



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Calidad de la atención según la percepción del usuario en una
clínica odontológica privada de Trujillo – 2021

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

AUTORA:

Azabache Chavez, Karina Milagros (orcid.org/0000-0001-5039-6179)

ASESORA:

Dra. Alva Loyola, María Elena (orcid.org/0000-0002-3034-2170)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres, en especial a mi madre por el apoyo
y motivación incondicional que me da a diario.

A Dios que es la fuerza interna que necesito día a día
para poder afrontar nuevos retos con éxito.

Agradecimiento

Agradezco a mis docentes, y en especial a mi asesora por estar pendiente de cada detalle de la presente investigación. Además, a Mery y a Nilton por ser mi soporte en cada nuevo proyecto, por apoyarme y motivarme a mejorar como profesional.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y diseño de la investigación	17
3.2 Variables y operacionalización:.....	17
3.3 Población, muestra y muestreo:.....	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	19
3.5 Procedimientos.....	20
3.6 Método de análisis de datos:.....	20
3.7 Aspectos éticos:.....	20
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES:	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS.....	

Índice de tablas

Tabla 1: Nivel de calidad de atención en una clínica odontológica privada en Trujillo en el año 2021	20
Tabla 2: Frecuencia del nivel de calidad de atención con relación a la dimensión fiabilidad en una clínica odontológica privada en Trujillo	21
Tabla 3: Frecuencia del nivel de calidad de atención con relación a la dimensión de capacidad de respuesta en una clínica odontológica privada en Trujillo	22
Tabla 4: Frecuencia del nivel de calidad de atención con relación a la dimensión de seguridad en una clínica odontológica privada en Trujillo	23
Tabla 5: Frecuencia del nivel de calidad de atención con relación a la dimensión de empatía en una clínica odontológica privada en Trujillo	24
Tabla 6: Frecuencia del nivel de calidad de atención con relación a la dimensión de elementos tangibles en una clínica odontológica privada en Trujillo	25

Resumen

El presente estudio titulado “Calidad de la atención según la percepción del usuario en una clínica odontológica privada de Trujillo – 2021”, tuvo como objetivo general determinar el nivel de la calidad de atención en una clínica odontológica privada en Trujillo. El tipo de investigación que se ejecutó fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, no experimental, transversal y descriptivo. La muestra estuvo conformada por 90 usuarios de la clínica odontológica. Y la técnica empleada para recopilar la información fue a través de un cuestionario, conformado por 22 ítems que abarcan 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. De acuerdo con los resultados, el 95.6% de los usuarios califican como buena la calidad de atención, y el 4.4% como regular. Además, el 92.2 %, 91.1 %, 90 %, 92.2 % y el 93.3 % de los usuarios califican la atención como buena en la relación con la dimensión elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía respectivamente. Como conclusión, se determina que la clínica odontológica privada tiene una buena calidad de atención.

Palabras clave: Odontología, clínicas odontológicas, calidad de la atención de salud.

Abstract

The present study entitled "Quality of care according to the perception of the user in a private dental clinic in Trujillo - 2021", had as a general objective to determine the level of quality of care in a private dental clinic in Trujillo. The type of research that was carried out was applied, with a quantitative, non-experimental, cross-sectional and descriptive approach. The sample consisted of 90 users of the dental clinic. And the technique used to collect the information was through a questionnaire, made up of 22 items that cover 5 dimensions: reliability, responsiveness, security, empathy and tangible elements. According to the results, 95.6% of users rate the quality of care as good, and 4.4% as fair. In addition, 92.2%, 91.1%, 90%, 92.2% and 93.3% of users rate the service as good in relation to the tangible elements dimension, reliability, responsiveness, security and empathy respectively. As a conclusion, it is determined that the private dental clinic has a good quality of care.

Keywords: Dentistry, dental clinics, quality of health care.

I. INTRODUCCIÓN

La salud es un tema de preocupación para los gobiernos y la sociedad, ya que actualmente aún existen varios déficits dentro de su organización. Tales como: la falta de acceso, de cobertura, disponibilidad y calidad en la atención. (Suarez et al, 2019).

La calidad es un término multidimensional que varía de acuerdo con el tiempo y función. (Parodi 2018) Es la resultante de contrastar las expectativas y percepciones de los usuarios para poder satisfacer todas sus necesidades. El término "calidad", al ser multidimensional, se aplica en diferentes circunstancias; por ejemplo, en el ámbito comercial se relaciona con el valor, utilidad, precio y diseño. En el sector administrativo consiste en la continua evolución de sus artículos y servicios (Salazar 2018). Y en el área médica, la calidad de la atención es la competencia con la que se brindan los servicios de salud, y los hallazgos que se obtengan permitirán mejorar las necesidades y demandas de los usuarios. (Rentería-Valiente, 2020)

A nivel mundial, la calidad de atención es considerada baja, ya que 1 de cada 8 instituciones de salud no cuenta con agua, 1 de cada 5 no cuentan con servicio de saneamiento y 1 de cada 6 no cuenta con instalaciones sanitarias. Además, el 24 % de la población mundial tienen dificultad para acceder a los servicios de salud. Y se atribuye, a la baja calidad de atención los 8.4 millones de muertes anuales en países pobres. (OMS 2020) Sumado a ello, en el 2010 se presentó un informe acerca de la calidad de la salud a nivel mundial y se evidenció que del 20 al 40 % de los recursos de salud se desperdician; en esto se incluye a los medicamentos, personal de salud, falta o exceso de equipos y corrupción. (Chan 2012)

A nivel de las Américas, el 30 % de usuarios no tienen acceso a la atención; y los que sí llegan a tenerla, sólo el 39 % la califica como buena. Además, los datos indican que el 40 % de hospitalizaciones se podrían evitar si se realizara un planeamiento adecuado tanto a nivel organizacional como presupuestal. Sin embargo, la financiación pública promedio que se

destina a la salud es tan solo el 4.2 % del PIB, la cual es inferior al 6 % del presupuesto; esto llega a afectar directamente sobre la calidad de atención brindada. (OMS 2019)

En América del Norte, en Estados Unidos las atenciones de mala calidad generan pérdidas billonarias, y con ello desconfianza de los usuarios. (Paredes 2020)

Y a nivel de Latinoamérica, en Colombia, los principales problemas que afectan a su sistema de salud son: los cambios de la normatividad y regulaciones, corrupción y gran demanda de servicios de salud. (Moros et al, 2017) En Brasil, el 98 % de su población opina que la calidad del sistema de salud es mala. (Paredes 2020)

A nivel nacional, en el Perú, gran número de usuarios del sector salud siente que la calidad de atención es mala, y por ello los usuarios se sienten insatisfechos respecto al sistema y todo lo que este ofrece. En el 2018, la Contraloría General de la República evaluó la calidad de atención de instituciones de alto y mediano nivel de complejidad. En los resultados se encontraron niveles altos de incumplimiento de las normas técnicas de salud en diversos servicios que brindan dichas instituciones, esto generó una inapropiada calidad de atención a los usuarios. Además, hay que recalcar que los datos obtenidos abarcaron a EsSalud y Minsa, siendo este último el que contaba con más problemas organizacionales. Un claro ejemplo de ello son las cifras obtenidas, el 36 % de las instituciones de alta y mediana complejidad no contaban con suficientes recursos humanos, el 44 % no se encontraba bien equipado y el 25 % tenía una infraestructura deficiente. (Soto 2019) Sumado a ello, en el 2020 se identificaron los principales problemas que ocurren dentro de los centros de atención básica, los cuales fueron: la escasez de recursos humanos, falta de medicamentos e insumos, déficit presupuestal e infraestructura. (Espinoza et al, 2020). Estos problemas conllevan a no perfeccionar la calidad de atención en los servicios ofrecidos y, por ende, el nivel de esta no es la esperada por parte del paciente. La mala calidad de atención expresa de

forma resumida la gran deuda de que tiene el Estado peruano con el derecho a una atención de salud buena para la población peruana.

A nivel local, la realidad se asemeja a la nacional, habiendo deficiencias presupuestales, de recursos humanos, organizacionales, etc. Es muy claro apreciar las largas colas, esperas interminables, falta de información, de infraestructura, tecnología y falta de comunicación entre el personal de salud y el paciente; esto se aprecia tanto en EsSalud como en el Minsa. Estos graves problemas implican que la calidad de atención que se le brinda al paciente no sea la óptima, agravando con ello, la salud de la población trujillana.

En el ámbito odontológico, la calidad de atención abarca cinco elementos: excelencia a nivel profesional, manejo de recursos múltiples, protección al paciente, generar satisfacción y salud. (Molina 2004) Lamentablemente la realidad nacional no cumple con estos 5 elementos dentro de la atención pública y esto influye en que los pacientes no quieran asistir a sus citas poniendo en riesgo su salud bucal. Los pacientes en la actualidad prefieren atenderse con profesionales que llenen sus expectativas en el ámbito profesional, que estén en constante capacitación; y en el personal, que cuente con empatía, carisma y calidez. Además de ser atendidos en un ambiente moderno, bien organizado y equipado; es decir que brinde una buena calidad de atención. Es por ello, que gran porcentaje de los pacientes prefieren atenderse en consultorios odontológicos privados o clínicas odontológicas, donde le brinden una atención rápida, con calidad y confianza.

Por tal motivo, evaluar la calidad de atención odontológica en clínicas privadas debe servir como una estrategia para identificar las causas por las cuales el paciente prefiere este tipo de atención; además, de encontrar una solución a los problemas antes mencionados en el sector público y con ello optimizar la gestión de los servicios de salud.

Ante lo expresado se propone como pregunta: ¿Cuál es el nivel de calidad de atención en una clínica odontológica privada en Trujillo?

Se justifica la realización de esta investigación de acuerdo con la relevancia y conveniencia que tiene saber si brindamos una atención de calidad a los usuarios, ya que nuestra realidad nacional nos demuestra que hay muchos problemas a nivel organizacional que no están permitiendo brindar el nivel de calidad deseado. Por tal motivo, determinar el nivel de calidad es un punto primordial para tomar en cuenta en todo tipo de servicio que podamos brindar, puesto que la opinión y experiencia que tenga este, el usuario, será un punto relevante para planificar su mejora. Por ende, la información que se obtenga de esta investigación será un gran aporte social, ya que permitirá determinar la calidad de atención que brinda la clínica odontológica; nos indicará las debilidades y fortalezas que tiene el servicio; además de permitir proponer estrategias futuras para mejorar la calidad de atención. Como aporte teórico, este estudio permitirá generar nuevos conocimientos científicos de odontología y de calidad a investigaciones futuras, ya que existen pocas enfocadas en clínicas odontológicas privadas. Asimismo, los resultados servirán para poder llevar un control interno dentro de la organización, y con ello poder determinar qué puntos están cumpliendo con las expectativas del usuario y que puntos habría que mejorar. Igualmente, como aporte metodológico, esta investigación presenta un instrumento validado, confiable y reproducible que servirá como base para ejecutar futuras investigaciones.

En relación con los objetivos, se plantea como objetivo general: Determinar el nivel de la calidad de atención en una clínica odontológica privada en Trujillo en el año 2021.

Y como objetivos específicos se plantea: A) Identificar el nivel de la calidad de atención con relación a la dimensión fiabilidad en una clínica odontológica privada en Trujillo. B) Identificar el nivel de la calidad de atención con relación a la dimensión seguridad en una clínica odontológica privada en Trujillo. C) Identificar el nivel de la calidad de atención con relación a la dimensión capacidad de respuesta en una clínica odontológica privada en Trujillo. D) Identificar el nivel de la calidad de atención con relación a la dimensión empatía en una clínica odontológica privada en Trujillo. E) Identificar el nivel de la calidad de atención con relación a la

dimensión elementos tangibles en una clínica odontológica privada en Trujillo.

II. MARCO TEÓRICO

En el proceso de investigación se han identificado estudios nacionales e internacionales con el mismo objetivo del presente trabajo.

Así en las investigaciones nacionales; Silverio (2021), tuvo como objetivo determinar el nivel de la calidad de atención odontológica en un puesto de salud en Carabaylo. La investigación fue básica, descriptiva, no experimental y transversal. Se aplicó un cuestionario tipo Servqual a 106 pacientes, este contaba con 21 items y fue evaluada en 5 dimensiones. Como resultados se obtuvo que el 71 % de los usuarios consideraban que el puesto de salud tenía un alto nivel de calidad de atención. Y de acuerdo con las dimensiones estudiadas, se obtuvo un 78 % en fiabilidad, 78 % en seguridad, 77 % en empatía, 68 % capacidad de respuesta y 57 % en elementos tangibles. Con ello se llegó a la conclusión de que el servicio de odontología del puesto de salud tenía una buena calidad de atención.

Al igual que, Renteira & Valiente (2020), quienes tuvieron como objetivo precisar el nivel de la calidad de atención en una clínica universitaria en Chiclayo. La investigación fue descriptiva y transversal; y la muestra estuvo conformada por 260 pacientes a los cuales se les aplicó un cuestionario modificado en la escala Servqual. Los resultados indicaron que la percepción de la calidad de atención en la clínica fue “muy satisfecha” en un 74 %, “satisfecho” en un 25 % y tan solo el 1 % como “indistinto”. Con ello se concluyó que la percepción de la calidad de atención de la clínica es muy buena.

Por otra parte, Cacho (2020), tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción en una clínica privada en Chiclayo. La investigación fue no experimental, correlacional, transversal y cuantitativa. Utilizó 2 encuestas: Servqual y Sucem. Como resultados, se obtuvo que el 66 % de los usuarios se sienten satisfechos con respecto a la calidad de atención. Con respecto a la calidad de atención, se evaluó 5 dimensiones y los resultados fueron: 66 % en fiabilidad, 70 % en empatía, 70 % en capacidad de respuesta, 64 % en seguridad y 72 % en elementos tangibles. Como conclusión

se determinó que hay relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios.

Y Pardave & Vasquez (2020), tuvieron como objetivo evaluar la calidad de atención del servicio odontológico de una universidad en Lima. El diseño del estudio fue transversal y descriptivo. La muestra fue de 125 usuarios a los cuales se les realizó una encuesta Servperf. Se obtuvo como resultados: el 60 % de los usuarios percibe a la calidad de atención como “extremadamente buena”. Y de acuerdo con las dimensiones; se obtuvo un 42.4 % en elementos tangibles, un 50.4 % en fiabilidad, un 52.8 % en capacidad de respuesta, un 60 % en seguridad y 56.8 % en empatía. Como conclusión se determina que la mayor cantidad de usuarios (60%) perciben a la calidad de atención del servicio odontológico como “extremadamente bueno”.

En el año anterior, Coronel (2019), tuvo como objetivo identificar la expectativa y percepción de la calidad de atención de los usuarios de una clínica dental. La investigación fue básica, descriptiva, no experimental, prospectiva y transversal. Se incluyó en el estudio a 130 pacientes a los cuales se les realizó dos encuestas tipo Servqual. Como resultados se obtuvieron un 27.7 % en elementos tangibles, 91.5 % en fiabilidad, 18.5 % en capacidad de respuesta, 93.1 % en empatía y 93.9 % en seguridad. Se llegó a la conclusión que hay una expectativa buena con respecto a las dimensiones de fiabilidad, empatía, seguridad y elementos tangibles; sin embargo, en capacidad de respuesta hay buena y regular expectativa. Y que hay buena percepción con respecto a las dimensiones de fiabilidad, empatía y seguridad; sin embargo, en las dimensiones de Capacidad de Respuesta y Elementos Tangibles hay unapercepción regular.

También, Mitma (2019), tuvo como objetivo evaluar la calidad de atención de los pacientes de una clínica privada teniendo en cuenta sus percepciones y expectativas. La investigación fue descriptiva, observacional y transversal. La muestra estuvo conformada por 134 pacientes, a los cuales se les aplicó un cuestionario (Servqual). En los resultados se observó que el 58.3 % de los pacientes piensa que la calidad de la atención es buena. Con respecto a las dimensiones, se halló un 47 % en fiabilidad, 57 % en capacidad de respuesta,

58 % en seguridad, 53 % en empatía y 35 % en elementos tangibles. Como conclusión se determinó que gran porcentaje de pacientes se siente satisfecho con respecto a la calidad de atención brindada en la clínica.

De igual manera, Bazan (2019) tuvo como objetivo determinar la calidad de atención que recibe el usuario en una clínica dental universitaria. La investigación fue básica, no experimental y transeccional. La muestra estuvo conformada por 95 pacientes a los que se les realizó una encuesta de SERVQHOS. Como resultados se obtuvo: el 62.5 % de los usuarios piensa que la calidad de atención en la clínica dental es regular; el 25% lo calificó como buena y tan solo el 12,5% la calificó como mala. Se concluyó que la calidad de atención de la clínica dental universitaria es regular.

Previo a ello, Llallico (2018), tuvo como objetivo valorar la calidad de la atención de odontología de una clínica universitaria en Lima. La investigación fue transversal, prospectiva, descriptiva y cualitativa. Se encuestó a 100 pacientes de la clínica a través del cuestionario Servperf. Como resultados se obtuvo que, un 46 % de los usuarios están muy de acuerdo con la calidad de atención brindada; y en la dimensión de elementos tangibles un 50 %, fiabilidad 33 %, capacidad de respuesta 27 %, seguridad 36 % y empatía un 46 %. Se llegó a la conclusión de que la mayoría de los usuarios están “muy de acuerdo” respecto a la calidad de atención.

De la misma forma, Arias & Ynsil (2018), tuvieron como objetivo determinar las diferencias en la calidad de atención según la percepción del usuario en las dos clínicas de un instituto de especialidades odontológicas en Lima. El estudio fue básico, no experimental, transversal, descriptivo y comparativo. La muestra fue conformada con 50 usuarios de ambas clínicas, a los cuales se les aplicó una encuesta. Como resultados se obtuvo 100 % y 88.9 % en el nivel regular con respecto a la calidad de atención. A partir de los resultados se concluyó que no existen diferencias entre la calidad de atención de ambas clínicas; ya que, en las dos, la calidad de atención se calificó como regular (96 %).

Asimismo, Espejo (2018), tuvo como objetivo evaluar la calidad de atención odontología de un hospital y de una clínica dental docente en Lima. El diseño del estudio fue observacional, descriptivo y transversal. Se incluyó dentro del

estudio a 200 usuarios; 100 del hospital y 100 de la clínica, a los cuales se les aplicó una encuesta escala Servqual. Los resultados demostraron que en la clínica dental todas las dimensiones evaluadas presentaron diferencia significativa; y en el hospital se encontró diferencia significativa en cuatro dimensiones, de las cuales la fiabilidad no presentó diferencia significativa. Lo cual refiere que la calidad de atención no presenta discrepancia entre la satisfacción y expectativa a la atención odontológica. Como conclusión general se determinó que la calidad de atención de la clínica odontológica es mayor que la del servicio de odontoestomatología del hospital.

Como antecedentes internacionales se han recopilado los siguientes estudios de investigación:

A nivel de Latinoamérica, Mendoza (2020), en Bolivia, tuvo como objetivo determinar la apreciación del usuario acerca de la calidad de la atención odontológica y del servicio en una clínica odontológica universitaria. Fue un estudio cualitativo y etnográfico, en donde la técnica para recolectar la información fue una entrevista con preguntas estructuradas previamente. Los resultados se obtuvieron a partir de las preguntas ejecutas, se tomaban en cuenta las más frecuentes. Se llegó a la conclusión de que la calidad de la atención de la clínica es buena según la apreciación de los usuarios.

Un año anterior, Rai et al (2019), en EE. UU., tuvieron como objetivo establecer la percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención en una clínica dental. El diseño del estudio fue transversal. Para este estudio se aplicó un instrumento de escala Servqual y uno de Dsq, a 177 usuarios. Los resultados del instrumento de escala Servqual indicaron que los usuarios estaban conformes con la atención brindada en 4 escalas de empatía y en todas de capacidad de respuesta. ($p < 0,05$); y del instrumento DSQ, indicaron que los usuarios estaban de acuerdo con la atención en 2 escalas de calidad de atención, 2 escalas de manejo del dolor, 1 de accesibilidad y 1 de satisfacción ($p < 0,05$). Con ello, se llega a la conclusión que los usuarios están satisfechos con la calidad de atención recibida por la clínica.

De igual manera, Suarez (2019), en Ecuador, tuvo como objetivo determinar la percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención de un centro de salud. Fue un estudio transversal cuantitativo y descriptivo. Se realizó una encuesta de escala Servqual, que midió expectativa y percepción, a 370 pacientes. Como resultados generales, se obtuvo un 48 % en expectativa y un 48 % en percepción. Como conclusión se determina que la percepción de los pacientes acerca de la calidad es regular.

De igual manera, Dopeykar et al (2018), en Irán, tuvo como objetivo determinar la brecha entre la calidad de atención según las percepciones y expectativas de los usuarios. Fue un estudio transversal, cuantitativo y descriptivo. Se encuestó a 385 usuarios a través de una encuesta tipo Servqual modificado. Como resultados se obtuvo que la calidad de los servicios odontológicos brindados fue inferior a las expectativas del usuario. Además, la dimensión de empatía y fiabilidad se encontraron dentro de la más alta y la más baja respectivamente. Con ello se concluye que habría que mejorar considerablemente la calidad de atención del servicio odontológico.

Con el mismo enfoque, Murillo & Morales (2018), en Ecuador, tuvieron como objetivo determinar la calidad de la atención percibida por los usuarios por parte de los estudiantes de odontología de una universidad. El estudio fue descriptivo y transversal. Para ello se encuestó a 96 usuarios. Los resultados indicaron que el 70 % de los usuarios perciben a la calidad de atención como “especial”, siendo este el calificativo más alto. Como conclusión se determina que los usuarios determinaron la calidad de la atención como positiva, sobresaliendo la satisfacción ante la oferta de los servicios odontológicos.

Al mismo tiempo, Paz (2018), en Nicaragua, tuvo como objetivo determinar la visión del paciente de una clínica odontológica universitaria acerca de la calidad de atención, teniendo como perspectiva los aspectos organizacionales y de estructura”. El diseño del estudio fue transversal y cualicuantitativo. Para dicha investigación, la muestra estuvo conformada por 43 pacientes, de los cuales a 12 de ellos se les aplicaron técnicas cualitativas y a 31 pacientes técnicas cuantitativas. Para las técnicas cualitativas se ejecutaron entrevistas con 2 docentes, las cuales fueron grabadas; y para las técnicas cuantitativas se

aplicó una encuesta realizada con información del programa estadístico cualitativo. Como resultados se obtuvo que 51,6% se sintió muy satisfecho con la calidad de atención recibida, 29 % se sintió poco satisfecho y 19.3% pacientes se sintieron totalmente satisfechos. Se llegó a la conclusión que los pacientes se sienten muy satisfechos respecto a la calidad de atención que brindan en la clínica odontológica universitaria pese a las limitaciones estructurales y organizacionales.

Dos años previos, Gelponi & Gonzales (2016), en Chile, tuvieron como objetivo determinar la impresión de los usuarios acerca de la calidad de atención de los estudiantes de pregrado de una clínica odontológica. El estudio fue transversal, observacional y descriptiva. La muestra estuvo conformada por 225 pacientes, a los cuales se les aplicó la encuesta Servperf. Como resultados se obtuvo un 94 % de satisfacción acerca de la calidad de atención brindada, sin importar edad y género. De acuerdo con los resultados obtenidos, se concluyó que los usuarios consideran a la calidad de atención buena, siendo el % obtenido superior a otros estudios ejecutados en Chile.

También, Aranda (2016), en Ecuador, tuvo como objetivo establecer la calidad de la atención odontológica que brindan tres empresas. El estudio fue descriptivo y observacional. Se evaluó a 85 usuarios mediante una encuesta de 9 preguntas. Como resultados se obtuvo que la calidad de atención en las 3 empresas representa un alto grado de satisfacción en el usuario. Además, con respecto al tiempo de espera, el 55 % de usuarios lo calificó como excelente; de igual manera el 54 % con la información brindada; el 64 % con respecto al tratamiento y el 60 % con el servicio brindado. Como conclusión se estableció que la calidad de atención brindada por las tres empresas es buena, ya que representó “alto grado de satisfacción”.

Y un año anterior, Moya & Guerra (2015), en Ecuador, tuvieron como objetivo identificar los factores que intervienen sobre la percepción de la calidad de atención de los usuarios en la clínica integral odontológica universitaria. Fue un estudio transversal; y la muestra estuvo conformada por 75 pacientes, a los cuales se les aplicó la encuesta generada para dicha investigación. Según los resultados, se demuestra que los usuarios perciben a la calidad de atención

como buena. Además, se demostró que el grupo de usuarios de mayor de edad sienten más satisfacción sobre la calidad de la atención, a comparación con los de menor edad. Como conclusión se identifica que los factores que intervienen sobre la percepción de la calidad de atención son el tiempo de espera, ya que fue el punto con mayor inconformidad. Sin embargo, de manera general que el nivel de la percepción de la calidad de atención es bueno.

Y finalmente, Bankole & Taiwo (2011), en Nigeria, tuvieron como objetivo evaluar la calidad de la atención de una clínica odontológica pediátrica universitaria. El estudio fue descriptivo; y se utilizó un cuestionario que evaluaba la calidad de atención, la cual se aplicó a 141 padres. Como resultados de los índices de calidad se obtuvo que, el 50.4 % de los padres estaban de acuerdo con la información brindada y el 41.1 % con la accesibilidad. Además, más del 80 % de usuarios se encontraba satisfecho con el tratamiento. Con ello, se llegó a la conclusión de que la atención recibida en la clínica satisfacía a los padres de los usuarios.

En relación con las bases teóricas y las definiciones de la única variable calidad de atención, según el diccionario de la Real Academia Española, calidad se define como «propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor». Además de definirla como la adaptación de un producto o servicio de acuerdo con propiedades específicas. (RAE) Por otro lado, Ishikawa (1988), citado por Lozano(1998), mencionó que, controlar la calidad se enfoca en el desarrollo, manufacturación y sobre todo mantener la economía, utilidad del producto y la satisfacción del consumidor. De igual forma, Deming (1990) declara que: «la calidad es el orgullo de la mano de obra» —entendiendo mano de obra en el más amplio sentido— y también afirma que «la calidad se define dependiendo de quien la valora». Además, afirma que «la mejora de la calidad se consigue con el control estadístico de todos los procesos». Asimismo, Reeves y Bednar (1994), citado por Pabón & Palacio (2020), indicaron que la calidad no presenta una única definición, sino que puede definirse de cuatro maneras distintas: “Calidad como excelencia”, que nos habla acerca de la perfección absoluta; “Calidad como valor”, que se basa a partir de la relación del tipo de cliente al que el producto o servicio se enfoca; “Calidad como ajuste a las especificaciones”, el cual se rige a partir de

que el producto o servicio se adapte a un patrón y finalmente “Calidad como respuesta a las expectativas”, la cual se enfoca en la reacción que pueda tener el usuario con respecto a sus expectativas de acuerdo a un servicio y /o producto.

En cuanto a la calidad en salud, Donabedian (1984), definió a la calidad en salud, como el criterio que se tiene de la atención médica y sugirió que se midiera tres áreas: estructura (instalaciones y el equipo de trabajo); proceso y resultados de las atenciones. Al igual que, Gilmore (1996), que afirmó que la calidad consiste en lograr satisfacer o superar las expectativas de los pacientes de una manera congruente, aumentando con ello la probabilidad de lograr resultados óptimos y satisfactorios en la salud de los pacientes. Además, indicó que estaba determinada por muchos componentes, como accesibilidad, adecuación, continuidad, eficacia, efectividad, eficiencia, perspectivas del paciente, inocuidad y oportunidad de la asistencia.

De igual forma, la Organización Mundial de la Salud (OMS), citado por Vásquez et al (2018), la especifica como un “Un alto nivel de excelencia profesional usando con eficiencia los recursos con un mínimo riesgo para el paciente, así conseguir un alto grado de satisfacción y producir un impacto final positivo en el sector salud”. Permitiendo con ello una atención sanitaria de calidad y sin riesgos o insatisfacciones.

Y de acuerdo con la forma en cómo se evalúa la calidad en salud, Noriero, Ávalos & Priego (2020), refieren en su estudio que esta evaluación es indispensable para poder planificar, organizar, diseñar, operar y administrar las organizaciones sanitarias. Por lo tanto, para hacer una evaluación de la calidad en salud no solo se debe enfocar en estadísticas sobre mortalidad, cantidad de pacientes, vacunas, trasplantes, morbilidad, etc. Ya que la percepción que ha tenido el paciente acerca de la calidad de la atención durante todo el proceso no se encuentra dentro de estos parámetros.

Con respecto a la calidad en odontología, Nuñez (2012), citado por Cacho (2020); la definió como un proceso y una estrategia para mejorar la estructura de los servicios odontológicos y con ello permitirnos modificar la atención del

paciente. Asimismo, WR & Rudd (2001) con los que se concuerda, indicaron que la calidad de la atención odontológica se rige a través de la ética médica y la ética general por parte del odontólogo. Además, que para ofrecer una atención de calidad es indispensable que todo el equipo que conforma el servicio de odontología tenga conocimientos del área, integridad y habilidades bien definidas. Por tal motivo, Curiel et al, citado por Rodríguez, Corral y Zerpa (2019), refirió que tener conocimientos acerca de bioseguridad promueve una calidad de atención adecuada. Ya que con ello se disminuye o evita los riesgos de contaminación o infección con alguna enfermedad, y el paciente se siente seguro y en confianza con la atención, aumentando con ello la percepción de la calidad de esta.

De acuerdo con el Sistema Integral de Salud (SIS), Sicalidad (2013), citado por Cacho (2020), determinó que la atención odontológica estaba compuesta por 3 elementos: Seguridad, se pone como prioridad al paciente minimizando riesgos y evitando la exposición de este a algún tipo de contaminación, lo cual se previene aplicando correctamente los métodos de bioseguridad; historia clínica, la cual se debe llenar antes de cada procedimiento odontológico; y controlar enfermedades bucales, para prevenir y promocionar la salud bucal.

De manera que, con lo expresado anteriormente, queda claro que es importante evaluar la calidad de la atención de los servicios de salud y con ello verificar que se estén cumpliendo todo lo antes mencionado.

Refiriéndonos específicamente al área odontológica, actualmente se usan variados cuestionarios cuantitativos para medir la satisfacción; por ejemplo, el Dsq, Dvss, Dss y el Servqual que contiene 22 ítems, y es el que ha servido como referencia para elaborar el cuestionario utilizado en esta investigación. Ning Luo, J. Y., Pei Liu, P., & Mei Wong, M. C. (2018).

El modelo Servqual, inicialmente fue desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), citado por Requejo (2018) - Torres y Luna (2017) – Calvo Pérez y Landa (2019); los cuales lo definieron como un “Instrumento resumido con múltiples escalas, con alto nivel de validez y fiabilidad, que las instituciones logran manejar para apreciar mejor las expectativas y percepciones que tienen

los clientes respecto a un servicio”. Se realizó para valorar la calidad de la atención en los servicios. En él se desarrollaban preguntas como: “¿De qué manera evalúa el cliente la calidad del servicio? ¿Realiza de forma directa la evaluación global o primero evalúa las etapas del servicio? Y si emplea este último método ¿Cuáles son los pasos para valorar la calidad del servicio?”. Inicialmente se enfocaba a 10 dimensiones: Profesionalidad, fiabilidad, accesibilidad, seguridad, comunicación, capacidad, credibilidad, elementos tangibles, cortes, comprensión y conocimiento del cliente. Años después, estos autores observaron una gran relación entre algunas dimensiones, y por tal motivo algunas se integraron a otras. Teniendo finalmente 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

De acuerdo con Alen (2006), citado por Torres y Luna (2017); para la instrumentación, este método está conformado por 22 preguntas, 5 dimensiones y para su calificación se emplea la escala de Likert, en donde 7 es la puntuación más alta y 1 la más baja. Y según Calvo Pérez y Landa (2019), la puntuación Servqual se calcula de la diferencia entre la puntuación de percepción y expectativas.

De acuerdo con las 5 dimensiones antes mencionadas y las aplicadas en este estudio, según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) citado por Torres y Vásquez (2015) - Daza (2019), definen a la dimensión de elementos tangibles como la “aparición de las instalaciones físicas, personal y materiales de comunicación, equipos”; sumado a ello, los usuarios se encargarán de calificar todo lo abarca esta dimensión y de acuerdo a ello sabremos si se encuentra en buen estado, desinfectado, limpio y en un sitio adecuado. De acuerdo con la dimensión de fiabilidad, la definen como un arte para brindar un servicio de forma confiable y cuidadosa. Esta dimensión se enfoca en evaluar el interés del personal para dar solución a un problema, del compromiso con el paciente en el horario, atención y orientación. Por otra parte, la dimensión de capacidad de respuesta o también llamada sensibilidad se define como la capacidad y voluntad para apoyar a los usuarios y ofrecer una atención veloz. Esta dimensión se enfoca en evaluar si se brinda una atención efectiva, oportuna y rápida. Por otro lado, la dimensión de seguridad es la capacidad que tienen los miembros del equipo de trabajo para brindar garantía y confianza a los

usuarios. Y, por último, está la dimensión de empatía, la cual se define como “la muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus usuarios.” Asimismo, se señala como un servicio u asesoría que se brinda de forma individual a cada usuario. Esta dimensión evalúa la voluntad e interés que tiene el servicio para brindar una atención personalizada, con amabilidad, respeto y tolerancia hacia los pacientes.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

Tipo de investigación: La presente investigación es de tipo aplicada, ya que busca utilizar los conocimientos adquiridos, ya sea para mantener o mejorar la calidad del servicio de la clínica odontológica privada en Trujillo. Este tipo de investigación busca la aplicación inmediata y directa; busca aplicar lo encontrado sobre una realidad actual en vez de desarrollar teorías. (Oseda et ál, 2019).

Diseño de investigación:

Según el tipo de enfoque es cuantitativo, ya que se el proceso fue deductivo, secuencial, analizó la realidad objetiva, se midió fenómenos y utilizó estadística.

Según el diseño de investigación es no experimental; no se manipularon las variables y no se tuvo control, ni se pudo influir sobre ellas.

Según su dirección en el tiempo es transversal, se estudió la variable por única vez de un tiempo.

De acuerdo con su propósito es tipo descriptivo, debido a que especificó las características de la población a estudiar.

3.2 Variables y operacionalización:

Esta investigación cuenta únicamente con una variable, que es calidad de atención

Variable independiente: Calidad de atención (Anexo 1)

Definición conceptual: La calidad de atención se enfoca en brindar un servicio o producto de acuerdo con los requerimientos y expectativas del usuario. (Molina 2004) Asimismo, se define como la capacidad que poseen

los servicios de salud brindar soluciones según las necesidades y demandas del usuario. (Mamani 2017)

Definición operacional: Esta única variable considera las siguientes 5 dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Indicadores: Según las 5 dimensiones; Elementos tangibles con sus indicadores: Apariencia física de las instalaciones, del trabajador, máquinas, equipamiento, instrumental, metodología, proceso, indicaciones y materiales de aviso. Fiabilidad con sus indicadores: Interés en la solución de problemas, orientación clara y adecuada, horario programado de atención, continuidad y orden en la atención. Capacidad de respuesta con sus indicadores: Atención oportuna, servicio eficiente, rápida y efectiva, y además de la sencillez en los trámites Seguridad y sus indicadores: Confianza y credibilidad por la atención brindada. Empatía con sus indicadores: Atención de forma individual y atenta que brinda todo el equipo de trabajo a sus usuarios; comprensión de las necesidades de este, claridad en la explicación del tratamiento. Trato amable con respeto y paciencia. Estos serán evaluados con una escala de medición ordinal, con los siguientes niveles: Malo (22-660), regular (67-111) y bueno (112- 154).

Escala de medición: Ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo:

La Población: Fue conformado por 298 usuarios atendidos en una clínica odontológica privada en Trujillo – 2021.

Los criterios de inclusión fueron; pacientes mayores de 18 años que acuden a la atención en la clínica odontológica, que hayan firmado el

consentimiento informado para participar en la investigación y que no tengan ninguna discapacidad motriz o psicológica.

Y para los **criterios de exclusión**; pacientes que no se atendieron en dicha clínica, pacientes menores edad, que no desearon participar en la investigación, que no supieran leer o escribir, o que resolvieron el cuestionario incompletamente.

Muestra: Estuvo conformada por 168 usuarios de la clínica odontológica privada en Trujillo – 2021 que cumplieron con los criterios de inclusión.

$$n_0 = \frac{Z^2 N.P.Q}{Z^2 P.Q. + (N-1)E^2} = 168$$

Muestreo: Se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple. Cabe recalcar que no todos los usuarios que conformaron la muestra cumplieron con las pautas indicadas en los criterios exclusión, quedando finalmente 90 usuarios evaluados.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

La técnica utilizada en esta investigación fue la encuesta; y como instrumento de recolección de datos se empleó el cuestionario, el cual midió la calidad de atención. (ANEXO 2)

La confiabilidad y validación del instrumento fue realizada a través de un juicio de expertos, los cuales fueron: Mg. José Llanos Medina, Mg. Montenegro Camacho y la Mg. Sara Herrem Oblitas, para la investigación de la autora Cacho (2020) en su tesis Calidad de atención y satisfacción, según la percepción de los pacientes atendidos en una clínica dental con la cual alcanzó el grado académico de maestra en gestión de los servicios de la salud en la Universidad Cesar Vallejo. Por tal motivo, ya no es necesario realizar nuevamente el proceso metodológico.

3.5 Procedimientos:

Como primer paso, se solicitó la autorización del gerente de la clínica privada ubicada en la ciudad de Trujillo, y de los odontólogos que laboran en ella.

Como segundo paso, se realizó la encuesta de manera presencial a 90 usuarios de dicha clínica, los cuales aceptaron participar de forma libre y desinteresada en este estudio. Para ello se les pidió firmar el consentimiento informado, el cual indica toda la información del estudio y el protocolo a seguir (Anexo 3). Esta encuesta se realizó después de la atención con el odontólogo.

3.6 Método de análisis de datos:

El Microsoft Excel es una hoja de cálculo que ofrece variadas herramientas para analizar datos, estas permiten generar análisis estadísticos de manera sencilla. Además, puede generar medidas estadísticas descriptivas como elaboración de tablas, diagramas, gráficos, generar informes estadísticos, dispersión de datos, etc. (Universidad de Valencia 2014)

Es por ello, que el método de análisis que se utilizó para procesar la información fue mediante el Microsoft Excel, en el cual inicialmente se elaboraron tablas con los resultados adquiridos de la encuesta aplicada. Esta información fue utilizada para las pruebas estadísticas, la cual se realizó en el mismo programa.

3.7 Aspectos éticos:

Esta investigación fue realizada en seres humanos, por ende, se deben respetar tres principios básicos: respeto a las personas, búsqueda del bien y justicia. Para ello se tuvieron en cuenta los siguientes criterios éticos:

Consentimiento informado (Anexo 2), el cual se le entregó a cada uno de los usuarios, y según Carreño (2016) es un documento legal creado para considerar la dignidad, bienestar y los derechos de los usuarios. Además de la confidencialidad, al no divulgar la identidad ni información relevante del usuario, que pueda permitir la identificación de este. (Febres & Mercado 2020)

Sumado a ello, se respetó y se garantizó la ejecución del Art. 6, el cual habla acerca de la honestidad y transparencia durante la investigación. De la misma manera se cumplió el Art. 7, 8 y 9 que hablan del rigor científico, competencia profesional, competencia científica y responsabilidad. Con ello se garantizó que la metodología señalada y criterios científicos fueron llevados de manera minuciosa y rigurosa; fue revisada antes de la publicación además cumplió con los requisitos legales y éticos respetando las condiciones determinadas. Para el proceso de investigación fue tomado en cuenta el Art.10 solicitando un previo consentimiento informado a los participantes que accedieron de forma voluntaria a ser partícipes de esta investigación. Se les dio información completa, clara y adecuada, garantizando que los resultados conseguidos e investigados fueron para fines de estudios sin pretenden causar algún daño o riesgo después de su participación. (Ucv 2017)

IV. RESULTADOS

Luego de haber aplicado el instrumento de investigación en los 90 usuarios, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 1

Nivel de calidad de atención en una clínica odontológica privada en Trujillo en el año 2021.

Calidad de atención		
Malo	0	0.0%
Regular	4	4.4%
Bueno	86	95.6%
TOTAL	90	100.0%

Nota: Elaboración propia

Los resultados que se encontraron en la tabla 1 nos indican que, de los 90 usuarios de la muestra, el 95.6% de los usuarios califican como buena la calidad de atención según su percepción; y el 4.4% como bueno.

Tabla 2

Frecuencia de la calidad de atención en una clínica odontológica privada en Trujillo en el año 2021 con relación a la dimensión elementos tangibles.

Elementos tangibles	Calidad de atención			TOTAL	
	Malo	Regular	Bueno		
Malo	0	0	0	0	0.0%
Regular	0	4	3	7	7.8%
Bueno	0	0	83	83	92.2%
TOTAL	0	4	86	90	100.0%

Nota: Elaboración propia

Según los resultados encontrados en la tabla 6, la dimensión de elementos tangibles de la Calidad de atención, hay un 92.2% de usuarios que perciben la atención como buena y el 7.8% como regular.

Tabla 3

Frecuencia del nivel de calidad de atención con relación a la dimensión fiabilidad en una clínica odontológica privada en Trujillo.

Calidad de atención						
Fiabilidad	Malo	Regular	Bueno		TOTAL	
Malo	0	0	0	0	0	0.0%
Regular	0	3	5	8	8	8.9%
Bueno	0	1	81	82	82	91.1%
TOTAL	0	4	86	90	90	100.0%

Nota: Elaboración propia

Según los resultados encontrados en la tabla 2, en la dimensión de Fiabilidad de la Calidad de atención, hay un 91.1% de usuarios que perciben la atención como buena y un 8.9 % como regular.

Tabla 4

Frecuencia del nivel de calidad de atención con relación a la dimensión capacidad de respuesta en una clínica odontológica privada en Trujillo.

Capacidad de respuesta	Calidad de atención				TOTAL
	Malo	Regular	Bueno		
Malo	0	0	0	0	0.0%
Regular	0	4	5	9	10.0%
Bueno	0	0	81	81	90.0%
TOTAL	0	4	86	90	100.0%

Nota: Elaboración propia

Según los resultados encontrados en la dimensión de capacidad de respuesta de la Calidad de atención, hay un 90% de usuarios que perciben la atención como buena y el 10 % como regular

Tabla 5

Frecuencia del nivel de calidad de atención con relación a la dimensión seguridad en una clínica odontológica privada en Trujillo.

Calidad de atención						
Seguridad	Malo	Regular	Bueno	TOTAL		
Malo	0	0	0	0	0.0%	
Regular	0	4	3	7	7.8%	
Bueno	0	0	83	83	92.2%	
TOTAL	0	4	86	90	100.0%	

Nota: Elaboración propia

Según los resultados encontrados en la tabla 4, en la dimensión de seguridad de la Calidad de atención, hay un 92.2% de usuarios que perciben la atención como buena y el 7.8 % como regular.

Tabla 6

Frecuencia del nivel de calidad de atención con relación a la dimensión empatía en una clínica odontológica privada en Trujillo.

Calidad de atención						
Empatía	Malo	Regular	Bueno		TOTAL	
Malo	0	0	0	0	0	0.0%
Regular	0	4	2	6	6	6.7%
Bueno	0	0	84	84	84	93.3%
TOTAL	0	4	86	90	90	100.0%

Nota: Elaboración propia

Según los resultados encontrados en la tabla 5, en la dimensión de empatía de la Calidad de atención, hay un 93.3% de usuarios que perciben la atención como buena y el 6.7% como regular.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo con la presente investigación denominada Calidad de la atención según la percepción del usuario en una clínica odontológica privada de Trujillo – 2021, se encontró después de analizar los resultados que el 95.6% de los usuarios califican como buena la calidad de atención, y el 4.4% como regular.

Dichos resultados, de la presente investigación, concuerdan con la de Gelponi & Gonzales (2016) en Chile, en donde se obtuvo que un 94 % de los usuarios califican como buena a la calidad de atención. A pesar de que ambas investigaciones se realizaron en ambientes y países distintos, se logró ver que en ambos los resultados son satisfactorios. Esto corrobora la teoría de la Organización Mundial de la Salud (OMS), en donde indica a la calidad como: “Un alto nivel de excelencia profesional usando con eficiencia los recursos con un mínimo riesgo para el paciente, así conseguir un alto grado de satisfacción y producir un impacto final positivo en el sector salud”. Con ello se afirma que no es necesario estar en un país determinado para poder brindar una buena calidad de atención. Además, cumple con la teoría de Gilmore (1996), en donde indica que la calidad consiste en lograr satisfacer o superar las expectativas de los pacientes, lo cual se logró al obtener un 94 % y 95.6 % con respecto a la calidad de atención. Y que está determinada por muchos componentes, como accesibilidad, adecuación, continuidad, eficacia, efectividad, eficiencia, perspectivas del paciente, inocuidad y oportunidad de la asistencia, lo cual fue evaluado en todas las dimensiones que conforman la evaluación de la calidad de atención.

De igual forma, Silverio (2021) halló que el 71 % de la muestra consideraban que el puesto de salud tenía un alto nivel de calidad de atención. Del mismo modo, Renteira & Valiente (2020), en donde se obtuvo un 74 % de alta satisfacción acerca de la calidad de la atención; ambos estudios obtuvieron un alto porcentaje, sin embargo, fue menor al de este estudio. A pesar de que ambas investigaciones se realizaron en entornos diferentes, uno en un centro especializado y el otro en un puesto de salud, han dado resultados muy satisfactorios acerca del tipo de calidad de atención que brindan. Con ello, se corrobora la teoría de WR & Rudd, (2001), en donde indicaban que para

ofrecer una atención de calidad es indispensable que todo el equipo que conforma el servicio de odontología tenga conocimientos del área, integridad y habilidades bien definidas.

Por otra parte, hay investigaciones que difieren totalmente con los resultados obtenidos; Cacho (2020), en donde solo el 66 % de los usuarios considera buena a la calidad de atención. Al igual que el de, Mitma (2019), que obtuvo un 58.3%; Pardave & Vasquez (2020) un 60 %; Bazan (2019) un 25 %; Llallico (2018) un 46 % calificando con “muy de acuerdo” a la calidad de atención y Paz(2018), en Nicaragua, un 51.6 %. De igual forma, en la investigación de Arias & Ynsil (2018) se calificó como regular la calidad de atención, en un porcentaje del 96 % de los usuarios. Es clara la gran variante en el porcentaje de estas investigaciones, y no se puede justificar dichos resultados debido al entorno en el que se desarrollaron (clínicas, universidades, centros de salud, etc), ya que algunos de ellos fueron desarrollados en clínicas odontológicas privadas al igual que la estudiada en la presente investigación. Es por ello, que podemos deducir que el factor perjudicial se encuentra dentro de la organización, y no se está tomando en cuenta a los criterios y /o áreas de evaluación que indicó Donabedian: Estructura (instalaciones y el equipo de trabajo); proceso y resultados de las atenciones. (Donabedian 1984). Además, corrobora la teoría Nuñez (2012), citado por Cacho (2020); la cual indica a la calidad de atención en odontología como un proceso y una estrategia para mejorar la estructura de los servicios odontológicos y con ello permitirnos modificar la atención del paciente. Nos recalca que, a pesar de que los resultados no fueron los mejores, sirven como estrategia futura para fortalecer cada dimensión que abarca la calidad de atención y mejorarla gradualmente.

Según los resultados encontrados en la dimensión de elementos tangibles de la Calidad de atención, hay un 92.2% de usuarios que perciben la atención como buena y el 7.8% como regular. De igual forma Cacho (2020), en donde se obtuvo el 72 % respecto a la calidad de atención, sin embargo, el porcentaje obtenido en la presente investigación fue mayor. A diferencia de, Silverio (2021), que en su investigación se halló tan solo 57 % de aceptación en esta dimensión; Llallico (2018) un 50 %; Pardave & Vasquez (2020) un 42.4 %; Coronel (2019) con 27.7 % y Mitma (2019) con 35 %, los cuales fueron de un

menor porcentaje, con diferencias muy evidentes. Cuando hablamos de elementos tangibles nos referimos según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), citado por Torres y Vásquez (2015) y Daza (2019), a la apariencia de las instalaciones físicas, personal y materiales de comunicación o equipos. Por ende, según esta definición, Cacho (2020) y la presente investigación cumplen con brindar correctamente lo establecido, es por eso por lo que el porcentaje de calidad de atención es alto y/o bueno. A comparación de las demás investigaciones presentadas, las cuales difieren totalmente.

Según los resultados encontrados en la dimensión de Fiabilidad de la Calidad de atención, hay un 91.2% de usuarios que perciben la atención como buena y el 8.9% como regular. Los resultados concuerdan con los de Coronel (2019), en donde se obtuvo 91.5 % en esta dimensión, sin embargo, supera en porcentaje a la presente investigación. En contraste con Silverio (2021), que en sus resultados halló que hay una 78% de buena calidad en la dimensión de fiabilidad. De igual forma Cacho (2020), que obtuvo tan solo un 66 %; Pardave & Vasquez (2020) un 50.4 %; Mitma (2019) un 47 % y Llallico (2018) un 33 %. Se evidencia en los últimos estudios la gran diferencia de porcentaje comparado a los resultados de esta investigación. Cuando hablamos de fiabilidad nos referimos según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), citado por Torres y Vásquez (2015) y Daza (2019), a evaluar el interés del personal para dar solución a un problema, del compromiso con el paciente en el horario, atención y orientación. De acuerdo a ello podemos deducir que Coronel (2019) y la presente investigación están cumpliendo correctamente en cumplir todos los ámbitos plasmados en dicha definición, es por ello el alto porcentaje obtenido en ambas investigaciones. A comparación de las restantes, las cuales presentan un porcentaje bajo de calidad en esta dimensión. Esto se puede deber a una mala organización dentro del equipo de trabajo y/o a la falta de interés por el bienestar del paciente.

Según los resultados encontrados en la dimensión de capacidad de respuesta de la Calidad de atención, hay un 90% de usuarios que perciben la atención como buena y el 10 % como regular. Los estudios con resultados más cercanos fueron los de Cacho (2020), en donde se obtuvo un 70 % en esta dimensión y el de Silverio (2021), el cual obtuvo un 68 %. Sin embargo, es

notorio que el porcentaje obtenido por esta investigación (90 %), es mayor a las anteriormente mencionados. Por otra parte, los resultados de algunos estudios difieren totalmente con los obtenidos por esta investigación. Por ejemplo, Mitma (2019), obtuvo un 57 % en esta dimensión; Pardave & Vasquez (2020) un 52.8 %; Coronel (2019) únicamente 18.5 % y Llallico (2018) un 27 %. Cuando hablamos de capacidad de respuesta nos referimos según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), citado por Torres y Vásquez (2015) y Daza (2019), a evaluar si se brinda una atención efectiva, oportuna y rápida. Por ende, los resultados obtenidos nos indican que la presente investigación cumple con un alto porcentaje en brindar dicha calidad de atención, a su vez, hay estudios como los de Cacho (2020) y Silverio (2021), en los cuales los resultados son positivos pero muy inferiores al obtenido en esta investigación. De igual forma, hay estudios que difieren totalmente con los porcentajes obtenidos, y está claro que la falla principal se encuentra dentro del equipo de trabajo.

Según los resultados encontrados en la dimensión de seguridad de la Calidad de atención, hay un 92.2 % de usuarios que perciben la atención como buena y el 7.8 % como regular. Esto concuerda con los resultados de Coronel (2019), en donde se obtuvo 93.9 % en esta dimensión, la cual es superior al porcentaje obtenido por la presente investigación. Asimismo, Silverio (2021) en sus resultados halló que hay una 78% de buena calidad en la dimensión de seguridad, sin embargo, estos fueron de menor porcentaje. Estos resultados corroboran la teoría de Curiel et al, citado por Rodriguez, Corral y Zerpa (2019), en donde refiere que tener conocimientos acerca de bioseguridad promueve una calidad de atención adecuada, haciendo que el paciente se sienta seguro y en confianza. Actualmente la bioseguridad es muy apreciada por los usuarios, debido a que nos encontramos aún en una pandemia mundial, y la mejor manera de prevenir contagios es mediante la desinfección y protección. Es por ello por lo que la teoría de Curiel es importante y se corrobora con los resultados obtenidos en esta investigación.

Por otra parte, Cacho (2020), tan solo obtuvo un 64 % en esta dimensión; Pardave & Vasquez (2020) un 60 %; Mitma (2019) un 58 % y Llallico (2018) 36 %. Cuando hablamos de seguridad nos referimos según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), citado por Torres y Vásquez (2015) y Daza (2019), a la

capacidad que tienen los miembros del equipo de trabajo para brindar garantía y confianza a los usuarios. Por lo tanto, los resultados de Coronel (2019), de Silverio (2021) y la presente investigación cuentan con un porcentaje elevado de calidad, y por ende se deduce que el servicio brindado genera confianza y garantía. A comparación de Cacho (2020), Mitma (2019) y Llallico (2018), los cuales tienen porcentajes deficientes y evidencian una falla en el equipo de trabajo al brindar la atención al usuario.

Según los resultados encontrados en la dimensión de empatía de la Calidad de atención, hay un 93.3% de usuarios que perciben la atención como buena y el 6.7% como regular. Similar a los resultados de Coronel (2019), la cual superó en porcentaje a este estudio obteniendo un 93.9 % en esta dimensión. Por otra parte, Silverio (2021) obtuvo un 77 % y Cacho (2020) un 70 %. Los resultados obtenidos fueron satisfactorios, sin embargo, son menores comparados a los resultados obtenidos por esta investigación. En contraste a ello, Pardave & Vasquez (2020) que obtuvo 56.8 %; Mitma (2019) tan solo 53 % y Llallico (2018) un 46%. Cuando hablamos de empatía nos referimos según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) citado por Torres y Vásquez (2015) y Daza (2019), a evaluar la voluntad e interés que tiene el servicio para brindar una atención personalizada, con amabilidad, respeto y tolerancia hacia los pacientes. De acuerdo a esta definición, Coronel (2019) y la presente investigación, cumplen a pleno con lo descrito, ya que el porcentaje de buena calidad es alto. A comparación de las demás investigaciones, que obtuvieron porcentajes menores, es evidente que hay una falla dentro de los trabajadores del servicio, especialmente en el trato que se les da a los pacientes.

VI. CONCLUSIONES

1. De manera general, se determinó que la calidad de atención de la clínica odontológica estudiada es buena. (95.6 %).
2. De los cuales, el 92.2% de usuarios que perciben la calidad de la atención como buena en relación con la dimensión de elementos tangibles.
3. El 91.1% de usuarios perciben la calidad de la atención como buena en relación con la dimensión de fiabilidad.
4. El 90% de usuarios perciben la calidad de la atención como buena y el 10% como regular, en relación con la dimensión de capacidad de respuesta.
5. El 92.2% de usuarios perciben la calidad de la atención como buena, en relación con la dimensión de seguridad.
6. El 93.3% de usuarios que perciben la calidad de la atención como buena en relación con la dimensión de empatía.

VII. RECOMENDACIONES

A la directora de la clínica odontológica privada:

Como recomendación general se plantea proseguir con los parámetros y disposiciones de la atención en la clínica. Ya que los resultados han sido favorables en todas las dimensiones estudiadas.

Sin embargo, se podría mejorar la dimensión de capacidad de respuesta ya que fue la más baja con un 88.9 %. Se recomienda contratar más odontólogos y más asistentes dentales para que los procedimientos clínicos y administrativos sean rápidos, efectivos y de calidad

Se sugiere seguir realizando otros estudios de investigación en dicha clínica, que busquen la relación de la calidad de atención que se brinda con la satisfacción que presenta el usuario.

Al equipo de trabajo de la clínica odontológica privada:

Se recomienda estar pendiente de la atención hacia el paciente, para evitar disminuir la calidad de la atención lograda hasta ahora.

De la misma forma, el personal de salud y administrativo debe seguir trabajando en conjunto para seguir mejorando la calidad de atención.

REFERENCIAS

Aranda B., G. (2017, 18 mayo). Repositorio Universidad de Guayaquil: Calidad de atención odontológica que brindan las empresas prestadoras externas del IESS. Repositorio Universidad de Guayaquil. Recuperado 2 de diciembre de 2021, de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/17495>

Arias A., L., & Ynsil W., J. (2018, 2 octubre). Calidad de atención en clínicas del Instituto de Especialidades Odontológicas Mundo Dental - Lima 2015. Repositorio Ucv. Recuperado 1 de diciembre de 2021, de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21120>

Bankole, O., & Taiwo, J. (2013). Quality of care at a pediatric dental clinic in Ibadan, Nigeria. Nigerian Journal of Clinical Practice, 16(1), 5. <https://doi.org/10.4103/1119-3077.106706>

Bazan A., S. Y. (2019, 5 noviembre). Calidad de atención al usuario externo Clínica dental de la Universidad Tecnológica de Los Andes 2018. Repositorio de La USMP. Recuperado 20 de noviembre de 2021, de <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/5491>

Cacho S., C. I. (2021, 16 enero). Calidad de atención y satisfacción, según la percepción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental ART´C. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado 22 de septiembre de 2021, de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51657>

Calvo - Pérez, C. J., & Landa., A. M. (2019, 17 octubre). Medición de la satisfacción del cliente en el restaurante TAO. PIRHUA. Recuperado 7 de diciembre de 2021, de <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/4179>

Carreño-Dueñas, J. A. (2016). Consentimiento informado en investigación clínica: un proceso dinámico. *persona y Bioética*, 20(2), 232–243. <https://doi.org/10.5294/pebi.2016.20.2.8>

Chan., M. (2012, mayo). Global state of health care quality. OMS. Recuperado 16 de diciembre de 2021, de <https://www.who.int/service-delivery-safety/quality-report/chapter3.pdf>

Coronel, B. L. (2019, 17 agosto). Expectativa y percepción de la calidad de la atención del paciente que acude a la clínica odontológica integrada del adulto de la facultad de odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal en el año 2018. UNFV. Recuperado 5 de diciembre de 2021, de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3472>

Daza, G. A. (2020, 9 marzo). Evaluación para la Satisfacción del Cliente Modelo Servqual aplicado en una Entidad Financiera. Repository UMNG. Recuperado 7 de diciembre de 2021, de <https://repositorio.unimilitar.edu.co/handle/10654/35046>

Deming WE. A qualidade e o consumidor. En *Qualidade: A revolução da Administração*. Rio de Janeiro. Editora Marques Saraiva S.A. 1990; pp.124- 135.

Donabedian A. La calidad de la atención médica. Definición y métodos de la evaluación. La Prensa Médica Mexicana. México, D. F. 1984.

Dopeykar, N., Bahadori, M., Mehdizadeh, P., Ravangard, R., Salesi, M., & Hosseini, S. (2018b). Assessing the quality of dental services using

SERVQUAL model. Dental Research Journal, 15(6), 430.
<https://doi.org/10.4103/1735-3327.245230>

Espejo, D. F. (2018, 27 marzo). Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Servicio de Estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, San Martín de Porres en el año 2017. RepositorioUPCH. Recuperado 5 de diciembre de 2021, de <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20500.12866/1502>

Espinoza-Portilla, Elizabeth, Gil-Quevedo, Walter, & Agurto-Távora, Elvia. (2020). Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. Revista Cubana de Salud Pública, 46(4), e2146. Epub 08 de febrero de 2021. Recuperado en 30 de noviembre de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086434662020000400012&lng=es&tlng=es.

Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana, 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>

Gelponi. C., S., & Gonzales. N., F. (2017, 26 julio). Determinación de la calidad de servicio en la clínica odontológica UNAB Viña del Mar, Chile. Repositorio Unab. Recuperado 7 de diciembre de 2021, de <http://repositorio.unab.cl/xmlui/handle/ria/3779>

Gilmore, C., & de Moraes, H. (2013, 20 noviembre). Manual de gerencia de la calidad. PAHO. Recuperado 5 de diciembre de 2021, de <https://iris.paho.org/handle/10665.2/3155>

Llallico, J. E. (2019, 19 marzo). Calidad de la atención odontológica basado en intangibles de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Cybertesis Unmsm. Recuperado 5 de diciembre de 2021, de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10151>

Lozano Cortijo, Luis. (1998). ¿Qué es calidad total? Revista Médica Herediana, 9(1), 28-34. Recuperado en 19 de diciembre de 2021, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X1998000100006&lng=es&tlng=es

Mamani, W. (2017, 7 julio). Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Establecimiento de Salud Salcedo, MINSA, Puno - 2017. Repositorio Universidad Nacional del Altiplano. Recuperado 4 de diciembre de 2021, de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/454>

Mendoza Morales, F. (2020). Percepción del paciente acerca de la calidad de atención odontológica. Revista Vive, 3(7), 35–43. <https://doi.org/10.33996/revistavive.v3i7.40>

Mitma, N. (2019, 21 octubre). “Nivel de calidad de atención en la clínica odontológica privada nueva sonrisa según las percepciones y expectativas del paciente, lima. 2018”. Universidad Norbert Wiener. Recuperado 5 de diciembre de 2021, de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3231#:~:text=Como%20resultado%2C%20se%20pudo%20apreciar,un%20valor%20de%20relaci%C3%B3n%20significativa.&text=En%20conclusi%C3%B3n%2C%20la%20gran%20mayor%C3%ADa,cl%C3%ADnica%20privada%20odontol%C3%B3gica%20nueva%20sonrisa.>

Molina Astua, Milena et al . La calidad en la atención médica. Med. leg. Costa Rica, Heredia , v. 21, n. 1, p. 109-117, Mar. 2004 . Available from <http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100007&lng=en&nrm=iso>. access on 18 Dec. 2021.

Moros, S., & Jimenez, O. M. (2017, 23 agosto). Deficiencias en la oportunidad de la atención a pacientes en los servicios de urgencias. Repositorio Institucional E-DocUR. Recuperado 28 de noviembre de 2021, de <https://repository.urosario.edu.co:443/handle/10336/13715>

Moya, T. J., & Guerra, J. V. (2015, 4 noviembre). Repositorio Digital: Calidad de atención según la percepción del paciente entre 25 y 45 años, en la clínica integral de octavos semestres de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador. Período Febrero Julio 2015. Dspace. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/4978?mode=simple>

Murillo, A. M., & Morales, C. L. (2018, 17 abril). Expectativa y percepción de calidad de atención odontológica en la comunidad del cantón Junín | Murillo Almache | Revista San Gregorio. Revista San Gregorio. Recuperado 5 de diciembre de 2021, de <https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/559>

Ning Luo, J. Y., Pei Liu, P., & Mei Wong, M. C. (2018). Patients' satisfaction with dental care: a qualitative study to develop a satisfaction instrument. BMC Oral Health, 18(1).<https://doi.org/10.1186/s12903-018-0477-7>

Noriero, S., ÁValos, M., & Priego, H. (2020, 6 marzo). La evaluación de la calidad en salud desde la óptica de los pacientes | Noriero Escalante | Revista de Información científica para la Dirección en Salud. INFODIR. Rev Infodir.

Recuperado 7 de diciembre de 2021, de <http://www.revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/769>

OMS. (2020, 20 julio). Servicios sanitarios de calidad. OMS. Recuperado 16 de diciembre de 2021, de <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-health-services>

OMS (2019). 71.a sesión del comité regional de la oms para las américas. recuperado 16 de diciembre de 2021, de https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&view=download&alias=51395-cd57-fr-s-informe-final&category_slug=cd57-es&itemid=270&lang=es

Oseda G., Cuba C., Uribe H., Durán C., Oseda G., Angoma A. (2019). Teoría y Práctica de la investigación científica (1era edición). Soluciones Gráficas.

Pardave., S., & Vasquez, T. (2020, 3 abril). Calidad de atención en el servicio de odontología en pacientes del Centro Universitario de Salud de una universidad privada de Lima durante el 2019. Repositorio UPC. Recuperado 16 de diciembre de 2021, de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/651635?localeattribute=es>

Paredes L.. (2020, 8 junio). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. colegio de enfermeros del Perú. recuperado 27 de noviembre de 2021, de <https://revista.cep.org.pe/index.php/recien/article/view/2/4>

Parodi-Lema, Daniela, & Medin-Giacomozzi, Alex. (2018). Expectativas y percepciones de calidad de servicio en pacientes de atención dental en un

municipio de Chile. *Revista Médica de Risaralda*, 24(2), 115-118. Retrieved November 30, 2021, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S012206672018000200115&lng=en&tlng=es

Pabon. C., M. L., & Palacio D., K. I. (2020). Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital Local de Sitionuevo Magdalena, periodo 2017–2019. Repositorio Cuc. Recuperado 7 de diciembre de 2021, de <https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/6423>

Paz Betanco, Manuel Amed. (2018). Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a las clínicas multidisciplinarias de la Facultad de Odontología, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN-León), marzo- agosto de 2016.. *Odontología Vital*, (28), 29-32. Retrieved December 02, 2021, from [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1659-07752018000100029&lng=en&tlng=.](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1659-07752018000100029&lng=en&tlng=)

Rai, N. K., Tyrrell, H., Carey, C., & Tiwari, T. (2019). Patient perceptions in quality of care: report from university veterans clinic. *BMC Oral Health*, 19(1). <https://doi.org/10.1186/s12903-019-0971-6>

Real academia española: *Diccionario de la lengua española*, 23.^a ed., [versión 23.5 en línea]. <<https://dle.rae.es/calidad>> [17 de diciembre de 2021].

Rentería-Valiente. (2020). Calidad de atención a pacientes de un centro especializado en formación odontológica, Chiclayo 2019. (Tesis para optar el título de cirujano dentista), Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/2375/TL_RenteriaOrtizJennifer_ValienteCapu%c3%b1ayZorelinda.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Requejo C., C. (2019, 19 marzo). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios de la agencia del Banco de la Nación - Paita. Repositorio Dspace. Recuperado 8 de diciembre de 2021, de <http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/1718>

Rodríguez, G., Corral Y., Zerpa M. (2019) Consistencia de la relación entre los componentes actitudinales hacia la bioseguridad en estudiantes de odontología. Revista Acta Odontológica Venezolana Volumen 57, No. 1, Año 2019. Recuperado de <https://www.actaodontologica.com/ediciones/2019/1/art3/>

Salazar C. (2018). Nivel de satisfacción del paciente en el servicio de odontología del centro de salud Tambo – La Mar Ayacucho 2017. [Tesis de maestría en gestión de los servicios de la salud, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Ucv. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20555/salazar_hc.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Suarez, G. J., Robles, R. E., Serrano, G. L., Serrano, H. G., Armijo, A. M., & Archundia, R. E. (2019, junio). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Scielo. Recuperado 27 de noviembre de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S08640300201900020013

Silverio. B., E. C. (2021, 21 septiembre). Calidad de atención en odontología del puesto de salud San Pedro de Carabayllo, 2020. Repositorio Ucv. Recuperado 7 de diciembre de 2021, de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69369>

Soto, A. (2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo

XXI con recursos del siglo XX. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 36(2), 304. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>

Torres Samuel, Maritza, & Vásquez Stanescu, Carmen Luisa (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. Compendium, 18(35),57-76.[fecha de Consulta 8 de Diciembre de 2021].
ISSN: 1317-6099. Disponible en:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>

Torres Fragoso, J., & Luna Espinoza, I. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. Contaduría y Administración, 62(4), 1270–1293.
<https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.01.009>

Universidad de Valencia(2014). Análisis estadístico con Microsoft Excel [Archivo pdf] www.uv.es/ceaces/pdf/aexcel.pdf

Universidad Cesar Vallejo (2017). Resolución de consejo universitario N°0126 – 2017/UCV [Archivo PDF].
<https://www.ucv.edu.pe/datafiles/C%C3%93DIGO%20DE%20%C3%89TICA.pdf>

Vázquez-Cruz, E., Sotomayor-Tapia, J., González-López, A., Montiel-Jarquín, A., Gutiérrez-Gabriel, I., Romero-Figueroa, M. S., Campos-Navarro, L. A., & Loría-Castellanos, J. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Revista de Salud Pública, 20(2), 254–257.
<https://doi.org/10.15446/rsap.v20n2.61652>

WR, R., & Rudd, D. (2001). A review of 243 errors possible during the fabrication of a removable partial denture : Parte I. J Prosthet De

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES
CALIDAD DE ATENCIÓN	La calidad de atención se enfoca en brindar un servicio o producto de acuerdo con los requerimientos y expectativas del usuario. (Molina 2004) Asimismo, se define como la capacidad que poseen los servicios de salud brindar soluciones según las necesidades y	Es una variable que considera las siguientes dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Elementos tangibles	Apariencia física de las instalaciones, del trabajador, maquinas, equipamiento, instrumental, metodología, proceso, indicaciones, materiales de aviso y otros productos (Items del 1 al 4)	Ordinal (Escala Likert) Extremadamente malo (1) Muy malo (2) Malo (3) Regular (4) Bueno (5) Muy bueno (6) Extremadamente bueno (7)	Bueno (112 – 154) Regular (67 -111) Malo (22- 66)
				Interés en la solución de		

	demandas del usuario. (Mamani 2017)		Fiabilidad	problemas, orientación clara y adecuada, horario programado de atención, continuidad y orden en la atención. (Items del 5 al 9)		
			Capacidad de respuesta	Atención oportuna, servicio eficiente. Atención rápida y efectiva, y sencillez en los trámites (Items del 10 al 13)		
			Seguridad	Confianza y credibilidad por la atención brindada. (Items del 14 al 17)		
				Atención de forma individual y atenta		

			Empatía	que brinda todo el equipo de trabajo a sus usuarios; comprensión de las necesidades de este, claridad en la explicación del tratamiento. Trato amable con respeto y paciencia. (Items del 18 al 22)		
--	--	--	---------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

ANEXO 2

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

En el presente formato de validación, se presentan las preguntas del cuestionario, compuesta por 22 preguntas de la presente investigación. Para contestar cada pregunta usted deberá escoger solo una respuesta, marcando con una “X”, que será la que usted considera la más adecuada, solicito veracidad y sinceridad en sus respuestas del cuestionario. Por favor puntúe de 1 a 7 las siguientes preguntas.

- | | |
|------------------------|-------------------------|
| 1. Extremadamente malo | 5. Bueno |
| 2. Muy malo | 6. Muy bueno |
| 3. Malo | 7. Extremadamente bueno |

Sexo :

1. Femenino ()

2. Masculino ()

4. Regular

Estado Civil:

1.Soltero (a)

2. Casado (a)
3. Conviviente

Edad:

1. La Clínica utiliza un lenguaje adecuado para realizar la atención	1 2 3 4 5 6 7
2. La Clínica cuenta con instalaciones físicas, como consultorios cómodos y agradables	1 2 3 4 5 6 7
3. La información sobre salud dental entregada por la clínica es clara.	1 2 3 4 5 6 7
4. La Clínica tiene herramientas, manuales o audiovisuales modernas de apoyo para explicarse sus tratamientos dentales	1 2 3 4 5 6 7
5. La Clínica cumple con terminar un tratamiento dental en la fecha estipulada	1 2 3 4 5 6 7
6. La Clínica le informa detalladamente de todo el tratamiento dental que se le realizará.	1 2 3 4 5 6 7
7. Clínica habitualmente realiza muy bien sus tratamientos dentales	1 2 3 4 5 6 7
8. Cuando a usted le falta algún documento para ser atendido, clínica muestra interés para solucionar su problema.	1 2 3 4 5 6 7
9. La Clínica le entrega una atención oportuna y eficiente.	1 2 3 4 5 6 7
10. La Clínica está hecho para entregarle un buen servicio.	1 2 3 4 5 6 7
11. La Clínica cumple oportunamente con sus demandas de atención	1 2 3 4 5 6 7
12. La Clínica le entrega información, diagnóstico y resuelve sus dudas del tratamiento dental en sus siguientes citas.	1 2 3 4 5 6 7
13. Las citas que le programan para su tratamiento dental según usted son suficientes.	1 2 3 4 5 6 7
14. La Clínica está siempre dispuesto ayudar.	1 2 3 4 5 6 7
15. La Clínica está siempre dispuesto a ayudar a todos sus pacientes	1 2 3 4 5 6 7
16. La Clínica le transmite a usted confianza	1 2 3 4 5 6 7
17. Usted se siente seguro en el momento de ser atendido en algún consultorio de clínica	1 2 3 4 5 6 7
18. La Clínica es amable con usted.	1 2 3 4 5 6 7
19. La Clínica muestra conocimientos y destrezas para entregarle una buena atención	1 2 3 4 5 6 7
20. La Clínica tiene la misma calidad de atención todo el tiempo	1 2 3 4 5 6 7
21. La Clínica tiene una estrecha relación con sus pacientes	1 2 3 4 5 6 7
22. Usted puede expresar su conformidad o disconformidad en relación a la atención recibida en clínica	1 2 3 4 5 6 7

ANEXO 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Investigadora: C.D Karina Azabache Chávez

Título del Estudio: "Satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención en una clínica odontológica privada de Trujillo – 2021".

Estimado usuario (a):

Usted ha sido seleccionado para participar en el presente estudio de la maestría de gestión de los servicios de la salud, el cual tiene como título "Satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención en una clínica odontológica privada de Trujillo – 2021".

El procedimiento consiste en responder 2 encuestas, las cuales solo tomarán unos minutos en realizar. Mediante la recopilación de esta información, la cual es confidencial, se crearán conocimientos basados en optimizar la calidad atención.

Yo,....., identificado(a) con el N° de DNI, acepto participar en el estudio titulado "Satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención en una clínica odontológica privada de Trujillo – 2021".

Declaro que fui informado(a) respecto a los siguientes aspectos:

- Mi participación es voluntaria y conozco que soy una persona indispensable para realización de este estudio.
- Estoy de acuerdo con la utilización de los datos obtenidos, los cuales son para fines de estudio, asegurándome la máxima confidencialidad.
- En cualquier momento podré desistir de participar en la investigación, no sufriendo ningún tipo de sanción o prejuicio como consecuencia de este acto.
- La investigadora estará disponible para cualquier aclaración.

Trujillo..... de..... Del 2021

Firma de la investigadora

Firma del usuario(a)

ANEXO 4

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	MARCO TEÓRICO	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cuál es el nivel de calidad de atención en una clínica odontológica privada en Trujillo?	Determinar el nivel de la calidad de atención en una clínica odontológica privada en Trujillo en el año 2021.	<p>ANTECEDENTES:</p> <p>Silverio (2021), determinó la calidad de atención odontológica en el puesto de salud en Carabayllo, conformado por 106 pacientes aplicándose un cuestionario tipo Servqual modificado que contaba con 21 items y evaluada en 5 dimensiones. Como resultados se obtuvo que el 71 % de los usuarios</p>	La presente investigación no presenta hipótesis ya que es descriptiva.	<p>ÚNICA VARIABLE</p> <p>CALIDAD</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementos tangibles - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía 	<p>Enfoque cuantitativo</p> <p>Según el diseño de investigación es de tipo no experimental.</p> <p>Según su propósito este presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo.</p> <p>Según su dirección</p>

		<p>consideraban que el puesto de salud tenía un alto nivel de calidad de atención. Y de acuerdo con las dimensiones estudiadas, se obtuvo un 78 % en fiabilidad, 78 % en seguridad, 77 % en empatía, 68 % capacidad de respuesta y 57 % en elementos tangibles. Con ello se llegó a la conclusión de que el servicio de odontología del puesto de salud tiene una buena calidad de atención.</p> <p>Renteira &Valiente (2020),que precisó el nivel de la calidad de atención en una clínica universitaria en Chiclayo. La muestra estuvo conformada por 260 pacientes.</p>		<p>Con una escala de medición ordinal, con niveles:</p> <p>Bueno (112 – 154)</p> <p>Regular (67 -111)</p> <p>Malo (22- 66)</p>	<p>en el tiempo el presente trabajo de investigación es transversal.</p>
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------

		<p>Se les aplicó un cuestionario modificado en la escala Servqual. Los resultados indicaron que la percepción de la calidad de atención en la clínica fue muy satisfecha en un 74 %, satisfecho en un 25 % y tan solo el 1 % como indistinto. De acuerdo con ello se afirma que la percepción de la calidad de atención de la clínica es muy buena.</p> <p>Cacho (2020), determinó la relación entre la calidad de atención y satisfacción en una clínica privada en Chiclayo. Se utilizaron 2 encuestas: Servqual y Sucem. Como resultados, se obtuvo que el 66</p>			
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

		<p>% de los usuarios se sienten satisfechos con respecto a la calidad de atención. Y con respecto a la calidad de atención mostro como predominante “eficiente” en fiabilidad; con ello, se pudo concluir que hay relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios.</p>			
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

BASE DE DATOS

MU EST RA	PRE GUN TA 1	PRE GUN TA 2	PRE GUN TA 3	PRE GUN TA 4	PRE GUN TA 5	PRE GUN TA 6	PRE GUN TA 7	PRE GUN TA 8	PRE GUN TA 9	PRE GUN TA 10	PRE GUN TA 11	PRE GUN TA 12	PRE GUN TA 13	PRE GUN TA 14	PRE GUN TA 15	PRE GUN TA 16	PRE GUN TA 17	PRE GUN TA 18	PRE GUN TA 19	PRE GUN TA 20	PRE GUN TA 21	PRE GUN TA 22
1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
3	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6
4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	5	6	6	5	5	5	6	5	5	5	5	6	5	5	5	6	5	6	6	6	6	5
6	5	6	6	5	5	5	6	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	6	6	5	6	5
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
8	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7
9	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6
10	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
11	7	7	7	6	7	7	7	7	6	6	6	7	7	6	6	7	7	7	7	6	7	6
12	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7
13	6	6	6	5	6	7	6	5	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6
14	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
15	5	4	4	5	5	4	6	5	5	6	5	6	5	6	5	5	6	5	6	5	5	5
16	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
17	7	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6

18	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	
19	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
20	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
21	7	6	7	7	7	6	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
22	6	6	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	7	7	6	7	6	7	6	6	
23	6	5	4	4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	4	6	6	5	
24	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
25	6	7	6	6	7	7	6	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	
26	6	6	6	6	7	6	7	7	6	7	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	5	
27	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
28	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
30	6	7	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	7	6	6	7	6	7	7	7	6	
31	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
32	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
33	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	
34	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
35	6	6	7	7	6	6	7	5	6	7	6	7	6	6	6	7	7	7	7	6	5	
36	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
37	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
38	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
39	6	5	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	
40	7	6	7	7	6	6	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
41	6	6	7	6	6	6	6	5	7	6	6	5	6	6	7	7	7	7	6	6	6	
42	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
43	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
44	5	5	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	7	6	6	7	6	7	5

45	6	6	6	7	6	5	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	
46	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7
47	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
48	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6
49	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6
50	6	6	6	5	6	6	6	5	6	7	7	6	6	6	6	7	6	6	7	6	5	6
51	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
52	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	6	7
53	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	6	5	5	5	5	4
56	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
57	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6
58	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
59	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7
60	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
61	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6
62	5	5	6	5	5	6	5	5	5	5	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6
63	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
64	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
65	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7
66	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
67	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
68	6	6	7	5	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7
69	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
70	7	7	6	7	6	6	7	6	7	6	5	6	6	6	7	7	7	6	6	7	6	6
71	5	5	6	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5
72	5	6	6	5	5	6	5	6	6	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	7	7	7

Gráfico 1.

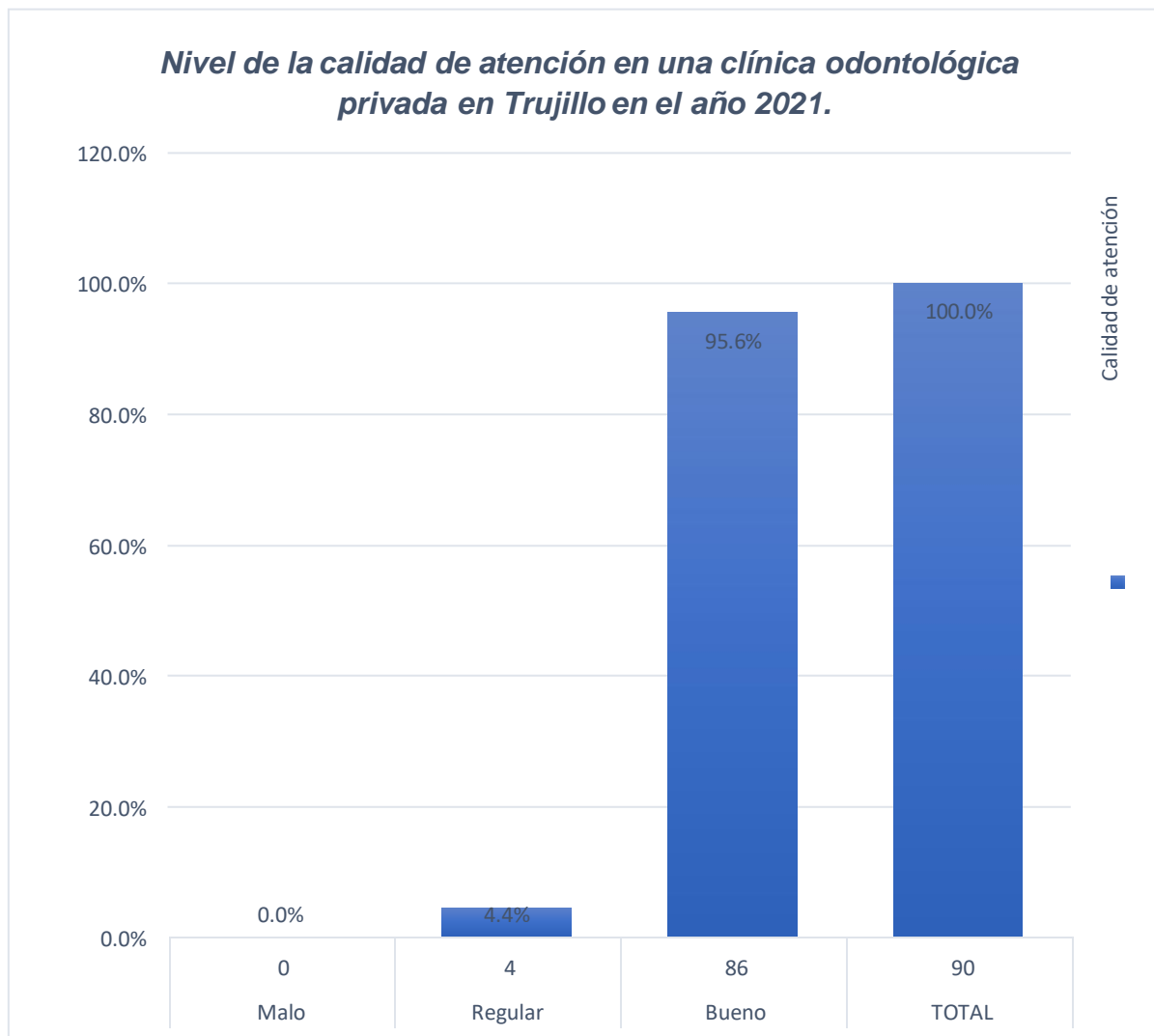


Gráfico 2.

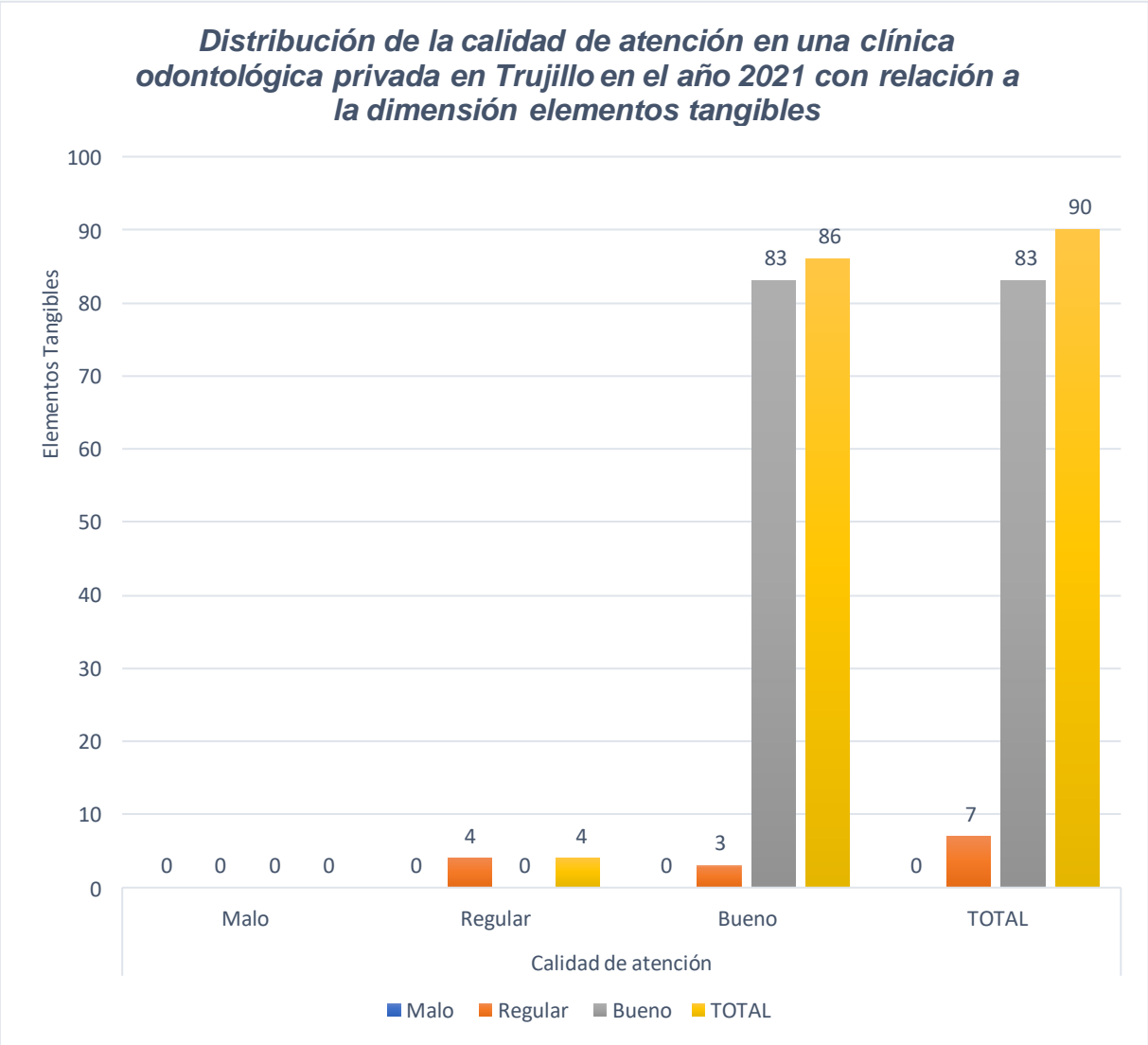


Gráfico 3.

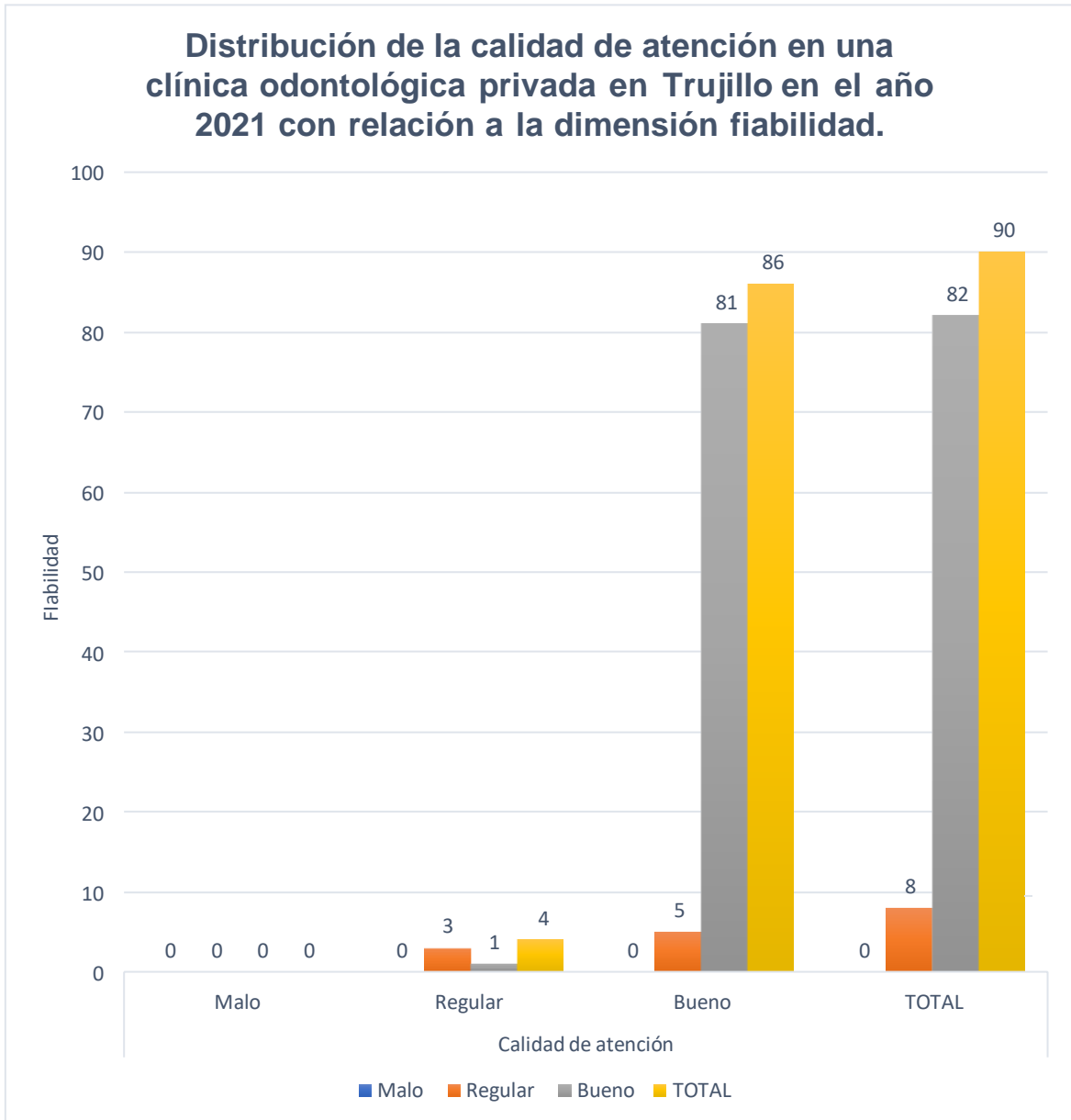


Gráfico 4.

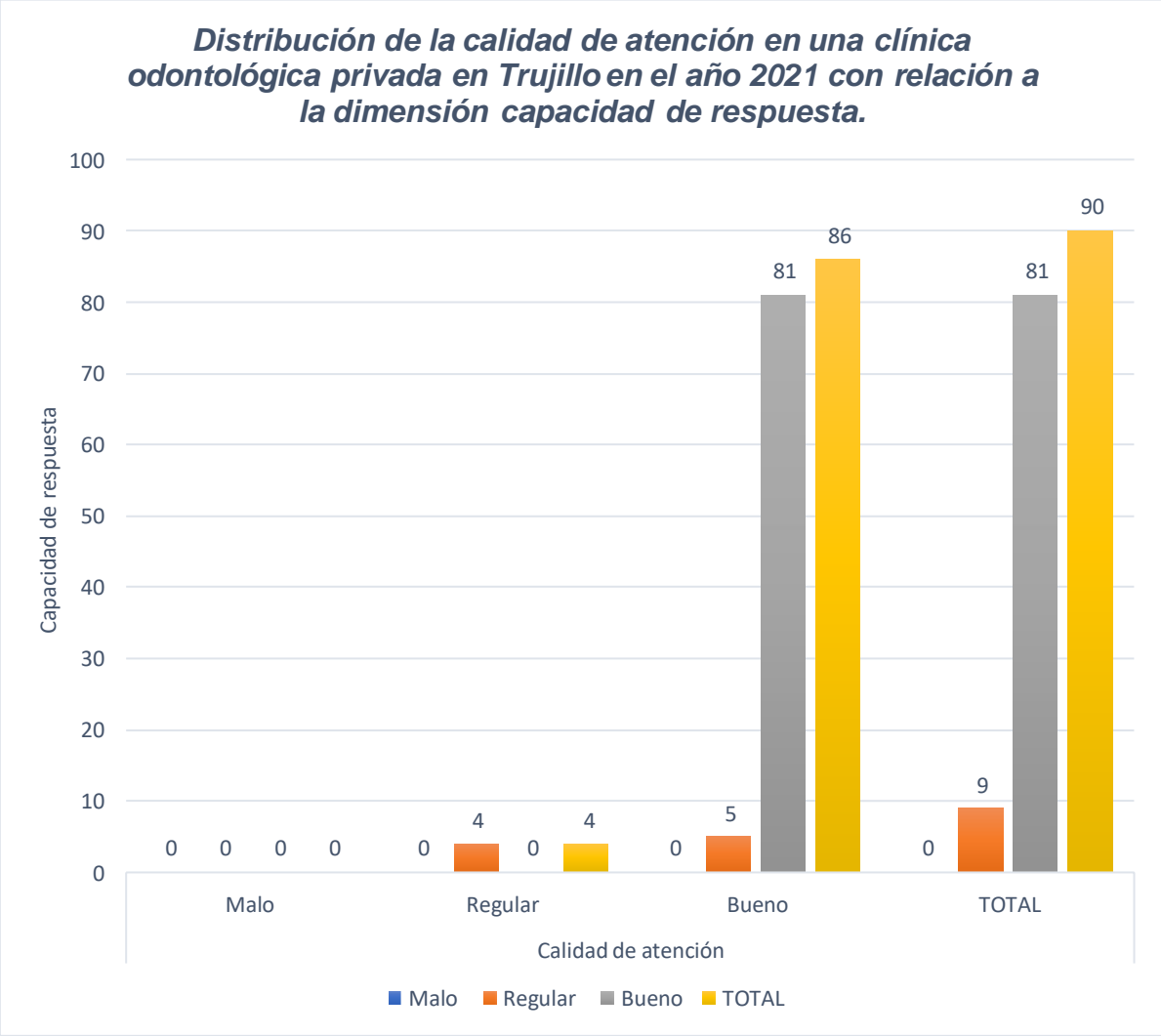


Gráfico 5.

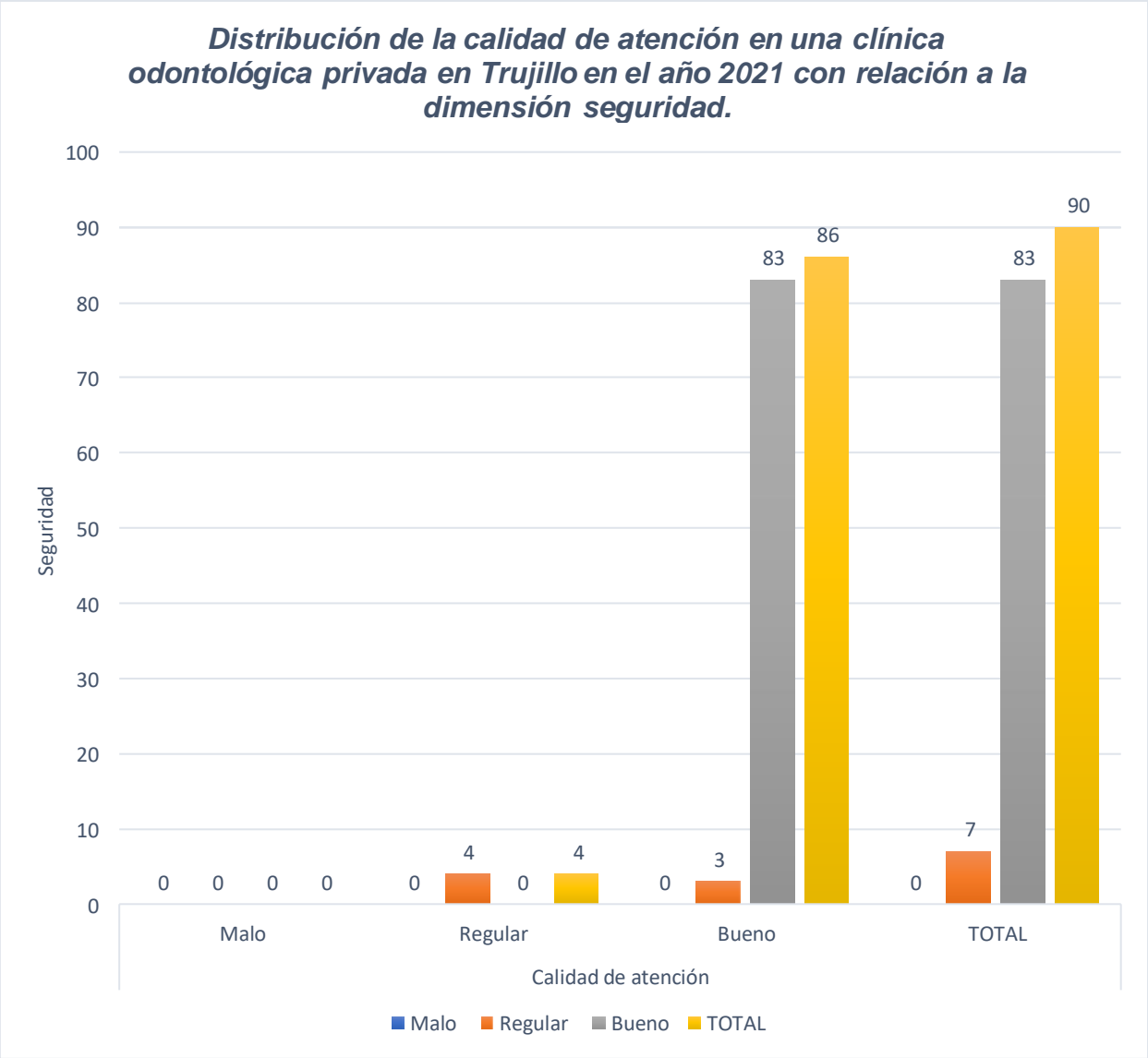
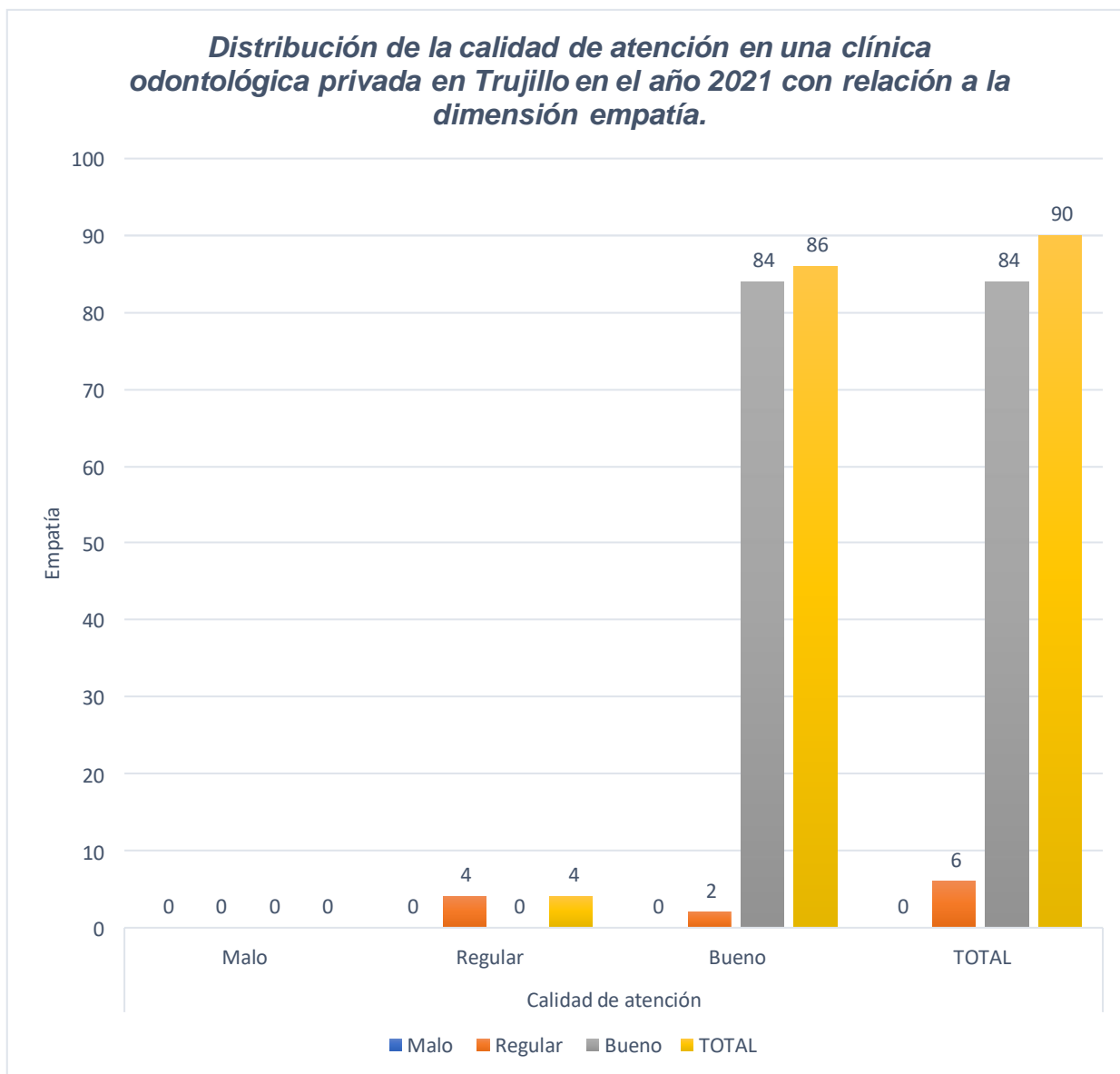


Gráfico 6.





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALVA LOYOLA MARIA ELENA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de la atención según la percepción del usuario en una clínica odontológica privada de Trujillo – 2021", cuyo autor es AZABACHE CHAVEZ KARINA MILAGROS, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 07 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALVA LOYOLA MARIA ELENA DNI: 06267406 ORCID 0000-0002-3034-2170	Firmado digitalmente por: MALVALO el 08-01-2022 11:44:21

Código documento Trilce: TRI - 0258295