



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA**

**NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA CLÍNICA  
ODONTOLÓGICA JD ESTÉTICA DENTAL DESDE LA  
PERSPECTIVA DEL PACIENTE, TRUJILLO, 2023**

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

AUTOR

**FLÓREZ TRESIERRA, RANNIER ENRIQUE  
ORCID: 0000-0002-6255-7029**

ASESOR

**HONORES SOLANO, TAMMY MARGARITA  
ORCID: 0000-0003-0723-3491**

**TRUJILLO – PERÚ**

**2023**

**1. Título de la tesis**

NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA CLÍNICA  
ODONTOLÓGICA JD ESTÉTICA DENTAL DESDE LA  
PERSPECTIVA DEL PACIENTE, TRUJILLO, 2023

## **2. Equipo de Trabajo**

### **AUTOR**

Flórez Tresierra, Rannier Enrique

ORCID: 0000-0002-6255-7029

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Trujillo,  
Perú.

### **ASESOR**

Honores Solano, Tammy Margarita

ORCID: 0000-0003-0723-3491

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias de la Salud,  
Escuela Profesional de Odontología, Trujillo, Perú.

### **JURADO**

De La Cruz Bravo, Juver Jesús

ORCID: 0000-0002-9237-918X

Chafloque Coronel, César Augusto

ORCID: 0000-0001-5996-1621

Loyola Echeverría, Marco Antonio

ORCID: 0000-0002-5873-132X

### 3. Hoja de firma del jurado y asesor

---

Mgtr. De La Cruz Bravo, Juver Jesús  
Presidente

---

Mgtr. Chafloque Coronel, César Augusto  
Miembro

---

Mgtr. Loyola Echeverría, Marco Antonio  
Miembro

---

Mgtr. Honores Solano, Tammy Margarita  
Asesor

#### **4. Hoja de agradecimiento y dedicatoria**

##### **Agradecimiento**

Agradezco en primero lugar a Dios por brindarme salud y ayudarme día a día a salir adelante, con el objetivo de cumplir las metas que tengo propuestas; además agradezco a mis hijos por iluminar mi vida y darme un motivo más para no parar hasta cumplir mis metas, además de darles una vida que se merecen.

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a Dios por brindarme la oportunidad de llegar a culminar mis estudios universitarios y seguir con mi formación profesional.

Además, dedico mi estudio a mis pequeños hijos Estefano y Alonso, ya que son mi más grande motivación para no rendirme en ningún momento, estando conmigo en los momentos más difíciles. Y a mis padres, Max Flórez y Yolanda Tresierra.

## 5. Índice de Contenido

1. Título de la tesis .....	ii
2. Equipo de Trabajo .....	iii
3. Hoja de firma del jurado y asesor .....	iv
4. Hoja de agradecimiento y dedicatoria.....	v
5. Índice de Contenido .....	vii
6. Índice de gráficos y tablas.....	ix
7. Resumen y Abstract.....	xi
<b>I.    Introducción .....</b>	<b>1</b>
<b>II.   Revisión de literatura .....</b>	<b>5</b>
2.1 Antecedentes.....	5
2.2 Bases Teóricas de la investigación .....	13
2.2.1. Calidad .....	13
2.2.2. Calidad de atención odontológica.....	20
2.2.3. Instrumentos de medición de nivel de calidad .....	23
<b>III.  Hipótesis .....</b>	<b>25</b>
<b>IV.  Metodología .....</b>	<b>26</b>
4.1.  Diseño de la investigación.....	26
4.2.  Población y muestra.....	28
4.3.  Definición y operacionalización de las variables e indicadores.....	31
4.4.  Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	33

4.5.	Plan de análisis.....	35
4.6.	Matriz de consistencia .....	36
4.7.	Principios éticos .....	37
V.	Resultados.....	39
5.1.	Resultados .....	39
5.2.	Análisis de los resultados .....	42
VI.	Conclusiones .....	45
VII.	Recomendaciones.....	46
	Referencias bibliográficas.....	47
	Anexos .....	58



## 6. Índice de gráficos y tablas

### Índice de Tablas

**Tabla 1:** Nivel de calidad de atención en la clínica odontológica JD Estética Dental desde la perspectiva del paciente, Trujillo, 2023, .....38

**Tabla 2:** Nivel de calidad de atención en la clínica odontológica JD Estética Dental desde la perspectiva del paciente, Trujillo, 2023, según edad .....39

**Tabla 3:** Nivel de calidad de atención en la clínica odontológica JD Estética Dental desde la perspectiva del paciente, Trujillo, 2023, según género.....40

## Índice de Gráficos

<b>Gráfico 1:</b> Nivel de calidad de atención en la clínica odontológica JD Estética Dental desde la perspectiva del paciente, Trujillo, 2023, .....	38
<b>Gráfico 2:</b> Nivel de calidad de atención en la clínica odontológica JD Estética Dental desde la perspectiva del paciente, Trujillo, 2023, según edad .....	39
<b>Gráfico 3:</b> Nivel de calidad de atención en la clínica odontológica JD Estética Dental desde la perspectiva del paciente, Trujillo, 2023, según género.....	40

## 7. Resumen y Abstract

### **Resumen:**

**Objetivo:** Determinar el nivel de calidad de atención en la clínica odontológica JD Estética Dental desde la perspectiva del paciente, Trujillo, 2023. **Metodología:** El estudio fue de tipo cuantitativo, observacional, prospectivo, transversal y descriptivo, de nivel descriptivo y diseño no experimental. La población fueron 100 pacientes y la muestra de 80 pacientes que acudieron a la clínica odontológica JD Estética Dental, Trujillo, 2023. La técnica usada fue la encuesta, se aplicó el cuestionario SERVQUAL, (Service Quality). **Resultados:** La mayoría según su percepción y expectativa obtuvo buena calidad de atención odontológica con un 53,75 % (43); según edad, tanto en edad de 18-30 años, 31-50 años y 51 a más años, la mayoría según su percepción y expectativa obtuvo buena calidad de atención odontológica con un 28,75 % (23), 20,00 % (16) y 5,00 % (4) respectivamente; según género, en masculino, la mayoría según su percepción y expectativa obtuvo regular calidad de atención odontológica con un 20,00 % (16) y en género femenino, la mayoría según su percepción y expectativa obtuvo buena calidad de atención odontológica con un 36,25 % (29). **Conclusión:** El nivel de calidad de atención en la clínica odontológica JD Estética Dental desde la perspectiva del paciente, Trujillo, 2023, es buena.

**Palabras claves:** Calidad de atención odontológica, expectativas, percepciones.

**Abstract:**

**Objective:** To determine the level of quality of care at the JD Estética Dental dental clinic from the patient's perspective, Trujillo, 2023. **Methodology:** The study was quantitative, observational, prospective, cross-sectional and descriptive, descriptive level and non-experimental design. The population was 100 patients and the sample of 80 patients who attended the dental clinic JD Estética Dental, Trujillo, 2023. The technique used was the survey, the SERVQUAL questionnaire (Service Quality) was applied. **Results:** According to their perception and expectation, the majority obtained good quality dental care with 53.75% (43); according to age, both in the age of 18-30 years, 31-50 years and 51 years and over, the majority according to their perception and expectation obtained good quality dental care with 28.75% (23), 20.00% ( 16) and 5.00% (4) respectively; according to gender, in the male, the majority according to their perception and expectation obtained regular quality of dental care with 20.00% (16) and in the female gender, the majority according to their perception and expectation obtained good quality of dental care with 36. 25% (29). **Conclusion:** That the level of quality of care at the JD Estética Dental dental clinic from the patient's perspective, Trujillo, 2023, is good.

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

## I. Introducción

Actualmente, a nivel mundial, la calidad de atención a los pacientes es un componente principal que tienen en consideración las diferentes organizaciones prestadoras de servicios de salud, por ello, la Organización Mundial de la Salud (OMS), menciona que la atención en los servicios de salud debe priorizar una calidad alta, enfatizándose en educación, seguimiento, recuperación y prevención de las personas que solicitan un servicio de salud.<sup>1</sup>

El significado de calidad de atención en salud cambió a través de los años, ya que, debido al crecimiento poblacional, la demanda de servicios de salud también aumentó, exigiendo mayor calidad respecto a los servicios.<sup>2</sup>

Los pacientes para calificar algún servicio, dan prioridad a los resultados que obtienen, visualizando las destrezas, valores, comunicación y actitudes que tienen las personas capacitadas y encargadas del servicio de salud.<sup>3</sup> Por ello, las organizaciones dan mayor énfasis en cumplir con las expectativas de los pacientes; estas expectativas serán satisfechas mediante la percepción del paciente antes, durante y después de la atención, siendo este efecto transmitido a otras personas, ya sea de forma negativa o positiva, llegando a tener un impacto positivo o negativo.<sup>4</sup>

En el Perú, el MINSA cuenta con la Unidad Funcional de Gestión de la Calidad en Salud, la cual impulsa la Política Nacional de Calidad en Salud y del Sistema de Gestión de la Calidad, que tienen como una de sus finalidades, mejorar la atención en los servicios de salud con el objetivo de obtener una mayor satisfacción en la atención de salud para los pacientes, de esta manera, se busca impulsar la concurrencia a los servicios de salud por ende se debe mejorar la salud en la población peruana, aunque en los últimos años este objetivo no se llega a cumplir a grandes rasgos.<sup>5</sup>

De igual manera pasa en la atención odontológica, las diferentes clínicas odontológicas tanto públicas como privadas, prestan mucha importancia en los servicios que brindan, debido a la complejidad de los tratamientos odontológicos, ya que, en algunas ocasiones los pacientes experimentan incomodidad o dolor, por ello, buscan satisfacer a los pacientes evaluando las expectativas que tienen en la atención odontológica, mejorando tanto institucionalmente como en la atención del personal de salud.<sup>6</sup>

En la actualidad, se reconoce a la tecnología como un aliado muy importante para la odontología, ya que, gracias a ella, la calidad en atención odontológica va mejorando, ya sea, por medio de equipos, instrumentos o materiales para el entorno laboral; además de la preparación personal de los trabajadores.<sup>7</sup>

Por ello, los diferentes centros odontológicos enfocan esfuerzos para evaluar la satisfacción del paciente, de esta manera, determinarán la calidad que presentan en atención odontológica, especialmente desde el punto de las expectativas y percepciones que tienen los pacientes.<sup>8</sup>

Además, a lo largo de los años, se realizaron iniciativas para medir la calidad de atención del servicio de odontología mediante la satisfacción de los pacientes, ya que ante la gran demanda de centros odontológicos tanto privados como públicos, el grado de insatisfacción de los pacientes es mayor, siendo necesario encontrar nuevas metodologías para obtener resultados que muestren los motivos de aquella insatisfacción, por eso es necesario saber lo que el paciente desea de la atención odontológica, evaluando las deficiencias y potenciando las cualidades del centro odontológico, brindándoles la mejor calidad de atención odontológica a los pacientes.<sup>9</sup>

Por eso, se logra enfatizar a nivel mundial, estudios como el de Montoya J.<sup>10</sup> (Colombia, 2021), quien evaluó la percepción de los pacientes en la atención

odontológica, evidenciando que, los pacientes presentaron satisfacción, concluyendo que la calidad de atención odontológica era buena.

A nivel nacional, también encontramos estudios como el desarrollado por Coronel B.<sup>11</sup> (Lima, 2019), donde determinó que existe una buena expectativa sobre la atención odontológica, además que los pacientes sienten satisfacción sobre la atención odontológica, concluyendo que la calidad de atención odontológica era buena.

Por lo tanto, se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el nivel de calidad de atención en la clínica odontológica JD Estética Dental desde la perspectiva del paciente, Trujillo, 2023?; con un objetivo principal: Determinar el nivel de calidad de atención de la clínica odontológica JD Estética Dental desde la perspectiva del paciente, Trujillo, 2023, y como objetivos específicos, determinar el nivel de calidad de atención de la clínica odontológica, según sexo y edad.

La investigación tiene relevancia social, ya que al conocer las expectativas y percepciones sobre calidad de atención odontológica, las clínicas odontológicas mejorarían sus servicios beneficiando a la población en general.

El estudio fue de tipo cuantitativo, observacional, prospectivo, transversal y descriptivo, de nivel descriptivo y diseño no experimental. Se utilizó una muestra de 80 pacientes. La técnica usada fue la encuesta, se aplicó el cuestionario SERVQUAL. Obteniendo como resultados que, la mayoría según su percepción y expectativa obtuvo buena calidad de atención odontológica con un 53,75% (43).

La investigación consta de la introducción, donde se conoce la problemática y justificación, la revisión de literatura que consta de antecedentes y bases teóricas, hipótesis, metodología que, contiene tipo, nivel y diseño de investigación, además de población, muestra, operacionalización de variables, técnica, instrumento,

procedimiento, plan de análisis, matriz de consistencia y principios éticos de la investigación, los resultados, donde encontramos las tablas, gráficos y análisis de resultados, finalmente, consta de conclusiones, aspectos complementarios, referencias bibliográficas y anexos.



## II. Revisión de literatura

### 2.1 Antecedentes

#### Internacionales

**Montoya J.<sup>10</sup> (Colombia, 2021).** Realizó la investigación denominada, “Percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios en una Institución Prestadora de Servicios Odontológicos de Medellín, 2021”. **Objetivo:** Describir las percepciones que tienen los usuarios sobre la calidad de los servicios en una Institución Prestadora de Servicios Odontológicos de Medellín, 2021. **Metodología:** Estudio con enfoque cualitativo, basado en la recolección de información primaria a través de entrevista semiestructurada, con la participación de doce usuarios que recibieron servicios odontológicos en la institución. **Resultados:** A nivel general, la percepción de la calidad de los servicios fue muy buena. La percepción de la calidad de los servicios estuvo principalmente asociada con los atributos esperados del servicio odontológico, en relación con la solución del problema de salud dental, el gasto de bolsillo en el tratamiento, la información y el trato recibido, las condiciones de higiene, y la cercanía del lugar. **Conclusión:** Los usuarios que se sienten satisfechos con el servicio odontológico recibido tienden a seguir más las recomendaciones del odontólogo, son menos propensos a abandonar los tratamientos y suelen recomendar más los servicios brindados por la institución.

**Mendoza F.<sup>12</sup> (Bolivia, 2020).** Realizó la investigación denominada, “Percepción del paciente acerca de la calidad de atención odontológica”.

**Objetivo:** Determinar la percepción del paciente acerca de la calidad del servicio y atención odontológica que se le brinda en las clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Francisco Xavier de Chuquisaca. **Metodología:** Estudio cualitativo, mediante el empleo de la observación participante. La técnica de recolección de datos utilizada fue la entrevista semiestructurada con preguntas abiertas sin un orden preestablecido adquiriendo características de conversación. Las sesiones se transcribieron para facilitar el análisis de la información, utilizando las siguientes dimensiones de atención de calidad: acceso y rapidez, comodidad, señalética, competencia técnica, relaciones interpersonales, continuidad, seguridad, eficacia y eficiencia. **Resultados:** Las respuestas por los pacientes evidenciaron conformidad con la atención recibida. **Conclusión:** La percepción del paciente en relación a la calidad del servicio y atención odontológica que se le brinda en las clínicas, es buena.

**Boada A, Barbosa A, Cobo E.**<sup>13</sup> (Ecuador, 2019). Realizaron la investigación denominada, “Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL”. **Objetivo:** Determinar la percepción de la calidad de atención en salud de consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud-IPS, en el primer semestre del año 2018. **Metodología:** Tipo descriptivo, con diseño transversal, con una muestra de 282 usuarios. Se aplicó el modelo SERVQUAL que evalúa cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

**Resultados:** Un 70%, lo que significa satisfecho; a la vez, no se da asociación entre la percepción y las características sociodemográficas. **Conclusión:** Es importante generar estrategias organizacionales que permitan la mejora continua en cuanto a la estructura física de las instalaciones, insumos, equipos, personal, señalización, limpieza, comodidad, entre otras, al momento de prestar los servicios de salud.

**Murillo A, Morales C.<sup>14</sup> (Ecuador, 2018),** Realizaron la investigación denominada, “Expectativa y percepción de calidad de atención odontológica en la comunidad del Cantón Junín” **Objetivo:** Determinar la calidad percibida por los usuarios en relación a la atención odontológica ofertada por estudiantes de la Carrera de Odontología de la USGP. **Metodología:** Se realizó un estudio descriptivo y de corte transversal. Se encuestaron a 96 usuarios. Se hizo la aplicación de un formulario para abordar la calidad percibida. **Resultados:** Para medir la equidad en salud se cuestionó ¿Como Ud. se enteró para recibir atención odontológica? El 87% manifestaron por indicación del líder de la comunidad, por cartel 1%, anuncio del radio 2%, otros medios (vecinos y familiares) 10%. Para medir la accesibilidad como indicador directo de calidad, se determinó que la asistencia a la brigada odontológica fue motivada en el 46% por la urgencia de solucionar un problema dental, gratuidad 14% y cercanía a la vivienda 40%. El tipo de atención por la cual asistió el paciente a la brigada odontológica fue por limpieza bucal 49%, curación del diente o muela 34%, extracción dental 12%, control odontológico 3%, otro 2%. Para medir la percepción del paciente en

cuanto al conocimiento teórico se preguntó ¿Cómo calificaría Ud. la seguridad con la que habla el estudiante? El 96% manifestaron seguro, el 3% término medio y el 1% inseguro. Para obtener la percepción del paciente en cuanto a las destrezas prácticas clínicas del estudiante se indagó ¿Cómo calificaría Ud. la seguridad con la que el estudiante trabajó? El 96% indicó seguro y el 4% término medio. La percepción de atención recibida por el paciente fue. Especial 70%, cordial 20%, esmerada 6%, fría 1%, no llamó la atención 3%. En cuanto al tiempo dedicado para el tratamiento declararon que ha sido adecuado 91% y no adecuado el 9%. Simultáneamente se indagó el tipo de atención (servicio) recibida por los 96 pacientes, quienes expresaron: diagnóstico 100%, limpieza bucal 93%, curaciones 38%, extracción dentaria 14%, colocación de flúor 83% enseñanza de cepillado 99%, entrega de cepillos 99%. **Conclusión:** La valoración de la atención recibida fue positiva, resaltando la satisfacción de los usuarios ante la oferta de los servicios odontológicos en la comunidad.

### **Nacionales**

**Cruz C.<sup>15</sup> (Piura, 2022).** Realizó la investigación denominada, “Percepción de la calidad del servicio de los pacientes frente a la atención odontológica en una clínica odontológica privada, Piura 2021”. **Objetivo:** Determinar la percepción de la calidad del servicio de los pacientes frente a la atención odontológica en una clínica odontológica privada, Piura 2021. **Metodología:** Fue un estudio básico, no experimental, descriptivo, transversal, evaluándose a 120 pacientes que acudieron a una clínica privada mediante la aplicación

de un cuestionario con la escala SERVQUAL. **Resultados:** La diferencia entre la percepción – expectativa fue de - 0,72 y según el sexo para los hombres la diferencia fue de -0,76 y para las mujeres de -0,83 y en relación al grupo etario para los de 18 a 29 años la diferencia fue de -0,78; para los de 30 a 59 años fue de -0,79 y para los de los de más de 60 años fue de -0,92. No se encontró diferencia estadísticamente significativa entre la calidad de atención odontológica con el sexo y grupo etarios. **Conclusión:** La percepción de la calidad del servicio de los pacientes frente a la atención odontológica en una clínica odontológica privada, Piura 2021 es inadecuada.

**Sánchez N.<sup>16</sup> (Cusco, 2022).** Realizó la investigación denominada, “Percepción de la calidad de atención de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la universidad nacional de San Antonio Abad del Cusco 2017-II.”. **Objetivo:** Evaluar la calidad de atención odontológica de pacientes que acuden a la Clínica Odontológica De La Universidad San Antonio Abad del Cusco durante el semestre académico 2017-II. **Metodología:** La investigación se realizó en base a la metodología de diseño de estudio descriptivo, observacional y de corte transversal. Se incluyeron 244 pacientes que acudieron por primera vez al servicio de odontología durante el semestre académico 2017-II. Se utilizó la encuesta con escala SERVQUAL para medir la calidad de servicio en la atención odontológica, mediante la comparación entre percepción y expectativa. **Resultados:** Todas las dimensiones de escala SERVQUAL evaluadas en la clínica tuvieron expectativas altas así, en general se obtuvo una percepción de atención buena

en un 88% y se tuvieron una buena expectativa en el 100% de la población, al comparar estas dos medidas se obtuvieron bajos niveles de calidad de atención, los cuales fueron para fiabilidad el 68.9%, capacidad de respuesta el 62.3% de la muestra percibió una baja calidad de atención, así como en las dimensiones de seguridad el 68%, empatía el 50.8% y para aspectos tangibles el 64.8% de la muestra percibió una baja calidad de atención. **Conclusión:** Existen niveles bajos de calidad en la atención Odontológica de la Clínica Odontológica de la Universidad San Antonio Abad del Cusco.

**Coronel B.<sup>11</sup> (Lima, 2019).** Realizó la investigación denominada, “Expectativa y percepción de la calidad de la atención del paciente que acude a la clínica Odontológica Integrada del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villareal en el año 2018”. **Objetivo:** Identificar la expectativa y percepción de la calidad de atención que tienen los pacientes que acuden a la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal en el año 2018. **Metodología:** Diseñaron un estudio observacional, transversal. Se incluyó 130 pacientes de la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal. **Resultados:** Se obtuvo un promedio positivo en las dimensiones de fiabilidad (0.93), seguridad (1.21) y empatía (1.66), indicando que existe satisfacción por parte de los pacientes. En cuanto a las dimensiones de capacidad de respuesta (-0.38) y elementos tangibles (-8.76), obtuvieron un promedio negativo indicando que no existe satisfacción por parte de los

pacientes. **Conclusión:** Existe una buena expectativa en su totalidad en todas las dimensiones de calidad de atención. Existe una buena percepción en las dimensiones de fiabilidad, empatía y seguridad, mientras que en las dimensiones de capacidad de respuesta y elementos tangibles existe una regular percepción. Sí existe satisfacción en las dimensiones de fiabilidad, empatía y seguridad, mientras que en las dimensiones de capacidad de respuesta y elementos tangibles no existe satisfacción.

**Dueñas B.<sup>17</sup> (Puno, 2019).** Realizó la investigación denominada, “Percepción y expectativa de la calidad de atención en pacientes que acuden al servicio de odontología del hospital I clínica universitaria Essalud Puno – 2019”. **Objetivo:** Evaluar la percepción y expectativa de la calidad de atención en pacientes que acuden al servicio de odontología del Hospital I Clínica Universitaria EsSalud, Puno -2019. **Metodología:** El estudio fue de diseño descriptivo, observacional y de corte transversal. La muestra de estudio fue conformada por 82 pacientes encuestados. El instrumento que se utilizó fue la encuesta SERVQUAL modificada estandarizada por el Ministerio de Salud, para su uso en los establecimientos de salud la cual consta de 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones. **Resultados:** Se evaluó la percepción y expectativa de la calidad de atención de los pacientes según 5 dimensiones las cuales se obtuvieron: Fiabilidad.- El 77.3% de pacientes están satisfechos en su atención y el 22.68% se encontraron insatisfechos. Capacidad de respuesta. - El 67.5% de pacientes están satisfechos en su atención y el 32.5% se encontraron insatisfechos.

Seguridad. - El 82.3% de pacientes están satisfechos en atención y el 17.7% se encontraron insatisfechos. Empatía. - El 77.6% de pacientes están satisfechos en su atención y el 22.4% se encontraron insatisfechos. Aspectos tangibles. - El 74.7% de pacientes están satisfechos en su atención y el 25.3% se encontraron insatisfechos. **Conclusión:** La evaluación de la percepción y expectativa de los pacientes fue de 76.4% satisfechos y el 23.6% insatisfechos en su calidad de atención.

**Mitma N.<sup>18</sup> (Lima, 2019).** Realizaron la investigación denominada, “Nivel de calidad de atención en la clínica odontológica privada Nueva sonrisa según las percepciones y expectativas del Paciente, lima. 2018”. **Objetivo:** Evaluar la calidad de atención de parte de los pacientes en la clínica odontológica privada Nueva Sonrisa, tomando en cuenta sus percepciones, y también sus expectativas de parte del paciente. **Metodología:** El estudio fue observacional, descriptivo, prospectivo y de corte transversal. El tamaño muestral correspondió a 134 pacientes, en edades comprendidas entre 22 y 39 años. A quienes se les aplicó el instrumento del SERVQUAL, el mismo que sirve para evaluar la “calidad del servicio” brindado de parte de las empresas. **Resultados:** El 58,3% de los pacientes satisfechos tienen entre 22 a 27 años, encontrándose un valor de relación significativa. Respecto al género, el 44,2% corresponde a varones y el 55,8% a mujeres, no encontrándose relación significativa. Además, se pudo observar que cerca del 83% de los pacientes son continuadores. Además, se encontró relación estadística de los pacientes satisfechos con “la calidad de atención”, el 48,1%



tiene estudios de grado superior, por lo que se encontró relación estadística. El 77% toma en consideración las explicaciones brindadas por el odontólogo acerca del tratamiento que espera recibir; sin embargo, el 65% del total de pacientes se sienten insatisfechos porque los odontólogos no muestran interés. **Conclusión:** La gran mayoría de pacientes presentan satisfacción durante la atención de servicio en la clínica privada odontológica “Nueva Sonrisa”.

## **2.2 Bases Teóricas de la investigación**

### **2.2.1. Calidad**

Se cataloga como una experiencia desarrollada dentro de una manufactura, que surge de procesos complejos, por lo que es complicado confirmar qué productos se suelen ajustar a un modelo deseado por las personas; por ello la aptitud dependerá de la aprobación del consumidor, afectado también a la duración de la compañía que se enfrenta a la competencia de otras empresas con productos similares o idénticos.<sup>19</sup>

La OMS, establece que la atención sanitaria debe asegurar que cada persona reciba diagnósticos y servicios terapéuticos adecuados, con la finalidad de obtener una buena atención sanitaria, apoyándose de las historias clínicas de los pacientes, disminuyendo los riesgos adversos ya sean iatrogénicos, de igual manera, dándole un gusto al paciente.<sup>19</sup>

Estableciéndose que la disposición es una variable importante en la mayoría de organizaciones, no es asequible hablar de buenas gestiones cuando no posee un eje sanitario, ya que se debe incorporar continuamente

el mejoramiento de la calidad; existen programas de calidad que son herramientas para mejorar la eficacia de un consultorio.<sup>20</sup>

### **Definición**

El término calidad, se define como el conjunto de características de una prestación, que debe lograr compensar las necesidades y expectativas de los usuarios que consumirán aquella prestación; de igual manera, este término va unido a la subjetividad que tienen aquellos usuarios frente a diferentes factores, ya sean, beneficios, ayudas, cultura, etc.<sup>21</sup>

En la actualidad, la elección de los servicios depende de muchos factores; siendo principalmente la demanda de los clientes quienes determinan la confiabilidad que tendrán al prestar algún servicio.<sup>21</sup>

Debido a ello, la calidad, puede adoptar múltiples definiciones, de esta manera, será determinada por las características que establecen la producción y mercadotecnia, las cuales buscan complacer las expectativas del consumidor.<sup>22</sup>

La OMS, considera que la noción de calidad respecto a los servicios de salud debe tener alguno de los siguientes atributos; eficacia de herramientas y equipos, buen profesional de salud, minimización de riesgos al paciente, nivel alto de complacencia al finalizar un tratamiento para el paciente.<sup>23</sup>

La calidad en los servicios de la salud debe ser indiscutible, por ello se debe analizar cada cierto tiempo con la finalidad de mejorar; ya que la satisfacción del usuario es un factor de suma importancia en la prestación

de servicios de la salud, basándose en las expectativas de los usuarios, siendo el método con mayor régimen para evaluar disconformidades.<sup>24</sup>

La calidad en servicios de salud en odontología, se basa en las expectativas y necesidades de los usuarios en la aplicación estomatológica, como ambientes amplios, conocimiento por parte del personal profesional, accesibilidad y eficiencia en el tratamiento, siempre respetando los principios éticos.<sup>25</sup>

Otro de los métodos para mejorar la calidad en el servicio se basa en la complacencia de las expectativas de los trabajadores al realizar su labor, usando las herramientas adecuadas mediante una comprobación adecuada y existiendo la posibilidad de superación y aprendizaje.<sup>26</sup>

Determinar la calidad, es un trabajo complicado ya que toma enfoques diferentes, basándose en las actitudes negativas hacia el producto, miedo o resistencia frente a profesionales, por eso, es complicado llegar a un perfeccionismo tanto de un producto o servicio.<sup>27</sup>

Para satisfacer al usuario, su punto de vista o expectativa es de suma importancia para las empresas y de esta manera mejorar la calidad en la atención odontológica, por ello la capacitación para que el personal sea mejor es importante.<sup>28</sup>

### **Dimensiones de la calidad en los servicios de salud**

La dimensión denominada “técnico-científica”, es aquella que tiene la principal función de poder avalar todos los servicios entregados hacia los usuarios, siempre teniendo en cuenta el riesgo y el beneficio para poder generar las mejoras en función a lo

identificado. La “dimensión administrativa”, permite generar alianzas entre los usuarios y el emprendedor. La “dimensión humana”, tiene la mayor fuerza al buscar generar cambios que den una mayor calidad, debido a que consiste en la visualización del humano como un ente biopsicosocial el cual finalmente será el que adquiera los ser que toda empresa o clínica estomatológica promociona.<sup>33</sup>

Actualmente, se ha logrado evidenciar que ha habido un aumento en las teorías que permiten definir a la calidad como parte del servicio de sanidad y su entorno, siendo mayormente teorías administrativas las que permiten demostrar cuando una clínica dental tiene como buena defensa una organización sanitaria. De igual manera, también ha aumentado la globalización de los recursos y la calidad de los requerimientos en los servicios hospitalarios.<sup>30</sup>

Al momento de implementarse todas estas normas administrativas, se ha logrado demostrar que estos cambios son muy fluctuantes y duran muy poco tiempo, así mismo, no cumplen con llenar esa necesidad con respecto a la calidad verdadera en la atención de salud, denominándose finalmente como intentos parciales que van a llegar a desintegrarse y que no tienen otra mayor finalidad que obedecer o más bien compensar el alto ego gerencial.<sup>31</sup>

- ✓ La atención técnica: Son todas aquellas características que demuestran cuál es la preferencia de los pacientes al

momento de ser atendidos, siendo estas evaluaciones muy modificables, se basa principalmente en 3 características, Siendo estas las características de comportamiento, biológicas e individuales. Se debe de tomar en cuenta de que el pensamiento con respecto a la buena calidad de la atención odontológica va a depender mucho de la forma en que piensa el paciente, su cultura, circunstancias en la que llega a ser atendido y la preparación que pueda tener.<sup>32</sup>

### **Percepción**

Se comprende como una sensación que permite expresar la forma en que se aprecian todas las experiencias que se suscitan a su alrededor, consiste principalmente en generar un aporte o una respuesta de manera inmediata en función a un estímulo que sea captado.<sup>33</sup>

Gestalt, es una teoría que se empezó a realizar en estudios que permitían identificar la manera en que perciben las personas sus emociones y los estímulos externos, esta teoría significa “forma” o conjunto total”.<sup>34</sup>

Principalmente esta teoría ayuda a definir la forma en que las personas perciben todos los eventos que se suscitan a su alrededor, esto no se aleja de las evidencias que permiten organizar todas y cada una de las partes percibidas de manera aislada y separada. Así mismo, hace referencia de todas las visualizaciones que tenemos de manera estructurada y con coherencia.<sup>35</sup>

### **Expectativa**

Consiste en las visualizaciones que presenta todo usuario con respecto a lo que va a obtener o lo que toda institución debe de brindar, la expectativa está formada por las experiencias que se han ganado con anterioridad y por las necesidades que presenta en ese momento el paciente.<sup>35</sup>

Desde ese punto se puede generar una retroalimentación con respecto al sistema en el momento en el que el cliente genera un juicio del tratamiento o servicio que ha recibido.<sup>35</sup> La expectativa también permite identificar cuál es la percepción de lo que el usuario necesita de manera externa, logrando definir el servicio que la institución ha ofertado y también ayuda a medir si las necesidades que presentan los pacientes son reales y se ajustan a lo conciente o si simplemente las expectativas son muy idealistas.<sup>36</sup>

### **Satisfacción del paciente**

Para que un paciente presente satisfacción al momento de recibir atención odontológica, necesita demostrar que su percepción ha sido cumplida y que se encuentra relacionada con la atención dental recibida, siendo de suma importancia para poder medir la satisfacción del paciente y compararla con toda la población, ciertas características que pueden clasificar a los pacientes, tales como la edad, el nivel de instrucción y el género.<sup>37</sup>

También podemos mencionar que la complacencia implica que el beneficiario puede obtener de manera razonable una comparación entre las expectativas y las conductas que va a obtener como beneficio por parte del

servicio, siendo el principal objetivo de toda empresa que entrega servicios de salud, dar solución a las necesidades que aquejan en los usuarios.<sup>38</sup>

Desde un punto de vista histórico, se ha otorgado en la sociedad y todos los servicios de salud odontológica la manera de poder auto regular y generar un auto cuidado del personal y los pacientes, debido a que se le ha permitido entregar una opinión con mucho valor al especialista de la salud, quien al demostrar tener una decisión con pericia llega a generar una coacción para poder resguardar a la ciudadanía y sus intereses.<sup>39</sup>

Existe el deber por parte de los colegios odontológicos y también de las sociedades científicas, de la búsqueda de la mejora de la calidad que ofrecen los servicios odontológicos en la ciudad y el país.<sup>39</sup>

De esta manera, los profesionales de la salud, principalmente los especialistas, necesitan tener una actitud más activa que influya en el transcurso y la forma en que se reclama los procedimientos de medición de control de calidad, para que de esta manera se pueda generar una anticipación e incorporación de la mala praxis y sus penalidades.<sup>40</sup>

El cuidado en salud constituye todo un vínculo de procesos, hasta perfeccionar la asistencia de cada una de las personas que participan, por lo que se necesita saber quién es su clientela interna dentro de la institución y cómo todas y cada una de las veces satisfacen sus necesidades para conseguir preparar su diligencia hacia el beneficiario, las personas que asisten al servicio, en demanda del cuidado sanitaria.<sup>41</sup>

## **2.2.2. Calidad de atención odontológica**

### **Desde la perspectiva del marketing**

Una referencia importante para la “calidad del servicio” es Grönroos, et al. (1990), quienes plantearon la investigación con similitud al estudio por realizarse, ya que, estos autores tienen la principal funcionalidad de poder medir cuál es el principal modelo de calidad del servicio, estudio que fue dimensionado en dos aspectos, uno técnico y otro funcional, aunque por el momento no existen estudios que permitan el poder realizar una contrastación empírica. <sup>42,43</sup>

### **Perspectiva del odontólogo y otros investigadores del área de negocios**

Se ha logrado evidenciar en múltiples estudios que, es importante la definición y el poner en práctica la complacencia del usuario, término que se ha utilizado con mucha frecuencia en todos los estudios y que ha sido empleado para poder medir el régimen de calidad siendo también tomado como uno de los desafíos que existen para todo profesional y especialista para poder realizar una atención asistencial de buena calidad. <sup>43</sup>

### **Métodos de control de calidad asistencial**

Se ha logrado identificar las múltiples variantes que existen con respecto a la inspección de calidad, teniendo como autores a Thor en el año 1966 y a Donabedian, quienes realizaron una clasificación en función a los métodos indirectos y directos que permiten evaluar a la organización y la transformación asistencial y finalmente buscan medir los resultados obtenidos. <sup>44</sup>



## **Responsabilidad profesional**

Es importante que exista el compromiso necesario para que se pueda ejecutar de buena manera todos los planes cambiados que permitan obtener una mayor calidad en los tratamientos entregados, de ser ausente la responsabilidad de los profesionales es poco probable que los cambios fomenten mejoras.<sup>45</sup>

El compromiso mencionado se puede comprender en función a dos dimensiones: Siendo la primera, aquella que invoca a la persuasión vocacional y también a la honestidad del especialista junto a su capacidad laboral. Formando la primera parte de lo que son los principios éticos. La segunda dimensión se encuentra en función a los derechos existentes en el momento. Siendo mencionados los dos principios fundamentales, se permite sancionar actitudes o tratamientos que no cumplan con la calidad necesaria, aquellos que demuestren que el profesional no ha generado un buen desempeño en su labor, y que necesitan de forma imprescindible tener en cuenta las siguientes funciones asistenciales:<sup>46</sup>

- a) Confianza: Es aquella habilidad que se logra obtener cuando existe una buena relación entre el paciente y el odontólogo, la cual necesita ser auténtica y genuina.<sup>46</sup>
- b) Confidencialidad: Es aquel valor que tiene un peso ético y fundamental, ya que tiene como principal función el poder guardar la intimidad del paciente y de toda la información obtenida al momento de realizar la historia clínica.<sup>46</sup>

- c) Competencia: El aprendizaje continuo es aquel que permite que el cirujano dentista se mantenga constantemente actualizado y de esta manera pueda seguir siendo competente aún con los cambios existentes.<sup>46</sup>
- d) Contrato: Es importante la existencia de un contrato entre el profesional y los pacientes, el cual les asegure que se entregarán tratamientos de calidad y una óptima atención.<sup>46</sup>
- e) Responsabilidad con la sociedad: El cirujano dentista tiene como obligación el entregar información que demuestre la verdad y permita a la población el obtener conocimientos con respecto a los métodos preventivos y el correcto cuidado de la salud oral, siendo ésta la principal forma en la que el odontólogo puede apoyar a la sociedad.<sup>46</sup>
- f) Compromiso: El ideal de este requerimiento, tiene como principal fundamento que el cirujano dentista desde el momento en que se encuentra en preparación busque siempre entregar tratamientos que mantengan saludable la cavidad oral de sus pacientes.<sup>46</sup>
- g) Negligencia odontológica: Se presenta cuando el cirujano dentista realiza procedimientos de manera irreflexiva y que finalmente generarán un daño al paciente.<sup>46</sup>
- h) Imprudencia: Se presenta cuando el cirujano dentista no actúa con lucidez, ni cordura al momento de ejecutar sus acciones. También puede demostrar la falta de preocupación por parte del cirujano al momento de realizar los procedimientos sin cuidado.<sup>46</sup>

- i) Ignorancia: Consiste en todos los hechos que se pueden realizar por falta de experiencia, por poca pericia al momento de ejecutar un trabajo.<sup>46</sup>
- j) Impericia: Se le denomina así a la presencia de falta de destreza por parte del cirujano.<sup>46</sup>

Es importante tener en cuenta las capacidades de habilidad, previsión, lealtad, convicción, voluntad y conocimientos que se encuentren actualizados con respecto a la odontología ya que estos son los principales fundamentos de los reglamentos que rigen una buena atención de calidad.<sup>47</sup>

### **2.2.3. Instrumentos de medición de nivel de calidad**

La intención de evaluar del nivel de satisfacción adquirido en los servicios odontológicos, está centrado en conocer la realidad; ya que posterior a ello se podrá realizar reformas que nos permitan implementar medidas que sean de ayuda para mejorar la calidad de los servicios brindados.<sup>47</sup>

En 1985, los educadores Berry, Zeithaml y Parasuraman, mediante diferentes investigaciones cualitativas y cuantitativas crearon el cuestionario conocido como SERVQUAL, este instrumento de medición calcula la calidad del servicio ofrecido mediante diferencias entre las expectativas y percepciones de las personas respecto al servicio recibido, determinando la calidad desde las perspectivas del cliente.<sup>48</sup>

Este modelo propone diferentes criterios o dimensiones relacionados con el juicio del cliente, la calidad percibida por esta persona es una variable multidimensional siendo determinada por el juicio de algún servicio.<sup>48</sup>

Para la creación del SERVQUAL, se usaron 5 mediciones:

- 1) Fiabilidad: Es la capacidad del servicio para satisfacer al cliente.<sup>48</sup>
- 2) Seguridad: Califica la confianza del personal del servicio mediante cortesía, conocimiento, capacidad, privacidad y la confianza brindada.<sup>48</sup>
- 3) Elementos tangibles: Aspectos físicos que el cliente observa y percibe en el local o establecimiento, también se relaciona con las condiciones físicas, personal, equipo, limpieza, confort, material de comunicación, etc.<sup>48</sup>.
- 4) Empatía: Es una capacidad difícilmente de encontrar en todos los centros de servicios, pero es la capacidad de una persona de ponerse en la situación de otra, atender y comprender sus necesidades adecuadamente.<sup>48</sup>
- 5) Capacidad de respuesta: Es la disposición del personal para servir adecuadamente a los clientes, siendo rápidos y oportunos frente a su demanda.<sup>48</sup>

### **III. Hipótesis**

No aplica la elaboración de hipótesis por ser una investigación de nivel descriptivo, univariado o de una sola variable.

Según Hernández R. Fernández C, Baptista M.<sup>49</sup>, “No todas las investigaciones plantean hipótesis; el hecho de que se formule o no hipótesis depende de dos factores esenciales: el enfoque del estudio y el alcance; los estudio exploratorios y descriptivos no necesariamente llevan hipótesis”.

## IV. Metodología

### 4.1. Diseño de la investigación

#### Tipos de investigación:

- **Según enfoque de investigación: Cuantitativa**

Según Supo<sup>50</sup>, en su libro sobre los tipos de investigación, considera que un estudio es cuantitativo, cuando el investigador obtendrá resultados finales numéricos y porcentuales.

- **Según la intervención del investigador: Observacional**

Según Supo<sup>50</sup>, en su libro sobre los tipos de investigación, considera que un estudio es observacional, cuando el investigador no va a realizar una intervención que pueda modificar los eventos naturales.

- **Según la planificación de la investigación: Prospectivo**

Según Supo<sup>50</sup>, en su libro sobre los tipos de investigación, considera que un estudio es prospectivo, porque se utilizaron datos primarios en los cuales el investigador tuvo intervención.

- **Según el número de ocasiones en que se mide la variable:  
Transversal**

Según Supo<sup>50</sup>, en su libro sobre los tipos de investigación, considera que un estudio es transversal, porque se hizo el levantamiento de las variables en una sola fecha.

- **Según el número de variables de estudio: Descriptivo**

Según Supo<sup>53</sup>, en su libro sobre los tipos de investigación, considera que un estudio es descriptivo, porque refiere que el análisis estadístico es univariado cuando solo describe o estima parámetros en la población de estudio a partir de una muestra.

### **Nivel de investigación**

- **Descriptivo**

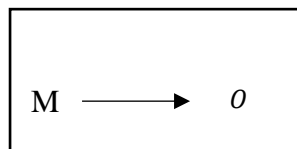
Según Hernández R.<sup>49</sup> nos dice lo siguiente: La investigación descriptiva es la que: Busca especificar características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.

### **Diseño de investigación**

- **No experimental-observacional**

Según Hernández R.<sup>49</sup> nos dice lo siguiente: La investigación consiste en estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

Esquema de investigación:



Donde:  
M= Muestra  
O= Variable

M: Pacientes que acuden a la clínica odontológica JD Estética Dental, Trujillo, 2023.

O: Nivel de calidad de atención odontológica

#### 4.2. Población y muestra

##### Universo

Se tomó como universo a todos los pacientes que acuden a la clínica odontológica JD Estética Dental, Trujillo, 2023.

##### Población de estudio

Luego de aplicar los criterios de selección, la población estuvo conformada por 100 pacientes que acudieron a la clínica odontológica JD Estética Dental, Trujillo, 2023.

##### Criterio de selección

###### Criterios de Inclusión

- Pacientes mayores de edad que acudieron a la clínica odontológica JD Estética Dental, Trujillo, 2023.
- Pacientes que firmen el consentimiento informado.



- Pacientes que acudieron a la clínica odontológica JD Estética Dental, y que presenten disponibilidad de tiempo para responder el cuestionario.

### **Criterios de exclusión**

- Paciente que presenten alguna enfermedad de discapacidad que les impida el participar en el estudio.

## **Muestra**

### **Técnica de muestreo**

Se usó el muestreo probabilístico aleatorio simple para población finita, considerando un margen de error del 5% sobre el total de la muestra y con un 95% de confianza sobre las estimaciones, la muestra se obtuvo mediante la siguiente fórmula:

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

*Donde:*

*n es el tamaño de la muestra*

*Z es el nivel de confianza = 1.96*

*p es la variabilidad positiva = 0.5*

*q es la variabilidad negativa = 0.5*

*N es el tamaño de la población = 100*

*E es la precisión u el error, se propone que su margen es 5% = 0.05*

$$n = \frac{100 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (100 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{100 * 3.8416 * 0.25}{0.0025 * (99) + 3.8416 * 0.25}$$

$$n = \frac{96.04}{0.2475 + 0.9604}$$

$$n = \frac{96.04}{1.2079}$$

$$n = 80$$

### **Tamaño muestral**

La muestra estuvo comprendida por 80 pacientes que acudan a la clínica odontológica JD Estética Dental, Trujillo, 2023.

### 4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Tipo	Escala de medición	Valores
Calidad en atención odontológica	Puede entenderse como un agregado de características de una prestación que logran compensar necesidades y todo tipo de expectativas que tienen los clientes. <sup>25</sup>	Calidad de atención reportada por medio de la resolución del cuestionario SERVQUAL.	Calidad de atención odontológica	SERVQUAL	Cualitativa	Ordinal	1= Calidad buena (mayor a 60 %) 2= Calidad regular (entre 40 % a 60 %) 3= Calidad mala (menor de 40 %)
			Nivel de expectativas	Preguntas del 1 al 21 (apartado sobre expectativas)	Cualitativa	Ordinal	1= Buena (mayor a 60 %) 2= Regular (entre 40 % a 60 %) 3= Malo (menor de 40 %)
			Nivel de percepciones	Preguntas del 1 al 21 (apartado sobre percepciones)	Cualitativa	Ordinal	1= Buena (mayor a 60 %) 2= Regular (entre 40 % a 60 %) 3= Malo (menor de 40 %)
Covariables	Definición	Definición operacional		Indicadores	Tipo	Escala de medición	Valores

Edad	Tiempo de vida de un individuo desde su nacimiento hasta el momento. <sup>22</sup>	Edad reportada en años.		Ficha de recolección de datos	Cuantitativa	Razón	1= 18 – 30 años 2= 31 – 50 años 3= 51 a más años
Género	Estado fenotípico de la persona que se diferencia por sus características a hombre y mujer. <sup>22</sup>	Género reportado por el participante.		Ficha de recolección de datos	Cualitativa	Nominal	1= Masculino 2= Femenino

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

##### **Técnica**

Encuesta: Se usó un cuestionario.

##### **Instrumento**

Se usó el cuestionario SERVQUAL, (Service Quality) que es usado para establecer el horizonte de “satisfacción con la calidad de la asistencia”; basado en el estudio realizado por Matos I.<sup>51</sup> titulado: “Evaluación de la calidad de atención percibida por el usuario externo de una clínica odontológico privada, sede Huancayo”, el cual fue modificado para que las preguntas fueran enfocadas a los servicios odontológicos, instrumento validado por juicio de expertos además con una confiabilidad hallada mediante alfa de Cronbach, respecto a expectativas tuvo 0,847 y respecto a percepciones tuvo 0,842, siendo un instrumento bueno.

El instrumento incluye 21 preguntas de expectativas y 21 preguntas de percepciones, distribuidos en 5 criterios de evaluación de la calidad:

- Preguntas del 01 al 05: Fiabilidad: habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó.
- Preguntas del 06 al 09: Capacidad de respuesta: disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.
- Preguntas del 10 al 13: Seguridad: cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas.

- Preguntas del 14 al 18: Empatía: disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada.
- Preguntas del 19 al 21: Aspectos tangibles: apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación.

Para definir la calidad de atención Odontológica se aplicó la fórmula:

Calidad = (Percepción) - (Expectativa).

Del resultado de esta fórmula se puede obtener tres posibles situaciones:

- Si las expectativas son mayores que las satisfacciones, se alcanzarán niveles bajos de calidad de servicio.
- Si las expectativas son menores que las satisfacciones, se alcanzarán niveles altos de calidad de servicio.
- Si las expectativas igualan a las satisfacciones, se alcanzarán niveles regulares de calidad de servicio.

### **Procedimiento**

- **Autorización**

Se presentó una solicitud de autorización a la universidad, para posteriormente presentar una solicitud para la ejecución del proyecto a la clínica odontológica JD Estética Dental, Trujillo.

- **Consentimiento Informado**

Se les presentó el consentimiento informado a los pacientes que acuden a la clínica odontológica JD Estética Dental, Trujillo, antes de que

pasen por la atención odontológica, para que los firmen, autorizando su participación en el proyecto.

- **Medición de la calidad de atención odontológica**

Se aplicó el cuestionario SERVQUAL, que constó de 42 preguntas, el tiempo estimado para realizar el cuestionario fue de 10 minutos.

#### **4.5. Plan de análisis**

La información obtenida se ingresó a la base de datos de una hoja de cálculo del programa Microsoft Excel 2016, se ordenó la información de acuerdo a las variables de estudio por paciente; luego de ello se agrupó todos los datos en Excel donde se procedió a realizar las tablas y gráficos de acuerdo a los objetivos planteados.

#### 4.6. Matriz de consistencia

Título: Nivel de calidad de atención en la clínica odontológica JD Estética Dental desde la perspectiva del paciente, Trujillo, 2023.					
Enunciado del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Población
	General:	General:		Tipo:	
¿Cuál es el nivel de calidad en la clínica odontológica JD Estética Dental desde la perspectiva del paciente, Trujillo, 2023?	<p>Determinar el nivel de calidad de atención en la clínica odontológica JD Estética Dental desde la perspectiva del paciente, Trujillo, 2023.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Determinar el nivel de calidad de atención en la clínica odontológica JD Estética Dental desde la perspectiva del paciente, Trujillo, 2023, según edad.</li> <li>Determinar el nivel de calidad de atención en la clínica odontológica JD Estética Dental desde la perspectiva del paciente, Trujillo, 2023, según género.</li> </ol>	Este estudio no presenta hipótesis por ser descriptivo.	<p>Calidad de atención odontológica</p> <p><b>Covariable:</b></p> <p>Edad</p> <p>Género</p>	<p>Cuantitativo, observacional, prospectivo, transversal y descriptivo.</p> <p>Nivel relacional</p> <p>Diseño no experimental-observacional</p>	<p>La población estuvo conformada por 100 pacientes que acudieron a la clínica odontológica JD Estética Dental, Trujillo, 2023.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>80 pacientes que acuden a la clínica odontológica JD Estética Dental, Trujillo, 2023.</p>



#### 4.7. Principios éticos

Para el desarrollo del presente estudio se tomó en cuenta los principios éticos basados en la Declaración de Helsinki (WMA, octubre 2013) en donde se consideró el anonimato, la privacidad y confidencialidad, para resguardar la intimidad de la persona que participa en la investigación y la confidencialidad de su información personal.<sup>52</sup>

La presente investigación tomó en consideración los principios estipulados en el código de ética para la investigación científica versión N°005 de la Universidad Uladech católica:

**Protección de la persona.** - El bienestar y seguridad de las personas es el fin supremo de toda investigación, y por ello, se debe proteger su dignidad, identidad, diversidad socio cultural, confidencialidad, privacidad, creencia y religión. Este principio no sólo implica que las personas que son sujeto de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, sino que también deben protegerse sus derechos fundamentales si se encuentran en situación de vulnerabilidad.

**Libre participación y derecho a estar informado.** - Las personas que participan en las actividades de investigación tienen el derecho de estar bien informados sobre los propósitos y fines de la investigación que desarrollan o en la que participan; y tienen la libertad de elegir si participan en ella, por voluntad propia. En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

**Beneficencia y no-maleficencia.** - Toda investigación debe tener un balance riesgo-beneficio positivo y justificado, para asegurar el cuidado de la vida y el bienestar de las personas que participan en la investigación. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

**Justicia.** - El investigador debe anteponer la justicia y el bien común antes que el interés personal. Así como, ejercer un juicio razonable y asegurarse que las limitaciones de su conocimiento o capacidades, o sesgos, no den lugar a prácticas injustas. El investigador está obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación, y pueden acceder a los resultados del proyecto de investigación.

**Integridad científica.** - El investigador (estudiantes, egresado, docentes, no docente) tiene que evitar el engaño en todos los aspectos de la investigación; evaluar y declarar los daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, el investigador debe proceder con rigor científico, asegurando la validez de sus métodos, fuentes y datos. Además, debe garantizar la veracidad en todo el proceso de investigación, desde la formulación, desarrollo, análisis, y comunicación de los resultados.<sup>53</sup>

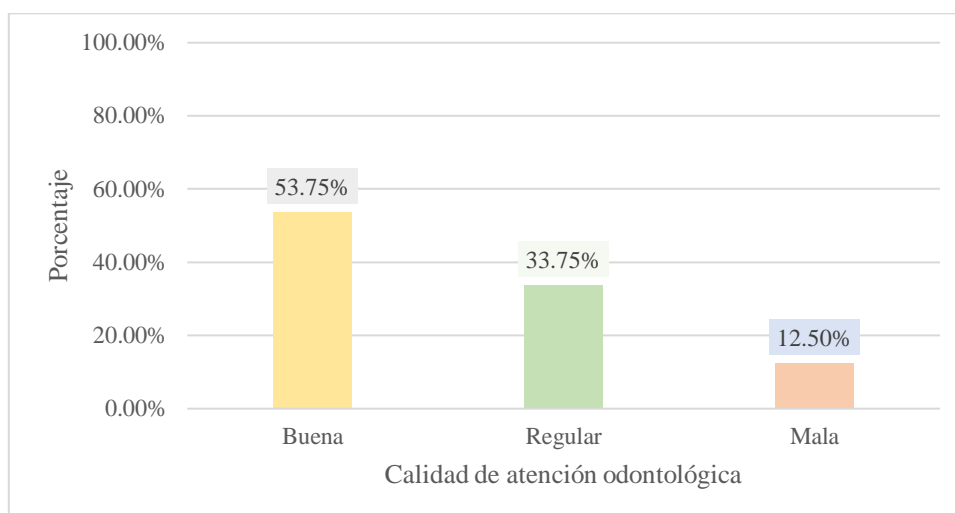
## V. Resultados

### 5.1. Resultados

**Tabla 1:** Nivel de calidad de atención en la clínica odontológica JD Estética Dental desde la perspectiva del paciente, Trujillo, 2023.

Calidad de atención odontológica	f	%
Buena	43	53,75%
Regular	27	33,75%
Mala	10	12,50%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Ficha de recolección de datos



Fuente: Datos de la Tabla 1

**Gráfico 1:** Nivel de calidad de atención en la clínica odontológica JD Estética Dental desde la perspectiva del paciente, Trujillo, 2023.

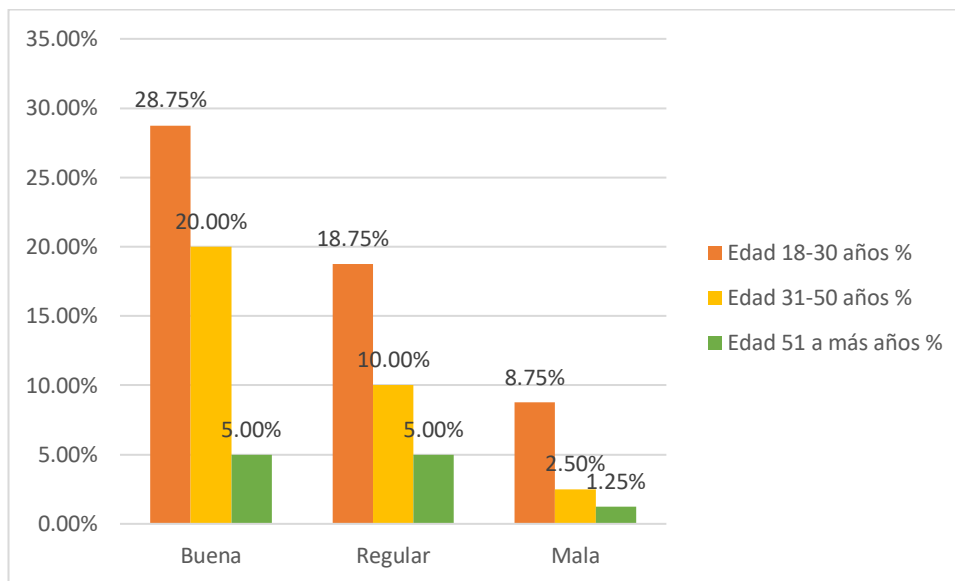
**Interpretación:** Se observa que, la mayoría según su percepción y expectativa obtuvo buena calidad de atención odontológica con un 53,75 % (43) seguido de regular calidad con un 33,75 % (27) y mala calidad con un 12,50 % (10).

**Tabla 2:** Nivel de calidad de atención en la clínica odontológica JD Estética Dental desde la perspectiva del paciente, Trujillo, 2023, según edad.

Calidad en atención odontológica	Edad						Total f
	18-30 años		31-50 años		51 a más años		
	fi	%	fi	%	fi	%	
<b>Buena</b>	23	28,75%	16	20,00%	4	5,00%	43
<b>Regular</b>	15	18,75%	8	10,00%	4	5,00%	27
<b>Mala</b>	7	8,75%	2	2,50%	1	1,25%	10
<b>Total</b>	45	56,25%	26	32,50%	9	11,25%	80

Fuente: Ficha de recolección de datos

p=0,790



Fuente: Datos de la Tabla 2

**Gráfico 2:** Nivel de calidad de atención en la clínica odontológica JD Estética Dental desde la perspectiva del paciente, Trujillo, 2023, según edad.

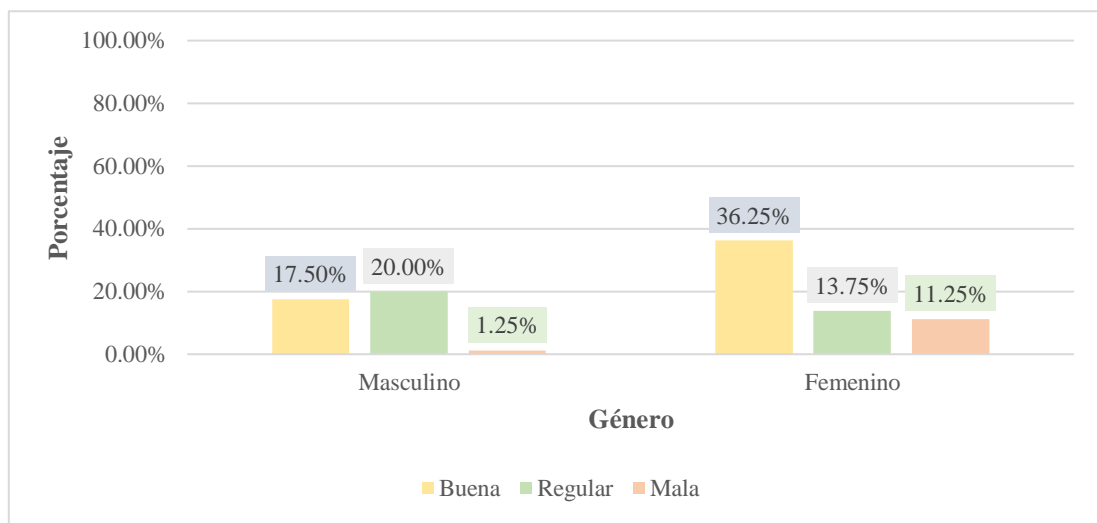
**Interpretación:** Se observa que, en edad de 18-30 años, la mayoría según su percepción y expectativa obtuvo buena calidad de atención odontológica con un 28,75 % (23); en edad de 31-50 años, la mayoría según su percepción y expectativa obtuvo buena calidad de atención odontológica con un 16,00 % (16) y en edad de 51 a más años, la mayoría según su percepción y expectativa obtuvo buena calidad de atención odontológica con un 5,00 % (4). No se observa diferencia estadísticamente significativa p=0,790 interpretándose que no existe relación entre las variables.

**Tabla 3:** Nivel de calidad de atención en la clínica odontológica JD Estética Dental desde la perspectiva del paciente, Trujillo, 2023, según género.

Calidad en atención odontológica	Género				Total
	Masculino		Femenino		
	fi	%	fi	%	f
<b>Buena</b>	14	17,50%	29	36,25%	43
<b>Regular</b>	16	20,00%	11	13,75%	27
<b>Mala</b>	1	1,25%	9	11,25%	10
<b>Total</b>	31	38,75%	49	61,25%	80

Fuente: Ficha de recolección de datos

p=0,111



Fuente: Datos de la Tabla 3

**Gráfico 3:** Nivel de calidad de atención en la clínica odontológica JD Estética Dental desde la perspectiva del paciente, Trujillo, 2023, según género.

**Interpretación:** Se observa que, en género masculino, la mayoría según su percepción y expectativa obtuvo regular calidad de atención odontológica con un 20,00 % (16) y en género femenino, la mayoría según su percepción y expectativa obtuvo buena calidad de atención odontológica con un 36,25 % (29). No se observa diferencia estadísticamente significativa p=0,111 interpretándose que no existe relación entre las variables

## 5.2. Análisis de los resultados

Respecto al nivel de calidad de atención en la clínica odontológica JD Estética Dental desde la perspectiva del paciente, Trujillo, 2023; se observa que, la mayoría según su percepción y expectativa obtuvo buena calidad de atención odontológica con un 53,75 % (43); estos resultados son ratificados por Murillo A, Morales C.<sup>14</sup> (Ecuador, 2018); Montoya J.<sup>10</sup> (Colombia, 2021) y Mendoza F.<sup>12</sup> (Bolivia, 2020), ya que la mayoría de sus pacientes determinaron una buena calidad de atención odontológica; de igual manera Boada A, Barbosa A, Cobo E.<sup>13</sup> (Ecuador, 2019), obtuvo que la mayoría de sus pacientes presenciaron buena calidad de atención odontológica con un 70 %; Dueñas B.<sup>17</sup> (Puno, 2019) también obtuvo buena calidad de atención odontológica con un 76,4 %; mientras que en el estudio desarrollado por Mitma N.<sup>18</sup> (Lima, 2019), los pacientes determinaron que la calidad de atención odontológica fue regular con un 62 %; además Sánchez N.<sup>16</sup> (Cusco, 2022), en su estudio los pacientes determinaron mala calidad de atención odontológica con un 62,96 %; de igual manera Cruz C.<sup>15</sup> (Piura, 2022), obtuvo una mala calidad en atención odontológica en su estudio; como se observa los resultados varían debido a que la calidad de atención odontológica abarca diferentes factores subjetivos que establecen una calificación por parte del paciente, ya que, viendo las perspectivas del paciente, se generan grandes expectativas a cuanto al servicio que recibirán; siendo la labor del profesional uno de los puntos muy importantes para que los pacientes califiquen de buena calidad en atención odontológica a sus servicios de salud; además la perspectiva del paciente se califica en dos etapas, antes del tratamiento, donde evalúa el dialogo con el profesional y asistentes, respecto a sus conocimientos teóricos y la forma de tratar al pacientes antes del tratamiento, mientras que la otra etapa es calificando por las destrezas clínicas que

tiene el profesional; estos puntos se comparan con las expectativas que tienen los pacientes, que suelen ser guiadas por otras personas o información que encuentran en diferentes medios. <sup>11</sup>

En nivel de calidad de atención en la clínica odontológica JD Estética Dental desde la perspectiva del paciente, Trujillo, 2023, según edad; se observa que, en edad de 18-30 años, 31-50 años y en edad de 51 a más años, la mayoría según su percepción y expectativa obtuvieron buena calidad de atención odontológica. No se observa diferencia estadísticamente significativa  $p=0,790$  interpretándose que no existe relación entre las variables; Mitma N.<sup>18</sup> (Lima, 2019) de igual manera obtiene que no existe relación entre edad y calidad de atención odontológica, además, en todas las edades prevaleció la calidad regular; Sánchez N.<sup>16</sup> (Cusco, 2022) también obtuvo que no existe relación entre edad y calidad de atención odontológica, además que en todas las edades se obtuvo calidad mala; mientras que Cruz C.<sup>15</sup> (Piura, 2022), sí encontró relación entre las variables, además en todas las edades se encontró mala calidad de atención odontológica. Para determinar la calidad de atención odontológica en diferentes centros que prestan aquel servicio, es muy importante tener en cuenta las opiniones objetivas de los pacientes ya que ellos, evalúan el tiempo que transcurre para solicitar el servicio, la silla odontológica, la recepción, la sala de espera y la confianza en el personal capacitado, buscando satisfacción al recibir la atención odontológica, con ello determinarán una buena calidad, como se observa, la edad no es un determinante para la calidad de atención odontológica, pero sí para medir qué expectativas tienen las personas al acudir a un centro odontológico, ya que, al ser

mayor, las expectativas suelen ser más realistas mientras que al ser jóvenes o niños, sus expectativas suelen ser más subjetivas.<sup>12</sup>

En nivel de calidad de atención en la clínica odontológica JD Estética Dental desde la perspectiva del paciente, Trujillo, 2023, según género; se observa que, en género masculino, la mayoría según su percepción y expectativa obtuvo regular calidad de atención odontológica con un 20,00 % (16) y en género femenino, la mayoría según su percepción y expectativa obtuvo buena calidad de atención odontológica con un 36,25 % (29). No existe relación entre las variables; Mitma N.<sup>18</sup> (Lima, 2019) de igual manera obtiene que no existe relación entre género y calidad de atención odontológica, además, en ambos géneros prevaleció la calidad regular; Sánchez N.<sup>16</sup> (Cusco, 2022) también obtuvo que no existe relación entre género y calidad de atención odontológica, además en ambos géneros se obtuvo calidad mala; Cruz C.<sup>15</sup> (Piura, 2022), también determinó que no existe relación entre las variables. Como se observa los estudios concuerdan en que no existe relación entre género y calidad de atención odontológica; si bien la calidad de atención odontológica está determinada por factores subjetivos, ya que las personas tienen diferentes expectativas y percepciones; pero ninguno de estos factores se determina por el género de la persona, sino por el nivel cultural o conocimiento que tienen sobre los tratamientos odontológicos.<sup>8</sup>



## **VI. Conclusiones**

1. El nivel de calidad de atención en la clínica odontológica JD Estética Dental desde la perspectiva del paciente, Trujillo, 2023, es buena.
2. El nivel de calidad de atención en la clínica odontológica JD Estética Dental desde la perspectiva del paciente, Trujillo, 2023, es buena en todas las edades.
3. El nivel de calidad de atención en la clínica odontológica JD Estética Dental desde la perspectiva del paciente, Trujillo, 2023, fue regular en el género masculino y buena en el género femenino.

## **VII. Recomendaciones**

- A los futuros investigadores que cuando realicen estudios sobre calidad de atención odontológica, utilicen otros instrumentos de recolección de datos, además de relacionar la variable con la satisfacción en los pacientes, con nivel socioeconómico o factores sociodemográficos, entre otros.
- A los estudiantes de odontología seguir con las investigaciones sobre calidad de atención odontológica, pero no solo a nivel local, sino también a nivel regional o nacional, para ampliar las investigaciones sobre el tema, además se recomienda realizar estas investigaciones tanto a niños como adolescentes.

## Referencias bibliográficas

1. World Health Organization. WHO global strategy on people-centred and integrated health services: interim report (No. WHO/HIS/SDS/2015.6). World Health Organization. [Internet] 2015 [Consultado 24 Octubre 2022]. Disponible en: [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/155002/WHO\\_HIS\\_SDS\\_2015.6\\_eng.pdf](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/155002/WHO_HIS_SDS_2015.6_eng.pdf)
2. Gilmore C, Moraes H. Manual de gerencia de la calidad. Fundación w.k. kellogg. Washington, 2017. [Consultado 24 Octubre 2022]. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/3155>
3. McMahon R, Barton E, Piot, M. Guía para la gestión de la atención primaria en salud. Washington, Estados Unidos, 1997 OPS/OMS. [Consultado 24 Octubre 2022]. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/3091>
4. Jacinto J. Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM durante el año 2007. [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2008. [Consultado 24 Octubre 2022]. Disponible en: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/2228/Jacinto\\_nj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/2228/Jacinto_nj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
5. Ministerio de Salud. Resolución Ministerial N°945-2017-MINSA. [Internet]. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Perú: MINSA; 2017. [Consultado el 20 de marzo del 2022]. Disponible en: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/188750/188245\\_RM\\_N\\_945-2017-MINSA.pdf20180823-24725-zurnh9.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/188750/188245_RM_N_945-2017-MINSA.pdf20180823-24725-zurnh9.pdf)

6. Pekkaya M, Pulat I, Koca H. Evaluation of healthcare service quality via Servqual scale: An application on a hospital. *International Journal of Healthcare Management*, [Internet]. 2019 [consultado el 14 de marzo del 2022]; 12(4): 340-347. DOI: <https://doi.org/10.1080/20479700.2017.1389474>
7. Ministerio de salud. Calidad de servicios de salud desde la percepción de la usuaria. Proyecto 2000. MINSA [Internet] 2000. [Consultado 21 Octubre 2022]. Disponible en: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/P2000/664\\_MS-P-2000276.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/P2000/664_MS-P-2000276.pdf)
8. Ministerio de Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo R.M. n° 527-2011/MINSA/ministerio de salud. Dirección general de salud de las personas. Dirección de calidad en salud – Lima ministerio de salud, [Internet] 2012 [Consultado 21 Octubre 2022]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
9. Rivas A. Calidad De Atención Del Servicio De Odontología. [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad San Martin de Porres; 2016. [Consultado 24 Octubre 2022]. Disponible en: <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2579/1>
10. Montoya J. Percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios en una Institución Prestadora de Servicios Odontológicos de Medellín, 2021. [Tesis de pregrado]. Colombia: Universidad de Antipquia; 2021. [Consultado 24 Octubre 2022]. Disponible en: [https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/24347/1/MontoyaCarolina\\_2021\\_CalidadServiciosOdontol%C3%B3gicos.pdf](https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/24347/1/MontoyaCarolina_2021_CalidadServiciosOdontol%C3%B3gicos.pdf)

11. Coronel B. Expectativa y percepción de la calidad de la atención del paciente que acude a la Clínica Odontología Integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villareal en el año 2018. [Tesis para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista]. Lima: Universidad Nacional Federico Villareal; 2019. [Consultado 24 Octubre 2022]. Disponible en: [http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3472/UNFV\\_CORONEL%20ZABALBU%20BRAYAM%20LUCIO\\_TITULO%20PROFESIONAL\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3472/UNFV_CORONEL%20ZABALBU%20BRAYAM%20LUCIO_TITULO%20PROFESIONAL_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
12. Mendoza F. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención odontológica. Revista de Salud VIVE [Internet] 2020; 3(7): 35-43. [Consultado 21 octubre 2022] DOI: <https://doi.org/10.33996/revistavive.v3i7.40>
13. Boada V, Barbosa A, Cobo E. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá [Internet] 2019; 6(1), 55-71. [Consultado 07 de octubre 2022]. Disponible en: <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408/462>
14. Murillo A, Morales C. Expectativa y percepción de calidad de atención odontológica en la comunidad del Cantón Junín. Revista San Gregorio [Internet] 2018; 21, 66-73. [Consultado 03 de Julio 2022]. Disponible en: <http://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/559/7-ANGELAw>

15. Cruz C. Percepción de la calidad del servicio de los pacientes frente a la atención odontológica en una clínica odontológica privada, Piura 2021. [Tesis de pregrado]. Piura: Universidad César Vallejo; 2022. [Consultado 07 de octubre 2022]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92349/Cruz\\_A\\_C-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92349/Cruz_A_C-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
16. Sánchez N. Percepción de la calidad de atención de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la universidad nacional de San Antonio Abad del Cusco 2017-II. [Tesis de pregrado]. Cusco: Universidad Nacional San Antonio Abad de Cusco; 2022. [Consultado 07 de octubre 2022]. Disponible en: [https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/6411/253T2\\_0221016\\_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/6411/253T2_0221016_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
17. Dueñas B. Percepción y expectativa de la calidad de atención en pacientes que acuden al servicio de odontología del hospital i clínica universitaria Essalud Puno – 2019. [Tesis de pregrado]. Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2019. [Consultado 07 de octubre 2022]. Disponible en: [https://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/12075/Due%c3%blas\\_Hancoo\\_Brigitte\\_Lydia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/12075/Due%c3%blas_Hancoo_Brigitte_Lydia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
18. Mitma N. Nivel de calidad de atención en la clínica odontológica privada nueva sonrisa según las percepciones y expectativas del paciente, lima. 2018. [Tesis para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2019. [Consultado 07 de octubre 2022]. Disponible en:

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3231/TESIS%20Mel%c3%a9ndez%20Herlith.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

19. Chávez C. Calidad De Atención Del Servicio De Odontología de la Universidad San Martín de Porres Lima 2016. [Tesis para optar grado de Maestra en Medicina con mención en Gerencia de Servicios de Salud]. Lima: Universidad San Martín de Porres; 2016. [Consultado 07 de octubre 2022]. Disponible en: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2579/CHAVEZ\\_CA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2579/CHAVEZ_CA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
20. Organización Mundial de la Salud. Manual sobre tendencias contemporáneas en la gestión de la salud [Internet]. 2.<sup>a</sup> ed. Estados Unidos: IRIS; 1996 [citado 7 octubre 2021]. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/3158>
21. Gutiérrez R. La Satisfacción del Paciente como medida de la Evaluación de la Calidad Percibida. SESCOAM [Internet] 2003 [Citado el: 17 de junio de 2021] Disponible en: <http://www.uclm.es/area/fae/cursos/paciente/ponencias/Rodrigo%20Gutierrez.pdf>
22. Rojo N. Investigaciones en Sistemas y Servicios de Salud en Cuba y su proyección hasta el 2015. Revista Cubana de Salud Pública [Internet] 2013; 36(3): 209-214. [Consultado 07 de octubre 2021]. Disponible: <https://www.redalyc.org/pdf/214/21416136004.pdf>
23. Aguirre H. Sistema ISO 9000 o evaluación de la calidad de la atención médica. Cir Ciruj [Internet] 2008 [Consultado 07 de octubre 2021]; 76(2): 187-196. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/circir/cc-2008/cc082o.pdf>

24. Estrada V, Hidalgo R, Expósito I, Martín L. Estrategia de intervención para mejorar la calidad del servicio estomatológico de urgencias. AMC [Internet] 2009; 1-13. [Consultado 07 octubre 2021]. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/amc/v14n4/amc060410.pdf>
25. Llodra J, Baca P. Rentabilidad asistencial y control de calidad en Odontoestomatología. Rev Actual Odonto Estomatol Esp. 1989; 385: p. 31-39. [Consultado 07 de octubre 2022]. Disponible en: [https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/15730/Original\\_S\\_TD\\_M\\_302.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/15730/Original_S_TD_M_302.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
26. World Health Organization. Regional Office for Europe. The principles of quality assurance, report on a WHO meeting. Euroresports and Study Series. 2013;94. [Consultado 07 de octubre 2022]. Disponible en: <https://kohahq.searo.who.int/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=11245>
27. Vásquez R, Díaz A. El conocimiento de las expectativas de los clientes: Una pieza clave en la calidad de servicio en el turismo. Facultad de Ciencias económicas y Empresariales de la Universidad de Oviedo España, 1996. [Consultado 07 de octubre 2022]. Disponible en: [http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/45942/1/d114\\_96.pdf](http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/45942/1/d114_96.pdf)
28. Vértiz R. El mejoramiento de la calidad a través del Liderazgo y Trabajo en Equipo en una Organización de Salud [Tesis Facultad de Psicología] México: UNAM; 2013. [Consultado 07 de octubre 2022]. Disponible en: <https://biblat.unam.mx/hevila/Odontologiaactual/2007-08/vol5/no59/9.pdf>



29. Lara N, López V, Morales S, Cortez E. Satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tláhuac, Distrito Federal. *Revista ADM*. [Internet] 2012; 57(5): 175-179. [Consultado 07 octubre 2021]. Disponible en: <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/2639/1901>
30. Hidalgo P. Enfermedades Lisosomales y Afecciones Neuro Degenerativas Hereditarias Correlación Bio- Patológica Bucal [Tesis Doctoral] Córdoba: Universidad Nacional de Córdoba; 2013. [Consultado 07 de octubre 2022]. Disponible en: <https://revistas.psi.unc.edu.ar/index.php/RevFacOdonto/article/viewFile/24232/23625>
31. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. *Milbank Memorial Fund Quaterly*. [Internet] 1996; 44: 166-206. [Consultado 07 octubre 2021]. doi: 10.1111/1468-0009.12189
32. Cronin J, Taylor S. SERVPERF versus SERQUAL: Reconciling performance-based and perceptions- minus-expectations measurement of service quality. *J Marketing*. [Internet] 2013; 1(58): 15-30. [Consultado 07 octubre 2021]. Disponible en: [https://www.academia.edu/download/31106644/SERVPERF\\_vs\\_SERVQUAL.pdf](https://www.academia.edu/download/31106644/SERVPERF_vs_SERVQUAL.pdf)
33. Matlin W, Foley J. *Sensación y Percepción*, México DF. Editorial Prentice Hell. [Consultado 07 de octubre 2022]. Disponible en: [https://antares.iztacala.unam.mx/papime/wp-content/uploads/2014/10/Sensaci%C3%B3n\\_Percepcion1.pdf](https://antares.iztacala.unam.mx/papime/wp-content/uploads/2014/10/Sensaci%C3%B3n_Percepcion1.pdf)

34. Feldman R. Psicología. México DF. Editorial Mc Graw Hill. [Consultado 07 de octubre 2022]. Disponible en: <https://librodepsicologia.catedrauno.com/de-que-trata-el-libro-psicologia-con-aplicaciones-de-america-latina-de-robert-feldman/>
35. Ortiz P. Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta SERVQUAL, en la microrred Villa-Chorrillos. [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Ricardo Palma; 2014. [Consultado 07 de octubre 2022]. Disponible: [https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/457/Ortiz\\_p.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/457/Ortiz_p.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
36. Redhead R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo. [Tesis de magister]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2013. [Consultado 07 de octubre 2022]. Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4806/Redhead\\_gr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4806/Redhead_gr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
37. Moreno W, Sánchez C, Orozco L, Álvarez A. La calidad de la atención en el servicio odontológico. *Odontología actual* [Internet] 2008; 5(59):52– 6. [Consultado 28 octubre 2022]. Disponible en: <https://biblat.unam.mx/hevila/Odontologiaactual/2007-08/vol5/no59/9.pdf>
38. Pakdil F, Harwood T. Patient satisfaction in a preoperative assessment clinic: an analysis using SERVPERF dimensions. *Total quality Management & Business Excellence*. [Internet] 2012; 16(1): 15 -30. [Consultado 07 octubre 2021]. Doi: <https://doi.org/10.1080/1478336042000255622>

39. Nowacki M. Evaluating a museum as a tourist product using the SERVPERF method. *Museum Management and Curatorship*. [Internet] 2005; 26: 1-16. [Consultado 07 octubre 2021]. Doi: 10.1016/j.musmancur.2005.03.002
40. Buttle F. SERVPERF: Review, critique, researchagenda. *European Journal of Marketing*. [Internet] 2011; 30(1): 8-32. [Consultado 07 octubre 2021]. Disponible en: <http://francisbuttle.com.au/wp-content/uploads/2014/10/SERVQUAL-review-critique-research-agenda-EJM.pdf>
41. Castillo J, Murillo G. Caracterización de uso y satisfacción de los servicios de salur odontológicos en Costa Rica. *Gestión*. [Internet] 2012; 14(2): 1-16. [Consultado 07 octubre 2021]. Disponible en: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/rcafss/v14n2/a07v14n2.pdf>
42. Elizondo J, Quiroga M, Palomares P, Martinez G. La satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico. *Salus Cum Propositum Vitae*. [Internet] 2011; 12(1): 1-17. [Consultado 07 octubre 2021]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revsalpubnut/spn-2011/spn111d.pdf>
43. Rey C. La satisfacción del usuario: un concepto de alza. *Anales de documentación*. [Internet] 2013; 1: 139-153. [Consultado 07 octubre 2021]. Disponible en: <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/3692/4/AD3%20%282000%29%20p%20139-153.pdf>
44. Caminal J. L medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios. *Rev Calidad*

- Asistencial. [Internet] 2012; 16: 276-279. [Consultado 07 octubre 2021]. Doi: [https://doi.org/10.1016/S1134-282X\(01\)77420-9](https://doi.org/10.1016/S1134-282X(01)77420-9)
45. Lorente J, Velásquez A, Núñez A. Algunas reflexiones sobre la calidad en la prestación de los servicios de salud. *Medisan*. [Internet] 2011; 5(2): 34-37. [Consultado 07 de octubre 2021]. Disponible en: <https://www.imbiomed.com.mx/articulo.php?id=5876>
46. Gonzales S, Jimenez M, García J, Carillo J, et al. Recomendaciones para mejorar la práctica Odontológica. *Rev. Conamed*. [Internet] 2013; 8(1): 29-38. [Consultado 07 octubre 2021]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=464>
47. Parasuraman A, Zeithalm V, Berry L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of Service Quality. *J Retailing*. [Internet] 1988; 64(1): p. 12-37. [Consultado 07 octubre 2021]. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple-Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality#:~:text=...-.The%20SERVQUAL%20scale%20comprises%2044%20items%20\(22%20of%20customer's%20expectations,et%20al.%2C%201988\)](https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality#:~:text=...-.The%20SERVQUAL%20scale%20comprises%2044%20items%20(22%20of%20customer's%20expectations,et%20al.%2C%201988))
48. Matsumoto R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *PERSPECTIVAS* [Internet]. 2014; (34):181-209. [Consultado 11 de diciembre 2021]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>

49. Hernández R. Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación científica. 6 ed. México. Mc Graw Hill. 2014. [Consultado 07 de octubre 2022]. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
50. Supo J. Niveles y tipos de investigación: Seminarios de investigación. Perú: Bioestadística; 2015. [Consultado 07 de octubre 2022]. Disponible en: <https://seminariosdeinvestigacion.com/>
51. Matos I. Evaluación de la calidad de atención percibida por el usuario externo de una clínica odontológico privada, sede Huancayo. [Para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración]. Huancayo: Universidad Continental; 2019. [Consultado 16 de Enero 2023]. Disponible en: <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/6071>
52. Association gaotwm. World Medical Association Declaration of Helsinki: ethical principles for medical research involving human subjects. The Journal of the American College of Dentists. 2014;81(3):14. [Consultado 07 de octubre 2022]. Disponible en: <https://www.wma.net/policies-post/wma-declaration-of-helsinki-ethical-principles-for-medical-research-involving-human-subjects/>
53. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Código de Ética para la Investigación. [Internet]. [Consultado 20 de Enero 2023]. Disponible en: <https://web2022.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2022/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v005.pdf>

## ANEXO 01: CARTA DE PRESENTACIÓN



ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA

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

Chimbote 06 de Marzo del 2023

CARTA N° 0108-2023- DIR-EPOD-FCCS-ULADECH Católica

Sr.  
**DR. JOSÉ LUIS DÍAZ RODRIGUEZ**  
GERENTE GENERAL CLINICA "JD ESTÉTICA DENTAL"

Presente.

A través del presente, reciba Ud. el cordial saludo en nombre de la Escuela Profesional de Odontología de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, para solicitarle lo siguiente:

En cumplimiento del Plan Curricular del programa de Odontología, el estudiante **Flórez Tresierra Rannier Enrique** con código N° **0099101610** viene desarrollando la asignatura de Taller de Titulación, a través de un trabajo de investigación denominado: **NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA JD ESTÉTICA DENTAL, TRUJILLO, 2023**

Para ejecutar su investigación, el alumno ha seleccionado la institución que Ud. dirige, por lo cual, solicito brindarle las facilidades del caso; a fin de realizar el presente trabajo.

Es propicia la oportunidad, para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente;

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE  
Dr. José Luis Díaz Rodríguez

Exp. CD. José L. Díaz Rodríguez  
CIRUJANO DENTISTA  
Especialista Periodoncia e Implantología  
COP. 18331 - RNE. 2846

## ANEXO 02: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA

“NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA JD ESTÉTICA  
DENTAL DESDE LA PERSPECTIVA DEL PACIENTE, TRUJILLO, 2023”

Autor: Flórez Tresierra, Rannier Enrique

<b>Lugar donde ha recibido atención odontológica:</b> (marcar con una X)	Clínica Odontológica JD Estética Dental	Consultorio particular
<b>Estimado usuario(a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención odontológica que ha recibido. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradecemos su participación.</b>		
<b>Datos generales del encuestador</b>		
<b>1. Edad del encuestado en años</b>	1 = 18 a 30 años 2 = 31 a 50 años 3 = 51 a más años	
<b>2. Género</b>	1 = masculino 2 = femenino	

**EXPECTATIVAS**

Califique las expectativas que se refieren a como usted le da **IMPORTANCIA**, la atención en el servicio de la clínica odontológica. Utilice una escala numérica del 1 al 5, considere a 1 como menor calificación y 5 la mayor calificación.

N°		Preguntas	1	2	3	4	5
01	E	El personal de informes de la Clínica, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos de los trámites para la consulta.					
02	E	La consulta con el odontólogo se realice en el horario programado.					
03	E	El tiempo de espera para su atención no sea prolongado (para Ud. El tiempo el tiempo que estaría dispuesto a esperar para ser atendido sería: _____ minutos)					
04	E	De tener algún problema, el personal de la Clínica muestre un sincero interés en resolverlo.					
05	E	Se le mantenga informado sobre el momento en que será atendido.					
06	E	La atención en la caja o en el módulo de admisión de la Clínica sea rápida.					
07	E	Las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad					
08	E	Personal de la Clínica se muestre siempre dispuesto a ayudarlo.					
09	E	Durante su atención en el consultorio de la Clínica se respete su privacidad.					
10	E	Su odontólogo le realice un examen completo y minucioso por el problema de salud y/o estético que motiva su atención.					
11	E	Su odontólogo cuenta con el conocimiento necesario para dar respuesta a sus dudas/preguntas en relación con el problema de salud y/o estético que motiva su atención.					
12	E	Su odontólogo le inspire confianza.					
13	E	Durante su atención, el personal de la Clínica se muestre respetuoso y amable en todo momento					
14	E	El odontólogo que lo atienda muestre sincero interés en solucionar su problema de salud.					
15	E	El odontólogo le explique a usted o a sus familiares, en "palabras fáciles de entender": el problema de salud, tratamiento (dosis de medicamentos y efectos adversos, artículos que debiera usar: tales como cepillos, kits especiales, otros) y procedimientos a seguir					
16	E	De tener alguna duda, el personal de la Clínica lo escuche atentamente y se preocupe en que reciba toda la información que necesite.					
17	E	Personal de la clínica le brinde una atención personalizada.					
18	E	Las señalizaciones de la Clínica (letreros, carteles y flechas) sean adecuadas, para que tanto Ud. Como acompañantes puedan orientarse fácilmente.					
19	E	La presentación del personal de la Clínica sea limpia y ordenada.					
20	E	Los consultorios cuenten con los equipos e instrumentos necesarios para su atención.					
21	E	Los ambientes de la Clínica (Consultorio, sala de espera, ss.hh. y otros) sean limpios, cómodos y ordenados.					




PERCEPCIONES							
Califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO la atención en el servicio de la clínica odontología. Utilice una escala numérica del 1 al 5, considere a 1 como menor calificación y 5 la mayor calificación.							
N°	P	Preguntas	1	2	3	4	5
01	P	El personal de informes de la Clínica, le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos y trámites para la consulta.					
02	P	La consulta con el odontólogo se realizó en el horario programado.					
03	P	El tiempo de espera para su atención no fue prolongado (anotar el tiempo promedio esperado en minutos:     ).					
04	P	Cuando Ud. Tuvo algún problema, el personal mostró un sincero interés en resolverlo.					
05	P	Se le mantuvo informado sobre el momento en que sería atendido.					
06	P	La atención en caja/el módulo de admisión fue rápida.					
07	P	Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad.					
08	P	EL personal de la Clínica se mostró siempre dispuesto a ayudarlo					
09	P	Durante su atención en el consultorio de la Clínica se respetó su privacidad.					
10	P	Su odontólogo, le realizó un examen completo y minucioso por el problema de salud y/o estético que motivo su atención.					
11	P	Su odontólogo, mostró que contaba con el conocimiento necesario para dar respuesta a sus dudas/preguntas en relación con el problema de salud y/o estético que motivo su atención.					
12	P	El odontólogo que lo atendió, le inspiró confianza.					
13	P	El personal de la Clínica se mostró respetuoso y amable en todo momento.					
14	P	El odontólogo que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud.					
15	P	Su odontólogo le explicó a usted o a sus familiares, en "palabras fáciles de entender": el problema de salud, tratamiento (dosis de medicamentos y efectos adversos, artículos que debiera usar: tales como cepillos, kits especiales, otros) y procedimientos a seguir.					
16	P	Cuando tuvo alguna duda, el personal de la Clínica lo escuchó atentamente y se preocupó en que recibiera toda la información que necesitaba.					
17	P	El personal de la clínica le brindó una atención personalizada.					
18	P	Las señalizaciones de la Clínica (letreros, carteles y flechas) son adecuadas para orientarlo, tanto a Ud. Como a sus acompañantes.					
19	P	La presentación del personal de la Clínica es limpia y ordenada.					
20	P	Los consultorios contaban con los equipos e instrumentos necesarios para su atención.					
21	P	Los ambientes de la Clínica (Consultorio, sala de espera, ss.hh. y otros) son limpios, cómodos y ordenados.					

Matos I. Evaluación de la calidad de atención percibida por el usuario externo de una clínica odontológica privada, sede Huancayo.<sup>57</sup>

## ANEXO 03: VALIDEZ DE INSTRUMENTO

### Validación

FICHA PARA VALIDACION SEGÚN OPINIÓN DE EXPERTOS																					
DATOS GENERALES																					
Nombre del profesional (Quien brinda opinión)	MIGUEL FERNANDO INGA AVILA					DNI	19943619														
Grado académico	MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN																				
E-mail	mrosa@continental.edu.pe				Teléfono	96425375															
Institución donde labora	Universidad Continental			Cargo	Docente																
Nombre del instrumento	ESCALA DE ACTITUD - NOMINAL																				
Título de la investigación	EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO EXTERNO DE UNA CLÍNICA ODONTOLÓGICA, SEDE HUANCAYO																				
ASPECTOS DE VALIDACIÓN																					
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 - 20%		Regular 21 - 40%			Buena 41 - 60%			Muy buena 61 - 80%		Excelente 81 - 100%									
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Formulado con un lenguaje apropiado																				
2. OBJETIVIDAD	Expresado en capacidades observables																				
3. ACTUALIDAD	Adecuado a los requerimientos actuales																				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información																				
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																				
8. COHERENCIA	Es coherente entre los indicadores y sus dimensiones																				
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito que se persigue																				
PUNTAJE PARCIAL												270		570							
PUNTAJE TOTAL												840									
VALORACIÓN																					
PRÓMEDIO		Puntaje		93.3333333																	
OPINIÓN DE APLICABILIDAD																					
El cuestionario es válido y recoge la información alineada a los propósitos y objetivos.																					
<hr/> <hr/>																					
Firma del experto informante					Autor del instrumento a validar																
 DNI					Miguel Fernando Inga Avila DNI 19943619																

Matos I. Evaluación de la calidad de atención percibida por el usuario externo de una clínica odontológica privada, sede Huancayo.<sup>57</sup>

### FICHA PARA VALIDACION SEGÚN OPINIÓN DE EXPERTOS

**DATOS GENERALES.**

Nombre del profesional (Quien brinda opinión)	MARCIAL AUGUSTO SOLÍS VÁSQUEZ		DNI	8217277
Grado académico	MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN			
E-mail	msolv@continental.edu.pe		Teléfono	99854705
Institución donde labora	Universidad Continental	Cargo	Docente	
Nombre del instrumento	ESCALA DE ACTITUD - NOMINAL			
Título de la investigación	Evaluación de la calidad de atención percibida por el usuario externo de una Clínica odontológica privada, Sede Huancayo			
Investigador (a)	Ingrid Sally Matos Enriquez			

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 - 20%				Regular 21 - 40%				Buena 41 - 60%				Muy buena 61 - 80%				Excelente 81 - 100%			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Formulada con un lenguaje apropiado																				
2. OBJETIVIDAD	Expresado en capacidades observables																				
3. ACTUALIDAD	Adecuado a los requerimientos actuales																				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información																				
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnico-científicos																				
8. COHERENCIA	Es coherente entre los indicadores y sus dimensiones																				
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito que se persigue																				
PUNTAJE PARCIAL																		570/300			
PUNTAJE TOTAL																		870			

**VALORACIÓN**

<b>PROMEDIO</b>	<b>Puntaje</b> 870	96.67%
-----------------	-----------------------	--------

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El cuestionario se aprueba

Firma del experto informante

DNI 8217277

Autor del instrumento a validar
Magister Marcial Augusto Solís Vásquez DNI 8217277

Matos I. Evaluación de la calidad de atención percibida por el usuario externo de una clínica odontológico privada, sede Huancayo.<sup>57</sup>

### FICHA PARA VALIDACION SEGÚN OPINIÓN DE EXPERTOS

**DATOS GENERALES**

Nombre del profesional (Quien brinda opinión)	Davy Dario Veli Rojas	DNI.	40830629
Grado académico	Magister en Ingeniería de Sistemas		
E-mail	dveli@continental.edu.pe	Teléfono	955640734
Institución donde labora	Universidad Continental		
Nombre del instrumento	ESCALA DE ACTITUD - NOMINAL		
Título de la investigación	Evaluación de la calidad de atención percibida por el usuario externo de una Clínica odontológica privada, Sede Huancayo		
Investigador (a)	Ingrid Sally Mitoz Enriquez		

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 - 20 %					Regular 21 - 40 %					Buena 41 - 60 %					Muy buena 61 - 80 %					Excelente 81 - 100 %				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100					
1. CLARIDAD	Formulado con un lenguaje apropiado																				95	100				
2. OBJETIVIDAD	Expresado en capacidades observables																					95	100			
3. ACTUALIDAD	Adecuado a los requerimientos actuales																					95	100			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																					95	100			
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																					95	100			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información																					95	100			
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																					95	100			
8. COHERENCIA	Es coherente entre los indicadores y sus dimensiones																					95	100			
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito que se persigue																					95	100			
PUNTAJE PARCIAL																						180	700			
PUNTAJE TOTAL																								880		

**VALORACIÓN**

PROMEDIO	<u>Puntaje</u>	95.6
----------	----------------	------

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El cuestionario se aprueba
----------------------------

Firma del experto informante
 Davy Dario Veli Rojas DNI: 40830629

Autor del instrumento a validar
Mag. Davy Dario Veli Rojas DNI: 40830629

Matos I. Evaluación de la calidad de atención percibida por el usuario externo de una clínica odontológica privada, sede Huancayo.<sup>57</sup>

### FICHA PARA VALIDACION SEGÚN OPINIÓN DE EXPERTOS

**DATOS GENERALES**

Nombre del profesional (Quien)	Roberto LIDER Churampi Cangalaya			DNI	40812063
Grado académico	Magíster en Ingeniería de Sistemas – Licenciado en Administración				
E-mail	rochurampi@ucpcc.edu.pe			Teléfono	905-452652
Institución donde labora	Universidad Nacional del Centro del Perú	Cargo	Docente		
Nombre del instrumento	ESCALA DE ACTITUD - NOMINAL				
Título de la investigación	Evaluación de la calidad de atención percibida por el usuario externo de una Clínica odontológica privada, Sede Huancayo				
Investigador (s)	Ingrid Sally Matos Enriquez				

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	De				Bue				Mu				Exc									
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. CLARIDAD	Formulado con un																				95	100	
2. OBJETIVIDAD	Expresado en capacidades																					95	100
3. ACTUALIDAD	Adecuado a los requerimie																					95	100
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organizació																					95	100
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad																					95	100
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la																					95	100
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos																					95	100
8. COHERENCIA	Es coherente entre los																					95	100
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito que se																					95	100
PUNTAJE PARCIAL														270				570					
PUNTAJE TOTAL																		300					

**VALORACIÓN**

PROMEDIO	<u>Puntaje</u>	96
----------	----------------	----

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El cuestionario se aprueba

Firma del experto informante  
  
  
DNI

Autor del instrumento a validar  
  
Mag. Roberto LIDER Churampi Cangalaya  
DNI: 40812063

Matos I. Evaluación de la calidad de atención percibida por el usuario externo de una clínica odontológico privada, sede Huancayo.<sup>57</sup>

## FICHA PARA VALIDACION SEGÚN OPINIÓN DE EXPERTOS

### DATOS GENERALES

Nombre del profesional (Quien brinda opinión)	LUIS ENRIQUE SARMIENTO LAVADO	DNI:	20115974
Grado académico	MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS		
E-mail	LSARMIENTO@CONTINENTAL.EDU.PE	Teléfono	917407398
Institución donde labora	UNIVERSIDAD CONTINENTAL	Cargo	Docente
Nombre del instrumento	ESCALA DE ACTITUD - NOMINAL		
Título de la investigación	Evaluación de la calidad de atención percibida por el usuario externo de una Clínica odontológica privada, Sede Huancayo		
Investigador (a)	Ingrid Sally Matos Enriquez		

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 - 20 %					Regular 21 - 40 %					Buena 41 - 60 %					Muy Buena 61 - 80 %					Excelente 81 - 100 %				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100					
1. CLARIDAD	Formulado con un lenguaje apropiado																			95	100					
2. OBJETIVIDAD	Expresado en capacidades observables																				95	100				
3. ACTUALIDAD	Adecuado a los requerimientos actuales																				95	100				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				95	100				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				95	100				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información																				95	100				
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																				95	100				
8. COHERENCIA	Es coherente entre los indicadores y sus dimensiones																				95	100				
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito que se persigue																				95	100				
PUNTAJE PARCIAL																	285									
PUNTAJE TOTAL																										

### VALORACIÓN

PROMEDIO	<u>Puntaje</u> 870	<b>96.23%</b>
----------	-----------------------	---------------

### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

CUESTIONARIO APROBADO
-----------------------

Firma del experto informante
LUIS ENRIQUE SARMIENTO LAVADO
DNI: 20115974

Autor del instrumento a validar
MAGISTER LUIS ENRIQUE SARMIENTO LAVADO DNI: 20115974

Matos I. Evaluación de la calidad de atención percibida por el usuario externo de una clínica odontológica privada, sede Huancayo.<sup>57</sup>

**DATOS GENERALES**

Nombre del profesional (Quien brinda opinión)	Aníbal Cirilo Peña Rojas		DNI	19929187
Grado académico	Doctor en Ingeniería			
E-mail	anamar@continental.edu.pe		Teléfono	964073335
Institución donde labora	UNIVERSIDAD CONTINENTAL	Cargo	docente	
Nombre del instrumento	ESCALA DE ACTITUD - NOMINAL			
Título de la investigación	Evaluación de la calidad de atención percibida por el usuario externo de una Clínica odontológica privada, Sede Huancayo			
Investigador (a)	Ingrid Sally Matos Enriquez			

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 - 20%				Regular 21 - 40%				Buena 41 - 60%				Muy buena 61 - 80%				Excelente 81 - 100%			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Formulado con un lenguaje apropiado	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
2. OBJETIVIDAD	Expresado en capacidades observables	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
3. ACTUALIDAD	Adecuado a los requerimientos actuales	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
8. COHERENCIA	Es coherente entre los indicadores y sus dimensiones	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito que se persigue	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
PUNTAJE PARCIAL																		270 5.70			
PUNTAJE TOTAL		860																			

**VALORACIÓN**

PROMEDIO	Puntaje	870	95.33-36%
----------	---------	-----	-----------

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

CUESTIONARIO APROBADO

Firma del experto informante



DNI: 19929187

Autor del instrumento a validar

Dr. Aníbal Cirilo Peña Rojas  
DNI: 19929187

Matos I. Evaluación de la calidad de atención percibida por el usuario externo de una clínica odontológico privada, sede Huancayo.<sup>57</sup>

## Confiabilidad

### Prueba de KMO y Bartlett (Expectativas)

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,811
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1468,177
	Gl	210
	Sig.	,000

### Prueba de KMO y Bartlett (Percepciones)

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,813
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1534,716
	Gl	210
	Sig.	,000

### Determinación del alpha de Cronbach

$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$			
Expectativas		Percepciones	
k	21	k	21
$\sum V_i$	3.745	$\sum V_i$	12.114
$V_t$	19.359	$V_t$	61.246
-----			
Sección 1	1.050	Sección 1	1.050
Sección 2	0.807	Sección 2	0.802
Absoluto S2	0.807	Absoluto S2	0.802
-----			
$\alpha$	0.847	$\alpha$	0.842

Matos I. Evaluación de la calidad de atención percibida por el usuario externo de una clínica odontológico privada, sede Huancayo.<sup>57</sup>



**ANEXO 04: EVIDENCIAS DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA

**“NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA JD ESTÉTICA DENTAL DESDE LA PERSPECTIVA DEL PACIENTE, TRUJILLO, 2023”**

Autor: Flórez Tresierra, Rannier Enrique

<b>Lugar donde ha recibido atención odontológica:</b> (marcar con una X)	<input type="checkbox"/> Clínica Odontológica JD Estética Dental	<input type="checkbox"/> Consultorio particular
<b>Estimado usuario(a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención odontológica que ha recibido. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradecemos su participación.</b>		
<b>Datos generales del encuestador</b>		
<b>1. Edad del encuestado en años</b>	1 = 18 a 30 años 2 = 31 a 50 años 3 = 51 a más años	51 años
<b>2. Género</b>	1 = masculino 2 = femenino	Femenino

**EXPECTATIVAS**

Califique las expectativas que se refieren a como usted le da **IMPORTANCIA**, la atención en el servicio de la clínica odontológica. Utilice una escala numérica del 1 al 5, considere a 1 como menor calificación y 5 la mayor calificación.

Nº		Preguntas	1	2	3	4	5
01	E	El personal de informes de la Clínica, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos de los trámites para la consulta.					X
02	E	La consulta con el odontólogo se realice en el horario programado.					X
03	E	El tiempo de espera para su atención no sea prolongado (para Ud. El tiempo el tiempo que estaría dispuesto a esperar para ser atendido sería: minutos)					X
04	E	De tener algún problema, el personal de la Clínica muestre un sincero interés en resolverlo.					X
05	E	Se le mantenga informado sobre el momento en que será atendido.					X
06	E	La atención en la caja o en el módulo de admisión de la Clínica sea rápida.					X
07	E	Las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad					X
08	E	Personal de la Clínica se muestre siempre dispuesto a ayudarlo.					X
09	E	Durante su atención en el consultorio de la Clínica se respete su privacidad.					X
10	E	Su odontólogo le realice un examen completo y minucioso por el problema de salud y/o estético que motiva su atención.					X
11	E	Su odontólogo cuenta con el conocimiento necesario para dar respuesta a sus dudas/preguntas en relación con el problema de salud y/o estético que motiva su atención.					X
12	E	Su odontólogo le inspire confianza.					X
13	E	Durante su atención, el personal de la Clínica se muestre respetuoso y amable en todo momento					X
14	E	El odontólogo que lo atienda muestre sincero interés en solucionar su problema de salud.					X
15	E	El odontólogo le explique a usted o a sus familiares, en "palabras fáciles de entender": el problema de salud, tratamiento (dosis de medicamentos y efectos adversos, artículos que debiera usar: tales como cepillos, kits especiales, otros) y procedimientos a seguir					X
16	E	De tener alguna duda, el personal de la Clínica lo escuche atentamente y se preocupe en que reciba toda la información que necesite.					X
17	E	Personal de la clínica le brinde una atención personalizada.					X
18	E	Las señalizaciones de la Clínica (letreros, carteles y flechas) sean adecuadas, para que tanto Ud. Como acompañantes puedan orientarse fácilmente.					X
19	E	La presentación del personal de la Clínica sea limpia y ordenada.					X
20	E	Los consultorios cuenten con los equipos e instrumentos necesarios para su atención.					X
21	E	Los ambientes de la Clínica (Consultorio, sala de espera, ss.hh. y otros) sean limpios, cómodos y ordenados.					X

**PERCEPCIONES**

Califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO la atención en el servicio de la clínica odontología. Utilice una escala numérica del 1 al 5, considere a 1 como menor calificación y 5 la mayor calificación.

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
01	P El personal de informes de la Clínica, le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos y trámites para la consulta.					X
02	P La consulta con el odontólogo se realizó en el horario programado.					X
03	P El tiempo de espera para su atención no fue prolongado (anotar el tiempo promedio esperado en minutos: ).					X
04	P Cuando Ud. Tuvo algún problema, el personal mostró un sincero interés en resolverlo.					X
05	P Se le mantuvo informado sobre el momento en que sería atendido.					X
06	P La atención en caja/el módulo de admisión fue rápida.					X
07	P Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad.					X
08	P EL personal de la Clínica se mostró siempre dispuesto a ayudarlo					X
09	P Durante su atención en el consultorio de la Clínica se respetó su privacidad.					X
10	P Su odontólogo, le realizó un examen completo y minucioso por el problema de salud y/o estético que motivo su atención.					X
11	P Su odontólogo, mostró que contaba con el conocimiento necesario para dar respuesta a sus dudas/preguntas en relación con el problema de salud y/o estético que motivo su atención.					X
12	P El odontólogo que lo atendió, le inspiró confianza.					X
13	P El personal de la Clínica se mostró respetuoso y amable en todo momento.					X
14	P El odontólogo que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud.					X
15	P Su odontólogo le explicó a usted o a sus familiares, en "palabras fáciles de entender": el problema de salud, tratamiento (dosis de medicamentos y efectos adversos, artículos que debiera usar: tales como cepillos, kits especiales, otros) y procedimientos a seguir.					X
16	P Cuando tuvo alguna duda, el personal de la Clínica lo escuchó atentamente y se preocupó en que recibiera toda la información que necesitaba.					X
17	P El personal de la clínica le brindó una atención personalizada.					X
18	P Las señalizaciones de la Clínica (letreros, carteles y flechas) son adecuadas para orientarlo, tanto a Ud. Como a sus acompañantes.					X
19	P La presentación del personal de la Clínica es limpia y ordenada.					X
20	P Los consultorios contaban con los equipos e instrumentos necesarios para su atención.					X
21	P Los ambientes de la Clínica (Consultorio, sala de espera, ss.hh. y otros) son limpios, cómodos y ordenados.					X



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA

“NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA JD  
ESTÉTICA DENTAL DESDE LA PERSPECTIVA DEL PACIENTE, TRUJILLO,  
2023”

Autor: Flórez Tresierra, Rannier Enrique

<b>Lugar donde ha recibido atención odontológica:</b> (marcar con una X)	Clinica Odontológica JD Estética Dental	Consultorio particular
<b>Estimado usuario(a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención odontológica que ha recibido. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradecemos su participación.</b>		
<b>Datos generales del encuestador</b>		
<b>1. Edad del encuestado en años</b>	1 = 18 a 30 años 2 = 31 a 50 años 3 = 51 a más años	25 años
<b>2. Género</b>	1 = masculino 2 = femenino	Femenino

**PERCEPCIONES**

Califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO la atención en el servicio de la clínica odontología. Utilice una escala numérica del 1 al 5, considere a 1 como menor calificación y 5 la mayor calificación.

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
01	P El personal de informes de la Clínica, le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos y trámites para la consulta.					X
02	P La consulta con el odontólogo se realizó en el horario programado.					X
03	P El tiempo de espera para su atención no fue prolongado (anotar el tiempo promedio esperado en minutos: ).					X
04	P Cuando Ud. Tuvo algún problema, el personal mostró un sincero interés en resolverlo.					X
05	P Se le mantuvo informado sobre el momento en que sería atendido.					X
06	P La atención en caja/el módulo de admisión fue rápida.					X
07	P Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad.					X
08	P EL personal de la Clínica se mostró siempre dispuesto a ayudarlo					X
09	P Durante su atención en el consultorio de la Clínica se respetó su privacidad.					X
10	P Su odontólogo, le realizó un examen completo y minucioso por el problema de salud y/o estético que motivo su atención.					X
11	P Su odontólogo, mostró que contaba con el conocimiento necesario para dar respuesta a sus dudas/preguntas en relación con el problema de salud y/o estético que motivo su atención.					X
12	P El odontólogo que lo atendió, le inspiró confianza.					X
13	P El personal de la Clínica se mostró respetuoso y amable en todo momento.					X
14	P El odontólogo que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud.					X
15	P Su odontólogo le explicó a usted o a sus familiares, en "palabras fáciles de entender": el problema de salud, tratamiento (dosis de medicamentos y efectos adversos, artículos que debiera usar: tales como cepillos, kits especiales, otros) y procedimientos a seguir.					X
16	P Cuando tuvo alguna duda, el personal de la Clínica lo escuchó atentamente y se preocupó en que recibiera toda la información que necesitaba.					X
17	P El personal de la clínica le brindó una atención personalizada.					X
18	P Las señalizaciones de la Clínica (letreros, carteles y flechas) son adecuadas para orientarlo, tanto a Ud. Como a sus acompañantes.					X
19	P La presentación del personal de la Clínica es limpia y ordenada.					X
20	P Los consultorios contaban con los equipos e instrumentos necesarios para su atención.					X
21	P Los ambientes de la Clínica (Consultorio, sala de espera, ss.hh. y otros) son limpios, cómodos y ordenados.					X

**EXPECTATIVAS**

Califique las expectativas que se refieren a como usted le da **IMPORTANCIA**, la atención en el servicio de la clínica odontológica. Utilice una escala numérica del 1 al 5, considere a 1 como menor calificación y 5 la mayor calificación.

Nº		Preguntas	1	2	3	4	5
01	E	El personal de informes de la Clínica, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos de los trámites para la consulta.					X
02	E	La consulta con el odontólogo se realice en el horario programado.					X
03	E	El tiempo de espera para su atención no sea prolongado (para Ud. El tiempo el tiempo que estaría dispuesto a esperar para ser atendido sería: _____ minutos)					X
04	E	De tener algún problema, el personal de la Clínica muestre un sincero interés en resolverlo.					X
05	E	Se le mantenga informado sobre el momento en que será atendido.					X
06	E	La atención en la caja o en el módulo de admisión de la Clínica sea rápida.					X
07	E	Las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad					X
08	E	Personal de la Clínica se muestre siempre dispuesto a ayudarlo.					X
09	E	Durante su atención en el consultorio de la Clínica se respete su privacidad.					X
10	E	Su odontólogo le realice un examen completo y minucioso por el problema de salud y/o estético que motiva su atención.					X
11	E	Su odontólogo cuenta con el conocimiento necesario para dar respuesta a sus dudas/preguntas en relación con el problema de salud y/o estético que motiva su atención.					X
12	E	Su odontólogo le inspire confianza.					X
13	E	Durante su atención, el personal de la Clínica se muestre respetuoso y amable en todo momento					X
14	E	El odontólogo que lo atienda muestre sincero interés en solucionar su problema de salud.					X
15	E	El odontólogo le explique a usted o a sus familiares, en "palabras fáciles de entender": el problema de salud, tratamiento (dosis de medicamentos y efectos adversos, artículos que debiera usar: tales como cepillos, kits especiales, otros) y procedimientos a seguir					X
16	E	De tener alguna duda, el personal de la Clínica lo escuche atentamente y se preocupe en que reciba toda la información que necesite.					X
17	E	Personal de la clínica le brinde una atención personalizada.					X
18	E	Las señalizaciones de la Clínica (letreros, carteles y flechas) sean adecuadas, para que tanto Ud. Como acompañantes puedan orientarse fácilmente.					X
19	E	La presentación del personal de la Clínica sea limpia y ordenada.					X
20	E	Los consultorios cuenten con los equipos e instrumentos necesarios para su atención.					X
21	E	Los ambientes de la Clínica (Consultorio, sala de espera, ss.hh. y otros) sean limpios, cómodos y ordenados.					X



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA

“NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA JD  
ESTÉTICA DENTAL DESDE LA PERSPECTIVA DEL PACIENTE, TRUJILLO,  
2023”

Autor: Flórez Tresierra, Rannier Enrique

Lugar donde ha recibido atención odontológica: (marcar con una X)	Clínica Odontológica JD Estética Dental	Consultorio particular
Estimado usuario(a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención odontológica que ha recibido. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradecemos su participación.		
Datos generales del encuestador		
1. Edad del encuestado en años	1 = 18 a 30 años 2 = 31 a 50 años 3 = 51 a más años	57 años
2. Género	1 = masculino 2 = femenino	Femenino

**EXPECTATIVAS**

Califique las expectativas que se refieren a como usted le da **IMPORTANCIA**, la atención en el servicio de la clínica odontológica. Utilice una escala numérica del 1 al 5, considere a 1 como menor calificación y 5 la mayor calificación.

Nº		Preguntas	1	2	3	4	5
01	E	El personal de informes de la Clínica, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos de los trámites para la consulta.					X
02	E	La consulta con el odontólogo se realice en el horario programado.					X
03	E	El tiempo de espera para su atención no sea prolongado (para Ud. El tiempo el tiempo que estaría dispuesto a esperar para ser atendido sería: <u>30</u> minutos)					
04	E	De tener algún problema, el personal de la Clínica muestre un sincero interés en resolverlo.					X
05	E	Se le mantenga informado sobre el momento en que será atendido.					X
06	E	La atención en la caja o en el módulo de admisión de la Clínica sea rápida.					X
07	E	Las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad				X	
08	E	Personal de la Clínica se muestre siempre dispuesto a ayudarlo.					X
09	E	Durante su atención en el consultorio de la Clínica se respete su privacidad.					X
10	E	Su odontólogo le realice un examen completo y minucioso por el problema de salud y/o estético que motiva su atención.					X
11	E	Su odontólogo cuenta con el conocimiento necesario para dar respuesta a sus dudas/preguntas en relación con el problema de salud y/o estético que motiva su atención.					X
12	E	Su odontólogo le inspire confianza.					X
13	E	Durante su atención, el personal de la Clínica se muestre respetuoso y amable en todo momento					X
14	E	El odontólogo que lo atienda muestre sincero interés en solucionar su problema de salud.					X
15	E	El odontólogo le explique a usted o a sus familiares, en "palabras fáciles de entender": el problema de salud, tratamiento (dosis de medicamentos y efectos adversos, artículos que debiera usar: tales como cepillos, kits especiales, otros) y procedimientos a seguir					X
16	E	De tener alguna duda, el personal de la Clínica lo escuche atentamente y se preocupe en que reciba toda la información que necesite.					X
17	E	Personal de la clínica le brinde una atención personalizada.					X
18	E	Las señalizaciones de la Clínica (letreros, carteles y flechas) sean adecuadas, para que tanto Ud. Como acompañantes puedan orientarse fácilmente.					X
19	E	La presentación del personal de la Clínica sea limpia y ordenada.					X
20	E	Los consultorios cuenten con los equipos e instrumentos necesarios para su atención.					X
21	E	Los ambientes de la Clínica (Consultorio, sala de espera, ss.hh. y otros) sean limpios, cómodos y ordenados.					X



**PERCEPCIONES**

Califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO la atención en el servicio de la clínica odontología. Utilice una escala numérica del 1 al 5, considere a 1 como menor calificación y 5 la mayor calificación.

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
01	P El personal de informes de la Clínica, le orientó y expliqué de manera clara y adecuada sobre los pasos y trámites para la consulta.					X
02	P La consulta con el odontólogo se realizó en el horario programado.					X
03	P El tiempo de espera para su atención no fue prolongado (anotar el tiempo promedio esperado en minutos: 30).					X
04	P Cuando Ud. Tuvo algún problema, el personal mostró un sincero interés en resolverlo.					X
05	P Se le mantuvo informado sobre el momento en que sería atendido.					X
06	P La atención en caja/el módulo de admisión fue rápida.					X
07	P Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad.				X	
08	P EL personal de la Clínica se mostró siempre dispuesto a ayudarlo					X
09	P Durante su atención en el consultorio de la Clínica se respetó su privacidad.					X
10	P Su odontólogo, le realizó un examen completo y minucioso por el problema de salud y/o estético que motivo su atención.					X
11	P Su odontólogo, mostró que contaba con el conocimiento necesario para dar respuesta a sus dudas/preguntas en relación con el problema de salud y/o estético que motivo su atención.					X
12	P El odontólogo que lo atendió, le inspiró confianza.					X
13	P El personal de la Clínica se mostró respetuoso y amable en todo momento.					X
14	P El odontólogo que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud.					X
15	P Su odontólogo le explicó a usted o a sus familiares, en "palabras fáciles de entender": el problema de salud, tratamiento (dosis de medicamentos y efectos adversos, artículos que debiera usar: tales como cepillos, kits especiales, otros) y procedimientos a seguir.					X
16	P Cuando tuvo alguna duda, el personal de la Clínica lo escuchó atentamente y se preocupó en que recibiera toda la información que necesitaba.					X
17	P El personal de la clínica le brindó una atención personalizada.					X
18	P Las señalizaciones de la Clínica (letreros, carteles y flechas) son adecuadas para orientarlo, tanto a Ud. Como a sus acompañantes.					X
19	P La presentación del personal de la Clínica es limpia y ordenada.					X
20	P Los consultorios contaban con los equipos e instrumentos necesarios para su atención.					X
21	P Los ambientes de la Clínica (Consultorio, sala de espera, ss.hh. y otros) son limpios, cómodos y ordenados.					X

## ANEXO 05: CONSENTIMIENTO INFORMADO



### Consentimiento Informado

La presente investigación se titula: Nivel de calidad de atención en la clínica odontológica JD Estética Dental desde la perspectiva del paciente, Trujillo, 2023; dirigida por Flórez Tresierra, Rannier Enrique.

El objetivo de estudio es Determinar el nivel de calidad de atención en la clínica odontológica JD Estética Dental desde la perspectiva del paciente, Trujillo, 2023.

Este estudio consta de un cuestionario: llamado SERVQUAL, el cual hallará el nivel de calidad de atención odontológica, que tomará un tiempo de 10 minutos. No existe riesgo al participar en este trabajo de participación. No pagará por participar en el estudio tampoco recibirá incentivo económico ni de otra índole.

La información que usted brinde es absolutamente confidencial, ninguna persona, excepto el investigador manejará la información obtenida será almacenada en una PC personal al que solo accederá el investigador, por un periodo de cinco años y, luego serán eliminados al igual que las encuestas y fichas de recolección de datos.

Usted decide si participa del estudio o puede retirarse de este en cualquier momento. Si tiene alguna duda adicional puede comunicarse con Flórez Tresierra, Rannier Enrique, al número 981818461.

He sido informado(a) sobre el objetivo del estudio.

Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados del estudio al investigador al número 981818461, cuando se haya concluido.

Nombre del participante:

Fecha:

Firma: \_\_\_\_\_

## ANEXO 06: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS





# Introducción, bases teóricas, resultados, análisis de resultados, conclusiones

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

## FUENTES PRIMARIAS

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo