



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Calidad de atención dental en usuarios de dos centros
odontológicos Chiclayo**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Ayesta Gil, Alejandra Cecilia (ORCID: 0000-0002-7159-8359)

ASESOR:

Mg. Ñique Carbajal, César Armando (ORCID: 0000-0002-9287-9387)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

CHICLAYO - PERÚ

2022

Dedicatoria

Con todo mi amor y consideración, a mis padres María y Paúl que me impulsan y me alientan a seguir adelante siempre, mis hermanos que son claro ejemplo de que con esfuerzo y dedicación se pueden lograr las metas propuestas.

Alejandra Cecilia

Agradecimiento

A Dios por ser mi mayor impulso y fortaleza, por permitirme crecer en todos los ámbitos y por ser mi soporte siempre.

A mi Asesor y amistades por sus conocimientos y guías en esta etapa, sin su apoyo no hubiera sido posible.

Autora

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación:	12
3.2. Variables y Operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestro.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos	16
IV.RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS:.....	30
ANEXOS.....	37

Índice de tablas

Tabla 1	Calidad de atención base a las perspectivas de los usuarios de dos centros odontológicos.....	17
Tabla 2	Comparación de calidad de atención en base a las perspectivas de usuarios en dos centros odontológicos.....	19
Tabla 3	Comparación de calidad de atención en base a sus dimensiones en ambos centros odontológicos.....	20
Tabla 4	Comparación de calidad de atención en base a edad y sexo en ambos centros odontológicos.....	21

Índice de figuras

Figura 1	Calificación de la calidad de atención dental.....	18
Figura 2	Edad y sexo de los usuarios en dos centros odontológicos.....	22

Resumen

En el presente trabajo de investigación titulado calidad de la atención dental en dos centros odontológicos de Chiclayo, tuvo como objetivo general determinar la calidad de atención odontológica en base a la perspectiva de los usuarios de dos centros odontológicos, 2021. El instrumento usado fue el cuestionario servqual adaptado para odontología, en cuanto su metodología empleada fue un estudio descriptivo, no experimental de corte transversal, la población estuvo conformada por 300 pacientes que acudieron a los centros odontológicos dentro del mes de noviembre del presente año. El procesamiento de datos fue usando herramientas como el software spss statistics 25 y Excel, utilizando frecuencias y gráficos que plasmarían los resultados de acuerdo a la calidad de atención. Los resultados demostraron que el 99.2% de usuarios atendidos en Duo estética dental consideraron buena la calidad de atención a diferencia de Odontocix con un 99.4% respectivamente, en cuanto a sus dimensiones todas obtuvieron una calidad o percepción buena a excepto de la dimensión de confort que presentó una ligera diferencia en ambos consultorios.

Palabras clave: Calidad, gestión, atención al cliente, satisfacción, consultorio odontológico.

Abstract

In the present research work entitled quality of dental care in two dental centers in Chiclayo, the general objective was to determine the quality of dental care based on the perspective of the users of two dental centers, 2021. The instrument used was the questionnaire servqual adapted for dentistry, insofar as its methodology was a descriptive, non-experimental cross-sectional study, the population consisted of 300 patients who attended dental centers within the month of November of this year. The data processing was using tools such as spss statistics 25 and Excel software, using frequencies and graphs that would capture the results according to the quality of care. The results showed that 99.2% of users attended in Duo aesthetic dental considered the quality of care to be good, unlike Odontocix with 99.4% respectively, regarding their dimensions; all of them obtained a good quality or perception, except for the comfort dimension, which presented a slight difference in both offices.

Keywords: Quality, management, customer service, satisfaction, dental office.

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de la atención es un término amplio, ya que no solo hace referencia a los productos o servicios culminados que se ofrecen dentro de una institución, sino también tiene que ver con la apreciación de aquellos quienes lo consumen, teniendo en cuenta todas las fases de la actividad dentro de una empresa. La calidad se vuelve un término multidimensional que supone significados diferentes, pues genera un juicio de valor individual y colectivo en relación a la percepción y expectativas del usuario. Es por ello que la evaluación de la calidad de un servicio va estar predispuesto por conceptos como satisfacción, valor y calidad.

La calidad se constituye imprescindible en cualquier actividad del ser humano, los servicios de salud no son la excepción convirtiéndose en una exigencia cada vez más necesaria en las instituciones tanto públicas como privadas. (González, R., et al., 2019)

Sobre todo desde la perspectiva del usuario que tiene que ver con las necesidades cumplidas por la empresa a través de la atención brindada por el equipo de salud dental. El hecho de no brindar un buen servicio de salud dental genera consigo problemas en aspectos de estructura, procesos y resultados, por lo que muchas veces la satisfacción del usuario se ha considerado un indicador para medir calidad.

Por ello, las recomendaciones de la OMS instaron guiar de formar pertinente y específica el manejo de políticas públicas y la orientación de los mecanismos para poder medir las metas logradas. Recalcando así la necesidad de dirigir políticas, en base a la promoción de iniciativas para mejorar la atención de los servicios de salud donde cada nación pretenda elegir medidas dirigidas a clarificar todo el sistema de salud; teniendo en cuenta específicamente los esfuerzos de mejora en la calidad de atención. (Donabedian, A., 2018)

La Federación Dental Internacional también señaló que los equipos de la salud se han esforzado considerablemente para mantener una mejora en la calidad de su atención, teniendo así una respuesta positiva por el público, esto ha implicado optar por medidas en una mejor implementación de la seguridad, una mejor calidad y mayor claridad en los servicios brindados(FDI, 2017).

Un estudio en Perú en base a la percepción de calidad de la atención dental demostró que de los 702 pacientes atendidos 622 mostraron un grado de insatisfacción en la consulta dental, teniendo un valor porcentual de 88,6% (Lara, et al, 2020).

Las dimensiones más importantes de la calidad del servicio se relacionan con la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía (Da Silva., et al, 2012).

Por tanto el profesional de salud debería cumplir las perspectivas de sus pacientes en lo que respecta al tratamiento dental y mejorar la relación odontólogo-paciente. Proporcionando un servicio de calidad, teniendo en cuenta los parámetros de una atención correcta y eficiente que cumpla con el cuidado de la integridad del mismo. Así mismo en una investigación en Cartagena se enfocó en evaluar el nivel de calidad atención dental en una institución pública universitaria, sus resultados mostraban que el 89 % de los encuestados manifestó estar satisfechos con respecto a la atención dental y que el 94% consideró buenos los servicios económicos respecto a otras instituciones. (Betin, A., et al., 2009)

Existen estudios en cuanto a la calidad de atención, que hacen referencia a las características de insatisfacción de los servicios odontológicos brindados, como la deficiencia en los tratamientos, errores, y actitudes del paciente ligados por ejemplo al estado que puede poseer el paciente antes, durante y después de un procedimiento dental. Así como la disponibilidad de tiempo entre citas ocasionando problemas en la continuidad del tratamiento; como se ha evidenciado anteriormente. Y aunque se ha buscado implementar protocolos de seguridad en la consulta privada, muy poco se ha optado por saber si realmente el paciente quedó satisfecho con las necesidades que buscaba en el servicio.

Por lo que hoy en día la odontología se ha visto forzada a realizar ciertas transformaciones clínicas y así mismo equipar a sus trabajadores, para continuar brindando un servicio de calidad con el objetivo de tener menores errores en la seguridad, de esta forma proteger a todos los individuos de la institución. Así pues elevar el nivel de inspección en el consultorio se vuelve necesario y posiblemente indiscutible en el trabajo odontológico diario. (Díaz, L., et al., 2020)

Por esta razón , es indispensable no solo conocer quiénes son las personas que adquieren el servicio, sino saber también sus prioridades, que objetivos tienen de la atención odontológica, preguntar qué esperan recibir por parte del profesional , cómo lo visualizan el tratamiento y cuáles son los elementos que determinan el nivel de la calidad de atención . Por lo tanto se planteó la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es la calidad de la atención dental que perciben los usuarios que acuden a dos centros odontológicos, Chiclayo 2021?

Planteándose como objetivo general en esta investigación determinar la calidad de atención dental que perciben los usuarios que acuden a dos centros odontológicos, Chiclayo 2021 y cuyos objetivos específicos buscaron comparar la calidad de atención dental entre ambos centros odontológicos de Chiclayo 2021, así mismo comparar la calidad de atención dental en base a sus dimensiones en ambos centros odontológicos Chiclayo 2021 y comparar la calidad de atención dental en base al sexo y edad en ambos centros odontológicos Chiclayo, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación se fundamentó en la búsqueda de antecedentes de índole internacional y nacional, en el estudio realizado por Rai, N., et al., (2019), sobre la percepción de pacientes de la calidad de atención dental en una clínica de veteranos militares de una universidad de Colorado, mencionó que su objetivo principal fue la retroalimentación sobre la calidad de atención percibida en la clínica, su estudio fue de corte transversal, su método de estudio fue utilizando una encuesta SERVQUAL. Donde se pudo medir la dimensión de empatía con respecto a la calidad de la atención, concluyendo que la clínica dental Héroes, ha brindado siempre un servicio de calidad a los veteranos militares.

Para Abbasi, A., et al., (2021) quienes evaluaron la percepción de la calidad de los pacientes con los servicios prestados del departamento de odontología para pacientes ambulatorios en el instituto Rawal, fue un estudio de corte transversal, participaron 196 pacientes convenientemente seleccionados. Los resultados arrojaron que el 74.8 % se mostraron satisfechos con la calidad de atención mostrada por los médicos, el 70% mostro una actitud humilde y educada, mientras que un 56% tuvo que esperar un determinado tiempo en su atención, mostrando insatisfacción.

Así mismo, Dopeykar, N., et al., (2018), su estudio tuvo como objetivos medir las brechas en la calidad del servicio de las percepciones y expectativas de los pacientes en 5 dimensiones en una clínica especializada militar, utilizó la encuesta SERVQUAL, este fue un estudio transversal, descriptivo y analítico. Se estudió a 385 pacientes durante dos turnos en el mes de agosto. Los resultados mostraron que la calidad de atención fue significativamente inferior a sus expectativas las brechas de calidad fueron significativas en todas las dimensiones. Concluyeron que los gerentes de esta clínica deben tomar medidas para mejorar la calidad de los servicios en todas las dimensiones, especialmente la capacidad de respuesta y la empatía, mediante la planificación adecuada.

Alshahrani, M., et al., (2018). El objetivo fue conocer el nivel de satisfacción del paciente visitando la clínica dental de la facultad de odontología de la Universidad de Najran, Arabia Saudita. Se realizó un estudio transversal en las clínicas dentales de la facultad de odontología de la Universidad de Najran. Se

utilizó una técnica de muestreo aleatorio simple. Se empleó un cuestionario compuesto por veintidós preguntas. Participaron en este estudio un total de 160 pacientes. Los resultados mostrados muestran que los pacientes (40%) pertenecía al grupo de edad entre 18-25 años, seguido por el de 26-35 años (28,75%).

En el estudio se encontró que la mayoría de los participantes mencionaron que recomendarían el tratamiento brindado en las clínicas dentales. Se encontró que la razón más común para visitar a un dentista fue la restauración de los dientes (35%) seguida del dolor (20%). La encuesta mostró que la mayoría de los pacientes estaban satisfechos con el dominio del dentista. El 93,75% de los pacientes encontró que el dentista era amable con ellos. El (91,25%) de los pacientes estaban de acuerdo con los ítems de competencia técnica, una gran mayoría de los pacientes (92,5%) estaban completamente satisfechos con la configuración clínica. Sin embargo, el 88,75% informó que tuvo que esperar mucho tiempo para obtener una cita para su visita al dentista.

Por otro lado, Manrique, A., et al., (2018), quienes plantearon evaluar la calidad técnica del servicio de operatoria dental de una clínica docente, se basó en la calidad de atención percibida por los usuarios del servicio. Los participantes fueron 216 pacientes que fueron seleccionados de forma voluntaria y de manera aleatoria, sus resultados mostraron que el 74.8% percibe la calidad de atención como regular, un 15.3% como malo, y mínimamente un 5 % muy malo. Concluyendo que la calidad de atención es muy mala o neutral.

Paradi, A., et al., (2018) sobre la calidad de atención bucal en un determinado área o servicio en una clínica dental sugiere la utilización de una encuesta SERVQUAL, para medir la percepción de la atención en los usuarios, cuyo enfoque de investigación fue de corte transversal, en el estudio se permitió conocer las perspectivas y apreciaciones de la calidad de atención según sus dimensiones como el trabajo clínico y las actitudes así mismo se analizó variables como edad ,sexo, grado de instrucción de todos los pacientes que hicieron algún tratamiento dental, en cuanto los resultados optados por el estudio se encontraron que los varones obtuvieron mayores perspectivas y apreciaciones que las mujeres y que a medida que aumentaba la edad, aumentaba la percepción de calidad de servicio.

Murillo, A., et al., (2018) sobre la calidad de atención odontológica en la comunidad del Cantón Junín, plantearon determinar la calidad de atención percibida por los usuarios en la atención odontológica ofertada por estudiantes de odontología USGP, el estudio fue descriptivo de corte transversal, fueron 96 usuarios, donde más de la mitad fueron mujeres, la edad promedio de los participantes fue 27 años, concluyendo que la valoración recibida con respecto a la atención dental fue positiva.

González, R., et al.,(2019) analizó la calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de la satisfacción del usuario, fue un estudio de tipo encuesta, su metodología fue descriptiva, de tipo prospectiva, su población estuvo conformada por 200 pacientes de la consulta odontológica, se tomaron en cuenta los cambios en la atención obtenida y estado de salud. Los resultados obtenidos refieren que el 90 % de pacientes recibieron un trato amable; el 67.5% recibió la orientación acerca de su tratamiento, el 74.5% mencionó que recibió consejos preventivos para mejorar su salud bucal, el 36.5 % evaluó como excelente el proceso de espera en la atención menor de 20 minutos, el 44.5% como bueno por ser menor a 40 minutos.

Aguilar, E., et al., (2020) su investigación se basó en el manejo de los pacientes en la consulta de estomatología, donde se evaluaron 165 artículos publicados en un periodo trimestral en el 2020, en base de datos como PubMed y guías de la Comisiones Nacionales de Salud. Donde se tomaron en cuenta criterios relacionados con la atención odontológica. Los resultados mostraron que la mejor forma reducir el contagio y la expansión del virus es mediante la prevención a través de un correcto trato al paciente, uso correcto de medidas de protección personal, limpieza, manejo de residuos contaminados, de esta manera el profesional juega un papel importante en el diagnóstico preventivo del uso correcto y oportuno de normas de seguridad y protección garantizando la calidad de la atención.

Rentería,J., et al., (2019) Sobre la calidad de atención a pacientes de un centro de formación odontológico especializado en la provincia de Chiclayo, cuyo diseño de investigación tuvo un enfoque descriptivo y de corte transversal; estudió a toda su población conformada por 260 pacientes; se usó la encuesta SERVQUAL modificada para odontología, los resultados sobre la satisfacción

alcanzada sobre los pacientes muestran que un 74% se mostró muy satisfecho con la atención brindada, un 25% se mostraron algo satisfechos y el 1% se mostraron muy poco interesados en la atención. En cuanto la variable sexo, la población que presentó mayor satisfacción fue pacientes varones con un 71%.

Según lo referido se ha tenido en cuenta diversos enfoques y teorías con relación a la calidad de atención.

“La calidad de atención es la percepción que el cliente o usuario tiene del producto o servicio que consume, por tanto, es una fijación a nivel mental en la cual el consumidor asume como conforme o no conforme dicho producto o servicio, así como la capacidad de éste para satisfacer sus necesidades”. (Manríquez, A., p.186)

Para Ramírez, E., et al., (2016) hoy en día el resultado de la atención brindada es compensado por diversos términos como: el resultado y logro de los procedimientos, la forma como se percibe el dolor o la autonomía que presenta el paciente para hacer frente a sus temores, el confort físico y mental, y finalmente la satisfacción de lo rendido en la atención integral.

Así mismo López, E., et al., (2013) precisó que la evaluación de la calidad de atención estuvo regida por la perspectiva de los usuarios, por lo que es necesario tener en cuenta las necesidades actuales y futuras, así como los requerimientos y tratar de superar los objetivos de la empresa pero fundamentalmente los del paciente. Entre sus propósitos de la calidad se encuentra brindar un servicio más estable a un costo prudente, así como con una mejor visión y perfil de la organización; además de un excelente nivel profesional, es apremiante manejar términos de , eficiencia, eficacia y accesibilidad en el servicio para lograrlo.

La calidad de atención odontológica se logra a partir de un trato cordial, el tiempo empleado en la orientación y el manejo preventivo de cada procedimiento, el resultado del cómo le quedó el tratamiento realizado al paciente, así como la reducción del dolor del mismo, genera una sensación de éxito en el servicio brindado. (Rentería, J., et al., 2020)

El dentista requiere ser empático, respetar experiencias, las expectativas y desconfianzas previas que el paciente o individuo posee como traumas y

estados de ansiedad que genera ir a consulta dental, por ello se debe ver al paciente como un todo. (Caldero, J., et al., 2008)

La comunicación entre el paciente establece un sistema de gestión de la calidad en odontología. La comunicación eficaz conduce a un alto nivel de participación del paciente. (Timofe, M., et al., 2016)

“La calidad de la atención estomatológica está vinculada a la forma de valorar el trabajo de esta especialidad con sus cualidades esenciales; caracterizada fundamentalmente por el proceso y los factores que intervienen en la prestación de los servicios, dirigidos a alcanzar buenos resultados en lo que a salud bucal se refiere” (Arocha, M., et al., 2015, pág. 3).

La calidad de atención dental está sujeta a aspectos específicos como el respeto al paciente, la puntualidad del profesional, el trato agradable, el diálogo permanente con el paciente o usuario, las virtudes y habilidades que este posea frente a las dificultades, la capacidad de respuesta del profesional para brindar tratamientos positivos y óptimos, como también se aplica el comportamiento y actitudes de los trabajadores dentro y fuera de la institución. (Hernández, C., et al., 2013).

Así mismo Satisfacción del paciente con el tratamiento odontológico siempre es un aspecto importante de la calidad del tratamiento y la utilización futura de los servicios. Los dentistas que reciben mayor capacitación son los que puede brindar un servicio de calidad (Patel, et al., 2014) (Baumgarten, A., et al., 2018).

Es relevante evaluar el desempeño de programas así como el ejercicio en las prácticas del ejercicio en la odontología para garantizar el desempeño de las normas. (Moncada, G., et al., 2021).

El paciente será aquel individuo que posee una enfermedad, hace uso de los servicios de las instituciones de salud para poder tratar su patología, sin embargo el usuario se convierte en aquel que no necesariamente acude a una institución de salud por una dolencia o enfermedad, este hace uso del servicio de forma preventiva valorando su salud. Mientras que un cliente será aquel que hace uso del servicio frecuentemente y permanece en el tiempo. También será aquella persona que se asume la supervisión o tutela de otra persona. (RAE, 2021)

Por otro lado, en cuanto las dimensiones de la calidad de atención se tienen a la medición del proceso de la calidad de servicio dada a sus características

complejas está determinada o establecida por diferentes dimensiones que evalúan de forma general y específica el comportamiento de cada una de ellas. Estas serán elementos de comparación entre los individuos para poder llegar a una evaluación respecto de la calidad. (Duque, E., 2005)

Carreño, D., et al., (2019) sostiene que en cuanto las dimensiones que estudian la calidad de atención esta pueden ser medidas por elementos que se puedan tocar, tangibles, como equipos de alta gama, métodos, procedimientos e instrucciones. Así pues define y toma en cuenta las siguientes dimensiones; la fiabilidad como aquella capacidad de realizar el trabajo acordado de forma precisa y correcta; la capacidad de respuesta se convertirá en la capacidad de responder a cualquier problema o incidente que ocurra durante la atención dental; mientras que la seguridad se basa en el conocimiento para brindar confianza y credibilidad, por último la empatía que es la identificación mental y afectiva que un sujeto siente por otro, en otras palabras la capacidad de ponerse en el lugar de otro.

Sin embargo, Rentería, J., et al., (2020) describe otras 6 dimensiones que poseen ciertas similitudes entre los conceptos anteriormente mencionados, donde la dimensión de confort es descrita como la apreciación que tiene el paciente en base al cumplimiento de sus expectativas con respecto a la atención recibida; la accesibilidad aludiendo a la predisposición para obtener el servicio. La calidez que viene estar dada por las diferentes destrezas que caracterizan al ser humano para relacionarse con los demás. Así mismo la competencia técnica estará sujeta al uso de conocimientos y destrezas que adquiere el odontólogo durante su formación, la eficacia; definida como la manera de alcanzar lo que se quiere tras una acción y por último la infraestructura que vienen hacer todos los equipos necesarios para el funcionamiento de cualquier organización.

También se hace importante citar a Druker que desde una perspectiva pragmática nos menciona que el desempeño de una institución se basa en la comparación y satisfacción que el usuario o cliente posee del servicio que se ofrece y que va estar determinada por 6 dimensiones para su valoración. Mencionando las siguientes:

Fiabilidad: Es aquella cualidad que la empresa establece en el servicio para brindar características como seguridad, confiabilidad y que va estar determinada por la capacidad y el conocimiento del profesional desde el primer momento que este atiende.(Druker, D.,1990)

La seguridad: Determinada por que el sujeto deja sus miedos de lado, y confía en el resultado del proceso. Está sujeta a la honestidad e integridad del mismo, tratando de satisfacer lo que el cliente desea. (Druker, D., 1990)

La capacidad de respuesta: se basa en la capacidad para brindar un trato amable de manera rápida y usando los tiempos de atención controlados. Aquí también está sujeta la accesibilidad del servicio. (Druker, D., 1990)

La empatía: Es aquella que nos permite brindar una atención individualizada, es decir, donde se debe lograr un buen trato con el paciente, sino que también se debe satisfacer la necesidades y expectativas del mismo. (Druker, D., 1990)

La Intangibilidad: Establecido por la capacidad de producción en su totalidad. (Druker, D., 1990)

La Interacción humana: Es la cualidad donde el cliente o paciente interviene en la calidad del servicio. (Druker, D., 1990)

En cuanto a la importancia de la calidad de tención Según Forrellat, et al. (2014), “La calidad es hacer lo correcto de la manera correcta la primera vez, y hacerlo mejor la vez siguiente, con las limitaciones de los recursos existentes y con la satisfacción de la comunidad” (p. 181). Esto quiere decir que su importancia no solo radica en el concepto, sino indiscutiblemente causa impacto en la sociedad, trabajar en equipo en una organización permitirá obtener éxito. De esta manera, la atención se realizará de manera óptima. Así mismo, involucrar el uso de objetos tecnológicos facilitara los procedimientos y será un apoyo fundamental en el proceso de gestión.

Amaya, C.,et al., (2006) indica que es ampliamente necesario conocer y establecer bases para el control de la calidad de los servicios de salud , pues sin una buena organización y administración de los recursos no se podrán cumplir los estándares de calidad vigentes, produciendo cambios relevantes en la estructura de las organizaciones y así mismo sostiene que para producir

resultados esperados se debe cumplir con ciertas características en el proceso, como la accesibilidad , la seguridad , continuidad y pertinencia y continuidad .

SERVQUAL “Se define como un cuestionario que mide la calidad de servicio brindado, validado en Latinoamérica en 1992 por Michelsen Consulting y el Instituto Latinoamericano de Calidad en los servicios. Este instrumento ha relacionado lo que el usuario espera del servicio al que consulta con lo que se obtiene del servicio. Fue creado para ser aplicado a empresas” (Numpaque, A., et al., 2016, p.716).

Así mismo, SERVQUAL, se convierte en una herramienta que mide la perspectiva de la calidad de un servicio por pacientes clientes o usuarios, así como la satisfacción que este posee. (Parasuraman, 1988).

Lara, J., et al., (2020) Menciona que en Perú el cuestionario SERVQUAL fue modificado para su aplicación hospitalaria y luego de un tiempo se volvió a modificar para su aplicación en servicios de EsSalud.

Algunos autores como López, et al. (2018) hacen referencia que el cuestionario SERVQUAL, fue corregido para medir la calidad de atención tanto en instituciones del sector público y privado siendo esta una característica de difícil de medición, la encuesta fue desarrollada en 1985 por Parasuraman, donde se toman como base las expectativas del paciente y percepciones del servicio.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación:

3.2. Tipo de investigación: Básica.

Diseño de investigación:

En la presente investigación se utilizó un enfoque cuantitativo, que según Kerlinger citado por Sánchez, 2019 (p.105) “es todo tipo de investigación que se puede medir a través de la utilización de pruebas estadísticas, su propósito radica en la descripción y control objetivo de sus causas y las conclusiones se manifiestan mediante la métrica o cuantificación de sus resultados”.

La naturaleza de la investigación fue no experimental, descriptiva, transversal y correlacional según Manterola, C., et al., 2018, no experimental u observacional es aquel donde el investigador no manipula, ni altera los resultados, se encarga de estimar y describir los fenómenos sin la necesidad de manipularlos o cambiarlos. Descriptivo por que analizará y describirá a la variable de estudio; va estar representado por a un determinado grupo de individuos ya que solo se medirán las variables en el tiempo presente y un solo momento. Y correlacional por que buscará la asociación de las variables entre ambos centros. (Herbas, 2018)

3.3. Variables y Operacionalización

V1: Calidad de atención: Es una variable de tipo cualitativa, politómica de escala ordinal.

Definición conceptual: Juran, citado por Duque (2005), se define como la evaluación que hace el consumidor paciente o usuario sobre el producto que se ofrece, pero también será aquella que se basa en el resultado del trabajo, mejoras del servicio, la buena información brindada, es decir, la calidad no solo es el servicio o producto terminado sino son todas las etapas que pasa una empresa para el desarrollo, diseño, producción, desempeño o mantenimiento del mismo.

Definición operacional: Serán todas aquellas acciones, habilidades, competencias y métodos que las organizaciones poseen del producto o servicio que se ofrece. Fue medido mediante un cuestionario SERVQUAL modificado para odontología conformado por 18 ítems, en dos centros odontológicos privados de Chiclayo.

Indicadores:

- Seguridad por parte del paciente.
- Servicios de salud y usuario.
- Actitudes.
- Destrezas.
- Satisfacción.
- Calidad y mantenimiento.

Escala de medición

Se usó la escala ordinal tipo Likert, con 5 alternativas de respuesta, dándosele un valor:

4= Totalmente de acuerdo, es aquella alternativa donde se satisface plenamente las necesidades del cliente o usuario.

3= De acuerdo, la satisfacción lograda no es de su completo agrado, pero de alguna manera cumple con las expectativas del servicio.

2= Indiferente, le da poca importancia a sus expectativas del servicio.

1= En desacuerdo, no cubre con ninguna expectativa del servicio que se brinda

0= Totalmente en desacuerdo, fue de su total desagrado los servicios brindados en la institución.

3.4. Población, muestra y muestro

Población: La población estuvo conformada por 300 personas que acudan a atención dental en el mes de noviembre en los centros odontológicos DUO ESTÉTICA DENTAL y ODONTOCIX que cumplan los criterios de selección:

Criterios de inclusión

Pacientes nuevos, que llegaron a la clínica dental en un periodo de noviembre 2021.

Pacientes que acudan a la clínica a partir de los 15 años.

Pacientes que hayan tenido dos citas como mínimo.

Criterios exclusión

Pacientes que no acceden al procedimiento o consulta

Pacientes continuadores, así evitar encuesta repetida.

Criterios de eliminación

Pacientes que no hayan llenado correctamente la encuesta.

Pacientes que no sepan leer o escribir.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se usó en la investigación será la encuesta.

Instrumento:

El instrumento para la recolección de los datos que se tuvo en cuenta es el cuestionario, el cual fue validado por Bustamante (2015) y revalidado por Rentería (2020) que mide la calidad de atención, usando el cuestionario SERVQUAL adaptado para odontología, cuya validación fue hecha por 5 expertos, el análisis arrojó un valor de 0.6 usando el alfa de Cronbach, el cual posee 5 alternativas de respuesta.

Este cuestionario constó de dos partes, la parte inicial consta del llenado de datos específicos y personales del paciente /usuario, y la parte final consta de 18 ítems que hacen mención a la calidad de atención a través de las 6 dimensiones en el cuadro de operacionalización, siendo estos enunciados cerrados de respuesta rápida.

3.6. Procedimientos

Una vez que se aprobó el proyecto por el Comité de ética en investigación de la Universidad Cesar Vallejo, se pidieron las autorizaciones correspondientes a los centros odontológicos para el análisis correspondiente, optando por captar al paciente en sala de espera finalizando cada tratamiento o consulta.

Al ser la población de estudio un número considerable de 300 personas, se optó por recolectar de 7 a 8 encuestas, usando ambos turnos de atención de lunes a viernes.

Antes de que se procediera a realizar la entrega del cuestionario, el paciente debió firmar un consentimiento informado que fue anexo a la encuesta de investigación.

A cada paciente/ usuario que accedió a participar dentro del proceso de obtención de los datos, se le entregó la encuesta y lapicero explicándole detalladamente las alternativas de respuesta, este fue contestado en un tiempo considerado entre 7 a 10 minutos.

3.7. Método de análisis de datos

Los datos que fueron recolectados sobre el nivel de la calidad de atención dental en ambos centros odontológicos privados de la ciudad de Chiclayo fueron analizados mediante la estadística descriptiva, haciendo uso de herramientas tales como, el software IBM SPSS Statistics 25 y Excel, a través de tablas de frecuencia y gráficos, los cuales permitieron observar con mayor precisión el comportamiento de la variable calidad de atención.

El análisis estadístico univariado se realizó a través de los puntajes que se obtuvieron a través de la escala de Likert en las 5 dimensiones de la variable como son confort, accesibilidad, calidez, eficiencia técnica, e infraestructura, los estadísticos descriptivos que se tuvieron en cuenta prueba chi-cuadrado por homogeneidad para un mayor análisis, además también se hizo un estudio con relación al sexo y edad.

3.8. Aspectos éticos

Durante la aplicación de esta investigación científica se hizo uso de los principios bioéticos, previa revisión por el comité de ética de la universidad.

Autonomía: Conforme a este principio la participación de los usuarios/pacientes, se llevó a cabo de manera libre y voluntaria, es decir, el participante no fue forzado a llenar el cuestionario y siempre tuvo en cuenta abandonar el estudio en el momento que lo considerara oportuno.

Por el contrario, todos los que deseaban acceder a la investigación llenaron el consentimiento informado, corroborando la fidelidad del estudio.

No maleficencia: Corresponde al hecho de no ocasionar daño e intentar prevenirlo, el estudio respetó este principio, pues no buscó ir contra la integridad de las personas que participaron en él, sino por el contrario en la búsqueda de recopilación de datos que ayuden a mejorar la calidad de la atención.

Beneficencia: Parte de propiciar el bien, logrando el beneficio común. Este estudio, a partir de sus resultados obtenidos por el usuario/paciente, brindó la información necesaria para que las organizaciones involucradas tengan en cuenta los parámetros de mejoras con respecto a su atención y así brindar un mejor servicio. Del mismo modo los datos obtenidos ayudarán a exploraciones futuras.

Justicia: Toda la población tendrá la misma oportunidad de ser elegida, respetando los criterios de selección determinados en la investigación.

IV. RESULTADOS

Los resultados del estudio, han sido descritos en las siguientes tablas.

Tabla 1

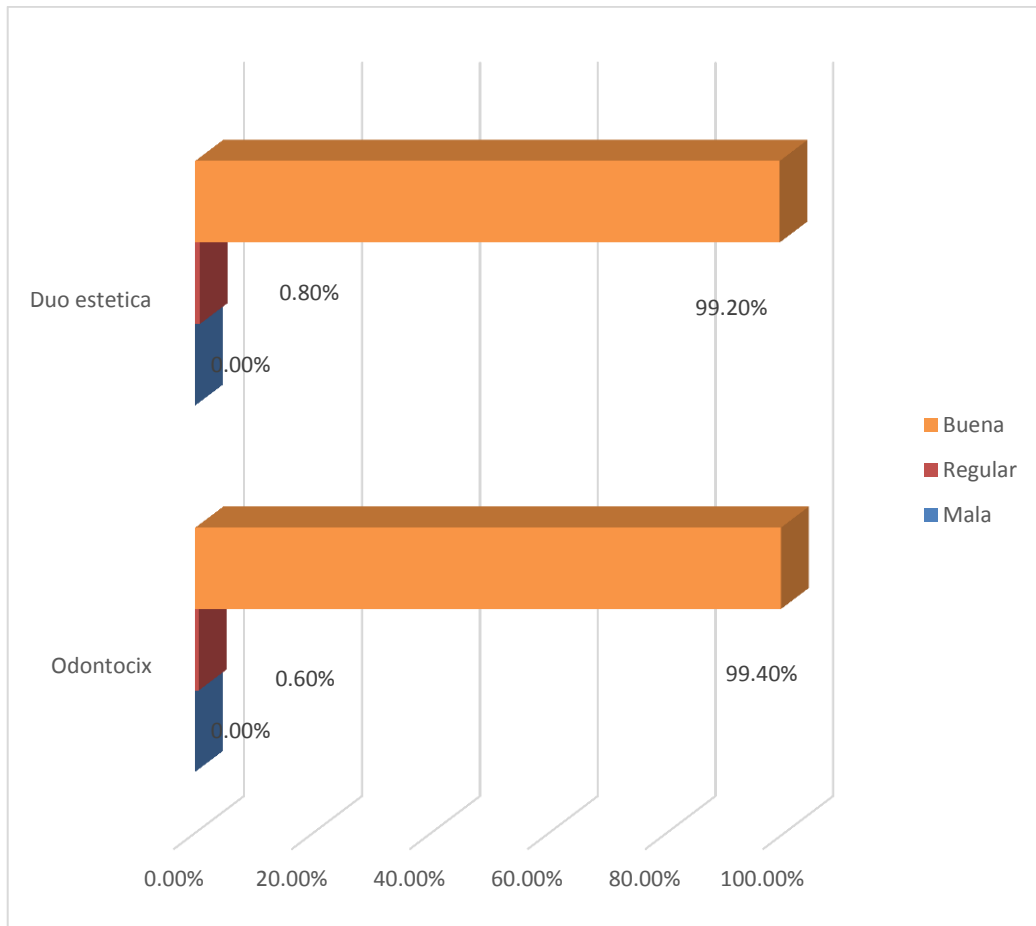
Calidad de atención base a las perspectivas de los usuarios de dos centros odontológicos

Calidad de atención	Odontocix		Dúo estética		TOTAL	
	n	%	n	%	n	%
Malo	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Regular	1	0.60	1	0.80	2	0.67
Bueno	179	99.40	119	99.20	298	99.3
Total	180	100	120	100	300	100

Nota. Se observa que tanto en el centro odontológico Odontocix como en el Dúo estética sus usuarios percibieron una calidad de atención buena con un 99.40% y un 99.2% respectivamente. También se determinó que ningún usuario estuvo disconforme con la atención percibida en ambos centros odontológicos. Estos resultados se pueden apreciar en la figura 1.

Figura 1

Calificación de la calidad de atención



Nota. Encuesta calidad de atención odontológica 2021.

Tabla 2

Comparación de calidad de atención en base a las perspectivas de usuarios de dos centros odontológicos

Nivel de calidad	Odontocix	Dúo estética
	n	n
Regular	1	1
Buena	179	119
Total	180	120

Nota. Se observa que al realizar la prueba chi-cuadrado de homogeneidad resulta $p= 0.772$ que es $>$ a 0.05 , concluimos que no se puede aceptar la hipótesis de trabajo, por lo tanto, no existe diferencia entre la calidad de atención de los centros odontológicos Odontocix y el Dúo estética.

Tabla 3

Comparación de calidad de atención en base a sus dimensiones en ambos centros odontológicos

Dimensiones	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
d1	7,569	1	0,006
d2	0	1	1
d3	0.898	1	0.343
d4	0.084	1	0.772
d5	1.505	1	0.220
d6	-----	-----	-----

Nota. Se observa que al realizar la prueba chi-cuadrado de homogeneidad en la dimensión 1: Confort, el p valor= 0.006 es < a 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis de trabajo es decir existe diferencia entre la dimensión confort de los centros odontológicos Odontocix y el Dúo estética. En las dimensiones d2, d3, d4 y d5 sus valores p son > a 0.05 por lo tanto no se acepta la hipótesis de trabajo y se concluye que no existen diferencias entre estas dimensiones de los centros odontológicos. No se han calculado estadísticos en la dimensión 6: infraestructura y tecnología ya que en su totalidad en ambos centros odontológicos resultaron con un nivel bueno.

Tabla 4

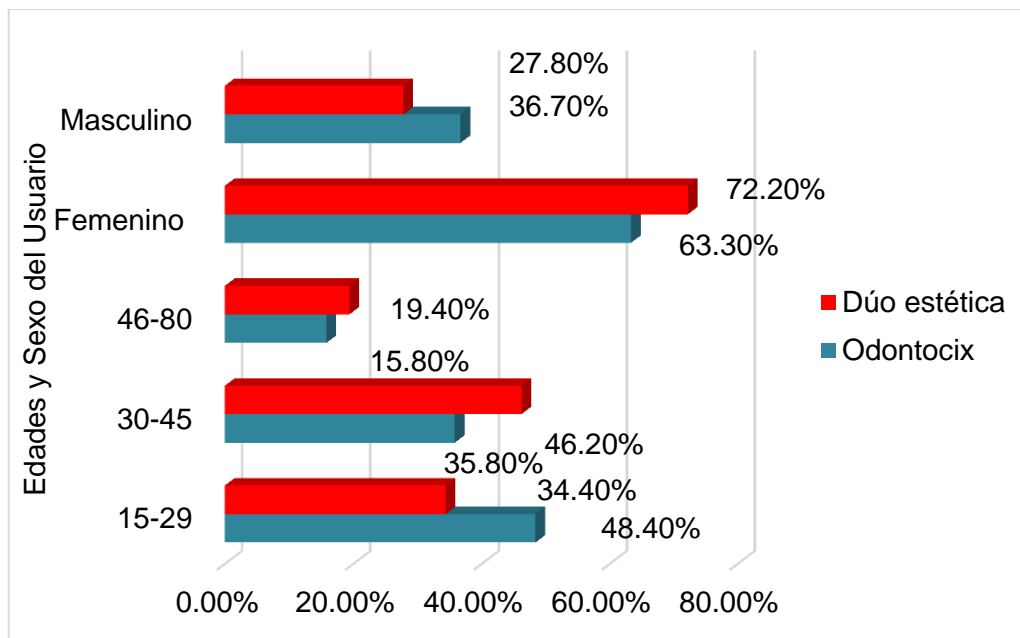
Comparación de calidad de atención en base a la edad y sexo en ambos centros odontológicos

Comparación	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Calidad Odontocix y edad	1,1175	2	0,556
Calidad Dúo estética y edad	1,806	2	0.405
Calidad Odontocix y sexo	0,387	1	0.534
Calidad Dúo estética y sexo	0.584	1	0,445

Nota. De los resultados que se muestran en la tabla 4, se observa que al realizar la prueba chi-cuadrado de homogeneidad tanto para la edad y el sexo en el centro odontológico Odontocix los p valores (0,556 y 0.534) son > a 0.05 por lo tanto se concluye que no hay diferencia en la atención de los pacientes en base a su edad y el sexo. Para el centro odontológico Duo estética los p valores (0.405 y 0.445) son >a 0.05 por lo tanto se verifica que no existen diferencias en la atención de los pacientes en base a su edad y el sexo. Como se aprecia en la figura 2.

Figura 2

Edad y sexo de los usuarios de dos centros odontológicos.



Nota. Se observa que de los usuarios que participaron en el presente estudio, en el centro odontológico Odontocix el mayor porcentaje 48.40% fueron de las edades de 15 a 29 años y en el centro odontológico Dúo estética el mayor porcentaje 46.20% fueron de las edades de 30 a 45 años. En cuanto al sexo el que tuvo mayor prevalencia fue el sexo femenino en ambos centros.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación, en su objetivo general se tuvo que determinar la calidad de atención odontológica en base a la perspectiva de los usuarios de dos centros odontológicos, 2021. Donde se pudo encontrar que tanto en el centro odontológico Odontocix como en el Dúo estética sus usuarios percibieron una calidad de atención buena con un 99.40% y un 99.2% respectivamente. Esto quiere decir que ambos centros odontológicos respetaron estándares que giraron en función al trato amable, al profesionalismo del odontólogo y el desempeño laboral dentro y fuera de la institución, logrando así obtener una postura de satisfacción en base a la calidad de atención recibida.

Coincidiendo con los resultados encontrados por Parodi,D.,et al., (2018) al mencionar que los usuarios tuvieron expectativas altas en cuanto a la atención dental ,asimismo Abbasi,A.,et al.,(2021) encontró también un nivel de aceptación similar con un 74.8 % mostrando el grado de satisfacción de los usuarios. Otra de las investigaciones que sobre sale fue la de Meléndez,R., et al. , (2019) donde el método empleado fue descriptivo coincidiendo con nuestra investigación y cuyo resultado arrojó que el 90% de los usuarios indicaron estar satisfechos con la calidad de atención.

En tal sentido, bajo lo mencionado anteriormente coincidimos con la teoría de Rentería, J., et al ., (2020) quién menciona que la calidad de atención odontológica es un logro a partir del trato cordial, el tiempo empleado en la orientación y el manejo preventivo de cada procedimiento, el resultado del cómo quedó el tratamiento realizado al paciente, así como la reducción del dolor del mismo, generando así una sensación de éxito en el servicio brindado. Remarcando lo dicho por Martínez, D., et al., (2020) quienes destacan la importancia de la calidad de atención dental en la actualidad, ya que la probabilidad de que un paciente se contagie por la enfermedad SARS-CoV-2 durante una consulta dental es alta. Pues hoy en día, el resultado de la atención brindada estará compensado por diversos términos como: el resultado y logro de los procedimientos, la forma como se percibe el dolor o la autonomía que presenta el paciente para hacer frente a sus temores, el confort físico y mental, y finalmente la satisfacción de lo rendido en la atención integral.

Uno de los resultados encontrados en la tabla 2 referente al primer objetivo específico, en la cual se compara la calidad de atención dental en ambos centros odontológicos obtuvo como resultado que al realizar la prueba chi-cuadrado de homogeneidad se encontró un valor que es $>$ a 0.05 (0.772). Lo que demostraría que en ambos centros odontológicos obtuvieron una buena calidad de atención y que solo una minoría reportaría no estar de acuerdo con la misma, así mismo cabe resaltar que la totalidad de usuarios atendidos en ambas clínicas fue de un nivel distinto.

Frente a ello, no se aceptaría la hipótesis de trabajo, la cual plantearía demostrar si existía diferencia entre la calidad de atención de ambos centros, concluyendo que no existe tal relación. Al respecto con una similitud de los resultados en la investigación hecha por Rentería, J., et al., (2020) se mostraría que la calidad de atención en un centro especializado de formación odontológica fue alta en un (74%) , y que solo una minoría les fue indiferente, coincidiendo así con nuestra investigación, las autoras han tenido en cuenta una muestra similar , y también un similar método de análisis.

Por otro lado Dopeykar,N., et al., (2018) demostrarían resultados contrarios en su investigación , donde la calidad de atención fue significativamente inferior a las expectativas de los pacientes, la muestra de este estudio fue mayor , así mismo concluyeron que los gerentes deberían tomar medidas para mejorar la calidad de la misma. Por tanto y en concordancia con la teoría de López, E., et al., (2013) podríamos decir que la calidad de atención estaría regida por la perspectiva de los usuarios, así como las necesidades actuales y futuras, superando los objetivos de la empresa. Este panorama nos lleva a pensar que teniendo un buen propósito, visión y perfil dentro de una organización así como el manejo de términos de eficiencia, eficacia y accesibilidad en el servicio, se podría lograr una muy buena calidad de atención dentro de una institución.

Con respecto a la comparación de la calidad de atención dental en base a sus dimensiones en ambos centros odontológicos tenemos que la dimensión de confort presentó una diferencia significativa en ambos centros; esto hace referencia al tiempo de espera entre citas, la calidad de la sala de espera, así como también si el usuario se sintió bien informado en la clínica; en cuanto a sus

4 dimensiones de calidez, competencia técnica, accesibilidad y eficiencia los resultados arrojarían valores mayores al 0.05, demostrando que no existe diferencias en estas dimensiones en ambos centros, mientras que el último nivel de infraestructura obtendría una apreciación buena por los usuarios. Reflejando entonces que se debería optar por encontrar mejoras en la dimensión de confort en ambos centros. Con respecto a la investigación de Abbassi, A., et al., (2021) nos mostraría que el 70% de los pacientes en su investigación estarían conformes con la dimensión de calidez que hizo referencia a una actitud humilde y educada por parte del profesional, mientras que un 56% tuvo que esperar un determinado tiempo en su atención, mostrando insatisfacción en la dimensión de confort.

Al respecto la gran parte de nuestras dimensiones tuvo un grado de similitud con la investigación de Alshahrani, M., et al., (2018) quien nos mostró por ejemplo resultados óptimos donde el 93,75% de los pacientes encontró que el dentista también fue amable y que el 91,25% de los pacientes estuvieron de acuerdo con los ítems de competencia técnica, así mismo cabe mencionar Dopeykar, N., et al., (2018) donde encontró que las brechas de calidad fueron significativas en todas las dimensiones estudiadas en su estudio. Respecto a lo encontrado podemos decir que las dimensiones siempre permitirán hallar una mejor claridad de los procesos brindados en un servicio, permitiendo mostrar el diagnóstico de la institución para poder dar soluciones y valorar el crecimiento de una empresa generando así la validez y el soporte global en la percepción de la calidad. Por último en nuestra tabla 4 cuyo objetivo fue comparar la calidad de atención dental en base al sexo y edad en ambos centros, se encontró que respecto a los niveles hallados en la primera variable (sexo), las mujeres mostraron valores más altos en la calidad de atención en ambos centros, siendo un total de 206 mujeres. Por otro lado también se hayo que la edad más relevante en cuanto a la calidad de la atención en Odontocix fue la de 30 a 45 años con 80 usuarios, mientras que en Duo estética la edad predominante fue la de 15 a 29 años con 54 usuarios.

Usaron la prueba chi-cuadrado que mostraron valores mayores al 0.05 en ambas variables demostrando que no existen diferencias en la atención de los pacientes en base a su edad y el sexo, rechazando la hipótesis alterna, donde

concluiríamos que no existe relación de la calidad de atención entre sexo y edad. En investigaciones en cuanto al sexo, resultados similares se verifican en la investigación hecha por Parodi, D., et al., (2018) en donde se mostró una realidad diferente pero se evaluó la calidad de la atención en base al sexo, edad, previsión de salud y otros aspectos, determinando respecto al sexo que los usuarios hombres mostraron un mayor grado de satisfacción que las mujeres en cuanto a la calidad de servicio del centro odontológico por lo que llegaron a la conclusión que se debía tener mejor atención con los usuarios femeninos, demostrando así que el sexo no es un determinante para medir calidad, así mismo Lara, J., et al., (2020) y Murillo, A., et al., (2018) en sus investigaciones deseando evaluar la calidad de atención odontológica que reciben los pacientes, tuvieron en cuenta realidades similares con la investigación actual, haciendo uso también del cuestionario SERVQUAL, donde en la primera investigación se analizó una muestra superior, mientras que la segunda estuvo determinada en 96 pacientes, mostrando resultados diferentes en ambas, pues la mayor parte de las pacientes de sexo femenino en la investigación de Lara se encontraron insatisfechas con la calidad de atención, así mismo la mayor parte de los pacientes hombres también sintieron cierto grado de insatisfacción con la calidad de atención en su centro odontológico, mientras que Murillo coincidiría con nuestra investigación, donde el grupo representativo con mayor aceptación fue el femenino con un 55%. Con respecto a la variable edad una investigación hecha por Rai, N., et al., (2019) demostró que el 51% de los pacientes encuestados de 20 a 35 años determinaron estar satisfechos con la calidad de atención en una clínica de veteranos militares y que solo el 4% de los pacientes de más de 80 años se encontraban satisfechos con la atención brindada. Por ello podemos considerar que la calidad de atención fue mejor para los usuarios más jóvenes sin embargo no sería un factor determinante en la calidad, pues la teoría de Gonzáles, R., et al., (2018) nos menciona que la calidad girará en función de otros factores. Contraponiéndose a lo dicho por Parodi, D., et al., (2018) que mencionó la idea que a medida que aumenta la edad, aumenta el grado de satisfacción por el usuario. Así pues los resultados mostrados confirmarían la teoría de Hernández, C., et al., (2013) donde menciona que la calidad de atención dental está sujeta a otros aspectos específicos como el respeto al

paciente, la puntualidad del profesional, el trato agradable, el diálogo permanente con el paciente o usuario, las virtudes y habilidades que este posea frente a las dificultades, la capacidad de respuesta del profesional para brindar tratamientos positivos y óptimos, dentro y fuera de la institución, de esta manera se demostró así, que la calidad de atención no se encuentra sujeta tampoco respecto al sexo, pues los resultados obtenidos pueden variar de acuerdo a la afluencia de los usuarios en las instituciones, de tal forma estas dos variables no dependen la una de la otra.

La calidad de atención entonces y de acuerdo a lo estudiado se convierte sin duda alguna, un componente importante en la prestación de servicios, pues no solo mira temas de infraestructura, sino que a onda en la importancia de conocer a detalle los componentes dentro de la organización. Nuestro estudio ha brindado resultados que muestran una pequeña realidad en clínicas particulares pero que sin embargo no podríamos garantizar una misma realidad en instituciones públicas en nuestro país, pues cuando hablamos de calidad de atención hacemos referencia a una planificación detallada dentro de las organizaciones ;presupuestos por ejemplo que ayuden acortar las brechas como la falta de insumos o la predisposición de los profesionales para brindar una atención de calidad , así mismo priorizamos la importancia de generar cuestionarios que permitan analizar otras dimensiones como lo menciona (Nair,R.,et al., 2018) y que no solo sea SERVQUAL el empleado cuando se estudie calidad .

VI. CONCLUSIONES :

1. La calidad de la atención dental lograda en el centro odontológico Odontocix fue de un 99.40% a diferencia de Duo estética que logró un 99.20%. Ambas mostraron una buena calidad de atención dental.

2. En la comparación de la calidad de atención dental en los dos centros odontológicos se demostró que no existe diferencia significativa el uno del otro.

3. En base a la comparación de la calidad de atención en base a sus dimensiones, se estableció una diferencia significativa en la dimensión de confort, así mismo se hallaron valores positivos en todas sus dimensiones, sobre todo en la dimensión de infraestructura y resultados quien arrojó valores óptimos, la calidad de atención fue buena.

4. En base la comparación de la calidad de atención en base al sexo y edad se estable que no guarda relación en cuanto a la calidad de atención y que esto es muy subjetivo respecto a la cantidad de usuarios atendidos en ambas clínicas.

VII. RECOMENDACIONES :

1. Que se establezcan nuevos estándares de calidad que ayuden a medir mejor la calidad de atención dental en las instituciones públicas como privadas.

2. Los profesionales de salud bucal deben estar enfocados a brindar un trato amable, brindar confort al paciente, esforzándose siempre por cumplir las expectativas de los usuarios, ya que de esto depende la apreciación y el reconocimiento de las instituciones.

3. Se deben usar y crear nuevos instrumentos que ayuden a medir con claridad la calidad de la atención.

4. Se deben respetar los tiempos en los procedimientos y reducir el tiempo en sala de espera, esto en base a que es mejor siempre brindar mayor calidad que cantidad en los procedimientos dentales.

REFERENCIAS:

- Abbasi, A. F., Noor, N., Malik, S., & Kamran, M. F. (2021). Satisfaction level of patients with services provided in dental outpatient department of Rawal institute of health sciences, Islamabad. *Journal of Ayub Medical College, Abbottabad: JAMC*, 33(3), 467-470.
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34487658/>
- Aguilar, V., & Benavides, E. (2020). Actitud ante el COVID-19 en la práctica dental rutinaria. *Rev Ciencias Médicas*, 24(3).e4463.<http://revcmpinar.sld.cu/index.php/publicaciones/articulo/view/4463>
- Alshahrani, M., Abdulrazak, P. (2018). Patient Satisfaction Visiting the Dental Clinics, Faculty of Dentistry, Najran University. *An International Peer-reviewed Journal*, (46), 123-128.
<https://www.iiste.org/Journals/index.php/JHMN/article/view/40876>
- Alnaser, F., Ghami, M, Rahi, S., Mansour, M., & Abed, H. (2017). Determinants of customer loyalty: The role of service quality, customer satisfaction. *International Journal of Economics & Management Sciences*, 6(5), 461-464.
https://www.researchgate.net/publication/323825826_Determinants_of_Customer_Loyalty_The_Role_of_Service_Quality_Customer_Satisfaction_and_Bank_Image_of_Islamic_Banks_in_Palestine
- Arocha, M., Márquez, M., Estrada, G. (2015). Evaluación de la satisfacción de los usuarios y prestadores de servicios en la clínica estomatológica "Fe Dora Beris". *Medisan*, 19(10), 1209-15.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192015001000005
- Amaíz, A., Flores, M. (2016). Abordaje del paciente adulto en la consulta odontológica: propuesta interdisciplinaria. *Odontología vital*, 1(24), 21-28.
https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S165907752016000100021&script=sci_abstract&tlng=es

- Amaya, C. (2006). La calidad en salud, un compromiso de todos. *Ciencia y tecnología para la salud visual y ocular*, (7) ,77-82. <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1172&context=svo>
- Bustamante, W. (2014). Dimensiones del nivel de Satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo, Perú. Disponible en: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/320>
- Betin, A., Guardela, A., Infante, K., et al. (2009). Satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica en una institución pública de Universidad de Cartagena. *Revista de la facultad de ciencias de la salud*, 6(2) , 95-101. (N.d.). Retrieved December 14, 2021, from <http://file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/DialnetSatisfaccionDeLosPaciente>
- Baumgarten, A., Neves, F., Bulgarelli, A. (2018). Curative procedures of oral health and structural characteristics of primary dental care. *Rev saude publica*, 9, 35-52. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29641659/>
- Caldero, J., Rodríguez, L. (2008) La calidad y mejoramiento continuo: claves en el éxito del ejercicio profesional en odontología. *Colomb med*, (39) ,11-27. <http://www.scielo.org.co/pdf/cm/v39n1s1/v39n1s1a3.pdf>
- Carreño, D. (2019). Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la posta de san bartolome en el año 2017 (Tesis de maestría, Universidad nacional Faustino Sánchez Carrión). <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3659>
- Caamaño, A. J. (2015). Evaluación de la calidad de servicio en centro de salud familiar en Chile. *Horizontes empresariales* (9), 51-72. <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/HHEE/article/view/2032>

- Da silva, G., Castilhos,E., Massotti,A.(2012).Denthal esthetic selft-perception of Brazilian dental students.*RSBO Revista Sul-Brasileira de odontologia*,9(4),375-381.
<https://www.redalyc.org/pdf/1530/153024697004.pdf>
- Donabedian, A. (2018). Evaluación de la calidad de la atención médica. *D.C.:OPS/OMS*,(1),382-404.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013
- Dopeykar, N., Bahadori, M., Mehdizadeh, P. (2018). Assessing the quality of dental services using SERVQUAL model. *Dent Res J* ,15(6) ,430-436.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6243813/>
- Díaz, L., Castellanos, J. (2020). Proposal for an infection control protocol in the dental consultation against the COVID-19 pandemic. *Revista ADM*, 77 (3), 137-145. <https://www.medigraphic.com/pdfs/adm/od-2020/od203d.pdf>
- Duque, E. (2005).Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR.Revistas de ciencias administrativas y sociales* ,15(25), 64-80. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Druker, P. (1990).El ejecutivo eficaz. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.
- Faria, N., Mendes, L. (2013). Organizational Image's Partial Mediation Role between Quality andUsers' Satisfaction. *The Service Industries Journal*, 33(13-14), 1275-1293. <http://ijqr.net/journal/v13-n2/8.pdf>
- FDI. (2017). Quality in Dentistry. *Published on FDI World Dental Federation*, (1),1-2. <https://www.fdiworlddental.org/>
- Forrellat, M. (2014). Quality in health services: an unavoidable challenge. *Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 30(2) ,179-183.
<http://scielo.sld.cu/pdf/hih/v30n2/hih11214.pdf>
- Gonzales, R., Cruz, G., Quiroga, M., et al. (2019). Quality in the dental attention from the perspective of user satisfction. *Rev Mex Med Forense*,4(1),78.https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumenI.cgi?IDA_RTICULO=95106

- Hernández, C., Valecillos, J., Vargas. (2013). Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. *Rev.Cienc.Soc*, 19(4),663-671.<https://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf>
- Herbas, B.,Rocha,E.(2018).Scientific methodology for conducting marketing research and quantitative social research. *Revista Perspectivas*, (42), 123-160.<https://www.questionpro.com/blog/quantitative-market-research/>
- John, J., Yatim, F., Mani, S.(2011). Measuring service quality of public dental health care facilities in Kelantan, Malaysia. *Asia Pac J Public Health*,23(5),742-753. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/20460281/>
- López, J., Pilataxi, S., Rodríguez, L., Velázquez, A., López, M., Martínez, C., Agudelo, A. (2013). Determinants of dental care satisfaction in a group of patients attending the Adult Clinic of the Faculty of Dentistry, Universidad de Antioquia. *Rev. Gerenc. Polit. Salud*, 12 (24), 209-225. <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v12n24/v12n24a13.pdf>
- Kwok, S.,Jusoh, A., khalifah,Z.(2016).The influence of service quality on satisfaction:Does gender really matter?.*Intangible Capital*, 12(2), 444-461.<https://www.intangiblecapital.org/index.php/ic/article/view/673/506>
- Lara, J., Hermoza, R., Arellano,C.(2020). Satisfaccion of patients to dental care received in a hospital in Lima.*Rev Estomatol Herediana*, 30(3), 145-152. <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/REH/article/view/3817>
- López, E., Castañón, A., Sifuentes, M., et al. (2018). Adaptation and validation of an instrument with SERVQUAL methodology in teaching clinics and stomatological services. *Revista Odontológica Mexicana*, 22(2),6568.<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumenI.cgi?IDARTICULO=79072>
- Martínez,D., Yévenes, S. (2020). Atención Dental Durante la Pandemia COVID-19. *Int. J. Odontostomat*, 14 (3) ,288-295. <http://www.ijodontostomatology.com/es/articulo/atencion-dental-durante-la-pandemia-covid-19/>

- Manrique, A., et al. (2018). Technical and perceived quality of dental operative service in a teaching dental clinic. *Rev Estomatol Herediana*, 28(3) ,185-94.
file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/3396-Texto%20del%20art%C3%ADculo-9243-1-10-20181010.pdf
- Manterola, C., Salazar, P., García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuente utilizados en investigación clínica .*Revista Médica Clínica Las Condes* 30(1) ,36-49.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864019300057>
- Murillo, A., Morales, C. (2018). Expectativa y percepción de calidad de atención odontológica en la comunidad del cantón Junín.*Revista San Gregorio*,(21), 66-73.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6591757>
- Moncada, G., et al. (2021). Experience in the implementation of quality management systems for dental care in a university teaching center. *Int.J.Inter.Dent*, 14(1),11-16.
<https://psnet.ahrq.gov/primer/covid-19-and-dentistry-challenges-and-opportunities-providing-safe-care>
- Numpaque, A., Rocha, A. (2016). Serqual and Servqhos models for the evaluation of quality of health services:a literature review. *Rev Fac Med*, 64(4) ,715-20.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-00112016000400715&script=sci_abstract&tlng=es
- Nair, R., Ishaque., S., Spencer, A. (2018). Critical review of the validity of patient satisfaction questionnaires pertaining to oral health care. *Community Dent Oral Epidemiol*, 6,369–75.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/cdoe.12377>
- Patel (2014). A study on Evaluation of Patient Satisfaction with Dental Health Care Services. *International Journal of Scientific and Research Publications*,4(8), 1-4.
<http://www.ijsrp.org/research-paper-0814/ijsrp-p3277.pdf>
- Parodi, D., Medina, A. (2018). Expectativas y percepciones de calidad de servicio en pacientes de atención dental en un municipio de Chile. *Rev. Méd. Risaralda*, 24(2), 115-

118.http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0122-06672018000200115&lng=es&nrm=iso

Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L. (1998). SERVQUAL: A multiple-Items Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml-2/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf

Rai, N., Tyrell, H., Carey, C., et al. (2019). Patient perceptions in quality of care: report from university veterans clinic. *BMC Oral Health*, 19, 268. <https://bmcoralhealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12903-019-0971-6>

Rentería, J., Valiente, Z. (2020) Calidad de atención a pacientes de un Centro Especializado en Formación Odontológica, Chiclayo, 2019 (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo). <http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/2375?cv=1&show=full>

Real academia española. En diccionario de la lengua española. Recuperado el 04 de octubre de 2021, de <https://dle.rae.es/?w=cliente>

Real academia española. En diccionario de la lengua española. Recuperado el 04 de octubre de 2021, de <https://dle.rae.es/usuario?m=form>

Real academia española. En diccionario de la lengua española. Recuperado el 04 de octubre de 2021, <https://dle.rae.es/paciente?m=form>

Ramírez, O., Carrillo, G., Cárdenas, D. (2016). Encuesta de satisfacción con el cuidado de la salud en las personas con enfermedad crónica. *Rev electrónica de Enfermería*, 321-30. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1695-61412016000400013

- Saito, S., Martin. A., Lemos, E. (2008). Avaliação do perfil socioeconômico e nível de satisfação dos pacientes atendidos em clínica integrada odontológica universitária. *Revista Brasileira em Promoção da Saúde*, 21(2) ,137-143. <https://www.redalyc.org/pdf/408/40811362009.pdf>
- Sachéz, F. (2019). Epistemic fundamentals of qualitative and quantitative research: consensus and dissensus. *Rev. digital de investigación en docencia universitaria*, 13(1) ,102-122. https://redib.org/Record/oai_articulo2061629-epistemic-fundamentals-qualitative-quantitative-research-consensus-dissensus
- Timofe, M., Albu, S. (2016). Quality management in dental care: patients' perspectives on communication. a qualitative study. *Clujul med*, 89(2), 287-92. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4849389/>
- Yáñez, N., Salazar, F., Frisancho, M. (2021). The economic impact of COVID 19 on the quality of dental service. *Rev Sal And*, 1(3), 53-59. <https://revistas.uandina.edu.pe/index.php/Salud-Andina/article/view/421/215>

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CALIDAD DE ATENCIÓN	Murillo (2018), la calidad de atención se define como la evaluación que hace el consumidor con respecto al servicio que recibe, la cual se basa en la satisfacción del usuario.	Medida mediante cuestionario escala likert SERQUAL adaptado odontología tomando encuentra las dimensiones confort, accesibilidad, calidez, competencia técnica, eficacia infraestructura.	CONFORT	-Seguridad por parte del paciente	4- Insatisfecho o 3-Poco satisfecho 2-Indiferente 1-Satisfecho 0-Muy satisfecho
			ACCESIBILIDAD	-Servicios de salud y el usuario.	
			CALIDEZ	-Actitudes	
			COMPETENCIA TÉCNICA	-Destrezas	
			EFICACIA	-Satisfacción	
			INFRAESTRUCTURA	-Calidad y mantenimiento	

ANEXO 2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS – CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Por favor le solicitamos llenar esta encuesta, su opinión es muy importante para mejorar nuestro servicio, gracias por su contribución.

I. DATOS GENERALES:

EDAD _____ años
N° _____

FECHA: _____

SEXO: Masculino

Femenino

NIVEL EDUCATIVO:

Sin estudios.

Primaria

Secundaria

Superior

II. DATOS ESPECÍFICOS

Por favor lea detenidamente cada pregunta y coloque una X o una + en el recuadro que Ud. crea conveniente.

ITEM	TOTALME- TE DEACUERDO	DEACUERD O	INDIFER ENTE	EN DESACUE RDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
	4	3	2	1	0

CONFORT					
1. Considera que la sala de espera es adecuada y cómoda.					
2. Suele esperar mucho tiempo para su atención en la clínica.					
3. Como paciente se siente bien informado en la clínica.					
ACCESIBILIDAD					
4. Considera que la clínica está ubicada en un lugar accesible.					
5. Los precios de los tratamientos se acomodan a su economía.					
6. Cree ud. que los horarios de atención para los tratamientos son					

adecuados.					
CALIDEZ					
7. El personal de recepción es amable y atento, brinda toda la información solicitada.					
8. Su dentista es atento y amable con Ud.					
9. El dentista le explica en qué consistirá su tratamiento y su presupuesto antes de iniciarlo.					
10. Considera que su dentista le realiza los tratamientos sin ocasionarle dolor					
COMPETENCIA TÉCNICA					
11. Considera que su dentista es minucioso al momento de					

realizarle los tratamientos					
12. Considera que su dentista le indica los tratamientos adecuados para su caso					
EFICACIA Y RESULTADOS					
13. Considera que los tratamientos que le realizaron tienen buenos resultados					
14. Recomendaría a alguien más sobre la atención brindada en la clínica					
INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA					
15. Cree Ud que la ventilación e iluminación en clínica son adecuadas					

16. La clínica
cuenta con
servicios
higiénicos
limpios y en
buen estado

--	--	--	--	--	--

ANEXO 03. FICHA TÉCNICA Y VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

INSTRUMENTO DE CALIDAD DE ATENCIÓN
<p>Autores: Rentería , Valiente (2020)</p> <p>Mecanismo : Cuestionario</p> <p>Aplicación de forma personal</p> <p>Numero de respuestas :Escala de Likert</p> <p>Análisis de confiabilidad : Alfa de Cronbach de 0.6(instrumento confiable)</p> <p>Tiempo :10 minutos</p> <p>Ítems: 18</p>

ANEXO 04. CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Consentimiento para participar en un estudio de investigación

Instituciones: Centro odontológico Odontocix, Centro odontológico

Duo estética dental

Investigadores : Alejandra Cecilia Ayesta Gil

Título: Percepción de la calidad de atención dental de los
pacientes 02 centros odontológicos, Chiclayo.

Propósito del Estudio:

Estamos invitando a Ud. participar de un estudio que tiene por nombre:

“Percepción de la calidad de atención dental de los pacientes 02 centros odontológicos, Chiclayo”

Estamos realizando este estudio para evaluar la percepción de los pacientes con respecto a los estándares de calidad que deberían poseer los centros odontológicos respecto a su atención, buscando medir ciertas dimensiones en las que está relacionados parámetros como el trato amable, la cordialidad, a capacidad técnica, infraestructura, etc.

La calidad de atención viene a estar determinado por el usuario o paciente, pero también debe estar sujeto a las expectativas y satisfacción del servicio que se otorga.

Procedimientos:

Si decide participar en este estudio se le indicara lo siguiente:

1. Debe llenar el consentimiento informado de forma clara y legible.
2. Se procederá explicar las alternativas de respuesta, una vez habiendo accedido.
3. Se invitara a sala de espera
4. Se procederá llenar la encuesta por un periodo de 7 a 10 minutos después de su tratamiento.

Riesgos:

No se prevén riesgos para Ud. Ya que el estudio solo se basa en la recolección de la información

Beneficios:

La información obtenida por la percepción de los usuarios /pacientes beneficiaran a los centros odontológicos a analizar y mejorar sus falencias en la calidad de atención y así poder brindarles un mejor servicio.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio .Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole, únicamente la satisfacción de colaborar en la investigación en pro de mejorar la calidad de atención dental de la comunidad Chiclayana.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos la información brindada con códigos y no con nombres. Si los resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participan en este estudio. Sus datos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

Derechos del paciente:

Si usted decide participar .podrá retirarse en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor pregunte al personal del estudio, o llamar al 987902478.

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar de este estudio, comprendo que cosas le pueden pasar si participa en el proyecto, también entiendo el que puede decidir no participar aunque yo haya aceptado y que puede retirarse del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Firma

ANEXO 05. AUTORIZACIÓN DE DUO ESTÉTICA DENTAL

AUTORIZACIÓN PARA INVESTIGACIÓN

Chiclayo, 14 de octubre del 2021

ASUNTO: Respuesta a su solicitud de autorización

Tengo a bien dirigirme a usted. Alejandra Cecilia Ayesta Gil, para saludarla cordialmente, y autorizar el permiso de su trabajo de investigación que lleva por nombre calidad de atención dental en usuarios de dos centros odontológicos, en la institución la cual dirijo Duo- estética dental en el mes de noviembre del presente año.

Atentamente,




REYES JARA DANIELLA ALEXANDRA
CIRUJANO DENTISTA
COA 42692

Reyes Jara Daniella Alexandra

Cirujano dentista

ANEXO 6. AUTORIZACIÓN DE ODONTOCIX

AUTORIZACIÓN PARA INVESTIGACIÓN

Chiclayo, 14 de octubre del 2021

ASUNTO: Respuesta a su solicitud de autorización

Tengo a bien dirigirme a usted. Alejandra Cecilia Ayesta Gil, para saludarla cordialmente, y autorizar el permiso de su trabajo de investigación que lleva por nombre calidad de la atención dental en usuarios de dos centros odontológicos, en la institución la cual dirijo ODONTOCIX en el mes de noviembre del presente año.

Atentamente,



CD. Melissa Díaz Salés
CIRUJANO DENTISTA
COP 30045

Díaz Salés Melissa
Cirujano dentista

ANEXO 07. MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Problema Principal: ¿Cuál es la Calidad de atención dental en dos centros odontológicos de Chiclayo, 2021?	Objetivo Principal: Determinar la calidad de atención dental en dos centros odontológicos de Chiclayo 2021.	Existe relación entre la calidad de atención dental en ambos centros odontológicos, Chiclayo 2021.	V.I.: CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA	UNIDAD DE ANÁLISIS	Diseño de investigación: No experimental Observacional Descriptivo Transversal Correlacional	Instrumento: Cuestionario SERVQUAL (Adaptado a atención odontológica) Confiabilidad 0.82 Métodos de Análisis de Investigación: Chi-cuadrado
Problemas específicos: 1. ¿Existe relación en la atención dental en ambos centros?	Objetivos Específicos:			PACIENTES		
	<ul style="list-style-type: none"> • Comparar la calidad de atención en ambos centros odontológicos en la ciudad de Chiclayo. • Comparar la calidad de atención en base a sus dimensiones en ambos centros odontológicos. • Comparar la calidad de atención en base al sexo y la edad en ambos centros odontológicos. 			POBLACIÓN		
				300		
				MUESTRA		

ANEXO 08. BAREMACIÓN DEL INSTRUMENTO

		Puntaje	Nivel
Variable	Calidad de atención	0-24	Malo
		25-48	Regular
		49-72	Bueno
Dimensiones de la calidad de atención	Confort	0-4	Malo
		5-8	Regular
		9-12	Bueno
	Accesibilidad	0-4	Malo
		5-8	Regular
		9-12	Bueno
	Calidez	0-5	Malo
		6-10	Regular
		11-16	Bueno
	Competencia técnica	0-2	Malo
		3-5	Regular
		6-8	Bueno
	Eficiencia y resultados	0-2	Malo
		3-5	Regular
		6-8	Bueno
Infraestructura y tecnología	0-5	Malo	
	6-10	Regular	
	11-16	Bueno	

Fórmula para la baremación del instrumento

Puntaje máximo (P máx.) = n° preguntas x 4

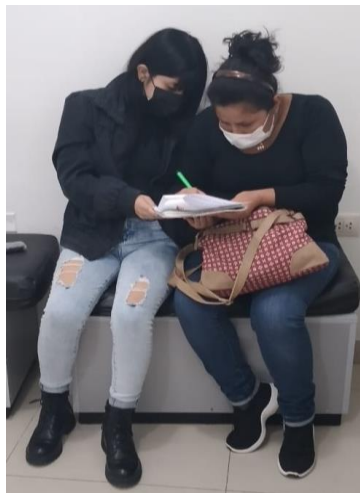
Puntaje mínimo (P mini) = n° preguntas x 0 = b

Rango = P máx. – P mini = r

Intervalo = r/n° clase = i

	Intervalos de los puntajes	
Malo	b	$b + i = m$
Regular	Inmediato entero superior ↗	$m + i = p$
Bueno	Inmediato entero superior ↘	$p + i$

ANEXO 09. FOTOGRAFÍAS





ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, AYESTA GIL ALEJANDRA CECILIA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de atención dental en usuarios de dos centros odontológicos Chiclayo", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
AYESTA GIL ALEJANDRA CECILIA DNI: 72757330 ORCID 0000-0002-7159-8359	Firmado digitalmente por: AAYESTA el 25-01-2022 23:47:07

Código documento Trilce: INV - 0512873