater frequency present in 99 pregnant women, representing a percentage of 100.0% of the total, the high level of reliability has a greater frequency of 100.0%, a high level of responsiveness has highest frequency present in 75.8%, the high level of security has a higher frequency in 85.9% of the total, the high level of empathy has a higher frequency in 100.0% of the total and the high level of tangible elements has a higher frequency in the 100.0% of the total; With this evidence, it was concluded that the level of quality of dental care is high in all pregnant women treated at the Barranca hospital – Cajatambo- Barranca, 2023.

Keywords: Quality, capacity, tangible elements, empathy, reliability, pregnant women, safety.

Introducción

La calidad de atención es un atributo indispensable en todas las esferas del que hacer humano, incluidos los servicios de salud, que progresivamente se están convirtiendo en un requisito previo crítico tanto en los establecimientos públicos como en los privados.

Actualmente, cuando se trata de calidad de la atención odontológica a las mujeres embarazadas, hay que asociarla con una atención integral, amable y eficaz. Como resultado, una parte importante de la población cree que los establecimientos de salud públicos no brindan una atención satisfactoria.

A nivel nacional, el Sistema Nacional de Salud peruano tiene como objetivo que las instituciones que lo componen desempeñen de manera coordinada y complementaria sus roles, bajo una política y estrategia común que garantice la atención a las prioridades sanitarias de nuestro país.

Por lo tanto, un estado de salud bucodental deficiente puede tener un impacto significativo en la salud general y en la calidad de vida de las personas. Es importante destacar que no se cuenta con información actualizada sobre la salud bucal en mujeres embarazadas. Sin embargo, es fundamental considerar que, durante el embarazo, las mujeres experimentan una serie de cambios, tanto extrínsecos como intrínsecos, que las hacen más susceptibles a desarrollar caries dental.

La esencia de la Salud Pública radica en la promoción de la salud y la prevención de enfermedades. En este contexto, la estrategia de Salud Bucal, perteneciente a la Dirección de Salud de las Personas, tiene entre sus principales objetivos la gestión de actividades promocionales, preventivas, recuperativas y de rehabilitación a lo largo de todas las etapas de la vida, en el marco de una atención integral de la salud. Por otro lado, el Seguro Social de Salud del Perú aconseja que el cuidado de la higiene bucal comience desde la gestación. En particular, recomienda realizar un chequeo odontológico preventivo durante el

primer trimestre de gestación, lo cual contribuye a asegurar un alumbramiento sin riesgos.

Esta tesis propuso determinar el nivel de calidad de atención odontológica en las gestantes atendidas; la investigación se justifica porque permite mejorar la calidad de atención de las pacientes gestantes; ya que deberíamos estar preparados para resolver cualquier dificultad que se presente en la consulta. En la conclusión se identificó que el nivel de calidad de atención odontológica es alto en el total de las gestantes atendidas en el hospital de Barranca – Cajatambo- Barranca, 2023 .

El embarazo es una etapa de distintas modificaciones fisiológicas en el cuerpo, generando la aparición de trastornos en la salud bucal de las gestantes; según la Organización Mundial de la Salud (OMS) las gestantes tienen que asistir a sus controles prenatales ocho veces durante la gestación identificando problemas y bajando la probabilidad de muerte prenatal (1), la atención prenatal ofrece atención dental adecuada, debido a la relación existentes de las gestantes con la salud bucal; incluyendo también la promoción de un estilo de vida sana en donde se ofrece la dirección de una buena nutrición, la detección y el control de enfermedades bucodentales.

La conclusión de la tesis de Albuja es: "Existe una correlación sustancial entre la calidad de la atención odontológica y la satisfacción de las gestantes que acudieron al servicio de odontología del hospital El Carmen - Olivo en junio de 2018. Se sugiere realizar investigaciones adicionales para aumentar el tamaño de la muestra e incluir otras áreas de servicio de la institución" (2).

Se ha determinado que existe una relación directa y significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente. La percepción de la calidad también fue alta en las dimensiones de fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y tangibles. Asimismo, los pacientes se mostraron satisfechos con la atención recibida en las dimensiones humana, técnico-científica y ambiental (3).

Ante lo anterior descrito el propósito de este estudio fue determinar el nivel de satisfacción en la calidad de atención odontológica en las gestantes atendidas en el hospital de Barranca – Cajatambo- Barranca, 2023.

Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es el nivel de calidad de atención odontológica en las gestantes atendidas en el hospital de Barranca – Cajatambo- Barranca, 2023?

Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de fiabilidad en la calidad de atención odontológica en las gestantes atendidas en el hospital de Barranca – Cajatambo- Barranca, 2023?

¿Cuál es el nivel de capacidad de respuesta en la calidad de atención odontológica en las gestantes atendidas en el hospital de Barranca – Cajatambo- Barranca, 2023?

¿Cuál es el nivel de seguridad en la calidad de atención odontológica en las gestantes atendidas en el hospital de Barranca – Cajatambo- Barranca, 2023?

¿Cuál es el nivel de empatía en la calidad de atención odontológica en las gestantes atendidas en el hospital de Barranca – Cajatambo- Barranca, 2023?

¿Cuál es el nivel de tangibilidad en la calidad de atención odontológica en las gestantes atendidas en el hospital de Barranca – Cajatambo- Barranca, 2023?

Objetivos

Objetivo general

Determinar el nivel de calidad de atención odontológica en las gestantes atendidas en el hospital de Barranca – Cajatambo- Barranca, 2023.

Objetivos específicos

Identificar el nivel de fiabilidad en la calidad de atención odontológica en las gestantes atendidas en el hospital de Barranca – Cajatambo- Barranca, 2023.

Identificar el nivel de capacidad de respuesta en la calidad de atención odontológica en las gestantes atendidas en el hospital de Barranca – Cajatambo- Barranca, 2023.

Identificar el nivel de seguridad en la calidad de atención odontológica en las gestantes atendidas en el hospital de Barranca – Cajatambo- Barranca, 2023

Identificar el nivel de empatía en la calidad de atención odontológica en las gestantes atendidas en el hospital de Barranca – Cajatambo- Barranca, 2023

Identificar el nivel de tangibilidad en la calidad de atención odontológica en las gestantes atendidas en el hospital de Barranca – Cajatambo- Barranca, 2023.

Justificación

Justificación teórica

La justificación teórica de este estudio fue la escasez de información sobre el tema que permita su comprensión y aplicación adecuada a las gestantes. Es importante resaltar el desinterés por la salud bucal de las pacientes embarazadas; en centros hospitalarios que no priorizan al paciente como un todo; generando conocimiento respecto a la calidad de atención de las gestantes que perciben el servicio odontológico, especificando aquellas soluciones y parámetros.

Permitió mejorar la calidad de atención de las pacientes gestantes; ya que deberíamos estar preparados para resolver cualquier dificultad que se presente en la consulta.

Capítulo I: Marco Teórico

Antecedentes internacionales

Huayta (4), concluyó la mayoría de las mujeres embarazadas de la ciudad de Toledo están satisfechas con la consulta y el tratamiento, pero hay quejas sobre el tiempo necesario para recibir atención odontológica.

Fantinel et al. (5), concluyó que: Hubo un alto índice de satisfacción con las consultas odontológicas realizadas a las gestantes en el SUS, y la percepción de excelentes consultas prenatales fue un factor asociado.

González et al. (6), concluyeron que el 90% de los encuestados declaró haber recibido siempre un trato amable; el 67,5% recibió explicaciones sobre su tratamiento; el 74,5% mencionó haber recibido educación para mejorar su salud bucodental; el 36,5% calificó el tiempo de espera de excelente porque fue inferior a 20 minutos; el 44,5% lo calificó de bueno porque fue inferior a 40 minutos.

Luengo (7), en sus resultados se observó que el 58% presentó un nivel regular de conocimiento, en cuanto a las medidas preventivas el 44% de las mujeres tuvo un conocimiento regular. El autor concluyó que es importante realizar la promoción y educación para la salud en mujeres gestantes para que de esa forma se evite la instauración de enfermedades como la periodontitis.

Tolentino (8), expuso que el rango de edad más frecuente fue entre 20 y 34 años (65,1%), y el tercer trimestre de embarazo (57%). Se observó una higiene bucal regular en el 87,2% de las gestantes, con una prevalencia de caries dental del 11,1%. Según los resultados, la salud bucodental de las embarazadas y su calidad de vida guardaban una relación directa y moderada.

González et al. (9), encontró un buen rendimiento, encontrándose un 78% de los encuestados con la mejor evaluación en cuanto al nivel de satisfacción general. Concluyeron que el nivel de satisfacción usuaria presentada por el CCM tuvo un buen rendimiento general, así mismo

encontraron áreas con algunas deficiencias, como la infraestructura o elementos propios de la atención por parte de estudiantes.

Gómez et al. (10), llegaron a la conclusión de que, en general, están satisfechos con la atención que reciben; sin embargo, consideran que unas normas mínimas de servicio son un punto de partida para mejorar la atención que reciben, humanizar el servicio y aumentar la satisfacción de los usuarios.

Antecedentes nacionales. -

Albújar et al. (11) , encontró que el 93.3% de las gestantes considera una calidad de atención buena, el 90% califica como bueno los elementos tangibles, el 100% califico como bueno la fiabilidad, el 100% lo califican con un nivel bueno la capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El 96.7% menciona satisfacción alta. Concluye finalizando que existe relación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción de gestantes.

Cano et al. (12), concluyeron que el 67,4% de las encuestadas estaban satisfechas con la atención prenatal, el 17,4% estaban insatisfechas con la atención prenatal y el 15,2% tenían un bajo nivel de satisfacción con la atención prenatal. Llegaron a la conclusión de que la mayoría de las embarazadas están satisfechas con la atención prenatal debido a que les proporciona interés, seguridad y confianza, y que esto repercute en la asistencia puntual de la embarazada a cada cita.

Valero et al. (13), concluye que el grado de satisfacción con la atención odontológica era mayor entre los que estaban satisfechos (76,4%), seguidos de los que estaban muy satisfechos (17,8%), los que eran indiferentes (4,3%) y los que estaban insatisfechos (1,4%). El grado de satisfacción con la atención odontológica era proporcional al nivel de satisfacción.

Flores et al. (14), concluye que el 33% de los encuestados tenían una satisfacción baja y una salud bucal excelente, mientras que el 60% de los encuestados tenían un nivel de satisfacción regular con la atención, lo que indica que tienen un buen nivel de salud bucal en las gestantes del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2016.

Zanabria et al. (15) , determinó que el nivel de satisfacción de las usuarias de la clínica de atención prenatal entre las gestantes que asistieron a consulta externa fue de 84%, y que la calidad de la atención en la clínica odontológica tiene un impacto significativo en la satisfacción de las gestantes de la Micro Red Chupaca - Junín, 2016.

Rosales (16), concluye que existía una correlación entre la calidad de la atención y la percepción de la salud bucodental entre los futuros consumidores del Centro Médico Naval en 2016. Con un (p .005), se obtuvo un coeficiente de correlación positiva significativa.

Garrido (17), concluye que existe una correlación, significativa entre el nivel de conocimientos sobre salud bucal de pacientes adultos y la calidad de la atención prenatal donde El 50% de estos pacientes demostró una atención de alta calidad.

Díaz (18), evidenció que actualmente no existe relación entre la calidad de atención y los CAP sobre salud oral durante el embarazo. También se evidenció conocimientos deficientes, actitudes favorables y malas prácticas de hábitos de higiene oral en las gestantes.

Bases teóricas

Calidad

Es una manifestación global y variada. Los profesionales concedores de calidad conocen diferentes dimensiones que cambian de acuerdo con el contexto en el que tienen un estado de soporte (19).

La calidad es la atención de los requisitos del cliente.

Esta palabra tiene un significado diferente por diferentes autores:

-Para Deming, "la calidad tiene como finalidad las necesidades presentes y futuras de los individuos."

-Para Juran, se trata de un "acondicionamiento del objetivo o uso".

-Para Crosby, es la "complacencia con las peticiones".

-Feigenbaum indica que "lo absoluto de las particularidades de un servicio en relación a una manufactura, marketing, o mantenimiento por lo

que al ser usado este cumplirá con las expectativas que tenga el individuo" (20).

-Berry *et al.*, la calidad de servicios es de "acomodarse a las peticiones específicas de una persona", solo una persona que es una empresa externa puede evaluar la calidad del servicio prestado(21).

- Riobbo se refiere a "una serie de procesos para reconocer, complacer y sobrepasar la perspectiva de necesidades de todos los grupos de personas en relación con un servicio o empresa" (22).

En resumen, las diferentes definiciones de calidad llegan a una sola conclusión, llegando a decir que los protagonistas de esta son únicamente los clientes en este caso serían los pacientes que serán atendidos en algún tipo de servicio (20).

Para cumplir con los estándares de calidad, la Organización Internacional de Estandarización es una agencia que proporciona leyes metodológicas. 8420 La regulación tiene una calidad conceptualizada como universalidad para la persona que da la voluntad de complacer los requisitos categóricos y tranquilos(21).

En la definición de calidad se pueden entender dos conceptos: la calidad objetiva y la calidad subjetiva (23)

Calidad de servicio

Definida como "el tratamiento que brinda un profesional que pertenece a el área de la salud y ante una etapa de enfermedad definitivamente diagnosticada en un paciente dado". El tratamiento de salud tiene dos partes básicas, la primera es la parte interpersonal, y la segunda es la parte técnica, que es donde los profesionales de la salud practican todo lo que se enseña, además de la tecnología necesaria para resolver fallas en la salud.

La parte interpersonal se refiere al vínculo entre la influencia profesional y del paciente, además de la influencia financiera. Todos estos aspectos están estrechamente vinculados porque el éxito del tratamiento final depende de todos ellos(24)

Calidad de servicio en salud

Definido como una causalidad básica y una competitividad particular en la atención médica. La Organización Mundial de la Salud (OMS) menciona esta calidad consiste en "Afirmar que los pacientes puedan recibir todos los servicios teniendo así las evaluaciones y tratamientos apropiados para obtener una atención excelente, comprendiendo así todo el conocimiento del equipo médico y pacientes, alcanzando un óptimo desenlace con una baja contingencia de secuelas iatrogénicas y la supremacía satisfactoria de la persona tratada con el proceso a seguir" (25).

La OMS estima que los servicios de calidad deben de tener las siguientes características: profesionales con un nivel de excelencia superior, un empleo eficaz de los recursos, bajo riesgo para los pacientes, una elevada satisfacción e impresión en la salud del paciente (26).

La calidad se demuestra como un atributo de un servicio o producto, que permite compararlos y evaluarlos identificando la característica de este objeto. La calidad también está relacionada con las características del servicio o propiedad para satisfacer las necesidades del usuario. Las personas también perciben el producto como tal y lo consideran una ventaja que garantiza o no, asegurando la satisfacción y, por lo tanto, la importancia de definir adecuadamente el contexto, en el que la calidad es deseable para evaluar esta atención médica. Cuando se trata de la calidad de la atención, está relacionado con el placer de recibir la ayuda o el producto, pero debe enfatizarse que la satisfacción es algo que el usuario parece permanente y se resuelve cuando se acuerda u ofrece en el servicio(27).

La calidad de la atención médica se utiliza en diferentes enfoques como parte del desarrollo de una persona relacionada con la calidad de vida, donde una persona trata de crecer con el cumplimiento personal y colectivo, estas expectativas se reflejarán si necesitan atención médica, donde requieren una atención adecuada que garantice una vida completa, al igual que los trabajadores de la salud que les permiten desarrollar y desarrollarse profesionalmente. Los centros públicos y privados que ofrecen asistentes de salud deben optimizar las condiciones que brindan servicios para mejorar la vida y la salud, por lo tanto, proporcionar calidad.

El capital de la salud es el derecho de la población, independientemente de las diferencias que satisfagan las necesidades y expectativas de cualquier persona(28).

La calidad de la salud está buscando el bien de los usuarios del paciente o del servicio con un valor equilibrado de lo que él o ella puede ganar y perder. Las necesidades de la población deben ser priorizadas e identificadas los recursos para este fin. Según la política nacional de salud se establece que toda organización que brinde servicios de salud establezca y dirijan estrategias para implementar la calidad, con sistemas y desarrollo de procesos que este dirigidos a las personas con un plan integrado de mejora continua (28).

Mejorar la calidad de los servicios prestados es un objetivo importante para las empresas que brindan atención médica, proviene de una reunión, es el objetivo de dar la respuesta a las necesidades de salud reales de la población que realmente responde a las expectativas de las personas de las personas y el sistema de salud privado(29).

Dimensiones de la calidad de atención

Según Kronin y Taylor, creían que las personas podían reconocer el grado de calidad en su percepción, pero no reconocen la esperanza (30).

Fiabilidad

La capacidad de llevar a cabo un servicio ofrecido auténticamente, precisa y cuidadosamente para evaluar el cumplimiento de la igualdad es un requisito previo para resolver el problema, el orden de llegada y los resultados en ciertas fechas (31).

Capacidad de respuesta

La distribución del paciente volará y el hecho de asistencia en la verdad. Siempre los problemas de salud esperan que el servicio sea efectivo y rápido de la misma manera, esperando el examen, la voluntad de ayudar a los pacientes y resolver problemas(31).

Seguridad

Conocimiento y cuidado, este proyecto de personal, además de su capacidad para lograr que el paciente confíe en que crea profesionalmente, teniendo en cuenta su capacidad y capacidad para tener éxito. Se encuentra relacionado con la calidad ya que depende de esta, se debe resaltar que la seguridad conlleva a la disminución de los posibles riesgos que puedan influir en la calidad(32).

Empatía

La dimensión de la empatía se refiere a la comprensión entre dos personas, incluso si no tienen los mismos intereses o de la misma manera para ver las cosas, eso significa que uno debe sentirse identificado con otro y apreciar o comprender sus sentimientos. Se considera que una criatura positiva es un nivel social en términos de comunicación que existe cuando se enfoca en el usuario debido a que aquí hay empatía (33).

Elementos tangibles

Esto se aplica a las opciones, ya que puede afectar la percepción de calidad del paciente es importante que el sitio tenga una buena infraestructura(34).

Modelo SERPERF

Taylor et al. resultados de la investigación. Lleva el nombre del servicio porque evalúa el rendimiento de la atención recibida, no las expectativas que hace el modelo SERVQUAL. Este modelo utiliza una percepción para determinar la calidad que ha recibido de las personas que usan un servicio o producto y evalúan sus expectativas en comparación con las percibidas.

Fue desarrollado a partir del modelo Sevrqual con 22 preguntas en percepción y esperanza, por lo que Serperf utiliza temas cualitativos como confiabilidad, respuestas, tangible, seguridad y empatía, estimado cuando se realiza toda la percepción, decidirá que cuanto mayor sea la cantidad de percepción, mayor será la calidad. Al medir solamente el desempeño es un modelo de evaluación de la calidad que tendría mayor aceptación en el público así mismo refleja con mejor grado como se encuentra el servicio o ambiente de trabajo (35).

Capítulo II: Materiales y Métodos

Métodos, tipo y nivel de la investigación

Método de la investigación

Científico. conjunto de procedimientos que permiten planear observaciones y experimentos, interpretar sus resultados y plantear problemas (36).

Tipo de la investigación

Tipo básica. llamada investigación pura, en este tipo de investigación no se resuelve ningún problema inmediato, más bien, sirven de base teórica para otros tipos de investigación (37).

Alcance de la investigación

Descriptivo. - puesto que describieron los hechos como son observados y recogió datos de manera independiente sobre las variables analizadas sin establecer relaciones entre ellas (37).

Diseño de la investigación

Diseño no experimental. Donde no se planificó algún experimento, no coexistirá maniobra de la variable verificándose naturalmente los fenómenos (38).

Corte Transversal. - la recolección de los datos se recogió en un solo instante (37)

Se observó, analizó y reportó los hechos, es decir se describieron. Asimismo, el recojo de los datos se hizo de manera Prospectiva (36).

Población y muestra

Población

La población quedó establecida por 99 gestantes que asistirán a la consulta odontológica del hospital de Barranca.

Muestra

Fueron las gestantes asistentes al servicio de Odontología del hospital de Barranca- Cajatambo y por ser una población de número pequeño la muestra quedó constituida por las 99 gestantes.

Para formar parte de este estudio se seleccionó a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia.

Criterios de inclusión:

Gestantes que recibieron una consulta en el mes del estudio

Gestantes mayores a 18 años hasta los 40 años.

Gestantes firmantes del consentimiento.

Criterios de exclusión:

Gestantes menores de edad.

Gestantes que no culminen el cuestionario.

Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Técnicas

La técnica utilizada fue la encuesta, la cual se define como "un conjunto de procedimientos de investigación normalizados mediante los cuales se recogen y analizan una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio con el fin de investigar, describir, predecir y/o explicar una serie de características.

Instrumento

El propósito de este estudio fue determinar la aplicabilidad del modelo Servperf como herramienta para evaluar la calidad de la atención odontológica brindada a las gestantes, mediante la identificación de la evaluación y la identificación de las deficiencias del proceso de servicio. Los componentes analizados incluyen componentes tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Este instrumento se basa en el modelo de calidad percibida del servicio (SERVQUAL) de Parasuraman, Zeithaml y Berry de 1988.

Se confeccionó tres partes ordenadas, el inicio consta de datos generales como la edad y el nivel de estudios; la segunda parte mide la calidad de la atención mediante una encuesta basada en el modelo SERVPERF modificado y validado por expertos para su uso en el HOSPITAL DE BARRANCA -CAJATAMBO- BARRANCA y que contiene 22 preguntas. Este cuestionario SERVPERF se mide con una escala Likert (1-5) y es una variable cualitativa ordinal.

I.- Datos generales:

Edad.

Grado de instrucción.

II.- Encuesta SERVPERF de calidad de atención del servicio del servicio de odontología del Hospital de Barranca -Cajatambo- Barranca.

Fiabilidad: 5 preguntas.

Capacidad de respuesta: 4 preguntas.

Seguridad:4 preguntas.

Empatía:5 preguntas.

Elementos tangibles: 4 preguntas.

Las preguntas fueron adecuadas a una escala tipo Likert con 5 niveles que establece una calificación acumulada el cual indica la calidad general del servicio del Centro Odontológico:

Totalmente en desacuerdo (1)

En desacuerdo (2)

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)

De acuerdo (4)

Totalmente de acuerdo (5)

La calidad de atención de manera general de la siguiente manera:

Alta (82 - 110)

Media (52 - 81)

Baja (22- 51)

Procedimientos de la investigación

- Coordinación

Una vez que el comité de ética haya aprobado el proyecto de investigación y brindado la autorización de ejecución se envió una carta de presentación al director del hospital de Barranca - Cajatambo así como el consentimiento informado con el fin de aplicar el instrumento y así iniciar con la recolección de datos.

- Ejecución

Después se entregó participantes en la investigación; previa comunicación y coordinación con cada uno donde se les explicó el motivo de la investigación y como llenar el respectivo cuestionario I, así mismo se les informó que el cuestionario no demora en ser completado más de 20 minutos; posteriormente las informaciones recolectadas fueron transferidas a una base de datos electrónicos.

- Análisis de datos

Tanto la escala como el nivel global de cada calidad de dimensión se tuvieron en cuenta para el análisis de los resultados obtenidos. Excel se utilizó para vaciar los datos para realizar la estabilidad de los datos, y luego utilizó el programa SPSS versión 26.0, en este estudio, el desarrollo de estadísticas se llevó a cabo teniendo en cuenta los diagramas de tabla y columna sobre la calidad del cuidado dental y sus dimensiones.

Consideraciones éticas

La confirmación se tuvo en cuenta en el Artículo 17 del Comité de Ética de la Universidad Continental para desarrollar un estudio actual.

Para realizar este estudio, se realizó una explicación detallada para todos los participantes antes de cada estudio, antes de que cada estudio solicitara leer y comprender el documento de consentimiento informado, respetando así su derecho a elegir o no participar en su derecho a rechazar en el momento en que es apropiado.

Los principios de la declaración de Helsinki se tuvieron en cuenta, que los principios éticos tomaron los siguientes principios éticos: autonomía; Caridad y sin color

Capítulo III: Resultados

3.1 Presentación de resultados

Tabla 1: Puntajes por dimensión y global

	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos tangibles	Total puntaje
Media	23.7374	18.3333	19.1616	24.0707	18.2020	103.5051
Desv. Desviación	1.77043	1.77856	1.52334	1.67973	1.59066	6.73155
Mínimo	16.00	12.00	12.00	19.00	12.00	83.00
Máximo	25.00	22.00	20.00	25.00	20.00	110.00

Interpretación: en la tabla 1 podemos observar que la media del puntaje total de la calidad de atención odontológica en las gestantes fue de 103.5051, con una desviación estándar de 6.73155, con un valor mínimo de 83 y un valor máximo de 110 puntos.

Tabla 2: Baremo Dimension Fiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel alto .	99	100.0

Interpretación: en la tabla 2 podemos observar que el nivel alto de la dimensión fiabilidad de la calidad de atención odontológica tiene mayor frecuencia presente en 99 gestantes representando un porcentaje de 100.0 % del total.

Tabla 3: Baremo Dimensión Capacidad de respuesta

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel alto.	75	75.8
Nivel medio	24	24.2
Total	99	100.0

Interpretación: en la tabla 3 podemos observar que el nivel alto de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención

odontológica tiene mayor frecuencia presente en 75 gestantes representando un porcentaje de 75.8 % del total seguida de un nivel medio con una frecuencia de 24 gestantes representando un porcentaje de 24.2% del total.

Tabla 4: Baremo Dimensión Seguridad

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel alto.	85	85.9
Nivel medio	14	14.1
Total	99	100.0

Interpretación: en la tabla 4 podemos observar que el nivel alto de la dimensión seguridad de la calidad de atención odontológica tiene mayor frecuencia presente en 85 gestantes representando un porcentaje de 85.9 % del total seguida de un nivel medio con una frecuencia de 14 gestantes representando un porcentaje de 14.1% del total.

Tabla 5: Baremo empatía

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel alto.	99	100.0

Interpretación: en la tabla 5 podemos observar que el nivel alto de la dimensión empatía de la calidad de atención odontológica tiene mayor frecuencia presente en 99 gestantes representando un porcentaje de 100.0 % del total.

Tabla 6: Baremo Dimensión Elementos Tangibles

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel alto.	99	100.0

Interpretación: en la tabla 6 podemos observar que el nivel alto de la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención odontológica tiene mayor frecuencia presente en 99 gestantes representando un porcentaje de 100.0 % del total.

Tabla 7: Baremo Total

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel alto	99	100.0

Interpretación: en la tabla 7 podemos observar que el nivel alto de la calidad de atención odontológica tiene mayor frecuencia presente en 99 gestantes representando un porcentaje de 100.0 % del total.

Capítulo IV: Discusión

En la investigación descriptivo y prospectivo de Huayta (4) concluyó la mayoría de las mujeres embarazadas de la ciudad de Toledo están satisfechas con la consulta y el tratamiento, pero hay quejas sobre el tiempo necesario para recibir atención odontológica. Comparándolo con este estudio descriptivo y prospectivo con 99 gestantes, dejamos en claro que el nivel alto sobre calidad de atención odontológica está presente en el 100.0 % del total de las gestantes.

En el estudio de Fantinel et al. (5). concluyó que hubo un alto índice de satisfacción con las consultas odontológicas realizadas a las gestantes en SUS, y la percepción de excelentes consultas prenatales fue un factor asociado, siendo diferente a los resultados de este estudio donde el nivel calidad de atención odontológica es alto.

En otro estudio Albújar et al. (11) encontró que el 93.3% de las gestantes considera una calidad de atención buena, el 90% califica como bueno los elementos tangibles, el 100% califico como bueno la fiabilidad, el 100% lo califican con un nivel bueno la capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El 96.7% menciona satisfacción alta. Concluye finalizando que existe relación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción de gestantes siendo similar a los encontrados en este estudio donde el nivel alto de la calidad de atención odontológica tiene mayor frecuencia presente en 99 gestantes representando un porcentaje de 100.0 % del total.

Zanabria et al. (15) determinó que el nivel de satisfacción de las usuarias de la clínica de atención prenatal entre las gestantes que asistieron a consulta externa fue de 84%, y que la calidad de la atención en la clínica odontológica tiene un impacto significativo en la satisfacción de las gestantes de la Micro Red Chupaca - Junín, 2016; siendo similares a los resultados encontrados en este estudio donde nivel alto de la calidad de atención odontológica se presenta en el 100.0 % del total de gestantes.

En el estudio de Rosales (16) descubrió que existía una correlación entre la calidad de la atención y la percepción de la salud bucodental entre los futuros consumidores del Centro Médico Naval en 2016. Con un (p .005), se obtuvo un coeficiente de correlación positiva significativa, resultados con ciertas diferencias con este estudio donde se evaluó la descripción de la

calidad de atención y sus dimensiones, esta diferencia puede deberse al tipo de estudio que se elaboró.

En este estudio se evaluó otras variables como las dimensiones de la calidad de atención donde se encontraron los siguientes resultados: el nivel alto de la dimensión fiabilidad tiene mayor frecuencia presente en el 100.0 % del total, nivel alto de la dimensión capacidad de respuesta presente en el 75.8 % del total; nivel alto de la dimensión seguridad presente en el 85.9 % del total, nivel alto de la dimensión empatía presente en el 100.0 % del total y nivel alto de la dimensión elementos tangibles presente en el 100.0 % del total.

Conclusiones

1. El nivel de calidad de atención odontológica es alto en el total de las gestantes atendidas en el hospital de Barranca – Cajatambo- Barranca, 2023.
2. El nivel de fiabilidad en la calidad de atención odontológica es alto en el total de las gestantes atendidas en el hospital de Barranca – Cajatambo- Barranca, 2023.
3. El nivel de capacidad de respuesta en la calidad de atención odontológica es alto en la mayoría de las gestantes atendidas en el hospital de Barranca – Cajatambo- Barranca, 2023.
4. El nivel de seguridad en la calidad de atención odontológica es alto en la mayoría de las gestantes atendidas en el hospital de Barranca – Cajatambo- Barranca, 2023.
5. El nivel de empatía en la calidad de atención odontológica es alto en el total de las gestantes atendidas en el hospital de Barranca – Cajatambo- Barranca, 2023.
6. El nivel de tangibilidad en la calidad de atención odontológica es alto en el total de las gestantes atendidas en el hospital de Barranca – Cajatambo- Barranca, 2023.

Recomendaciones

1. Proporcionar a todas las mujeres embarazadas que residen en comunidades remotas educación e instrucción sobre medidas preventivas e higiene dental adecuada. Solicitar una unidad dental móvil para que pueda utilizarse para atender a varias comunidades cercanas y remotas con odontología de alta calidad, satisfacer las necesidades de la población y evitar embarazos prematuros.
2. Realizar capacitaciones al personal de salud con el fin de mejorar la exactitud en el llenado de las Tarjetas Prenatales y de la Historia Médica Odontológica, dado que la primera es un documento jurídicamente vinculante.
3. La atención óptima para las mujeres embarazadas debe planificarse meticulosamente, priorizando el estado fisiológico que presenta el paciente, poseer un manual de instrucciones del Centro de Salud, coordinar con el médico tratante y luego proceder a la odontología directa para la atención odontológica.

Referencias bibliográficas

1. Organización mundial de la salud. La OMS señala que las embarazadas deben poder tener acceso a una atención adecuada en el momento adecuado. ; 2016 noviembre 7.
2. Informática Indee. Encuesta nacional de satisfacción de usuarios del aseguramiento universal en salud. 2014.
3. Araya C, Bustos A, Oliva P, Araya J. Determinación de la calidad del servicio odontológico de un centro de salud pública. Universidad de Concepción, Talcahuano; 2012.
4. Huayta M, Ríos J. Nivel de satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología del centro de salud del municipio de toledo. La paz: Universidad mayor de San Andrés, Oruro; 2019.
5. Fantinel L, Dias D, Guerra R, Vargas F, Serra C, Reis de Moura F. Satisfacción de las gestantes durante una consulta odontológica en el sistema único de Sur de Brasil Brasil: Salud pública; 2021.
6. Gonzáles R, Cruz G, Zambrano L. Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario: Mex med; 2019.
7. Luengo J, Garcia T, Medrano L, Anaya M. Conocimiento sobre salud bucal en un grupo de gestantes mexicanas: Acta universal; 2018.
8. Tolentino R. Salud bucal y calidad de vida en gestantes del centro de salud cooperativa: Horiz med; 2016.
9. González A, Ruiz C, Biggini M. Nivel de satisfacción usuaria en relación a la atención odontológica prestada por estudiantes de pregrado en campo clinico macu. Universidad Finis Terrae; 2015.
- 10 Gómez A, Matínez M, Rincón S, Bueno L. Evaluación de la satisfacción en la atención . en salud de las gestantes del hospital san josé de la gloria César. Bucaramanga: Universidad de Santánder; 2017.
- 11 Albúrjar R, Hernández M. Calidad de atención odontológica y satisfacción de . gestantes que acuden al servicio de odontología del P.S el Carmen - olivo. Universidad César Vallejo, Lima; 2018.
- 12 Cano L, Charapaqui E, Parovilca O. Nivel de satisfacción en la atencion prenatal de . las gestantes atendidas en el centro de salud sección huancavelica. Universidad nacional de Huancavelica, Huancavelica; 2018.
- 13 Valero C, Valer A. Nivel de satisfaccin en la atención odontológica en el centro de salud . San Sebastian. Cusco: Universidad Andina del Cusco, Cusco; 2017.

- 14 Flores M, Gallarday S. Calidad de salud bucal y satisfacción de la atención en gestantes . del centro materno infantil Juan Pablo II. Lima: Universidad César Vallejos, Lima; 2016.
- 15 Zanabria R, Carnero M. Calidad de atención en la consulta odontológica y nivel de . satisfacción en gestantes de la micro red Chupaca. Chupaca: Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Junín; 2017.
- 16 Rosales M. Calidad de atención y percepción de la salud bucal del servicio de . odontología en gestantes del centro médico naval. Universidad César Vallejos, Lima; 2016.
- 17 Garrido K,. Nivel de conocimiento en salud bucal y calidad de atención prenatal en . gestantes del centro de salud patrona de Chota. Pimentel: Universidad Señor de Sipán, Lambayeque; 2023.
- 18 Díaz E. Calidad de atención y conocimientos, actitudes, prácticas en salud oral en . gestantes atendidas en el hospital de Chancay. Universidad César Vallejo, Lima; 2021.
- 19 Sarco N. Calidad percibida por el responsable del paciente odontopediátrico atendido . en la clínica odontológica de la universidad privada Norbert Wiener. Universidad privada Norbert Wiener, Lima; 2012.
- 20 Chiavenato I. Introducción a la teoría general de la administración Hill/interamericana . , editor. México: McGraw; 2006.
- 21 Bernuy L. Calidad de la atención en la clínica central de la facultad de odontología de . la universidad nacional mayor de San Marcos. Lima: Universidad nacional mayor de San Marcos, Lima; 2005.
- 22 Carrillo T, , Romero U. Evaluación de calidad de la atención odontológica de los . servicios de salud adscritos a la corporación merideña de salud. Mérida; 2007.
- 23 Tintaya Z. Factores sociodemográficos que influyen en la percepción de los usuarios . sobre la calidad de atención en la clínica odontológica de la universidad nacional del altiplano. Universidad Nacional del Altiplano, Puno; 2016.
- 24 Barrancos M. Operatoria dental, integración clínica Buenos Aires: Panamericana; . 2011.
- 25 Fernández V , Lobos C. Calidad del servicio de salud basado en intangibles, en . pacientes sin discapacidad y discapacitados. Hualqui: Cesfam; 2014.
- 26 Rodríguez V. Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios . externos de la clínica de la facultad de odontología de la unmsm. Universidad mayor de San Marcos, Lima; 2012.
- 27 Borre Y , Vega Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes . hospitalizados. 203rd ed.: Ciencia y enfermería; 2014.

- 28 Ministerio de salud. Política nacional de calidad en salud: documento técnico (RM n° 727 - 2009/minsa). Ministerio de salud, Lima; 2009.
- 29 Moreno E. Calidad en la atención primaria. Aporte metodológico para su evaluación.
- 30 Losada M , Rodríguez A. Calidad del servicio de salud. [Online].; 2007 [cited 22021 Enero 18. Available from: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S012035922007000200011&script=sci_abstract&tlng=es.
- 31 Agencia de evaluación y calidad. Encuesta de satisfacción con los servicio y productos . AEVAL. España: Ministerio de hacienda y administración públicas; 2013.
- 32 Galván H , Moctezuma J , Dolci G , López D. De la idea al concepto en la calidad en los servicios de salud: Revista conamed.
- 33 Martínez M. Atención al cliente. Ediciones paraninfo ed. Madrid; 2014.
- 34 Malagón G , Gálan R , Pontón G. Garantía de calidad en salud. 2nd ed. Bogotá: Médica panamericana; 2006.
- 35 Araya V , Bustos A , Castillo A , Oliva P , Araya G. Determinación de la calidad del servicio odontológico de un centro de salud público basado en intangibles. 63rd ed. Talcahuano: J. odontostomat; 2021.
- 36 Arias J. Proyecto de tesis guia para la elaboración. 1st ed. Perú; 2020.
- 37 Hernández R , Fernández C , Baptista M. Metodología de la investigación. 6th ed. México: Mc-graw-hill; 2014.
- 38 Muñoz C. Como elaborar y asesorar una investigación de tesis. 2nd ed. México: Pearson; 2011.
- 39 Huayta M, Ríos j. Nivel de satisfacción de gestantes que acuden al servicio de odontología del centro de salud del municipio de toledo. Investigación. La paz: Universidad mayor de san andrés, Oruro; 2019.

Anexos

1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de atención odontológica en las gestantes atendidas en el hospital de Barranca – Cajatambo- Barranca, 2023?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar el nivel de calidad de atención odontológica en las gestantes atendidas en el hospital de Barranca – Cajatambo- Barranca, 2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar el nivel de fiabilidad en la calidad de atención odontológica en las gestantes atendidas en el hospital de Barranca – Cajatambo- Barranca, 2023.</p> <p>Identificar el nivel de capacidad de respuesta en la calidad de atención odontológica en las gestantes atendidas en el hospital de Barranca – Cajatambo- Barranca, 2023.</p> <p>Identificar el nivel de seguridad en la calidad de atención odontológica en las gestantes atendidas en el hospital de Barranca – Cajatambo- Barranca, 2023</p> <p>Identificar el nivel de empatía en la calidad de atención odontológica en las gestantes atendidas en el hospital de Barranca – Cajatambo- Barranca, 2023-</p> <p>Identificar el nivel de tangibilidad en la calidad de atención odontológica en las gestantes atendidas en el hospital de Barranca – Cajatambo- Barranca, 2023.</p>	<p>No aplica</p>	<p>Variable:</p> <p>Calidad de la atención odontológica en gestantes</p> <p>Covariable:</p> <p>Edad.</p> <p>Grado de instrucción</p>	<p>MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN</p> <p>El método empleado es el científico.</p> <p>TIPO</p> <p>Tipo básica</p> <p>ALCANCE</p> <p>Descriptivo.</p> <p>DISEÑO</p> <p>Diseño no experimental.</p> <p>Corte Transversal.</p> <p>Prospectiva.</p>	<p>Población</p> <p>La población estuvo conformada por 99 gestantes que asistirán a la consulta odontológica del hospital de Barranca.</p> <p>Muestra</p> <p>La unidad de análisis serán las gestantes que asistieron al servicio de Odontología del hospital de Barranca- Cajatambo y por ser una población de número pequeño la muestra quedó constituida por las 99 gestantes que asistieron al servicio de Odontología.</p> <p>TÉCNICAS</p> <p>Encuesta.</p> <p>INSTRUMENTO</p> <p>Se utilizó como instrumento el modelo Servperf.</p>

2. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	TIPO	ESCALA
Calidad de atención.	Situación en la que la gestante es diagnosticado y tratado correctamente según los conocimientos actuales de la ciencia.	Nivel de calidad percibida por la gestante registrado en el cuestionario.	1. Fiabilidad. 2. Capacidad de respuesta. 3. Seguridad. 4. Empatía. 5. Elementos tangibles.	Cualitativo Ordinal	Alto (82 - 110) Medio (52 - 81) Baja (22 - 51)
COVARIABLE					
Edad.	Tiempo de vida	Grupo etario identificado en el DNI	_____	Cuantitativo Razón	18 a 30 31 – 40 años
Nivel educativo	Nivel académico alcanzado	Nivel educativo registrado en la ficha de recolección	_____	Cualitativo Ordinal	Sin estudios Primaria Secundaria Superior
Trimestre de gestación	Meses de gestación	Meses de gestación registrado en la ficha de recolección	_____	Cualitativo Ordinal.	1er trimestre 2do trimestre 3er trimestre

DOCUMENTO DE APROBACIÓN POR EL COMITÉ DE ÉTICA

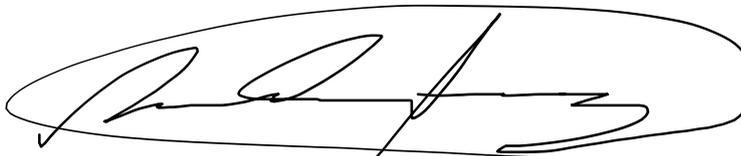
INFORME NRO. 047- 2023 – AMCF

A : **Walter Calderón Gerstein**
: Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación
DE : Armando Moisés Carrillo Fernández
ASUNTO : Informe de conformidad para inscripción de Plan de tesis al Comité de Ética Institucional en Investigación del estudiante: LIZBET MARGARY OCAÑA SALAZAR
FECHA : 03 de Mayo 2023

Me dirijo a Usted para saludarlo y confirmar que, en mi condición de asesor, he revisado el contenido plan de tesis titulado "CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN LAS GESTANTES ATENDIDAS EN EL HOSPITAL DE BARRANCA - CAJATAMBO- BARRANCA, 2023" perteneciente al/la estudiante LIZBET MARGARY OCAÑA SALAZAR de la E.A.P.**Odontología**; el cual se remite para inscripción al Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Continental.

Lo que comunico para conocimiento y fines correspondientes.

Atentamente,



Armando Moisés Carrillo Fernández
Asesor plan de tesis

CONSENTIMIENTO INFORMADO

“CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN LAS GESTANTES ATENDIDAS EN EL HOSPITAL DE BARRANCA -CAJATAMBO- BARRANCA, 2023”

Investigadores Principales:

BACH. LIZBET MARGARY OCAÑA SALAZAR

Comité Institucional de Ética en investigación (CIEI) y autoridad Reguladora Local.

Introducción:

Por el presente documento se sabe que la participación es voluntaria libre de coacción e influencia indebida y tiene la libertad de terminar su participación en cualquier momento, incluso después de haberse realizado parte del procedimiento. Teniendo en claro que la participación es voluntaria, se realizará medidas que serán tomadas para evitar la coacción de los sujetos de investigación:

- ¿Está usted de acuerdo con la participación?
- ¿Ha sido influenciado a la hora de participar?
- ¿Sabe que puede llevarse una copia sin firmar para leerla nuevamente, si fuera necesario para tomar una decisión de participar o no?
- ¿Tiene conocimiento que puede dejar de participar en cualquier momento, sin sanción o pérdida alguna?

Justificación:

El presente trabajo buscó determinar el nivel de calidad de atención odontológica en las gestantes atendidas en el hospital de Barranca – Cajatambo-Barranca, 2023.

Permitió mejorar la calidad de atención de nuestros pacientes; ya que deberíamos estar preparados para resolver cualquier dificultad que se presente en la consulta.

Se justificó de manera teórica de este estudio es la escasez de información sobre el tema que permita su comprensión y aplicación adecuada a las gestantes. Es importante resaltar el desinterés por la salud bucal de las pacientes embarazadas; en centros hospitalarios que no priorizan al paciente como un todo; generando conocimiento respecto a la calidad de atención de las gestantes que perciben el servicio odontológico, especificando aquellas soluciones y parámetros.

Sirvió de apoyo a otras investigaciones ya que aportará cuadros, datos fichas etc.

Número de personas a enrolar.

El número de personas que vamos a requerir para este estudio es de 99 gestantes.

Duración esperada de la participación del sujeto de investigación.

El tiempo que se va a emplear para este estudio es de 20 minutos por gestante.

Las circunstancias y/o razones previstas bajo las cuales se puede dar por terminado el estudio o la participación del sujeto en el estudio.

Se puede dar por terminada la participación si en caso las gestantes no deseen participar en la investigación

Tratamientos o intervenciones del estudio.

La recolección de información precisó de un documento especialmente diseñado con el propósito de identificar la calidad e atención.

Procedimiento del estudio.

El propósito de este estudio es determinar la aplicabilidad del modelo Servperf como herramienta para evaluar la calidad de la atención odontológica brindada a las gestantes, mediante la identificación de la evaluación y la identificación de las deficiencias del proceso de servicio. Los componentes analizados incluyen componentes tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Este instrumento se basa en el modelo de calidad percibida del servicio (SERVQUAL) de Parasuraman, Zeithaml y Berry de 1988.

Se confeccionó tres partes ordenadas, el inicio consta de datos generales como la edad y el nivel de estudios; la segunda parte mide la calidad de la atención mediante una encuesta basada en el modelo SERVPERF modificado y validado por expertos para su uso en el HOSPITAL DE BARRANCA -CAJATAMBO- BARRANCA.

Riesgos y molestias derivados del protocolo de investigación.

Las gestantes no están expuestas a ningún riesgo ya que no se le realizará ninguna intervención terapéutica.

Compromisos que asume el sujeto de investigación si acepta participar en el estudio. No necesitamos que asuma ningún compromiso, ya que solo se le va a realizar encuesta y examen clínico.

Alternativas disponibles.

Ninguna

Beneficios derivados del estudio.

Los resultados de nuestro trabajo de investigación serán de aporte a otras investigaciones que sobre el tema se realicen y con ello se justifica el valor metodológico de la misma.

Compensación en caso de pérdida o desventaja por su participación en el protocolo de investigación. No es necesario

Costos y pagos.

El participante no realizará ningún tipo de pago.

Privacidad y confidencialidad.

Nosotros garantizamos la expresa confidencialidad de su imagen y de los datos que podamos tomar.

a. ¿A qué datos del sujeto se tendrá acceso? y ¿Qué información será recolectada?

- Edad, nivel educativo, trimestre de gestación.

b. Uso que se dará a los datos del sujeto de investigación.

- Sólo y únicamente para investigación.

. ¿Cómo serán almacenados y protegidos los datos del sujeto de investigación? y ¿Quiénes tendrán acceso?

- Serán almacenados en un disco duro con clave y solamente tendrán acceso los investigadores.

d. Acceso a sus datos por parte de los representantes del patrocinador, el CIEI y el INS.

e. No identificación del sujeto en caso de publicaciones o presentaciones científicas del estudio.

Situación tras la finalización del estudio, acceso post-estudio a la intervención de investigación, que haya resultado ser beneficioso.

Información del estudio.

La información de los resultados finales del estudio estará disponible en repositorio de la Universidad Continental y en la plataforma de CONCYTEC.

Información del estudio.

a. Contactos para responder cualquier duda o pregunta:

INVESTIGADOR:

BACH. LIZBET MARGARY OCAÑA SALAZAR

Sección para llenar por el sujeto de investigación:

- Yo..... (Nombre y apellidos)

- He leído (o alguien me ha leído) la información brindada en este documento.

- Me han informado acerca de los objetivos de este estudio, los procedimientos, los riesgos, lo que se espera de mí y mis derechos.

- He podido hacer preguntas sobre el estudio y todas han sido respondidas adecuadamente.

Considero que comprendo toda la información proporcionada acerca de este estudio.

- Comprendo que mi participación es voluntaria.

- Comprendo que puedo retirarme del estudio cuando quiera, sin tener que dar explicaciones y sin que esto afecte mi atención médica.

- Al firmar este documento, yo acepto participar en este estudio. No estoy renunciando a ningún derecho.

- Entiendo que recibiré una copia firmada y con fecha de este documento.
Nombre completo del sujeto de

investigación..... Firma del
sujeto de investigación..... Lugar, fecha y
hora.....

Nombre completo del representante legal (según el caso)
.....

Firma del representante legal..... Lugar, fecha
y hora.....

En caso de tratarse de una persona analfabeta, deberá imprimir su huella digital en el consentimiento informado. El investigador colocará el nombre completo del sujeto de investigación, además del lugar, fecha y hora.

Sección para llenar por el testigo (según el caso):

He sido testigo de la lectura exacta del formato de consentimiento informado para el potencial sujeto de investigación, quien ha tenido la oportunidad de hacer preguntas.

Confirmando que el sujeto de investigación ha dado su consentimiento libremente.

Nombre completo del testigo.....

Firma del testigo.....

Fecha y hora.....

Sección para llenar por el investigador

Le he explicado el estudio de investigación y he contestado a todas sus preguntas. Confirmando que el sujeto de investigación ha comprendido la información descrita en este documento, accediendo a participar de la investigación en forma voluntaria.

Nombre completo del investigador/a.....

Firma del sujeto del investigador/a.....

Lugar, fecha y hora..... (La fecha de firma el participante)

“Este consentimiento solo se aplica para trabajo cuya recolección de datos se hará en el Perú.”

PERMISO INSTITUCIONAL

CARGO

UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN



GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
HOSPITAL BARRANCA - CAJATAMBO Y SBS

Unidad de Apoyo a la
Docencia e Investigación
Reg. Doc.4368938
Reg. Exp.2697743

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

MEMORANDO N° 052-2023-GRL-DSGRL-DIRESA-L/UE1289-UADI

A : ODONT.AURORA LILA GAGO GALLARDO
Jefa del Servicio de Odontología del HBC-SBS

ASUNTO : **Opinión para ejecución de proyecto**

REF : OFICIO S/N

FECHA : Barranca, 19 de abril del 2023

Por el presente saludo a Ud. cordialmente y molesto su atención para solicitar su opinión sobre el trabajo a realizar del Srta. **LIZBET OCAÑA SALAZAR** estudiante de la carrera profesional de Odontología en la Universidad Alas Peruanas, para desarrolla su proyecto de investigación denominado: "**CALIDAD DE ATENCION ODONTOLOGICA EN LAS GESTANTES ATENDIDAS EN EL HOSPITAL DE BARRANCA CAJATAMBO 2023**"; solicita autorización para poder desarrollar su proyecto de investigación aplicando su instrumento de investigación (recolección de datos).

Por tal sentido se solicita opinión a su despacho, de ser favorable al finalizar su jefatura debe de informar sobre la ejecución del mismo.

Asimismo, quien realice el trabajo de investigación enviará una copia del informe final del trabajo realizado a la Unidad de Apoyo a la Docencia del Hospital de Barranca.

Agradeciéndole por anticipado la atención en el más breve plazo a la presente.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN
Dr. Jorge Mario José Velazquez
Director

Folios 02
JARR/mvs
C.c.:Archivo

UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN
HOSPITAL BARRANCA - CAJATAMBO Y SBS
2023-04-19

5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

“ENCUESTA DE CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN LAS GESTANTES ATENDIDAS EN EL HOSPITAL DE BARRANCA -CAJATAMBO- BARRANCA, 2023”

Nº: _____

Edad: _____

Grado de instrucción: _____ Fecha: ___/___/___

--

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Instrucciones: Lea atentamente y marque con una “X” en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente

CALIDAD DE ATENCIÓN		ESCALA				
Nº	FIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	La atención en el área de Odontología del hospital fue sin diferencia alguna en relación a otros pacientes.					
2	Cuando existe una queja de un paciente, el Hospital cuenta con el libro de reclamaciones.					
3	La atención en el Hospital se realizó en orden y respetando el orden de llegada.					
4	La atención en el Hospital se realizó durante el horario establecido.					
5	La entrega de los resultados se realizó en la fecha establecida.					
CAPACIDAD DE RESPUESTAS		1	2	3	4	5
6	El tiempo de espera para ser atendido en el Hospital fue corto.					
7	La atención en el Hospital fue rápida					
8	EL cirujano dentista está dispuesto a ayudar.					
9	Cuando se presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente.					
SEGURIDAD		1	2	3	4	5
10	Durante la atención en la consulta odontológica se respetó su privacidad					

11	El cirujano dentista que lo atendió realizó un procedimiento completo y minucioso.					
12	El cirujano dentista que lo atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas					
13	El cirujano dentista que le atendió le inspiró confianza.					
	EMPATÍA	1	2	3	4	5
14	El cirujano dentista que le atendió lo trató con amabilidad, respeto y paciencia					
15	El cirujano dentista que le atendió mostro interés por su atención.					
16	Se realizó un seguimiento individualizado, por parte del cirujano dentista.					
17	Usted comprendió la explicación brindada por el cirujano dentista sobre el procedimiento que se va a realizar					
18	El cirujano dentista mostró comprensión de la preocupación y dudas durante su atención.					
	ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
19	El Hospital tiene equipos modernos.					
20	El Hospital y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad.					
21	El cirujano dentista estaba bien presentados y organizados.					
22	El Hospital contó con equipos disponibles y materiales para su atención					

Y la calidad de atención de manera general de la siguiente manera:

De 82 – 110 puntos obtenidos Nivel alto ()

De 52 – 81 puntos obtenidos Nivel medio ()

De 22- 51 puntos obtenidos Nivel bajo ()

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO- CUESTIONARIO JUICIO DE EXPERTO

Estimado Especialista: C.D. Oscar Martin Ramos Espinoza.

Considerando su actitud ética y trayectoria profesional, permítame considerarlo como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido del siguiente instrumento de recolección de datos:

SERVPERF

.....
.....

Le adjunto las matrices de consistencia y operacionalización de variables para la revisión respectiva del proyecto de tesis:

Título del proyecto de tesis:	CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN LAS GESTANTES ATENDIDAS EN EL HOSPITAL DE BARRANCA -CAJATAMBO-BARRANCA, 2023 .
--------------------------------------	--

El resultado de esta evaluación permitirá la **VALIDEZ DE CONTENIDO** del instrumento.

De antemano le agradezco sus aportes y sugerencias.

Huancayo, _____



Tesisista: LIZBET MARGARY OCAÑA SALAZAR
D.N.I 46740188

ADJUNTO:

Matriz de consistencia

Matriz de operacionalización de variables

VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO

Para validar el Instrumento debe colocar, en el casillero de los criterios: **suficiencia, claridad, coherencia y relevancia**, el número (entre 1-5) que según su evaluación corresponda, cada ítem tendrá un valor máximo de 20 = 100%

Nombre del Instrumento: SERVPERF								
Autor del Instrumento:								
VARIABLE:								
Dimensión:	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Puntuación	Observaciones o recomendaciones	
Indicadores								
_FIABILIDAD								La atención en el área de Odontología fue sin diferencia alguna en relación a los pacientes.
								Cuando existe una queja de un paciente cuenta con el libro de reclamaciones.
								La atención en el Hospital se realizó respetando el orden de llegada.
								La atención en el Hospital se realizó el horario establecido.
								La entrega de los resultados se realizó a la fecha establecida.
_CAPACIDAD DE RESPUESTA.								El tiempo de espera para ser atendido fue corto.
								La atención en el Hospital fue rápida.
								El cirujano dentista está dispuesto a atender.
								Cuando se presentó algún problema se resolvió inmediatamente.
_SEGURIDAD.								Durante la atención en la consulta se respetó su privacidad.
								El cirujano dentista que lo atendió realizó el procedimiento completo y minucioso.
								El cirujano dentista que lo atendió, demostró ser suficiente para contestar sus dudas.
								El cirujano dentista que le atendió inspiró confianza.

EMPATI A.	El cirujano dentista que le atendió lo trató con amabilidad, respeto y paciencia						
	El cirujano dentista que le atendió mostró interés por su atención.						
	Se realizó un seguimiento individualizado, por parte del cirujano dentista.						
	Usted comprendió la explicación brindada por el cirujano dentista sobre el procedimiento que se va a realizar						
	El cirujano dentista mostró comprensión de la preocupación y dudas durante su atención.						
ELEMENTOS TANTIBLES.	El Hospital tiene equipos modernos.						
	El Hospital y la sala de espera se encontraron con bancas o sillas para su						
	El cirujano dentista estaba bien presentado y organizado.						
	El Hospital contó con equipos disponibles para su atención						
Dimensión:	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia		Observaciones o recomendaciones
Indicadores							
Dimensión:	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia		Observaciones o recomendaciones
Indicadores							

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA

Nombres y Apellidos	Oscar Martin Ramos Espinoza.
Profesión y Grado Académico	Cirujano Dentista
Especialidad	
Institución y años de experiencia	Clinica Dental "San Vicente" 07 años
Cargo que desempeña actualmente	Cirujano Dentista.

Puntaje del Instrumento Revisado: 19

Opinión de aplicabilidad:

APLICABLE

APLICABLE LUEGO DE REVISIÓN ()

NO APLICABLE ()



Nombres y apellidos Oscar Martin Ramos Espinoza

DNI: 46084523

COLEGIATURA: 49513



INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA

Nombres y Apellidos	Roberto Carlos Manrique Barreto
Profesión y Grado Académico	Odontólogo - Superior
Especialidad	Ortodoncia
Institución y años de experiencia	Clinica Dental Manrique 8 años
Cargo que desempeña actualmente	odontología

Puntaje del Instrumento Revisado: 19

Opinión de aplicabilidad:

APLICABLE ()

APLICABLE LUEGO DE REVISIÓN ()

NO APLICABLE ()



Nombres y apellidos : Roberto Manrique Barreto

DNI: 4702237

COLEGIATURA: 34895

INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA

Nombres y Apellidos	<i>Yesenia Vanessa Orihuela Leandro</i>
Profesión y Grado Académico	<i>Cirujano Dentista</i>
Especialidad	<i>Ortodoncia</i>
Institución y años de experiencia	<i>Clinica privada "Kabed". 7 años</i>
Cargo que desempeña actualmente	<i>Cirujana Dentista en clinica privada.</i>

Puntaje del Instrumento Revisado: 19

Opinión de aplicabilidad:

APLICABLE ()

APLICABLE LUEGO DE REVISIÓN ()

NO APLICABLE ()


.....
VANESSA ORIHUELA LEANDRO
Cirujano Dentista
C.O.P. 39107

Nombres y apellidos *Yesenia Vanessa Orihuela Leandro*

DNI: *46665272*

COLEGIATURA: *39107*

7 FOTOS

