



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Calidad de atención y actitud hacia la acreditación de consultorios
dentales en odontólogos generales de práctica privada de
Guayaquil, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Carrion Romero, Lorena Genny (orcid.org/0000-0001-7240-1522)

ASESOR:

Dr. Castillo Hidalgo, Efrén Gabriel (orcid.org/0000-0002-0247-8724)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

PIURA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi esposo Dr. Sgto. Edwin Mendoza Cordova Mgtr., por estar a mi lado apoyándome con amor y comprensión del tiempo para estudiar, acompañándome en las buenas y malas dándome fuerzas para salir adelante.

Y a nuestros tres hijos...Dra. Michelle Mendoza Carrión, mi futuro Ing. Edwin Steven Mendoza Carrión y mi bebé Edwin Franschesco Mendoza Carrión...por ser la razón de vida y que son el motor de mis objetivos en el proyecto más importante de mi ser y de mi más grande sueño, que es con mi ejemplo de logro verlos cumpliendo sus propias metas y sus mejores sueños...al igual que mi querido y único sobrino Thiago Mateo Carrión Temoche.

Con todo el amor de mi corazón Dios los bendiga siempre con salud.

Agradecimiento

A Dios sobre todas las cosas le agradezco por darme la oportunidad de vivir una vez más y poder cumplir mis sueños y metas.

A quienes conforman la Universidad César Vallejo por acogerme como maestrante y a los docentes que forjaron en mi los conocimientos y capacidad de aplicar habilidades para proyectarme en el futuro prospectivamente, en especial a mi tutor de titulación Dr. Gabriel Castillo Hidalgo.

A los profesionales que me apoyaron con sus conocimientos y validación de los instrumentos y procesos que use en el desarrollo de mi tesis, en especial por ser un ejemplo a seguir líder de líderes Dr. José Apolo Pineda, ex Rector de la Universidad Estatal de Guayaquil.

A mi padre Dr. G. Augusto Carrión Loayza (+), quien en vida fue presidente del COG, hoy mi ángel de la guarda, y mi amada madre Dra. Norma Romero Villarreal por sus consejos de seguir adelante a pesar de toda adversidad siempre terminar lo que se comienza y tengo en mi ver la vida con energía positiva.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de Investigación.....	16
3.2. Operacionalización de las variables.	16
3.3. Población, muestra, muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS.....	36

Índice de Tablas

Tabla 1 Coeficiente Rho Spearman entre calidad de atención y actitud hacia la acreditación de consultorios dentales en odontólogos generales de práctica privada de Guayaquil, 2022	21
Tabla 2 Prueba de normalidad escala calidad de atención y actitud hacia la acreditación de consultorios dentales en odontólogos generales de práctica privada de Guayaquil, 2022	40

Índice de Figuras

Figura 1 Dimensión tangible – variable actitud hacia la acreditación	22
Figura 2 Dimensión accesibilidad al servicio – variable actitud hacia la acreditación	22
Figura 3 Variable actitud hacia la acreditación	23
Figura 4 Dimensión atención profesional – variable calidad de la atención odontológica	24
Figura 5 Dimensión comunicación – variable calidad de la atención odontológica	24
Figura 6 Variable calidad de la atención odontológica	25
Figura 7 Relación de las variables	25

Resumen

La investigación tuvo como finalidad determinar la relación entre calidad de atención y actitud hacia la acreditación de odontólogos generales de práctica privada de Guayaquil, 2022. El estudio se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo y el diseño no experimental. Se trabajó con una muestra de 500 odontólogos responsables de consultorios privados de atención odontológica general. Para cuya recolección de datos se aplicó el instrumento de medición SERVQUAL de Cronin y Taylor, y un cuestionario adaptado por la autora basado en el modelo SERVPERF, además del uso del cuestionario para medir la actitud hacia la acreditación. Los resultados evidencian que existe relación estadísticamente significativamente entre las variables, además del cumplimiento de la parte tangible de los consultorios dentales, la accesibilidad al servicio, sin embargo, presenta problemas en la comunicación con los pacientes y el profesionalismo en la atención. Se concluye que la calidad en la atención y la actitud hacia la acreditación son factores que inciden en la práctica odontológica con eficacia, y rigurosidad técnico procedimental, además que la actitud hacia la acreditación es positiva por parte de los odontólogos generales de los consultorios dentales privados.

Palabras clave: Control de calidad, atención, actitud, acreditación, consultorios odontológicos, odontología general.

Abstract

The purpose of the research was to determine the relationship between quality of care and attitude towards accreditation in private practice general dentists in Guayaquil, 2022. The study was developed under the quantitative approach and non-experimental design. We worked with a sample of 500 dentists responsible for private general dental care offices. For whose data collection the SERVQUAL measurement instrument by Cronin and Taylor was applied, and a questionnaire adapted by the author based on the model SERVPERF, in addition to the use of the questionnaire to measure the attitude towards accreditation. The results show that there is a statistically significant relationship between the variables, in addition to compliance with the tangible part of dental offices, accessibility to the service, however, it presents problems in communication with patients and professionalism in care. It is concluded that the quality of care and the attitude towards accreditation are factors that affect dental practice effectively, and technical-procedural rigor, in addition that the attitude towards accreditation is positive on the part of general dentists in private dental offices.

Keywords: Quality control, care, attitude, accreditation, dental offices, general practice dental.

I. INTRODUCCIÓN

Desde los primeros debates de una profesión elitista desconcertada por el advenimiento de la garantía de calidad y la renuencia a someter las propias prácticas al escrutinio externo hasta el predominio generalizado de los estándares de acreditación que sirven como requisitos previos para la aceptación en la profesión dental, la calidad en odontología ha recorrido un largo camino desde sus inicios. Si bien la garantía de calidad es esencial para garantizar la eficacia y la efectividad de las intervenciones dentales, carece del enfoque holístico y de nivel de sistemas que fomenta el aprendizaje continuo desde generar pequeños cambios hasta crear soluciones duraderas (Díaz, 2020)

La implementación de medidas de control de calidad por parte de las instituciones de facturación dentales públicas y privadas brinda a los pagadores información útil sobre el desempeño de los proveedores de servicios registrados y les permite identificar valores atípicos, sacar conclusiones sobre los resultados esperados de la atención y evaluar el cumplimiento de los estándares de práctica basados en evidencia (Torres, 2021). Sin embargo, la mayoría de los pacientes dentales no tienen acceso a esta información, y los profesionales de la salud generalmente no reciben comentarios sobre su desempeño en relación con sus pares, excepto cuando se siguen medidas estrictas

Esto reduce las oportunidades de aprendizaje para los proveedores y cambia su percepción del valor de medir la calidad, especialmente cuando consume tiempo, recursos y no implica devoluciones. Asimismo, los pacientes desconocen el desempeño de sus proveedores de atención médica y no pueden tomar decisiones informadas al momento de elegir a su proveedor principal. (Contreras, 2020). Se debe fomentar la información pública de las medidas de calidad dental a nivel de proveedor, como es el caso de los proveedores de Medicare, como una forma de impulsar un mejor desempeño de los proveedores y proporcionar a los pacientes medidas de calidad validadas sobre las cuales basar sus evaluaciones de los proveedores

En ausencia de estas medidas, los pacientes dentales han confiado en los sitios web de reseñas comerciales, para elegir a sus proveedores dentales, lo

que no necesariamente refleja fielmente la calidad de la atención brindada en términos de resultados del tratamiento (Lazaro, 2020). Para desarrollar medidas a nivel de proveedor que evalúen los resultados del tratamiento, se necesita más financiación para grandes estudios de investigación observacional y la creación de sistemas de informes centralizados y de acceso público.

Ahora bien, es importante recalcar que, a lo largo de sus carreras, los odontólogos tomarán muchas decisiones importantes. Dónde estudiar, dónde solicitar trabajo, cuándo dejar un trabajo y más. Llegará un momento en el que tendrá que decidir entre tomar un trabajo en una oficina de odontología corporativa o trabajar en una práctica dental privada. Esta decisión puede surgir cuando se empiece a practicar o más adelante en la carrera. En Guayaquil, existe aproximadamente más de 5000 consultorios odontológicos, según un análisis realizado por estudiantes de la Universidad Salesiana (2022), en donde, el gerente y propietario de la práctica dental privada es un dentista con licencia y en ejercicio, deben encontrar personal y definir políticas de tratamiento, y también administrar todos los procedimientos de la oficina, como las finanzas.

Las prácticas dentales privadas suelen ser más pequeñas, lo que es excelente para la comunicación y la facilidad de acceso. También puede ser más fácil encontrar oportunidades en este tipo de entorno. Si su empleador apoya sus objetivos, será más fácil para usted alcanzarlos. A menudo, estas prácticas tienen un ambiente familiar y de apoyo, y debido a estas relaciones respetuosas, las personas se sienten cómodas dando y recibiendo retroalimentación. Esto es fundamental para un desempeño excelente, ya sea médico o higienista (Herrera, 2021)

En este sentido, que los dentistas privados con prácticas son miembros bien conocidos y comprometidos de la comunidad. Proporcionan un ambiente más personal y los pacientes se sienten atendidos. No solo se es un número o un nombre en un guion, sino una persona (Reyes, 2019). Por el contrario, la odontología de práctica general en las clínicas más grandes se enfoca más en hacer que los pacientes entren y salgan lo más rápido posible, lo cual es lo opuesto al trabajo en las prácticas dentales privadas, que tienden a ser más como ver a un amigo que está allí para ayudarlo.

En este proyecto investigativo se plantea: ¿Cuál es la relación entre calidad de atención y actitud hacia la acreditación de consultorios dentales en odontólogos generales de práctica privada de Guayaquil, 2022?

La justificación teórica, precisa de indagar en el tema en sí, conociendo que implica la calidad y su relación para que puedan existir los consultorios dentales privados, pocos estudios mencionan específicamente la calidad de la atención odontológica, o incluso la evalúan, asumiendo que cuando se habla de atención en salud, la atención odontológica está implícita. Sin embargo, es necesario ocuparse de la calidad de la atención odontológica, ya que esta disciplina, considerada por algunos como una especialidad médica, tiene sus peculiaridades e idiosincrasias.

La justificación metodológica radica en la aplicación de un proceso investigativo, y validación de los instrumentos y puedan ser empleados en la práctica profesional. La justificación social, denota que la atención médica y dental debe cumplir con las expectativas y los valores de los consumidores de atención médica, cuya percepción de la atención es un indicador importante de su calidad. Tal atención debe conducir a los "resultados de salud deseados" y cumplir con las "expectativas del paciente".

La justificación práctica se direcciona en mejorar la calidad de la atención, la cual se ha vuelto cada vez más influyente en los planes y organizaciones de atención médica (incluidas las agencias privadas, de seguros y gubernamentales) en los últimos años, reconociendo que la atención médica y dental se ha vuelto tan compleja y tecnológicamente avanzada que brindar la mejor atención requiere compromiso. a múltiples partes, incluidas las organizaciones de atención médica.

En tal sentido se formuló como objetivo general: Determinar la relación entre calidad de atención y actitud hacia la acreditación de consultorios dentales en odontólogos generales de práctica privada de Guayaquil. Los objetivos específicos son: Identificar los niveles de calidad de atención en odontólogos generales de práctica privada de Guayaquil; Describir la actitud hacia la acreditación de consultorios dentales en odontólogos generales de práctica

privada de Guayaquil; Analizar la relación entre las dimensiones de calidad de atención y actitud hacia la acreditación de consultorios dentales en odontólogos generales de práctica privada de Guayaquil.

En la presente investigación se asume la siguiente hipótesis:

Hi: Existe relación entre la calidad de atención y actitud hacia la acreditación de consultorios dentales en odontólogos generales de práctica privada de Guayaquil, 2022

Ho: No existe relación entre la calidad de atención y actitud hacia la acreditación de consultorios dentales en odontólogos generales de práctica privada de Guayaquil, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se analizará los trabajos previos en ámbito internacional y nacional, y se desarrollará las bases teóricas del estudio.

A nivel internacional se puede señalar el trabajo de Díaz (2019) realizó un estudio con la finalidad de describir las principales características de la gestión de calidad y competitividad en el sector servicios de las MYPES - Clínica Odontológica Provincia de Huaral (Perú), 2018. El estudio fue de tipo descriptivo y para este estudio se contó con una muestra de 10 Mypes población que completaron un cuestionario con 21 preguntas. se utilizó mediante métodos de encuesta. En resumen, creemos que MYPE es una buena estrategia de competencia y tiene conocimiento de la gestión de calidad, pero aún necesitan presentarlos en su conjunto para proporcionar servicios y atención de buena.

Fuentes (2019) realizó una investigación con el objetivo general de este estudio fue determinar la relación entre la calidad de la atención odontológica y la satisfacción de los usuarios en el Correo San Bartolomé. El diseño de investigación fue adecuado, no experimental, transaccional, descriptivo, y los estadísticos para probar la hipótesis fueron los siguientes: chi-cuadrado de Pearson. La población fue de 240 pacientes participantes del Puesto San Bartolomé, utilizando la fórmula de población final para obtener un tamaño de muestra de 100 pacientes, la misma que para la selección aleatoria; se examinaron las respuestas a 26 preguntas sobre la calidad de la atención odontológica y 15 sobre la satisfacción del usuario

García *et. al.*, (2017) desarrollaron un estudio con el objetivo de evaluar el cumplimiento de los estándares introducidos en la resolución de 2003 a partir de 2014. Usando una metodología cuantitativa y descriptiva, esta información se recopiló mediante una lista de cotejo que tuvo en cuenta los criterios de 2003 de la resolución de 2014 y fue utilizada por los estudiantes auditores de salud de la Clínica Odontológica Vicky Johan Valencia Ceballos de la Fundación Universidad Regional Andina durante el segundo semestre del año. Precisar los resultados

Valencia, (2016) desarrolló un estudio con el objetivo principal de determinar las condiciones físicas y biológicas para garantizar una atención odontológica de calidad y calidez en el período de enero, febrero a marzo. Este

estudio está diseñado según criterios bibliográficos no experimentales, y el estudio se enfoca en el campo cualitativo, pues se trata de medir la calidad de la atención odontológica en las Clínicas Odontológicas del Estado de Tulane (Estados Unidos), estudiadas y observadas a través de fotografías y unidades entrevistadas.

Núñez (2019) tuvo como objetivo determinar la satisfacción de los usuarios con la atención odontológica en la Clínica Universitaria Nacional Chimborazo. Este estudio fue no experimental y utilizó métodos de investigación mixtos, descriptivos y transversales; los datos fueron procesados por métodos de encuesta, cuyo instrumento fue un cuestionario validado por alfa de Cronbach ($\alpha=0,801$). El estudio incluyó a 100 pacientes que acudieron a la clínica para atención odontológica, 100 estudiantes de séptimo a décimo semestre y 22 docentes que supervisaron diversos procedimientos clínicos. La mayoría de los pacientes que acudieron a la clínica estaban satisfechos con la calidad general de los servicios dentales prestados (65,8%).

Las bases teóricas de esta investigación, se fundamenta en dos variables, la primera que es calidad de atención y la segunda, la actitud ante la acreditación. La calidad de atención, La entrega de calidad ha sido defendida como la clave para el éxito duradero y la viabilidad de los sectores de atención médica. Mejorar la calidad de los servicios de salud ha sido una prioridad importante para los gobiernos sucesivos. Para asegurar las cualidades de la atención con respecto a la salud, es importante entender primero lo que significa. Algunos consideran a menudo que la calidad es una entidad abstracta o vaga que no se ofrece a sí misma para ser fácilmente definida o medida (Velasquez, 2020).

Por lo tanto, es importante poder medir la calidad y compararla con un conjunto de estándares aprobados. Si no es posible, es difícil evaluar si la atención tiene las cualidades adecuadas o estar seguro de si está mejorando. La calidad es de naturaleza multidimensional y existen varios medios diferentes para medirla, las áreas vitales comunes que ayudan a evaluarlas incluyen eficacia, efectividad, eficiencia, optimización, aceptabilidad, legitimidad y equidad. En términos más simples, la calidad de la atención debe ser segura, eficaz, centrada en el paciente, oportuna, eficiente y equitativa (Anzolin, 2022).

Los profesionales de la salud buscan cumplir con una norma de atención definida por leyes, reglamentos, ética e ideales. Una buena política o práctica de aseguramiento de la calidad proporciona uno de los medios más directos para evaluar el estándar de atención al mismo tiempo que permite descubrir matices en la práctica profesional (Chávez, 2019)

La calidad desde la perspectiva del paciente individual debe considerarse separadamente de la perspectiva del público en general o de la población de práctica. Campbell y sus colegas resumieron la calidad para pacientes individuales como; 'si las personas pueden acceder a la atención eficaz que necesitan con un enfoque centrado en el paciente para maximizar los resultados de salud', pero que esto debe contrastarse con un contexto de población que alimenta los conceptos de equidad y eficiencia (Duque, 2021).

Esto ha sido descrito como simplista, pero otros han enfatizado el enfoque dual de la atención holística y personalizada para las personas que se brinda de manera equitativa a nivel de la población. También existe una diferencia entre equidad horizontal: atención igualmente accesible e igualmente efectiva para pacientes con el mismo grado de enfermedad dental; y equidad vertical: atención que brinda un mejor acceso a los pacientes con mayor necesidad (Urrea, 2019).

Algunas definiciones de calidad han adoptado declaraciones simplistas o genéricas; por ejemplo, en relación con la atención que los profesionales de la salud querrían recibir si ellos mismos se enfermaran. Sin embargo, las definiciones genéricas a menudo tienen un valor práctico limitado en términos de identificar procesos y resultados clave y cambiar tanto la sensibilidad como la especificidad por la generalizabilidad (Lane, 2020)

Los intentos de desarrollar definiciones de calidad que abarquen todo conducen a la producción de medidas sin sentido y contundentes vulnerables a la contaminación por una amplia gama de factores tanto a nivel individual (paciente) como ambiental (sociedad): 'Existe el peligro de ampliar la definición tanto de calidad que pierde distinción y utilidad analítica, convirtiéndose casi en un eslogan que significa casi cualquier cosa que cualquiera elija que signifique (Benavidez, 2022).

La odontología es predominantemente un servicio de atención primaria. Por lo tanto, existen muchos paralelismos entre la práctica médica general y la práctica dental general, la reafirmación de la definición de salud de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y también el significado de atención primaria, instando a los gobiernos a desarrollar la atención primaria e incorporar el enfoque de atención primaria en sus sistemas de salud. La evidencia mundial indica que el enfoque de atención primaria conduce a mejores resultados de salud por costos más bajos, por ello se identifica cuatro características cardinales de la atención primaria:

- Primer contacto entre el sistema de salud y los ciudadanos
- Atención continua y centrada en la persona a lo largo del tiempo
- Integralidad: abordar todas las necesidades comunes de la población
- Coordinación o integración: derivación a especialistas para pacientes que tienen una condición inusual o poco común (Paredes, 2022).

Por lo tanto, la atención primaria es mayor que el mero tratamiento clínico de los pacientes y la calidad no se limita a los resultados clínicos, sino que también abarca cómo se organiza y presta un servicio de acuerdo con dichas características fundamentales. Cuando se han considerado las definiciones de calidad en la literatura, existe la suposición subyacente de que la atención clínica y las características más amplias de un servicio son brindadas por profesionales calificados, competentes y actualizados que reconocen sus propias limitaciones y aprovechan adecuadamente las fortalezas de otros. Estos supuestos son importantes ya que establecen estándares mínimos y separan conceptualmente la calidad del bajo desempeño profesional individual y la mala conducta (Kurt, 2019).

Para brindar una atención personalizada y centrada en el paciente a nivel individual, también es necesaria la autonomía clínica y la confianza dentro de una relación terapéutica médico-paciente. Esto se debe a que no existe tal cosa como un paciente 'promedio'. Como tal, maximizar la calidad de la atención para las poblaciones no debe ser a expensas de poner en peligro la relación

terapéutica entre los pacientes individuales y los profesionales de la salud (Espejo, 2017)

Generar una definición que abarque todo también es difícil debido a la naturaleza contextual de la calidad: diferentes grupos de partes interesadas e incluso personas dentro del mismo grupo de partes interesadas a menudo no están de acuerdo sobre la esencia de la calidad. Por lo tanto, el concepto de calidad se propone y define con mayor frecuencia como uno multidimensional. Maxwell sugirió seis dimensiones de calidad (acceso, eficacia, eficiencia, equidad, relevancia y aceptabilidad social) y Donabedian sugirió siete dimensiones (aceptabilidad, eficacia, eficiencia, equidad, legitimidad y optimidad). Tales dimensiones o atributos, en cualquier combinación o tomados aisladamente, constituyen una definición de calidad de atención. Con mayor frecuencia, estas dimensiones o atributos se ubican dentro del modelo de estructura-proceso-resultado defendido por Donabedian (Limón, 2021).

En otras palabras, facilita la medición de la calidad y se considerará junto con algunos de los aspectos técnicos relacionados con la medición, como la validez y la confiabilidad, en el segundo artículo de esta serie. Sin embargo, la simple enumeración de atributos o dimensiones no proporciona una definición adecuada de calidad en sí misma, ya que la simple enumeración puede describir propiedades sin valor inherente.

Como tal, se ha propuesto un enfoque multidimensional dentro de una definición genérica. Además, las definiciones genéricas iniciales han evolucionado hacia definiciones multidimensionales. Por ejemplo, el Instituto de Medicina definió la calidad en 1990 como "El grado en que los servicios de salud para individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de los resultados de salud deseados y son consistentes con el conocimiento profesional actual", que luego evolucionó para identificar dimensiones de seguridad, efectividad, centrado en el paciente, puntualidad, eficiencia y equidad (Contreras, 2020).

La dimensión en calidad de atención denominada tangible se refiere al estado físico de las instalaciones, limpieza de las instalaciones, limpieza del consultorio, apariencia moderna de equipos y herramientas, seguridad de las

instalaciones y la presentación del personal. Es por ello que, uno de los requisitos básicos para que un consultorio dental tenga la acreditación es proporcionar un ambiente de trabajo para los empleados que sea seguro, sin riesgos para la salud y adecuado en cuanto a instalaciones y arreglos para el bienestar en el trabajo. Mantener el lugar de trabajo, incluidos los medios de acceso y salida, en condiciones seguras. Proporcionar y mantener seguros los equipos, aparatos y sistemas de trabajo (Pacheco, 2019).

El director o administrador debe asegurarse de que todo el personal esté capacitado en el manejo y almacenamiento seguro de cualquier elemento o sustancia peligrosa o potencialmente dañina. Proporcionar la instrucción, la formación y la supervisión necesarias para garantizar la salud y la seguridad. Revisar el desempeño de Salud y Seguridad de todo el personal anualmente, conocer e investigar cualquier falla o inquietud resaltada, cuando ocurra (Díaz, 2021).

Existe una superposición significativa en las dimensiones dentro de las definiciones publicadas de la calidad de la atención odontológica, con un enfoque destacado en la integración, el acceso, la eficacia, la equidad y la eficiencia como atributos clave de la calidad de la atención médica. Los pacientes pueden cambiar un atributo por otro según sus necesidades en un momento dado; por ejemplo, intercambiar la continuidad de la atención (un paciente que visita a su dentista habitual para un chequeo de rutina) y la velocidad de acceso (el paciente que desea ver a cualquier dentista disponible si tiene dolor) (Rodríguez, 2020).

Este equilibrio entre acceso y continuidad se ha encontrado en otros estudios y puede ser positivo cuando los pacientes reciben atención oportuna y eficaz pero negativo si 'aceptan una disminución del valor de un atributo a cambio de un aumento en otro', por ejemplo, la falta persistente de disponibilidad del dentista que un paciente suele ver a cambio de un alivio del dolor sin cita previa.

Jacome (2019), los procesos de acreditación son parte de los sistemas de salud y, desde su creación a principios de la década de 1970, se han considerado indicadores y motores importantes para mejorar la calidad y la seguridad en las organizaciones de atención médica. Los sistemas de acreditación han llevado a

la creación de programas nacionales e internacionales, donde pares evaluadores externos evalúan las instituciones de salud y las comparan con estándares de desempeño de atención y calidad preestablecidos, aceptados a nivel mundial. En la actualidad, los procesos de acreditación están siendo utilizados a nivel internacional por los encargados de formular políticas y las entidades gubernamentales para mejorar y estandarizar la atención de la salud y, al mismo tiempo, buscar la transparencia (Moncada, 2021).

Otra dimensión a tomar en consideración es la accesibilidad del servicio, este consiste en facilidad para realizar los trámites, la oportunidad para conseguir citas. Facilidad para conseguir citas. Horarios adecuados. Precios asequibles. Puntualidad. Tiempo de espera conforme a las necesidades de los pacientes. Cada aspecto mencionado permitirá al paciente recibir un servicio de calidad, con lo que la acreditación no será objetada para el consultorio dental, puesto que sus actividades están conformes a las normas de calidad (Riquelme, 2021).

La actitud hacia la acreditación de la atención médica en el área odontológica incluye estándares internacionales centrados en el paciente, lo que implica objetivos de seguridad en la atención del paciente, acceso y continuidad de la atención, derechos del paciente y la familia, evaluación de los pacientes, intervenciones dentales, uso del manejo de medicamentos y educación del paciente y la familia (Paredes, 2022). También incluye estándares de organización de atención médica, como mejora de la calidad y seguridad del paciente, prevención y control de infecciones, gobierno, liderazgo y dirección, gestión y seguridad de las instalaciones, calificaciones y educación del personal, gestión de la información y estándares académicos del centro odontológico (como como educación profesional médica y programas de investigación con sujetos humanos).

Cuando una institución alcanza los criterios de acreditación, se le otorga un “sello de oro” simbólico, que es un símbolo distinguido a nivel nacional e internacional que otorga prestigio a la organización, además de implicar el desafío de mantener los estándares de atención, enfocados en los objetivos y la visión de la organización (Herrera, 2021). La calificación se basa no solo en

resultados clínicos, sino también en indicadores de experiencia del paciente, seguridad, recursos humanos, inversión y sostenibilidad financiera.

Además, examinaron otras circunstancias concernientes con la atención en la salud, donde los indicadores no se ven como medidas únicas con resultados específicos, sino como una medida compuesta de enfoques utilizados para mejorar la salud. Atención, seguridad y calidad (León, 2021). La comparación entre organizaciones por rankings o estándares de acreditación nacionales e internacionales debe ser revisada cuidadosamente por los médicos dueños de los centros odontológicos, cuyo trabajo es abordar los resultados considerando las visiones y metas de las organizaciones en un intento de mejorar en términos de estandarización y eliminar elementos que no se alinean con los objetivos de las instituciones.

Como alternativa a la importancia de la posición de los consultorios dentales dentro de un sistema de clasificación o programa de acreditación, los gerentes de atención médica deben visualizar las clasificaciones y acreditaciones como una oportunidad para mejorar, lo que lleva a un cambio de paradigmas en los que estar en la parte superior, media o inferior no debe ser una prioridad tan relevante como mejorar los resultados en las principales áreas de interés para la misión y visión de cada organización (Riquelme, 2021). Mejoras y mejoras más allá de las deficiencias anteriores, por lo tanto, mejorarán el resultado, y la clasificación solo refleja la tasa de progreso entre instituciones.

Comprender esto requiere cambiar los modelos, superar las limitaciones de las clasificaciones existentes y alinear las estrategias con lo que se mide. Los gerentes suelen recibir comentarios y asignaciones sobre el desempeño organizacional y son responsables de desarrollar e implementar planes de acción efectivos para al menos mantener y, con suerte, superar el desempeño anterior (Sanchez, 2022). En situaciones tan complejas, la estrategia y la gestión deben ser colectivas e involucrar a todos los aspectos de la organización; un enfoque de cuatro marcos (estructural, político, simbólico y recursos humanos) es una forma adecuada de abordar el trabajo, es decir, centrarse en la calidad del servicio.

Con un fuerte enfoque en las estructuras y perspectivas estructurales, las organizaciones están diseñadas para lograr metas y objetivos a través de estrategias que se pueden cambiar de manera flexible según las circunstancias. (Marín, 2021). Por lo tanto, se espera que los odontólogos que tienen el cargo de gerentes, guíen a sus equipos para lograr esos objetivos adaptándose, comunicándose y escuchando.

Medir resultados, lograr indicadores positivos y mejorar el desempeño es parte de la agenda. Con un fuerte enfoque en las estructuras y perspectivas estructurales, las organizaciones están diseñadas para lograr metas y objetivos a través de estrategias que se pueden cambiar de manera flexible según las circunstancias. (García, 2017). Los indicadores individuales como la tasa de atenciones dentales, la readmisión, la tasa de servicios solicitados y los indicadores compuestos, tienen un impacto enorme en la reputación, pero también lo tienen las preferencias de los pacientes.

Los procesos de acreditación desarrollan sus propios programas y establecen sus propios estándares desde un punto de vista estructural y operativo para evaluar las organizaciones de atención médica con el fin de establecer estándares de atención para mejorar la calidad y la seguridad. (Ponce, 2022). Aunque cada indicador se evalúa predominantemente evaluando los procesos organizacionales adquiridos para mejorarlos, sin juzgar necesariamente los resultados, se ha observado una tendencia a medir los resultados clínicos y de los pacientes durante la evaluación. Si se utiliza en todos los procesos de certificación, garantizará el éxito de la estrategia y alentará a los empleados a mantener un mayor nivel de atención durante la visita de certificación.

Las estrategias de mejora en los procesos de acreditación no pueden ser implementadas exclusivamente por el gobierno o los gerentes actuando como individuos. Es una tarea multidisciplinar en la que deben implicarse los profesionales sanitarios de cada nivel y área de la organización, y es labor del gestor motivarlos para que participen (Díaz L. , 2019). El establecimiento de estándares de salud es un proceso que debe crearse de manera individual y colectiva para crear un marco institucional sólido que fomente la cultura

organizacional. Ayuda a mejorar la eficiencia operativa y empodera a las personas para que asuman un rol y un propósito en el trabajo, independientemente de sus pensamientos sobre la experiencia, pero del deseo de mejorar.

Además, las políticas de retroalimentación del desempeño deben ser parte del trabajo del odontólogo principal. La forma en que estos se diseñen y comuniquen dentro de la organización y los equipos determinará cómo reaccionan los individuos y los grupos ante el desempeño a medida que aumenta la prominencia de la comparación social (Rocha, 2020). Sin embargo, la forma en que se brinda retroalimentación y reconocimiento a la organización juega un papel importante.

Las recompensas motivan a los empleados cuando se realizan dentro de la organización; Estos pueden ser bonos, promociones y reconocimientos colectivos, o recompensas simbólicas. El documento afirma que el efecto positivo se ve en quienes ocupan posiciones altas o bajas en los ratings, y la cautela y el desánimo en estos mandos intermedios. Optimizar la calidad por medio de la acreditación, es un proceso complejo que impone una gran demanda a la gerencia y a todos los grupos de personal (Requena, 2020). Si algunos aspectos de los complejos mecanismos para la mejora continua de la calidad no se implementan o no reciben suficiente atención por parte de la gerencia, la eficacia de todo el sistema puede verse comprometida.

Una de las dimensiones de la actitud hacia la acreditación es la evaluación de la calidad de los factores de impacto en la salud se realiza de forma comparativa, regular, voluntaria, por sujetos cuya única conexión con la persona evaluada es la propia evaluación, confidencial y con criterios previamente conocidos, y su estrategia. El objetivo es fomentar una cultura de mejora continua de la calidad (Contreras, 2020).

Desde sus inicios, la acreditación ha sido cíclica, es decir, la acreditación no tiene una validez permanente en un sentido temporal, ya que la calidad de una institución puede cambiar con el tiempo, ya sea para bien o para mal. Por otro lado, el contenido de las normas se actualiza y mejora constantemente junto

con el avance del conocimiento científico, los cambios económicos y sociales y la revisión del marco legal. Esto significa que las instituciones que han sido certificadas con el estándar de generación deben establecer requisitos más estrictos la próxima vez. De esta manera, las partes involucradas se ven obligadas a tratar de mantener los resultados ya alcanzados, que se mejoran cada día, que es la base para la mejora continua de la calidad. La institución del organismo de evaluación es el único archivo de las conclusiones de la evaluación (Gonzalez, 2018).

Los organismos de certificación y sus evaluadores, técnicos y gerentes tienen prohibido publicar tales resultados. Para ellos, es el órgano el que decide qué hacer con la información, cómo se debe reportar y cómo se debe comunicar. Los resultados del proceso de acreditación se comunican luego únicamente a las autoridades de la institución evaluada. Si se cumplen los requisitos de la solicitud, con un certificado de aprobación, en caso contrario, con una declaración confidencial que explique por qué no se otorgó la aprobación y una opinión técnica sobre las correcciones que se consideren necesarias para resolver el problema identificado. En general, las empresas tienen derecho a incluir el logotipo del organismo acreditado y un mensaje que anuncie su estado de acreditación en su papelería durante la duración de su acreditación (Diaz, 2021).

Al preparar un estándar, hay un conjunto de pautas que deben seguirse. Uno de ellos es la facilidad de su verificación: la definición del criterio debe ser breve para evitar excesos literarios que contradigan la necesaria objetividad. Debe ser claro y fácilmente explicable o, en su defecto, con toda la explicación y precisión necesarias. La información necesaria para la evaluación debe estar disponible para los evaluadores sin desarrollar métodos de investigación especiales para obtener esta información (Jimenez, 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El estudio se ha desarrollado bajo el enfoque Cuantitativo, dado que realiza la medición del objeto de estudio y aplica el análisis de datos para probar hipótesis (Garbus, 2016). Finalidad de investigación: Básica, puesto que se pretende aumentar el conocimiento científico sobre la relación entre la acreditación de los consultorios dentales y la calidad del servicio que estos brindan a los pacientes.

3.1.2. Diseño de Investigación

El diseño de investigación es observacional, transversal y correlacional, dado que mide las variables sin manipulación deliberada; transversal dado que realiza la medición en un único momento y nivel correlacional dado que mide el grado de relación de las variables (Carrasco, 2018)

3.2. Operacionalización de las variables.

Variable 1: Calidad de la atención odontológica

- **Definición conceptual:** Un proceso iterativo que involucra a dentistas, pacientes y otras partes interesadas para desarrollar y mantener objetivos y medidas para obtener resultados de salud óptimos (Federación Mundial Dental, 2022)
- **Definición operacional:** Evaluado mediante la satisfacción de los pacientes en función de cumplimiento de los estándares de calidad de la atención odontológica en los consultorios dentales acreditados en Guayaquil.

Variable 2: Actitud ante la acreditación

- **Definición conceptual:** La Acreditación es un proceso periódico de evaluación, al cual se someten los prestadores institucionales autorizados por la Autoridad Sanitaria -hospitales, clínicas, centros ambulatorios y laboratorios- para verificar el cumplimiento de un conjunto de estándares

de calidad fijados y normados por el Ministerio de Salud (Superintendencia de Salud, 2022)

- **Definición operacional:** Evaluado mediante encuesta que explora el cumplimiento de la acreditación de los consultorios dentales de Guayaquil, observando y midiendo el nivel de desempeño conforme a los parámetros del ACCESS, Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada.

3.3. Población, muestra, muestreo

La población es un público objetivo a la cual se le aplica una técnica de recolección de datos que permite recabar información necesaria que permita esclarecer un punto referencial de la investigación. En este trabajo, la población son el grupo de directores de centros privados de atención odontológica que se encuentran acreditados para su funcionamiento en la ciudad de Guayaquil, estrictamente de la zona norte de la parroquia Tarqui, existen 5000 consultorios aprobadas.

La unidad de análisis son los odontólogos que sirven como directores o administradores de los centros privados de servicio dental, quienes, conforme a la aplicación de la fórmula de población finita, son 500 personales responsables de consultorios a encuestar.

Criterios de inclusión

- Consultorios dentales acreditadas por el Ministerio de Salud Pública del Ecuador.
- Consultorios que estén activos en su funcionamiento
- Consultorios dentales que funciones en la zona norte de la parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil.
- Consultorios dentales que deseen participar en esta investigación.

Criterios de exclusión

- Consultorios dentales no acreditadas por el Ministerio de Salud Pública del Ecuador.

- Consultorios dentales que funciones en otras zonas de la parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil.
- Consultorios dentales que no deseen participar en esta investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada fue la encuesta, es una estructuración de preguntas cerradas, en la cual se pretende conseguir información pertinaz sobre un tema en particular, en este caso se usó para medir la calidad de la atención odontológica en los consultorios dentales privados. Para esto se procedió a diseñar el instrumento el cual se fundamenta principalmente en las dimensiones propias del SERVPERF, tomando como referencia los beneficios presentados por Cronin y Taylor (1992) y corroborados por McAlexander et al. (1994), relacionados con una menor extensión del cuestionario y un desempeño estadístico más confiable que el SERVQUAL (Vargas, 2019), con una escala ordinal (cuantitativa) y nominal (cualitativa).

Para medir la actitud hacia la acreditación, se elaboró una guía o cuestionario de autoría propia relacionado a los parámetros que debe cumplir los consultorios dentales de odontólogos generales en prácticas privadas, de acuerdo a la información del ACCESS, con el fin de determinar el cumplimiento de los estándares de calidad que se relacionan de forma directa con la acreditación para poder ejercer sus funciones odontológicas.

La evidencia de viabilidad y confiabilidad, se obtuvo con el análisis de Aiken y alfa de Cronbach, ya que, según las calificaciones obtenidas por medio de los jueces o expertos, se aprobó la utilización de este instrumento en la recolección de los datos.

Dimensión 1: Comunicación

Indicadores: Información clara sobre el problema de salud oral. Información clara sobre el tratamiento requerido. Información clara sobre los, costos, riesgos y cuidados asociados al tratamiento. (Vargas, 2019)

Dimensión 2: Atención profesional

Indicadores: Información sobre el servicio que brinda el consultorio dental, si este se encuentra conforme a las necesidades de los pacientes, si existe satisfacción de los usuarios, el interés en el servicio.

Dimensión 3: Tangible

Indicadores: Estado físico de las instalaciones. Limpieza de las instalaciones. Limpieza del consultorio. Apariencia moderna de equipos y herramientas. Seguridad de las instalaciones. Presentación del personal.

Dimensión 4: Accesibilidad al servicio

Indicadores: Facilidad para realizar los trámites. Oportunidad para conseguir citas. Facilidad para conseguir citas. Horarios adecuados. Precios asequibles. Puntualidad. Tiempo de espera, Cumplimiento del Access.

3.5. Procedimientos

La información se la recolectó a través de la encuesta antes mencionada, se procedió a realizar una visita a los odontólogos generales de los consultorios dentales privados de la zona Tarqui de la ciudad de Guayaquil, y luego de firmar el consentimiento informado se desarrollaron las preguntas. Para el análisis de los datos se procedió a utilizar los programas informáticos tales como Excel, Spss y Jamovi. Con el fin de que la información fuera convertida a datos estadísticos que permitan determinar la actitud hacia la acreditación.

3.6. Análisis de datos

Se pudo notar que, la acreditación de los consultorios dentales se basa en la calidad del servicio que ofrecen a los pacientes, por ello, conforme a la verificación de los pacientes, consideran que el nivel de calidad es alto, se sienten conformes con la atención recibida y de esa forma se garantiza que la acreditación es acertada. Se denota además que la verificación de la hipótesis general, en donde si existe relación estadística entre la calidad de atención y la actitud frente a la acreditación.

3.7. Aspectos éticos

Los consultorios participantes recibieron información oral y escrita sobre el objetivo general y los procedimientos del estudio y cuánto tiempo los llevó participar. Se aplicaron los principios éticos adoptados en el estudio para garantizar el derecho a retirarse del estudio sin consecuencias negativas, y se solicitó a los participantes que firmaran un formulario de consentimiento. Todos los procesos de recopilación y análisis de datos se mantienen confidenciales, manteniendo el documento en un lugar seguro y protegiéndolo de su divulgación.

Los principios éticos adoptados en la investigación conforme al Informe de Belmont, son los siguientes: respeto a los participantes, esto se otorga desde el momento que se entrevista con los directores, la aceptación o no de participar en la investigación y la confiabilidad de la información, justificación de sospechas que deban ser corregidas para los participantes, es decir, explicar cualquier duda que tengan y dejar claro que el propósito tiene fines académicos e integridad en el uso de la información y lealtad con lo que contiene, es decir, usarlo exclusivamente para el desarrollo del presente proyecto. (Valler, 2021).

IV. RESULTADOS

Tabla 1 Coeficiente Rho Spearman entre calidad de atención y actitud hacia la acreditación de consultorios dentales en odontólogos generales de práctica privada de Guayaquil, 2022

		Actitud ante la acreditación
Calidad de atención odontológica	Rho de Spearman	,426**
	Sig. (bilateral)	<,001
	N	500

Criterio de Decisión

p-valor $< \alpha$ (.05): Se acepta la H_A : Existe relación estadísticamente entre calidad de atención y actitud hacia la acreditación de consultorios dentales en odontólogos generales de práctica privada de Guayaquil, 2022

p-valor $\geq \alpha$ (.05): Se Acepta la H_0 = No existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención y actitud hacia la acreditación de consultorios dentales en odontólogos generales de práctica privada de Guayaquil, 2022

Decisión: Se acepta la H_A

Interpretación

En la tabla 1 se observa que, en el análisis inferencial de la correlación entre calidad de atención y actitud hacia la acreditación de consultorios dentales en odontólogos generales de práctica privada de Guayaquil, 2022, se obtiene un p valor menor a .05, por tanto, se rechaza la hipótesis nula, identificándose que existe relación significativa de tamaño del efecto grande entre variables.

4.1. Análisis descriptivo

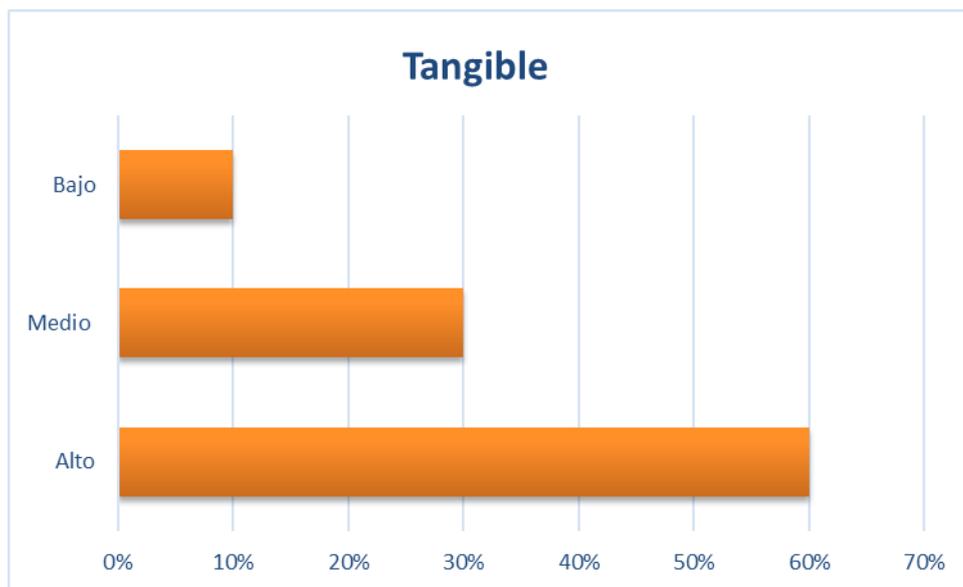


Figura 1 Dimensión tangible – variable actitud hacia la acreditación

Conforme a los datos se puede notar que la parte tangible de los consultorios dentales de odontólogos generales se encuentran en un nivel alto, puesto que representan el 60%, esto muestra que son lugares que cuentan con seguridad para los pacientes y personal odontológico, labora con inclusión puesto que cuenta con pasamanos, rampas, etc. Es un estándar directo en cuanto a la acreditación que reciben para poder funcionar.

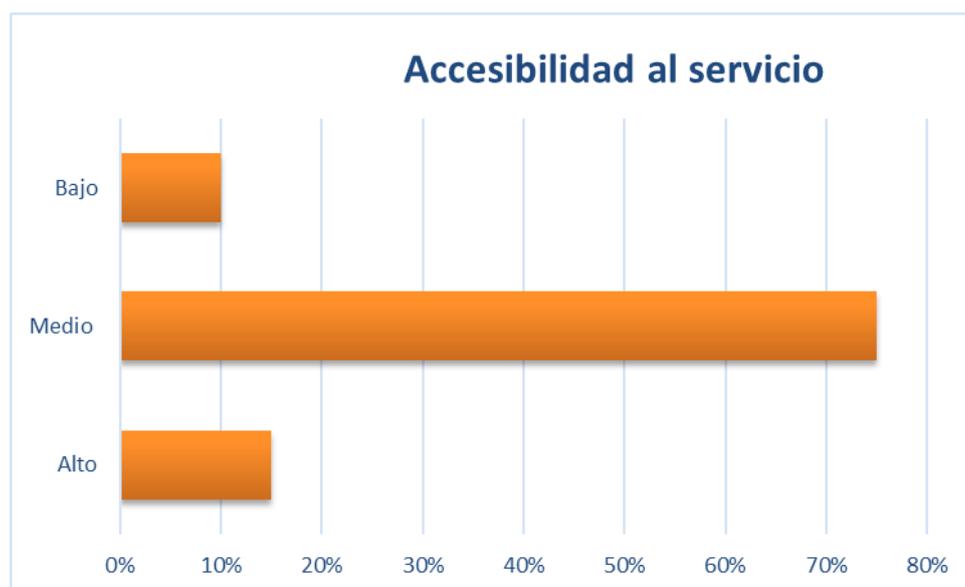


Figura 2 Dimensión accesibilidad al servicio – variable actitud hacia la acreditación

De acuerdo a los datos de la segunda dimensión conforme a la actitud hacia la acreditación, se puede notar que la accesibilidad al servicio es de nivel medio, 50%, puesto que tan solo 75% consideran que es importante tener el permiso de funcionamiento acreditado por el ACESS, el 65% cree que es necesario cumplir con los alineamientos y normativas requeridos por el ACESS. Al cumplir con los parámetros requeridos para la acreditación del establecimiento, se garantiza la calidad de atención a sus pacientes, el 35% considera que son necesarias las capacitaciones que dan el ACESS para una constante mejora en la calidad de atención en el consultorio privado y el 50% renovaría los permisos de funcionamiento.

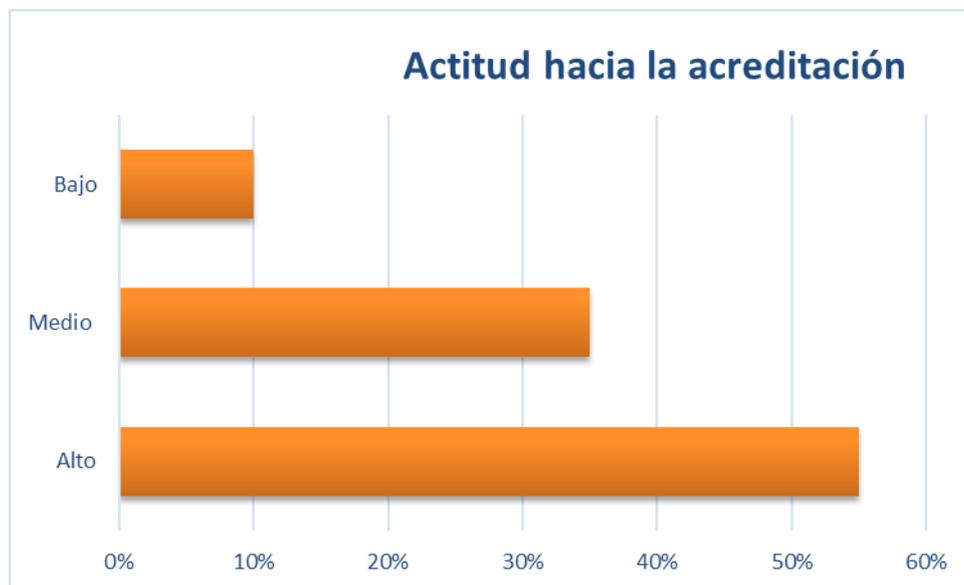


Figura 3 Variable actitud hacia la acreditación

De acuerdo a los datos observados, en la variable actitud hacia la acreditación se puede observar que es de nivel alto, 55%, es decir, los administradores de los centros odontológicos reconocen la importancia de la acreditación de su espacio como consultorio privado, puesto que sin estos, ellos no pueden laborar y el consultorio tampoco puede funcionar; el grupo objetivo analizado, busca la calidad de la atención cumpliendo con los estándares, para que de esta forma la acreditación sea permanente, además la actitud hacia la acreditación es positiva, sin embargo, precisa de mejorarla, puesto que se debe cumplir con cada parámetro expuesto en el ACESS.

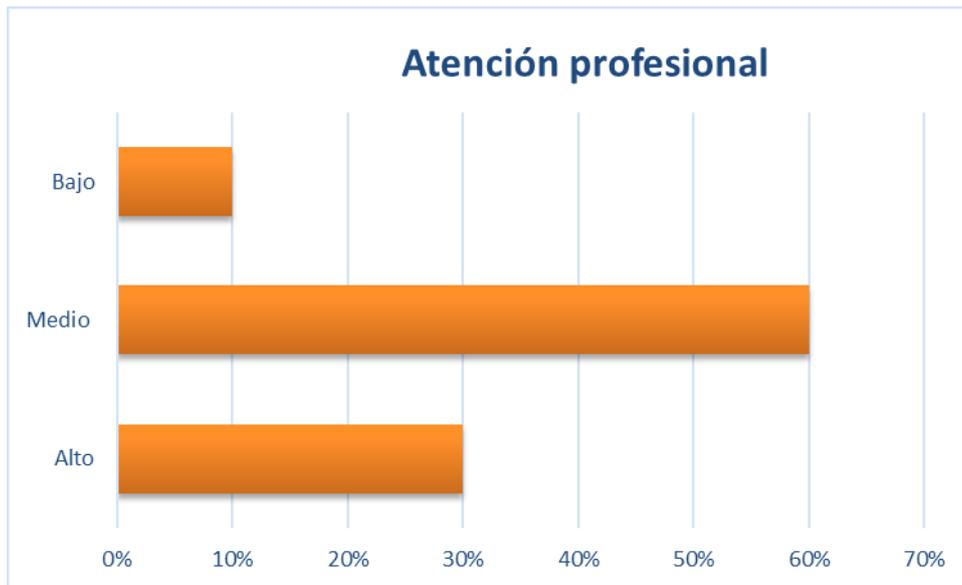


Figura 4 Dimensión atención profesional – variable calidad de la atención odontológica

De acuerdo a los datos, la primera dimensión, la atención profesional, en cuanto a la calidad de la atención odontológica, se puede observar que es de nivel medio, con un 60%, esto denota que la atención está presentando problemas, puesto que no alcanza la completa satisfacción de los usuarios.

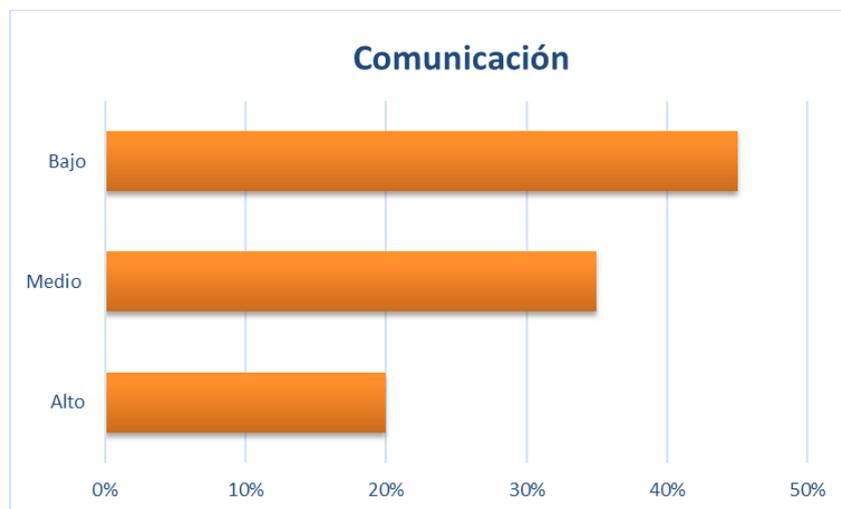


Figura 5 Dimensión comunicación – variable calidad de la atención odontológica

Según los datos el nivel en cuanto a la comunicación es bajo con un 45% de aceptación, mantiene relación con la accesibilidad al servicio, puesto que presentan problemas para poder tener esa interrelación con los pacientes.

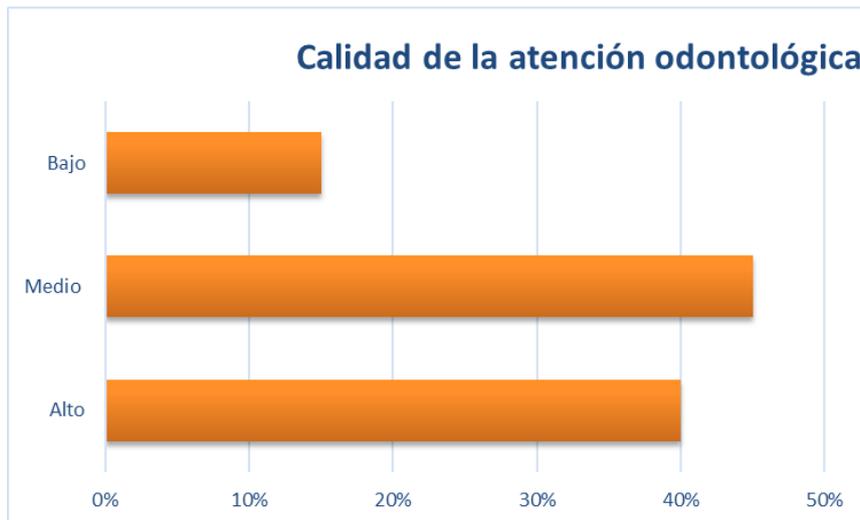


Figura 6 Variable calidad de la atención odontológica

Según los datos en la variable calidad de la atención odontológica, se puede observar que es de nivel medio, a pesar de ser centros con acreditación, presentan inconvenientes en cuanto a la atención al paciente, carecen de cumplir con todos los parámetros para brindar una atención de calidad.

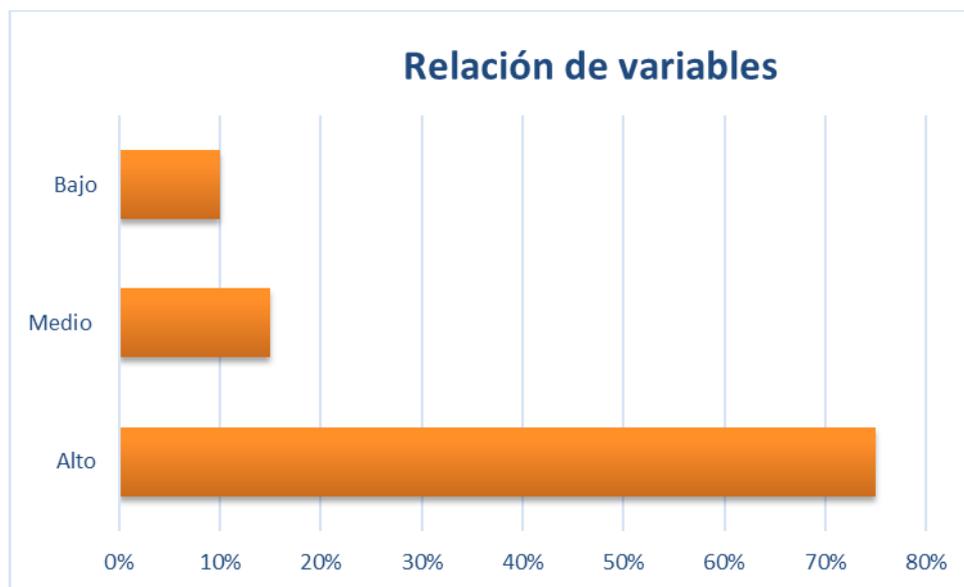


Figura 7 Relación de las variables

De acuerdo a los datos observados, se puede notar una correlación alta entre la calidad de la atención odontológica y la actitud hacia la acreditación, y es que, en los consultorios dentales para acceder a ese permiso de funcionamiento, de desarrollo de sus actividades es menester cumplir con los estándares de calidad, para que el paciente se sienta no solo seguro sino garantizado del servicio que recibirá en dicho lugar.

V. DISCUSIÓN

Luego de la investigación analizada a través de los resultados, conforme al primer objetivo específico el cual radicó en identificar los niveles de calidad de atención en odontólogos generales de práctica privada de Guayaquil en se puede observar cómo los centros de atención dental privados mantiene la acreditación, y esto se basa conforme a lo mencionado por Ponce (2022), para garantizar que la acreditación de práctica dental privada refleje y responda a las necesidades de la profesión, la cual tiene como objetivo promover la mejora continua de la calidad, la implementación de sistemas y procesos de mejores prácticas y la reducción del riesgo clínico y comercial, al tiempo que mejora la confianza del consumidor.

Este proceso también ayuda a los equipos a construir una cultura de calidad, educar e involucrar al personal para mejorar las operaciones diarias y brinda la oportunidad de obtener una ventaja competitiva. La acreditación de práctica dental privada asegura a los pacientes y consumidores que las prácticas dentales se adhieren a las normas y pautas de la industria y están comprometidas con la mejora de la calidad, la seguridad del paciente y la atención de calidad.

De acuerdo a los resultados, la parte tangible de los consultorios dentales de odontólogos generales de carácter privado, tiene un nivel alto del 60%, esto representa un índice considerable para la acreditación, y conforme a esto, Lévano (2020) señala que en su investigación alrededor del 69% de consultorios deben poseer una infraestructura adecuada para poder brindar una atención de calidad, cuando se habla de infraestructura no solo se refiere a la parte exterior del consultorio, sino también, a la parte interior, la accesibilidad para los pacientes con movilidad reducida, etc.

Moncada (2021) hace nota que para que los consultorios puedan tener esa acreditación, se debe elegir un diseñador de interiores que tenga experiencia en el diseño de consultorios dentales, que comprenda su visión y que guíe de manera experta a través de las muchas decisiones complejas involucradas en la creación del diseño del consultorio y los elementos interiores. El diseñador

deberá trabajar en todo lo que respecta a la parte tangible, en conjunto con un proveedor de equipos dentales. Por lo tanto, es importante seleccionar un especialista en equipos que tenga conocimientos, que ayude a tomar buenas decisiones con la selección de equipos y se ocupe de los aspectos técnicos de la instalación. Como equipo, el diseñador de interiores, los especialistas en equipos y los planificadores dentales, junto con un contratista general responsable, brindarán el apoyo y la experiencia para completar el proyecto con éxito.

Una de las dimensiones analizadas dentro de la actitud hacia la acreditación fue la accesibilidad al servicio, el cual se encuentra en un nivel medio del 50%, ya que esta parte tiene estrecha relación con los parámetros de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada (ACESS), de acuerdo a los resultados se pudo evidenciar que puesto que, consideran que es importante tener el permiso de funcionamiento acreditado por el ACESS, es necesario cumplir con los lineamientos y normativas requeridos por el ACESS. Al cumplir con los parámetros requeridos para la acreditación del establecimiento, se garantiza la calidad de atención a sus pacientes, y consideran que son necesarias las capacitaciones que dan el ACESS para una constante mejora en la calidad de atención en el consultorio privado y el finalmente la renovación de los permisos de funcionamiento sería por obligación.

Referente a esto Torres (2022), resalta que el 85% de los pacientes esperan que, al escoger un consultorio privado, tenga más facilidad para acceder a sus servicios, sin que exista muchos procesos, es decir, una facilidad en la accesibilidad de los servicios que puedan ofrecerle, que le demuestren garantía por el servicio brindado y que su calidad de atención sea constante en mejora. Además, menciona que los parámetros del ACESS, son imprescindibles para el 75% de consultorios analizados, puesto que esto les genera confianza en sus pacientes.

Anzolin (2022), denota que los índices de calidad de la atención odontológica tienen una relación directa con la acreditación, y en su mayoría han aumentado o se han mantenido constantes a lo largo del tiempo, y los índices

eran relativamente altos en áreas altamente urbanas. Hubo algunos índices de calidad de la atención dental asociados con la accesibilidad, como las tasas de servicio de flúor y eliminación de cálculos. El monitoreo regular de la accesibilidad de los servicios dentales puede ayudar a los odontólogos generales a formular políticas y a los proveedores de servicios de salud a reasignar los recursos dentales y equilibrar la distribución de recursos al alentar a los dentistas a practicar en áreas remotas y brindar atención de salud eficaz.

Un aspecto importante que se pudo analizar es la actitud hacia la acreditación, en relación con el segundo objetivo específico: describir la actitud hacia la acreditación de consultorios dentales en odontólogos generales de práctica privada de Guayaquil, de acuerdo a ello Jácome (2019), resalta que la acreditación es la evaluación de qué tan bien un organismo de atención médica cumple con los estándares de atención reconocidos internacionalmente. Es otorgado por un organismo independiente que utiliza pautas basadas en evidencia y estándares específicos formulados por expertos técnicos.

En cuanto a la atención profesional, los análisis denotaron que en un 60% se encuentra en nivel medio, esto se da por la falta de cumplimiento de los estándares de calidad que permita la satisfacción de los usuarios; por ello, Díaz (2021), resalta que en su investigación el 58% de los pacientes se sienten inconformes con la atención recibida en un consultorio privado debido a que el personal no se esfuerza por mostrar un interés más vivido en sus pacientes, la preocupación por que su atención sea personalizada y que cumpla con las expectativas.

Duque (2021), denota que los principios que se relacionan con aspectos de profesionalismo, se pueden detallar como organizativos (por ejemplo, tener un procedimiento de quejas efectivo y mantener y proteger la información de los pacientes) como personales (como poner a los pacientes ' intereses primero, comunicación efectiva y comportamiento personal que mantiene la confianza de los pacientes). La atención profesional es importante porque la forma en que se trata a los pacientes, clínica y personalmente, afecta la confianza que tienen en sus profesionales dentales y si regresan para recibir atención continúa. La

profesionalización de la enseñanza es una tarea compleja y requiere una combinación de enfoques.

El análisis de la relación entre las dimensiones de calidad de atención y actitud hacia la acreditación de consultorios dentales en odontólogos generales de práctica privada de Guayaquil, se evidencia en la evaluación información proporcionada, según los resultados la relación es alta, puesto que los proveedores de atención de salud oral y la verificación en el sitio de los mismos para inspeccionar el cumplimiento de los estándares, estipula que su servicio debe estar generando satisfacción en los clientes, y de acuerdo a eso Moncada (2021), estipula que el estado de acreditación significa que un servicio cumple con los estándares mínimos de seguridad y calidad. La actitud a la acreditación que garantiza calidad, seguridad y confianza a través de la mejora continua se ha convertido en una parte indispensable de los servicios de salud bucodental en todo el mundo.

Los límites de este estudio estuvieron relacionados con la información que obtuvo, puesto que es un tema prácticamente nuevo, que no ha sido analizado de forma profunda, por ello, se tuvo que adaptar datos hallados en la indagación bibliográfica. La información proporcionada por el grupo objetivo fue fundamental para poder determinar las variables de estudio.

VI. CONCLUSIONES

1. Se identificaron los niveles de calidad de atención en odontólogos generales de práctica privada de Guayaquil; donde se pudo hallar que casi el 80% de los establecimientos están velando por cumplir a cabalidad la alta calidad en atención a sus pacientes, con objetivo de poder mantener esos estándares que los acrediten en sus actividades. Finalizamos con el argumento de que la atención profesional no se ve como una ausencia total de errores, sino más bien como la capacidad de reflexionar y aprender de estos errores.

2. Se describieron la actitud hacia la acreditación de consultorios dentales en odontólogos generales de práctica privada de Guayaquil; donde se pudo encontrar que los consultorios acreditados cuidan de que sus pacientes mantengan un alto nivel de satisfacción, con el propósito de que la relación con los usuarios se mantenga fuerte y con eso seguir siendo aprobados para laborar. Es importantísimo tener en la tesis los indicativos como guía de ayuda a todo odontólogo que requiera alinearse con los permisos de funcionamiento los cuales en la actualidad con el avance de la tecnología es mucho más fácil, lo cual el tiempo y trámites largos provocaban actitud negativa ante las acreditaciones de funcionamiento. Puesto que en la actualidad todo es en línea evitando cualquier tramitador u otros malestares como los gastos en transportación o el no conocer dónde ir, con esto se pudo denotar una actitud positiva frente a la acreditación.

3. Se analizó la relación entre las dimensiones de calidad de atención y actitud hacia la acreditación de consultorios dentales en odontólogos generales de práctica privada de Guayaquil, siendo alta en este estudio y por ende se puede deducir que, si el consultorio privado no busca el cumplimiento de la calidad, es difícil mantener la acreditación, con esto se pudo verificar el cumplimiento de la hipótesis.

VII. RECOMENDACIONES

1. Realizar nuevas investigaciones de la importancia de la acreditación de los odontólogos y ortodoncista para cumplir con su profesionalización, puesto que son ellos en si los que realizan el trabajo en concreto, de esta la comunidad científica tiene aportes y fundamentos sobre el tema en cuestión.
2. Generar un informe sobre el tiempo de acreditación de los consultorios dentales privados y su impacto en los consultorios públicos, puesto que influye en las decisiones de los pacientes para saber elegir el tipo de servicio a recibir, de esta forma se obtiene información sobre los parámetros que influyen al decidir el tipo de servicio dental.
3. Investigar sobre ar nuevos estándares de calidad para la acreditación de los consultorios privados, así como de sus odontólogos y del personal auxiliar, con el fin de que la alta calidad sea el plus de estos centros dentales con el fin de ofrecer un servicio competitivo.

REFERENCIAS

- Anzolin, D. (2022). *Impacto de la salud bucal en la calidad de la vida de los ancianos*. La Habana: Scielo.
- Aquiahuatl, E. (2017). *Serie: Metodología de la investigación interdisciplinaria*. Mexico: Ink.
- Benavidez, S. (2022). *Calidad de vida y salud bucal: Perspectiva de adultos mayores atendidos en la red hospitalaria pública de Medellín, Colombia*. Medellín: UCM.
- Carrasco, E. (2018). *La metodología de investigación*. Madrid: Esic.
- Contreras, C. (2020). *Salud oral y conductas asociadas en adultos mayores de bajos recursos*. Chile: Scileo.
- Díaz, C. (2021). *Enfermedades prevalentes de la infancia detectadas en atención odontológica y prácticas clave AIEPI*. Colombia: UNI.
- Díaz, L. (2019). *La gestión de calidad y la competitividad de las mypes del sector servicio - rubro consultorios odontológicos, de la provincia de Huaral 2018*. Chimbote: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Díaz, S. (2020). *Asociación del nivel de riesgo familiar total y caries dental en escolares de La Boquilla, Cartagena*. México: Scielo.
- Duque, V. (2021). *Calidad de vida relacionada con la salud bucal en adultos mayores que consultan a la IPS Universitaria de Medellín y sus factores asociados*. Bogotá: Norma.
- Espejo, D. (2017). *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 MARTIN DE PORRES EN EL AÑO 2017*. Lima: Universidad Cayetano Heredia.
- Federación Mundial Dental. (2022). <https://www.fdiworlddental.org/es/calidad-en-odontologia#:~:text=Calidad%20en%20odontolog%C3%ADa%E2%80%8B,%C3%B3ptimos%20en%20materia%20de%20salud>.

- Fuentes, E. (2019). *CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA POSTA DE SAN BARTOLOME*. Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez.
- Garbus, P. (2016). *Fundamentos teórico-epistemológicos de la investigación interdisciplinaria en problemáticas de salud mental de la infancia y la adolescencia*. México: Revista de Investigación.
- García, T. (2017). *Habilitación del consultorio odontológico privado Vicky Jhoan Valencia Ceballos Villamaría (Caldas) según estándares de la resolución 2003 de 2014*. Bogotá: Revista Médica Andina.
- Gonzalez, P. (2018). *Fundamentos filosóficos y epistemológicos de la investigación*. Colombia: Academia.
- Herrera, M. (2021). *El impacto económico de la COVID 19 en la calidad del servicio odontológico*. La Habana: Scielo.
- Jacome, S. (2019). *Correspondencia entre la práctica profesional del odontólogo en Colombia y el examen de estado de la calidad de la educación superior saber pro para odontología*. Cartagena: Univerisdad de Cartagena.
- Jimenez, E. (2019). *Promoción de salud y envejecimiento activo*. Madrid: Esic.
- Kurt, D. (2019). *CALIDAD DE VIDA EN RELACIÓN A LA SALUD BUCAL EN ADULTOS MAYORES CONCURRENTES AL CENTRO DEL ADULTO MAYOR DE SAN ISIDRO*. Lima: Universidad Cayetano Heredia.
- Lane, S. (2020). *Covid - 19: navegando por lo inexplorado*. Mexico: Mass Medical.
- Lazaro, F. (2020). *Estado de salud oral, promoción y prevención de población vulnerable en adultos mayores y niños por determinantes socioeconómicos. Revisión de literatura*. Mexico: Esci.
- León, I. (2021). *Formación de recursos humanos en estomatología, su impacto en la salud bucal de la población*. La Habana: Revista Cubana de Medicina.
- Lévano, C. (2020). *Relación de calidad de vida y salud bucal de los adultos mayores en albergues de Tacna*. Cuba: Revista Odontológica Basadrina
- Ligña, J. (2020). *EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA CLÍNICA PRESTADORA*

- EXTERNA DEL IESS ODONTOMÉDICA*. Guayaquil: Universidad Católica de Guayaquil.
- Limón, J. (2021). *Asociación de factores sociodemográficos del cuidador en la calidad de vida relacionada con la salud oral de niños preescolares mexicanos*. México: Revista internacional de odontología.
- Lopez, E. (2019). *Aproximación a la autoevaluación de la calidad percibida en los servicios de atención al adulto mayor*. Madrid: SciELO.
- Marín, O. (2021). *Quality dental emergency services in Ciego de Ávila*. Madrid: Esic.
- Moncada, G. (2021). *Experiencia en la implementación de sistemas de gestión de calidad para la atención odontológica en un centro docente asistencial universitario*. Chile: Scielo.
- Núñez, B. (2019). *SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA. UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO, 2019*. Chimborazo: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Pacheco, I. (2019). *Recurrencia en el uso del servicio de odontología con relación a la calidad de atención*. Perú: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Paredes, L. (2022). *Repercusiones en la deontología española ante el auge de las clínicas dentales low cost*. Chile: Scielo.
- Ponce, R. (2022). *Determinación de estándares para la acreditación de servicios odontológicos y su aplicación en la clínica odontológica de la UNMSM. 2001*. Mexico: Scielo.
- Requena, A. (2020). *Afectación de la salud oral en niños que padecen maltrato infantil: reporte de caso*. Madrid: Esic.
- Reyes, S. (2019). *Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México*. Madrid: Esci.
- Riquelme, C. (2021). *Los Procesos de Acreditación:¿ Cuáles son las Consideraciones que debe tener la Educación Odontológica?* Chile: Scielo.
- Rocha, A. (2020). *Análisis sobre el acceso a los servicios de la salud bucal: un indicador de equidad*. Mexico: Scielo.

- Rodriguez, W. (2020). *Impacto de la autoestima asociado a la necesidad de tratamiento Ortodóntico y calidad de vida en salud oral en adolescentes del distrito de Carabayllo–2021*. Peru: Universidad Israe.
- Ruiz, X. (2020). *Impacto de la salud bucal en la calidad de vida de escolares de 11 a 14 años*. Chile: Scielo.
- Sanchez, L. (2022). *Técnico dental desde el arte y la ciencia hasta la profesionalización, división por etapas*. Madrid: Revista de Ciencia.
- Soto, K. (2022). *Calidad de vida y salud bucodental en pacientes del centro de Salud Maritza Campos Diaz – Zamacola. Arequipa, 2022*. Huancayo: Universidad Roosevelt.
- Superintendencia de Salud. (2022). <https://www.supersalud.gob.cl/consultas/667/w3-propertyvalue-3473.html>.
- Tello, C. (2019). *Impacto de los principales problemas de salud bucal en la calidad de vida de preescolares*. Mexico: Esci.
- Torres, C. (2021). *Políticas de salud oral y factores socio-económicos que permiten el acceso a odontología del centro de salud de Ayacucho, 2021*. Perú: UCV.
- Torres, G. (2022). *Influencia de los factores sociodemográficos, familiares y el estado de la salud bucal en la calidad de vida de adolescentes peruanos*. Perú: Scielo.
- Urrea, S. (2019). *Calidad de vida y salud bucal: Perspectiva de adultos mayores atendidos en la red hospitalaria pública de Medellín, Colombia*. Medellín: Red de atención al adulto mayor.
- Valencia, Y. (2016). *Condiciones físicas y biológicas para brindar un servicio odontológico de calidad y calidez*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Valler, G. (2021). *Programa de envejecimiento activo para mejoramiento de estilos de vida en adultos mayores de un Centro de Salud de Posorja en tiempo Covid-19, 2021*. Perú: UCV.
- Vargas, O. (2019). *Odontólogos como Herramienta para su Mejoramiento. Aplicación en las Clínicas Odontológicas Integradas de Bogotá*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.

ANEXOS

Anexo 1 Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1 Calidad de la atención odontológica	Un proceso iterativo que involucra a dentistas, pacientes y otras partes interesadas para desarrollar y mantener objetivos y medidas para obtener resultados de salud óptimos (Federación Mundial Dental, 2022)	Cumplimiento de los estándares de calidad de la atención odontológica en los consultorios dentales acreditados en Guayaquil.	Comunicación	Información clara sobre el problema de salud oral. Información clara sobre el tratamiento requerido. Información clara sobre los costos, riesgos y cuidados asociados al tratamiento	Cuantitativa
			Atención Profesional	Calidad de la atención odontológica, avalado por el interés y respeto de toda la comunidad	

Variable 2 Actitud ante la acreditación	La Acreditación es un proceso periódico de evaluación, al cual se someten los prestadores institucionales autorizados por la Autoridad Sanitaria - hospitales, clínicas, centros ambulatorios y laboratorios- para verificar el cumplimiento de un conjunto de estándares de calidad fijados y normados por el	Evaluar la acreditación de los consultorios dentales de Guayaquil.	Tangible	Estado físico de las instalaciones. Limpieza de las instalaciones. Limpieza del consultorio. Apariencia moderna de equipos y herramientas. Seguridad de las instalaciones. Presentación del personal	Cuantitativa
			Accesibilidad al servicio	Facilidad para realizar los trámites. Oportunidad para conseguir citas. Facilidad para conseguir citas. Horarios adecuados. Precios asequibles. Puntualidad. Tiempo de espera, cumplimiento de los parámetros del ACCESS.	

	Ministerio de Salud (Superintendencia de Salud, 2022)				
--	--	--	--	--	--

Anexo 2 Matriz de consistencia

Pregunta de investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Población muestra	Enfoque, Tipo,	Técnicas e instrumentos	Escala de medición	Prueba de contraste
¿Cuál es la relación entre calidad de atención y actitud hacia la acreditación de consultorios dentales en odontólogos generales de práctica privada de Guayaquil, 2022?	Determinar la relación entre calidad de atención y actitud hacia la acreditación de consultorios dentales en odontólogos generales de práctica privada de Guayaquil, 2022.	Existe relación entre la calidad de atención y actitud hacia la acreditación de consultorios dentales en odontólogos generales de práctica privada de Guayaquil, 2022	Independiente: Calidad de la atención odontológica	Comunicación Atención Profesional	500 consultorios dentales	Método: Hipotético deductivo Tipo de estudio: Correlacional Diseño: cualitativo	Técnicas. Cuestionario Instrumentos IMPSCO Cuestionario de medición de la actitud hacia la acreditación.	cuantitativa	Chi cuadrado
<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuáles son los niveles de calidad de atención en odontólogos generales de práctica privada de Guayaquil, 2022? ¿Cuáles son las actitudes hacia la acreditación de consultorios dentales en odontólogos generales de práctica privada de Guayaquil, 2022?. ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de calidad de atención y actitud hacia la acreditación de consultorios dentales en odontólogos generales de práctica privada de Guayaquil, 2022? 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar los niveles de calidad de atención en odontólogos generales de práctica privada de Guayaquil, 2022 Describir la actitud hacia la acreditación de consultorios dentales en odontólogos generales de práctica privada de Guayaquil, 2022. Analizar la relación entre las dimensiones de calidad de atención y actitud hacia la acreditación de consultorios dentales en odontólogos generales de práctica privada de Guayaquil, 2022 	<ul style="list-style-type: none"> Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión 1 entre la calidad de atención y actitud hacia la acreditación de consultorios dentales en odontólogos generales de práctica privada de Guayaquil, 2022 Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión 2 entre la calidad de atención y actitud hacia la acreditación de consultorios dentales en odontólogos generales de práctica privada de Guayaquil, 2022 	<ul style="list-style-type: none"> Dependiente: Actitud ante la acreditación 	Tangible Accesibilidad al servicio					

Anexo 3 Bondad de ajuste

Tabla 2 Prueba de normalidad escala calidad de atención y actitud hacia la acreditación de consultorios dentales en odontólogos generales de práctica privada de Guayaquil, 2022

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístic o	gl	Sig.
Calidad de atención odontológica	,491	500	<,000
Accesibilidad al servicio	,482	500	<,000
Atención profesional	,495	500	<,000
Actitud ante la acreditación	,487	500	<,000
Tangible	,484	500	<,000
Comunicación	,487	500	<,000

Nota: K – S; Coeficiente Kolgomoro Smirnov; gl; Grado de libertad.

H₀= Los datos tienen una distribución normal.

H₁= Los datos no tiene de una distribución normal

Criterio de Decisión

Para determinar la normalidad de las variables y dimensiones se basa en el siguiente postulado

P-valor $\geq \alpha$ (.05) se acepta la H₀

P-valor $< \alpha$ (.05) se acepta la H₁

Interpretación:

En la tabla 2 se observa que, en el análisis inferencial de la prueba de normalidad de las puntuaciones de calidad de atención y actitud hacia la acreditación de consultorios dentales en odontólogos generales de práctica privada, p-valor de $0.00 < \alpha$ (.05) lo que significan que los datos difieren de la distribución normal y por tanto para el análisis correlacional corresponde utilizar el estadígrafo no paramétrico denominado Coeficiente de rangos (Rho) de Spearman.

Anexo 4 Consentimiento



Colegio de Odontólogos del Guayas Federado

FILIAL DE LA FEDERACIÓN ODONTOLÓGICA ECUATORIANA

Guayaquil, 23 de agosto del 2022

Dra. Lorena Carrión Romero

Ciudad. -

Luego de la realización de la reunión del consejo del Colegio de Odontólogos del Guayas Federado, en donde el presidente Dr. Carlos Martínez, aprueban la utilización del instrumento de recolección de datos solicitado en oficio anterior para el desarrollo de la maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad Cesar Vallejo – Piura, con el tema: **Calidad de atención y actitud hacia la acreditación de consultorios dentales de odontólogos generales en prácticas privadas de Guayaquil, 2022.**

Atte.



Dr. Marcos Rodríguez Zuleta
Secretario del Colegio de Odontólogos del Guayas Federado
Cedula: 0925952954
Celular: 0988936457
Correo: dano_rod@hotmail.com

Anexo 5 Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos “SERVQUAL- CUESTIONARIO PARA MEDIR LA ACTITUD HACIA LA ACREDITACIÓN”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Rodrigo David Del Pozo Peñafiel
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor ()
Área de Formación académica:	Maestro en Gestión de los Servicios de la salud en la Universidad César Vallejo
Áreas de experiencia profesional:	Servicios de la salud Odontología
Institución donde labora:	Clínica dental Del Pozo Peñafiel
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

Nombre de la Prueba: Autores: Procedencia: Administración: Tiempo de aplicación: Ámbito de aplicación: Significación:	Instrumentos de medición SERVQUAL- CUESTIONARIO PARA MEDIR LA ACTITUD HACIA LA ACREDITACIÓN Cronin y Taylor EEUU Individual Entre 20 minutos a 25 minutos Empresas Se fundamenta principalmente en las dimensiones propias del SERVPERF.
--	--

3. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de **Instrumento de medición SERVQUAL- CUESTIONARIO PARA MEDIR LA ACTITUD HACIA LA ACREDITACIÓN**. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

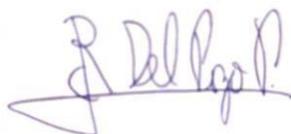
SERVQUAL

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Comunicación

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
1. Comunicación personal administrativo	4	4	4	
2. Comunicación con los pacientes	4	4	4	
3. Interés por el paciente	4	4	4	

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Atención Profesional

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
1. Respeto personal odontológico	4	4	4	
2. Amabilidad personal odontológico	4	4	4	
3. Interés personal odontológico	4	4	4	
4. Tratamientos libres de errores	4	4	4	



Firma del evaluador

Documento de identidad: 0917293391

Registro: 6043193470

Número de celular: 0997384049

Correo electrónico:

dr_delpozo@hotmail.com

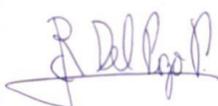
CUESTIONARIO PARA MEDIR LA ACTITUD HACIA LA ACREDITACION

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Tangible

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
1. Instalaciones en buen estado	4	4	4	
2. Instalaciones limpias	4	4	4	
3. Consultorio limpio	4	4	4	
4. Presentación personal impecable	4	4	4	

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Accesibilidad al servicio

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
1. Oportunidad de las citas	4	4	4	
2. Horarios adecuados	4	4	4	
3. ¿Considera que es importante tener el permiso de funcionamiento acreditado por el ACESS?	4	4	4	
4. ¿Cree que es necesario cumplir con los alineamientos y normativas requeridos por el ACESS?	4	4	4	
5. ¿Al cumplir con los parámetros requeridos para la acreditación de su establecimiento garantiza la calidad de atención a sus pacientes?	4	4	4	
6. ¿Son necesarias las capacitaciones que dan el ACESS para una constante mejora en la calidad de atención en su consultorio privado?	4	4	4	
7. ¿Usted renovaría sus permisos de funcionamiento?	4	4	4	



Firma del evaluador
 Documento de identidad: 0917293391 Registro: 6043193470
 Número de celular: 0997384049 Correo electrónico: dr_delpoz@htmail.com

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos "SERVQUAL- CUESTIONARIO PARA MEDIR LA ACTITUD HACIA LA ACREDITACIÓN". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez: OD. FELIPE ALEJANDRO OSORIO LOOR MGSC.	
Grado profesional: Maestría (X) Doctor ()	
Área de Formación académica: UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL	
Áreas de experiencia profesional: MAGÍSTER EN GERENCIA DE SERVICIOS DE LASALUD ASESOR DE PROYECTOS DE SALUD EN LAALCALDÍA DE SALITRE	
Institución donde labora:	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X) Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

Nombre de la Prueba:	Instrumento de medición SERVQUAL- CUESTIONARIO PARA MEDIR LA ACTITUD HACIA LA ACREDITACIÓN
Autores:	Cronin y Taylor
Procedencia:	EEUU
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 20 minutos a 25 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresas
Significación:	Se fundamenta principalmente en las dimensiones propias del SERVPERF.

3. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de **Instrumento de medición SERVQUAL- CUESTIONARIO PARA MEDIR LA ACTITUD HACIA LA ACREDITACIÓN**. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

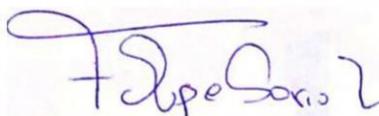
SERVQUAL

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Comunicación

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
1. Comunicación personal administrativo	4	4	4	
2. Comunicación con los pacientes	4	4	4	
3. Interés por el paciente	4	4	4	

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Atención Profesional

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
1. Respeto personal odontológico	4	4	4	
2. Amabilidad personal odontológico	4	4	4	
3. Interés personal odontológico	4	4	4	
4. Tratamientos libres de errores	4	4	4	



Firma del evaluador

Documento de identidad: 0922017967

Registro de colegiatura: 1028-2022-

2529602 Número de celular:

0992565852

Correo electrónico:

felipeosorioloor@gmail.com

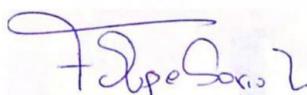
CUESTIONARIO PARA MEDIR LA ACTITUD HACIA LA ACREDITACION

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Tangible

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
1. Instalaciones en buen estado	4	4	4	
2. Instalaciones limpias	4	4	4	
3. Consultorio limpio	4	4	4	
4. Presentación personal impecable	4	4	4	

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Accesibilidad al servicio

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
1. Oportunidad de las citas	4	4	4	
2. Horarios adecuados	4	4	4	
3. ¿Considera que es importante tener el permiso de funcionamiento acreditado por el ACESS?	4	4	4	
4. ¿Cree que es necesario cumplir con los alineamientos y normativas requeridos por el ACESS?	4	4	4	
5. ¿Al cumplir con los parámetros requeridos para la acreditación de su establecimiento garantiza la calidad de atención a sus pacientes	4	4	4	
6. ¿Son necesarias las capacitaciones que dan el ACESS para una constante mejora en la calidad de atención en su consultorio privado?	4	4	4	
7. ¿Usted renovaría sus permisos de funcionamiento	4	4	4	



Firma del evaluador

Documento de identidad: 0922017967

Registro de colegiatura: 1028-2022-

2529602 Número de celular: 0992565852

Correo electrónico: felipeosoriolloor@gmail.com

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos “SERVQUAL- CUESTIONARIO PARA MEDIR LA ACTITUD HACIA LA ACREDITACIÓN”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Carlos Gustavo Martínez Florencia
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor ()
Área de Formación académica:	Medicina forense
Áreas de experiencia profesional:	Sub-decano de la Facultad de Odontología y Docente de Odontología Legal
Institución donde labora:	Universidad de Guayaquil
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

a. Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

Nombre de la Prueba: Autores: Procedencia: Administración: Tiempo de aplicación: Ámbito de aplicación: Significación:	Instrumento de medición “SERVQUAL- CUESTIONARIO PARA MEDIR LA ACTITUD HACIA LA ACREDITACIÓN Cronin y Taylor EEUU Individual Entre 20 minutos a 25 minutos Empresas Se fundamenta principalmente en las dimensiones propias del SERVPERF.
---	--

3. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de **Instrumento de medición “SERVQUAL- CUESTIONARIO PARA MEDIR LA ACTITUD HACIA LA ACREDITACIÓN**. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

SERVQUAL

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Comunicación

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
1. Comunicación personal administrativo	4	4	4	
2. Comunicación con los pacientes	4	4	4	
3. Interés por el paciente	4	4	4	

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Atención Profesional

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
1. Respeto personal odontológico	4	4	4	
2. Amabilidad personal odontológico	4	4	4	
3. Interés personal odontológico	4	4	4	
4. Tratamientos libres de errores	4	4	4	



Firma del evaluador Documento de
identidad: CI.0910035294 Registro de
colegiatura: Código #2573
Número de celular: +593 95 900 2434

Correo:
dr.carlosgustavomartinez@hotmail.com

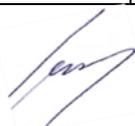
CUESTIONARIO PARA MEDIR LA ACTITUD HACIA LA ACREDITACION

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Tangible

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
1. Instalaciones en buen estado	4	4	4	
2. Instalaciones limpias	4	4	4	
3. Consultorio limpio	4	4	4	
4. Presentación personal impecable	4	4	4	

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Accesibilidad al servicio

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
1. Oportunidad de las citas	4	4	4	
2. Horarios adecuados	4	4	4	
3. ¿Considera que es importante tener el permiso de funcionamiento acreditado por el ACESS?	4	4	4	
4. ¿Cree que es necesario cumplir con los alineamientos y normativas requeridos por el ACESS?	4	4	4	
5. ¿Al cumplir con los parámetros requeridos para la acreditación de su establecimiento garantiza la calidad de atención a sus pacientes?	4	4	4	
6. ¿Son necesarias las capacitaciones que dan el ACESS para una constante mejora en la calidad de atención en su consultorio privado?	4	4	4	
7. ¿Usted renovarías sus permisos de funcionamiento?	4	4	4	



Firma del evaluador Documento de identidad: CI.0910035294
 Registro de colegiatura: Código #2573
 Número de celular: +593 95 900 2434
[Correo: dr.carlostgustavomartinez@hotmail.com](mailto:dr.carlostgustavomartinez@hotmail.com)

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos "SERVQUAL- CUESTIONARIO PARA MEDIR LA ACTITUD HACIA LA ACREDITACIÓN". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	JOSE APOLO PINEDA
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Area de Formación académica:	MÁSTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA III
Areas de experiencia profesional:	EX RECTOR DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE GUAYAQUIL
Institución donde labora:	Centro Odontológico
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado. FUNDADOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA FACULTAD PILOTO DE ODONTOLOGÍA

2. PROPOSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

Nombre de la Prueba:	Instrumento de medición SERVQUAL- CUESTIONARIO PARA MEDIR LA ACTITUD HACIA LA ACREDITACIÓN
Autores:	Cronin y Taylor
Procedencia:	EEUU
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 20 minutos a 25 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresas
Significación:	Se fundamenta principalmente en las dimensiones propias del SERVPERF.

3. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de **Instrumento de medición SERVQUAL- CUESTIONARIO PARA MEDIR LA ACTITUD HACIA LA ACREDITACIÓN**. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

SERVQUAL

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Comunicación

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
1. Comunicación personal administrativo	4	4	4	
2. Comunicación con los pacientes	4	4	4	
3. Interés por el paciente	4	4	4	

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Atención Profesional

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
1. Respeto personal odontológico	4	4	4	
2. Amabilidad personal odontológico	4	4	4	
3. Interés personal odontológico	4	4	4	
4. Tratamientos libres de errores	4	4	4	



Firma del
evaluador

Documento de identidad:
0994001524 Registro: 1018-04-
473149

Número de celular: 0994001524

Correo electrónico:
jocapolopineda@yahoo.com

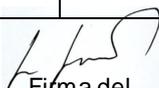
CUESTIONARIO PARA MEDIR LA ACTITUD HACIA LA ACREDITACION

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Tangible

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
1. Instalaciones en buen estado	4	4	4	
2. Instalaciones limpias	4	4	4	
3. Consultorio limpio	4	4	4	
4. Presentación personal impecable	4	4	4	

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Accesibilidad al servicio

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
1. Oportunidad de las citas	4	4	4	
2. Horarios adecuados	4	4	4	
3. ¿Considera que es importante tener el permiso de funcionamiento acreditado por el ACESS?	4	4	4	
4. ¿Cree que es necesario cumplir con los alineamientos y normativas requeridos por el ACESS?	4	4	4	
5. ¿Al cumplir con los parámetros requeridos para la acreditación de su establecimiento garantiza la calidad de atención a sus pacientes	4	4	4	
6. ¿Son necesarias las capacitaciones que dan el ACESS para una constante mejora en la calidad de atención en su consultorio privado?	4	4	4	
7. ¿Usted renovarías sus permisos de funcionamiento	4	4	4	


 Firma del
 evaluador

Documento de identidad: 0994001524

Registro: 1018-04-473149

Número de celular: 0994001524

Correo electrónico:

jocapolopineda@yahoo.com



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, EFREN GABRIEL CASTILLO HIDALGO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y ACTITUD HACIA LA ACREDITACIÓN DE CONSULTORIOS DENTALES EN ODONTÓLOGOS GENERALES DE PRÁCTICA PRIVADA DE GUAYAQUIL, 2022", cuyo autor es CARRION ROMERO LORENA GENNY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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.

PIURA, 15 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
EFREN GABRIEL CASTILLO HIDALGO DNI: 00328631 ORCID: 0000-0002-0247-8724	Firmado electrónicamente por: CHIDALGOEG el 15- 01-2023 15:21:53

Código documento Trilce: TRI - 0520881