



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA**

**Calidad del servicio odontológico basado en el modelo  
servperf de un centro odontológico, Lima 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Cirujano Dentista

**AUTORES:**

Massironi Cucho, Zully (ORCID: 0000-0003-4742-4452)

Villafuerte Ramírez, Tomy Andrés (ORCID: 0000-0001-9766-2796)

**ASESORA:**

Dra. CD. Claudet Sánchez, Fiorella Grace (ORCID:0000-0002-4360-3827)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Políticas y Gestión de salud

PIURA – PERÚ

2021

## **DEDICATORIA**

Dedicado a nuestros padres y familiares que nos mostraron su apoyo incondicional en todo momento.

En especial a nuestros dos angelitos Sulma y Charito que partieron en el proceso de este trabajo, por brindarnos en todo momento tres manos cuando nosotros solo pedíamos una, una dedicatoria a lo más alto del cielo.

### **Agradecimiento**

A Dios en primer lugar por bendecirnos  
y guiarnos para llegar hasta donde estamos.

A la Universidad Cesar Vallejo por  
abrirnos las puertas de su casa de estudios.

A nuestra asesora la Dra. Fiorella  
Claudet por su tiempo y paciencia durante el proceso.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	10
3.2 Variables y operacionalización.....	10
3.3 Población, muestra y muestreo.....	10
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	11
3.5 Procedimientos .....	12
3.6 Método de análisis de datos.....	12
3.7 Aspectos éticos .....	12
IV. Resultados .....	13
V. Discusión .....	19
VI. Conclusiones .....	22
VII. Recomendaciones .....	22
VIII. Referencias.....	24
IX. Anexos .....	31

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Calidad del servicio odontológico basado en el modelo servperf de un centro odontológico Lima 2021 .....	13
Tabla 2. Calidad del servicio odontológico basado en modelo servperf de un centro odontológico Lima 2021 según la Tangibilidad.....	14
Tabla 3. Calidad del servicio odontológico basado en modelo servperf de un centro odontológico Lima 2021 según la Fiabilidad.....	15
Tabla 4. Calidad del servicio odontológico basado en modelo servperf de un centro odontológico Lima 2021 según la capacidad de respuesta.....	16
Tabla 5. Calidad del servicio odontológico basado en modelo servperf de un centro odontológico Lima 2021 según la seguridad.....	17
Tabla 6. Calidad del servicio odontológico basado en modelo servperf de un centro odontológico Lima 2021 según la empatía.....	18

## RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar calidad del servicio odontológico basado en el modelo servperf de un centro odontológico, Lima 2021. Esta investigación fue de tipo básica, transversal y prospectiva, la muestra tuvo un total de 150 pacientes. El instrumento de recolección de datos fue un cuestionario de 22 preguntas, que se divide en 5 dimensiones. Después del procedimiento de la información y clasificarlas como muy en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo y muy de acuerdo. Los resultados encontrados fueron que la calidad del servicio odontológico basado en el modelo servperf de un centro odontológico, Lima 2021 fue muy de acuerdo en 89.3%, así sí mismo de acuerdo con 10.7%, respecto a la dimensión de tangibilidad fue muy de acuerdo un 60%, la dimensión de fiabilidad fue muy de acuerdo un 54 %, la dimensión de capacidad de respuesta fue muy de acuerdo un 70.6%, la dimensión de seguridad fue muy de acuerdo en 74% y por último en la dimensión de empatía fue muy de acuerdo en 78%. Este estudio determinó que la calidad del servicio odontológico basado en el modelo servperf de un centro odontológico, Lima 2021 es “muy de acuerdo” según el modelo servperf.

**Palabras clave:** Calidad, odontología, Consultorio odontológico

## **ABSTRACT**

The objective of the research was to determine the quality of the dental service based on the servperf model of a dental center, Lima 2021. This research was of a basic, cross-sectional and prospective type, the sample had a total of 150 patients. The data collection instrument was a 22-question questionnaire, which is divided into 5 dimensions. After the information procedure and classify them as strongly disagree, disagree, undecided, agree and strongly agree. The results found were that the quality of the dental service based on the servperf model of a dental center, Lima 2021 was very in agreement in 89.3%, as well as in itself in agreement with 10.7%, regarding the tangibility dimension, a 60%, the reliability dimension was in strong agreement by 54%, the response capacity dimension was in strong agreement by 70.6%, the security dimension was in strong agreement in 74% and lastly in the empathy dimension it was very agree with 78%. This study determined that the quality of the dental service based on the servperf model of a dental center, Lima 2021 is "strongly in agreement" according to the servperf model.

**Keywords:** Quality, dentistry, dental office

## I. INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio es evaluada de distintas maneras a nivel mundial, el resultado tendrá una variación dependiendo del continente en el que se encuentre el país donde se ejecutó el estudio.<sup>1</sup>

La calidad del servicio siempre ha sido motivo de controversia en el campo de la odontología. Durante muchos años se ha descrito que la calidad de servicio ofrecida está asociado en general a las clínicas odontológicas tanto privadas como públicas, ya que tienen diferentes aspectos y por lo tanto afecta evidentemente en el agrado y la impresión del cliente.<sup>5</sup>

En el país de Jordania se encontró que la calidad de servicio según el estudio Taret y colaboradores, los centros odontológicos tienen una calidad de servicio media, lo que nos indica que los resultados dados no fueron del todo favorables según el modelo servperf.<sup>2</sup>

En Indonesia según Fuad Huads identifico la calidad del servicio, tanto la tangibilidad como la seguridad dieron un valor alto, mientras que la capacidad de respuesta obtuvo un puntaje inferior.<sup>3</sup>

En Turquía; Mesut Akdere se basó en la calidad del servicio, utilizo el modelo servperf; teniendo como resultados superiores a las 5 dimensiones que se evaluaron dentro del instrumento.<sup>4</sup>

El problema de investigación es: ¿Cuál es la calidad del servicio odontológico basado en el modelo servperf de un centro odontológico Lima 2021?

Investigar la calidad del servicio tiene una materia muy compleja, y por ende los factores que se emplean no alcanzan del todo a cumplir con sus expectativas precisas en los centros odontológicos, es por ello que se tendrá una mejor visión desde la apreciación del cliente ya que nos detallará lo que realmente desea percibir como idea de la calidad de interés y de igual como el que brinda el servicio.<sup>1,6</sup> Es por ello que la calidad tiene un significado valorativo ya que cada uno le puede colocar un puntaje.<sup>5</sup>

El presente trabajo investigo la calidad del servicio que se brinda dentro de un centro odontológico para cual se utilizara un procedimiento basado en el modelo servperf que nos ayudara a obtener valores en las 5 dimensiones que registra, los resultados nos demostraran la importancia que tiene esta variable frente al ámbito odontológico.<sup>5,6</sup> De esta forma, los establecimientos son aptos para recoger dicha información, fijar mejoras y resolver interrogantes. Es por ello que la calidad tiene un significado valorativo ya que cada uno le puede colocar un puntaje.<sup>6</sup>

La satisfacción se determina como la percepción del paciente en sus expectativas y necesidades. Por ende, los centros de salud deben considerar evaluar todas las interrogantes que se plantean.<sup>7</sup>

El aborte colectivo de todo el sistema que se emplea en el servicio no solo es la importancia a nivel administrativo, ni muchos menos a la calidad de los profesionales, tratamientos erróneos o falta de insumos, entre otros; sino también aspectos asociados como los intangibles, que valora la satisfacción del cliente. El objetivo es llegar a saber las debilidades y fortalezas de los pacientes, ya que se puede llegar a generar diversos cambios tanto en la relación doctor-paciente y es ahí donde también observaremos un apego al tratamiento que va involucrar en que sea puntual, siga indicaciones y recomendaciones.<sup>5,7,8</sup>

Los centros de salud desean cambiar la atención que brindan con el único fin de poder realizar un mejor servicio de calidad en la atención, dando como resultado un mínimo de riesgo y de tal manera tener mejores profesionales.<sup>9</sup>

Objetivo general, determinar la calidad del servicio odontológico basado en el modelo servperf de un centro odontológico, Lima 2021. Que se responderá mediante los objetivos específicos: determinar la calidad del servicio odontológico basado en modelo servperf de un centro odontológico, Lima 2021 según la Tangibilidad, determinar la calidad del servicio odontológico basado en modelo servperf de un centro odontológico, Lima 2021 según la Fiabilidad, determinar la calidad del servicio odontológico basado en modelo servperf de un centro odontológico, Lima 2021 según la capacidad de respuesta, determinar la calidad del servicio odontológico basado en modelo servperf de

un centro odontológico, Lima 2021 según la seguridad, determinar la calidad del servicio odontológico basado en modelo servperf de un centro odontológico, Lima 2021 según la empatía.

## II. MARCO TEÓRICO

Tareq et al.<sup>2</sup> (2019) Jordania. Realizaron un estudio de investigación que tuvo como objetivo medir el nivel de calidad de los servicios de las clínicas dentales desde la perspectiva de sus clientes. El estudio se realizó mediante la adopción de un enfoque cuantitativo. La muestra fue constituida por 194 pacientes, a los cuales se les realizó la encuesta basada en modelo servperf. Tuvo como resultado que el nivel de calidad de los servicios de las clínicas en Jordania es medio según la tabla de Anova con un valor de F (8.62). Por lo tanto, el nivel de calidad de los servicios de las clínicas de Jordania desde la perspectiva de sus clientes es media.

Fuad et al.<sup>3</sup> (2019) Indonesia. Realizaron una investigación que tuvo como objetivo identificar los factores que afectan la calidad del servicio del centro dental en Bantaeng Regency. Tuvo un diseño retrospectivo, la muestra fue dada por 114 sujetos, basándose mediante un cuestionario en el modelo servperf, dando como resultado que la tangibilidad, la confiabilidad y la seguridad son las dimensiones que más afectan en la calidad del servicio dental en el distrito de Bantaeng con una ponderación de 1.00. En conclusión, la confiabilidad, tangibilidad y la seguridad son los factores que afectan la calidad del servicio dental en Regencia de Bantaeng.

Jiménez<sup>10</sup> (2020) Ecuador. Realizo un estudio que tuvo como objetivo general evaluar la calidad de servicio primario en estomatología y su relación con la satisfacción de los usuarios. Su estudio fue de tipo no experimental y transversal. La muestra fue de 383 pacientes. Donde se empleó el cuestionario servperf para medir la calidad del servicio. El resultado que se obtuvo indicó que, si existe una relación en el servicio primario de estomatología y la satisfacción del usuario, pero esta relación es baja. Se concluye que la calidad del servicio primaria en estomatología y su relación con la satisfacción de los usuarios es muy baja, por lo tanto, se comprobó que existe una relación significativa.

Díaz et al.<sup>11</sup> (2017) Cuba. Realizaron una investigación que tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción con la atención que se brindó en el servicio de un centro odontológico. Su estudio fue descriptivo, transversal y aleatorizado. La muestra que se obtuvo fue de 26 pacientes. Donde se empleó el cuestionario servperf. Con el resultado se determinó que el 73.1% (19 pacientes) se mostraron satisfecho con la atención que se brindó en el centro odontológico. Se concluye que la atención que se brindó en el centro odontológico tiene un nivel de satisfacción: “satisfechos “.

Parodi et al.<sup>12</sup> (2018) Chile. Realizaron un estudio de investigación que tuvo como objetivo general comprender las expectativas y percepciones de la calidad del servicio en los pacientes atendidos en el consultorio dental Violeta. El presente estudio se realizó mediante un estudio de corte transversal, utilizando una encuesta Servqual y Servperf. El cual fue entregado a 71 personas. El resultado dio que las percepciones no superan a las expectativas en ninguna dimensión de la calidad de servicio en un porcentaje del 60%. Las dimensiones con mayor expectativa fueron “Seguridad” y “Empatía”. Se llegó a la conclusión que las expectativas y las percepciones en este estudio tienen diferencias en la calidad del servicio en los pacientes atendidos en el consultorio dental Violeta.

LLallico <sup>13</sup> (2018) Perú. Realizo una investigación que tuvo como objetivo evaluar la calidad de servicio en la atención odontológica basada en intangibles. Su estudio fue prospectivo, transversal y observacional. La muestra fue conformada por 100 pacientes. Donde se empleó el cuestionario servperf. El resultado dado fue que el nivel de calidad del servicio basado en intangibles fue de “Muy de acuerdo “en un 46%, seguido de “De acuerdo” con 38%. Se concluye que los pacientes estuvieron “Muy de acuerdo” con la calidad del servicio en la atención odontológica basada en intangibles.

Odan<sup>14</sup> (2017) Perú. Realizo una investigación que tuvo como objetivo validar el impacto de las dimensiones del modelo servperf con respecto a la calidad percibida del servicio según los pacientes extranjeros. Su estudio fue cuantitativo de tipo correlacional con un método descriptivo y explicativo. La

muestra estuvo conformada por 226 pacientes. El resultado se validó que las 5 dimensiones tienen significancia con el impacto del modelo servperf con respecto a la calidad percibida del servicio. Se concluye que si tiene validez el impacto de las dimensiones del modelo servperf con respecto a la calidad percibida del servicio.

Manrique et al.<sup>15</sup> (2018) Perú. Realizaron una investigación que tuvo como objetivo evaluar la calidad técnica de los tratamientos realizados por los operadores y la calidad percibida por los pacientes del servicio de operatoria dental en una clínica dental docente. Su estudio fue prospectivo. La muestra estuvo conformada por 216 pacientes de manera voluntaria y aleatoria. El resultado en relación con la calidad percibida, el 74,8% de los participantes percibe la calidad de atención como “Regular”, seguido de un 15,3% de pacientes que la perciben como “Malo” y un solo un 5% como “Muy malo”. Sólo un 4,3% la percibe como “Bueno” y un 0,6% la percibe como “Muy bueno”. Se concluye que la calidad percibida por el paciente es en su mayoría negativa o neutral, sin embargo, los resultados de la calidad técnica de los tratamientos describen que éstos se encuentran altamente adheridos a los protocolos de atención.

En la calidad del servicio odontológico existen varios puntos a considerar, en este caso nos centraremos en la percepción que se obtiene del paciente, en lo que concierne a todo esto hallamos 5 dimensiones a evaluar que son de mucha importancia para tener un resultado óptimo de nuestro tipo de servicio que brindamos.<sup>15</sup>

La mayoría de los grandes centros que dirigen su rubro a la prestación de servicios evalúan requisitos y expectativas que esperan los clientes, por ello le asignan una política de servicio. Es por ello que todos los centros odontológicos tienen que estar dispuestos a que cada cierto tiempo tendrá que realizar un reajuste.<sup>5,6,16</sup>

Una mayor calidad en los servicios brindados nos mostrará un alto grado de satisfacción en las ofertas que cada centro odontológico ofrezca y por ende favorecerá una lealtad. Es satisfacer las perspectivas del cliente de manera muy juiciosamente todos los aspectos. <sup>17</sup>

Años atrás la calidad del servicio en odontología se basaba en el trato del operador hacia el paciente, todo esto fue modificándose con el pasar del tiempo a causa de la modernización e incremento de tecnología. Hoy se puede evaluar una pequeña parte de la calidad del servicio solamente observando su publicidad que vendría a ser lo que es infraestructura e instalaciones.<sup>18</sup>

Actualmente la gran variedad de centros odontológicos sean privados o públicos, están llegando a tener un gran interés para evaluar todo lo que concierne a la calidad de servicio, en las evaluaciones se podrán realizar modificaciones que permitirán las mejoras y del mismo modo lograra ser de mucha ayuda para poder mejorar la calidad de los servicios que se darán en el medio.<sup>19</sup>

La tangibilidad son todas las estructuras que se pueden observar dentro de un centro odontológico. En la cual se relaciona con la apreciación física de las instalaciones, de todos los equipos, del personal, del material que se utiliza para comunicación y el área de limpieza.<sup>20</sup>

Dentro del centro odontológico encontraremos las instalaciones, materiales y múltiples equipos que aumentan la calidad de servicio que se otorga. Esto a su vez ayuda en la organización del servicio.<sup>19,18</sup>

Debe existir un encargado de todos los recursos físicos para que se puedan evaluar mejoras a futuro en relación con las exigencias del paciente. Cada cierto tiempo se debe verificar todas las áreas que competen a este ámbito para continuar con la misma calidad de servicio brindada o mejorarla aún más.<sup>21</sup>

La fiabilidad es la dimensión en la cual el centro odontológico genera una confianza basada en la calidad del servicio que se brindó en el paciente, para esto se debe tener en cuenta un protocolo de atención y cumplir con los tiempos que se detalla al inicio.<sup>12</sup>

También se describe como la habilidad que presenta el centro odontológico para poder efectuar el servicio prometido de una forma muy detallada y fiable.<sup>12</sup>

Es el compromiso en el cual el centro odontológico se va encargar de brindar el servicio al cliente, dando una atención rápida y buena. <sup>22</sup>

La capacidad de respuesta trata de la disposición y voluntad de poder brindarle un apoyo al usuario en menor tiempo posible, para que se pueda responder a inquietudes, cualquier tipo de reclamo y la facilidad para solucionar los problemas, de igual forma una atención rápida en admisión y exámenes complementarios dentro del centro.<sup>22</sup>

Se basa en hacer sentir al paciente que todo está controlado y que se tiene disponibilidad para brindar los servicios por el cual acude al centro. En este sentido el paciente siente un apoyo en caso de cualquier incertidumbre que pueda llegar a tener.<sup>21</sup>

La empatía es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra y entender para así poder atender adecuadamente las necesidades del otro dando un trato amable, mostrando interés por solucionar el problema que se presente en la emergencia, así como informando al usuario y familiares acerca del problema de salud que lo aqueja y los resultados de los exámenes de apoyo al diagnóstico, además de la orientación del tratamiento indicado.<sup>23,24</sup>

Se debe hacer sentir al paciente en total comodidad con todo lo que se le brinda y estar dispuestos de tal manera que se gane la confianza de este.<sup>23,35</sup>

En la empatía se llega a comprender que las atenciones personalizadas son mejores.<sup>19,23</sup>

La seguridad es la confianza y actitud que entrega el personal al brindar una prestación de salud, generado de sus conocimientos. Realizando una atención muy minuciosa y por ende el paciente se siente seguro.<sup>29</sup>

También se relaciona con el conocimiento y el tipo de atención que muestra el personal del centro y las habilidades que tendrán para emitir credibilidad y confianza. A su vez se debe tener en cuenta el profesionalismo del operador.<sup>20</sup>

El modelo Servperf se dio como resultados de varias investigaciones hechas por Cronin y Taylor en el año 1992 y 1994, que se basaron en un análisis de 8 empresas.<sup>23</sup>

Cabe señalar que la medición de la calidad del servicio se ha convertido en un tema de mucho debate en las diversas investigaciones, sin embargo, los

autores mencionan que el modelo servperf hace uso de estudios empíricos en distintas organizaciones del servicio.<sup>31</sup>

El nombre del modelo se da porque la atención se presta para la valoración del desempeño y las medidas para poder evaluar la calidad de servicio. Service Performance.<sup>32</sup>

El argumento que sostiene el modelo servperf va directamente con los problemas de interpretación que se tiene por el concepto de expectativas al brindar un servicio.<sup>24</sup>

El modelo Servperf es casi idéntico al modelo Servqual, la diferencia que se da entre ambos es que el modelo Servperf se basa solo en las percepciones, mientras que el modelo Servqual se centra en expectativas y percepción.<sup>24</sup>

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación es de tipo básica y cuantitativa ya que se realiza con el propósito de enriquecer los conocimientos teóricos sobre la calidad del servicio odontológico debido a que sus resultados no tienen aplicación práctica<sup>39</sup>. Diseño fue no experimental ya que no manipula deliberadamente las variables, sino que observa los fenómenos de su interés en su ambiente natural, para después describirlos y analizarlos sin necesidad de emularlos en un ámbito controlado<sup>39</sup>.

Descriptivo porque se observará la característica de la variable; transversal, ya que se limitó a medir la variable en el tiempo presente y en un solo momento, por último, prospectivo porque los datos se recogen a en un mismo momento y determina una idea de lo que pasar en el futuro<sup>39</sup>

#### 3.2 Variables y operacionalización

Variable: Calidad del servicio odontológico (ANEXO 1)

#### 3.3 Población, muestra y muestreo

La población estuvo conformada por todos los pacientes externos que acudieron al centro odontológico Lima 2021 en el mes de abril. La muestra fue obtenida de una muestra representativa de la población, mediante la selección directa e intencionadamente de los individuos que pertenecen a una población infinita, para saber la muestra se realizó la fórmula para calcular el tamaño de muestra cuando la población es infinita (Anexo 4), por medio del muestreo no probabilístico para poblaciones infinitas que pertenecen a la población de los pacientes atendidos en el centro odontológico Lima 2021. Siendo la Unidad de análisis los pacientes atendidos en el centro odontológico, obteniendo como resultado 150 pacientes que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión. En los criterios de inclusión: Pacientes que recibieron atención

odontológica en el centro odontológico sonrisa segura, pacientes que accedieron a participar y firmaron el consentimiento informado y pacientes con mayoría de edad. En los criterios de exclusión: Pacientes que no accedieron a participar en la investigación, pacientes menores de edad.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para medir la variable de calidad de servicio odontológico en el centro sonrisa segura, se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario modelo servperf, en el cual se solicitó; sexo, fecha y edad, este modelo multidimensional contiene 5 dimensiones que incluyen un número de preguntas según dimensión las cuales son: Elementos tangibles (4 preguntas), Fiabilidad (5 preguntas), Capacidad de respuesta (4 preguntas), Seguridad (4 preguntas), Empatía (5 preguntas). Las cuales se medirán con la escala de Likert: Muy en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indeciso (3), De acuerdo (4), Muy de acuerdo (5). Todos los datos fueron tomados del instrumento para la recolección de datos. (ANEXO 2). Para su interpretación se realizó la validación del significado de la escala Likert (ANEXO 7 ) de elaboración propia (ANEXO 8). En el cual se presentaron 5 niveles, tomando en cuenta el valor mayor de 110 que proviene de la sumatoria de los máximos valores de las 22 preguntas realizadas. En el nivel 1 de la escala (muy en desacuerdo) tenemos valor de 0-22 puntos, en el nivel 2 de la escala (en desacuerdo) tenemos valor de 23-44 puntos, en el nivel 3 de la escala (indeciso) tenemos 45-66 puntos, en el nivel 4 de la escala (de acuerdo) tenemos de 67-88 puntos, en nivel 5 (muy de acuerdo) tenemos valor de 89-110 puntos.

### 3.5 Procedimientos

Para la ejecución de esta investigación se solicitó el permiso al director de la escuela académico profesional de la facultad de ciencias médicas de la UCV para acceder al permiso de la ejecución de la tesis, luego se procedió a solicitar el permiso al gerente general del centro odontológico Sonrisa Segura. (ANEXO 6). Para comenzar con el presente estudio se realizó una prueba piloto realizando 30 encuestas a pacientes que acudieron al centro odontológico, los cuales tuvieron un tiempo de 20 minutos para el llenado del instrumento y fue recolectada en 2 días, obteniendo como resultado de la prueba estadística de alfa de Cronbach 0.846 (ANEXO 3). Luego se procedió a recolectar los resultados del instrumento en los pacientes que iban acudiendo al centro odontológico Sonrisa Segura hasta obtener la muestra; después del procedimiento se ingresaron los resultados en una base de dato en Microsoft Excel en su versión de acceso, bajo las modificaciones planteadas por el investigador.

### 3.6 Método de análisis de datos

Los datos fueron procesados como base de datos con una computadora mediante el programa estadístico Stata 15 mediante la estadística descriptiva utilizando tablas de frecuencia y porcentaje.

### 3.7 Aspectos éticos

Se cumplió con todos los criterios éticos que se encuentran será aprobado por el Comité de Bioética de la Universidad Privada Cesar Vallejo y se seguirán los principios de la declaración de Helsinki adoptada por la 18° Asamblea Médica Mundial (Helsinki, 1964), y modificada en Brasil, octubre 2013, Es necesario proteger la intimidad y la confidencialidad de la información personal de las personas que participan en investigación así como también proteger la vida y el bienestar de la persona que participa en la investigación además se respetará la Ley general de salud y el código de ética del Colegio Odontológico.

#### IV. Resultados

**Tabla 1.** Calidad del servicio odontológico basado en el modelo SERVPERF de un centro odontológico Lima 2021.

<b>Calidad del servicio odontológico</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>De acuerdo</b>	86	57.3
<b>Muy de acuerdo</b>	64	42.7

Estadística: Frecuencia (N), Porcentaje (%) por estadística descriptiva  
Fuente: Datos del autor

En la tabla 1 se aprecia que el 57.3% está de acuerdo con la calidad del servicio odontológico de un centro odontológico, Lima 2021. Seguido por un 42.7% que está muy de acuerdo con la calidad del servicio odontológico de un centro odontológico, Lima 2021.

**Tabla 2.** Calidad del servicio odontológico basado en modelo servperf de un centro odontológico Lima 2021, según la Tangibilidad.

<b>Tangibilidad</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>De acuerdo</b>	71	47.3
<b>Muy de acuerdo</b>	79	52.7

Estadística: Frecuencia (N), Porcentaje (%) por estadística descriptiva  
Fuente: Datos del autor

En la tabla 2 se aprecia que el 52.7% está muy de acuerdo con la calidad del servicio odontológico de un centro odontológico, Lima 2021. Seguido por un 47.3% que está de acuerdo con la calidad del servicio odontológico de un centro odontológico, Lima 2021.

**Tabla 3.** Calidad del servicio odontológico basado en el modelo servperf de un centro odontológico Lima 2021, según la Fiabilidad.

<b>Fiabilidad</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>De acuerdo</b>	94	62.7
<b>Muy de acuerdo</b>	56	37.3

Estadística: Frecuencia (N), Porcentaje (%) por estadística descriptiva  
Fuente: Datos del autor

En la tabla 3 se aprecia que el 62.7% está de acuerdo con la calidad del servicio odontológico de un centro odontológico, Lima 2021. Seguido por un 37.3% que está muy de acuerdo con la calidad del servicio odontológico de un centro odontológico, Lima 2021.

**Tabla 4.** Calidad del servicio odontológico basado en modelo servperf de un centro odontológico Lima 2021 según la capacidad de respuesta.

<b>Capacidad de respuesta</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>De acuerdo</b>	89	59.3
<b>Muy de acuerdo</b>	61	40.7

Estadística: Frecuencia (N), Porcentaje (%) por estadística descriptiva  
Fuente: Datos del autor

En la tabla 4 se aprecia que el 59.3% está de acuerdo con la calidad del servicio odontológico de un centro odontológico, Lima 2021. Seguido por un 40.7% que está muy de acuerdo con la calidad del servicio odontológico de un centro odontológico, Lima 2021.

**Tabla 5.** Calidad del servicio odontológico basado en el modelo servperf de un centro odontológico Lima 2021, según la seguridad.

<b>Seguridad</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>De acuerdo</b>	52	34.7
<b>Muy de acuerdo</b>	98	65.3

Estadística:Frecuencia (N), Porcentaje (%) por estadística descriptiva  
Fuente: Datos del autor

En la tabla 5 se aprecia que el 65.3% está muy de acuerdo con la calidad del servicio odontológico de un centro odontológico, Lima 2021. Seguido por un 34.7% que está de acuerdo con la calidad del servicio odontológico de un centro odontológico, Lima 2021.

**Tabla 6.** Calidad del servicio odontológico basado en modelo servperf de un centro odontológico Lima 2021 según la empatía.

<b>Empatía</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>De acuerdo</b>	69	46
<b>Muy de acuerdo</b>	81	54

Estadística: Frecuencia (N), Porcentaje (%) por estadística descriptiva  
Fuente: Datos del autor

En la tabla 6 se aprecia que el 54% está muy de acuerdo con la calidad del servicio odontológico de un centro odontológico, Lima 2021. Seguido por un 46% que está de acuerdo con la calidad del servicio odontológico de un centro odontológico, Lima 2021.

## V. Discusión

En el estudio se plantea determinar calidad del servicio odontológico basado en el modelo servperf de un centro odontológico Lima 2021, en cual encontramos en los resultados que el mayor porcentaje se ubicó en el indicador “De acuerdo” con un total de 57.3%, seguido del indicador “Muy de acuerdo” con 42.7%, estos resultados tienen similitud con los resultados encontrados por Tareq<sup>2</sup> en donde la calidad del servicio odontológico fue media alta, dicha similitud puede concordar con nuestro trabajo porque en ambos casos se utilizó como instrumento la encuesta del modelo servperf, a su vez la cantidad de muestra fue similar siendo en el estudio de Tareq<sup>2</sup> una cantidad de muestra de 194 y en nuestro caso una muestra de 150 pacientes.

Acerca de la determinación sobre la calidad del servicio odontológico basado en modelo servperf según la Tangibilidad encontramos los resultados con mayor porcentaje en el indicador “Muy de acuerdo” con 52.7%, seguido del indicador “De acuerdo” con 47.3%, estos resultados guardan similitud con el estudio de Fuad<sup>3</sup> en el que encontró que la dimensión de tangibilidad fue una de las dimensiones con más alto puntaje, tangibilidad mide aspectos como: “Los empleados de la clínica deben estar limpios, ordenados y apropiados para sus labores”; relacionándolo con nuestro estudio encontramos similitud debido a que el estudio en ambos casos se realizó en clínicas que se ubican provincia y/o distritos de un nivel socioeconómico alto; otro estudio realizado Mesut<sup>4</sup>. Difiere en sus resultados con nuestra investigación, ya que en su conclusión resaltó que en el área de tangibilidad fue el promedio más bajo que las otras 5 dimensiones, siendo los ítems “la clínica tiene instalaciones físicas atractivas” y “la clínica tiene equipos modernos” los elementos con clasificación más baja, estos resultados de Mesut<sup>4</sup> presentan discordancia con los nuestros, posiblemente a que el nivel socioeconómico donde se realizó el estudio fue de nivel bajo económicamente hablando, por ende, los aspectos evaluados como: Infraestructuras no se consideraron modernas.

Acerca de la determinación sobre la calidad del servicio odontológico basado en modelo servperf según la fiabilidad encontramos resultados donde el mayor

porcentaje se ubicó en el indicador “De acuerdo” con un total de 62.7% y “Muy de acuerdo” con 37.3%, teniendo similitud con los resultados de la investigación de Díaz<sup>11</sup>. Que en la dimensión de fiabilidad tuvo los más altos valores, debido a que analizaron factores al igual que nuestro estudio como: trato del profesional debido a que la mayoría de los pacientes evaluados en esta dimensión estuvieron de acuerdo.

Acerca de la determinación sobre la calidad del servicio odontológico basado en modelo servperf según la capacidad de repuesta encontramos el mayor porcentaje en el indicador “De acuerdo” con un total de 59.3%, seguido del indicador “Muy de acuerdo” con 40.7%. Hallando diferencias con el estudio de Díaz<sup>11</sup>. Teniendo como valor de insatisfecho la dimensión de capacidad de respuesta, teniendo discordancia porque según el autor la capacidad de respuesta a los procedimientos de cirugía generan más estrés, poca confianza en los pacientes, mientras que en nuestro estudio se evaluó en una clínica que realiza procedimientos generales y que si es cierto también realizan tratamientos de cirugía, el paciente tiene una mejor percepción para responder a sus dudas. Por su parte Llalico<sup>13</sup> en sus resultados expuestos la dimensión de capacidad de respuesta lo definió como bueno, teniendo similitud con nuestro estudio por el motivo que se realizaron en la misma ciudad y en ambos casos se realizó en clínicas que cuentan con especialistas.

Acerca de la determinación sobre la calidad del servicio odontológico basado en modelo servperf según la seguridad encontramos el mayor porcentaje en el indicador “Muy de acuerdo” con un total de 65.3%, seguido del indicador “De acuerdo” con 34.7%, presentando similitud con la investigación de Díaz<sup>11</sup>. En los resultados de dicha dimensión se concluyó que los pacientes estaban satisfechos con el indicador de seguridad, la semejanza se podría relacionar ya que en ambos casos se cuenta con odontólogos especialistas que brindan la seguridad de un buen trabajo y respuestas a las dudas del paciente.

Acerca de la determinación sobre la calidad del servicio odontológico basado en modelo servperf según la empatía hallamos el mayor porcentaje en el indicador “muy de acuerdo” con un total de 54%, seguido del indicador “De

acuerdo” con 46%. En el estudio de Parodi<sup>12</sup>. Encontramos concordancia en el resultado del indicador empatía siendo dicha dimensión la segunda con más alto promedio semejándose a nuestro trabajo, porque en la muestra solo se incluyó pacientes tratados en la misma clínica y que sean mayores de edad. En el caso del estudio que realizó Mesut <sup>4</sup> no se presentó semejanza en sus resultados puesto que la dimensión de empatía obtuvo una calificación alta, esto podría estar relacionado a que en su estudio utilizó una muestra más amplia de 972 pacientes, también en la parte cultural y social existe mucha diferencia entre los países donde se realizaron los estudios.

## **VI. Conclusiones**

1.- Calidad del servicio odontológico basado en el modelo servperf de un centro odontológico, Lima 2021 es “Muy de acuerdo”.

2.- Calidad del servicio odontológico basado en el modelo servperf de un centro odontológico, Lima 2021, es Muy de acuerdo según la tangibilidad, según la fiabilidad, según la capacidad de respuesta, según la seguridad y la empatía.

## **VII. Recomendaciones**

- 1.- Se recomienda replicar el estudio con un mayor número de muestra.
- 2.- Se recomienda realizar el estudio en centros odontológicos en otros departamentos del Perú.
- 3.-Se recomienda replicar el estudio tomando en cuenta las edades y sexo.
4. -Se recomienda realizar el estudio por especialidades odontológicas.

## VIII. Referencias

- 1.- Padovani S, Pazos E, Padovani A, Ruano M. Determinantes sociales de la salud y sistema de gestión de la calidad en servicio estomatológicos. Rev. Habanera de Ciencias médicas [Internet] 2014 [Consultado 20 de febrero 2021] 13(5): 757-68. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2014000500013](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2014000500013)
- 2.- Hashem T, Nimer N. The impact of service quality on customer loyalty: A study of dental clinics in Jordan. International Journal of Medical And Health Research. [Internet] 2019 [Consultado 23 de Mayo 2021] 5(1): 65-8. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/330244605\\_The\\_impact\\_of\\_service\\_quality\\_on\\_customer\\_loyalty\\_A\\_study\\_of\\_dental\\_clinics\\_in\\_Jordan](https://www.researchgate.net/publication/330244605_The_impact_of_service_quality_on_customer_loyalty_A_study_of_dental_clinics_in_Jordan)
- 3.- Husain F, Pasinringi S, Hair A. Factors affecting dental center service quality in Indonesia. Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clínica Integrada [Internet] 2019 [Consultado 22 de Marzo 2021] 19: 1-11. Disponible en: [https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1983-46322019000100340&script=sci\\_abstract](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1983-46322019000100340&script=sci_abstract)
- 4.- Akdere M, Top M, Tekingunduz S, Examining patient perceptions of service quality in Turkish Hospital: The SERVPERF model. Total Quality Management & Business Excellence [Internet] 2018 [Consultado 13 de mayo 2021] 1:342-52. Disponible en: <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1427501>
- 5.- Losada M, Rodríguez A, Calidad del servicio de salud: Una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. Cuad. Adm. Bogotá [Internet] 2017 [Consultado 6 de marzo 2021] 20(34): 237-58. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-35922007000200011&script=sci\\_abstract&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-35922007000200011&script=sci_abstract&tlng=es)

6.- Araya C, Bustos A, Castillo F y col. Determinación de la calidad del servicio odontológico de un centro de salud pública basado en intangibles, Talcahuano, Chile. International Journal Odontoestomatology [Internet] 2012 [Consultado 20 de febrero 2021] 6(3):349-54. Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0718-381X2012000300018&lng=es&nrm=iso](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-381X2012000300018&lng=es&nrm=iso)

7.- Delgado D, Romero L. Satisfacción de las necesidades del cliente en el sector vivienda: el caso del Valle de Toluca. Ingeniería Investigación y Tecnología [Internet] 2013 [Consultado 20 de febrero 2021] 14(4): 499-509. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-77432013000400004](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-77432013000400004)

8.- Vizcaíno A, León A, Pérez B. Gestión del conocimiento desde el modelo Servperf: un estudio de la calidad del servicio en una comercializadora. Memoria del XI congreso de la Red internacional de Investigadores en Competitividad [Internet] 2017 [Consultado 28 de febrero 2021] 1: 1377-1395. Disponible en : <https://riico.net/index.php/riico/article/view/1508>

9.- Díaz C, Casas I, Roldad J. Calidad de vida relacionada con salud oral: impacto de diversas situaciones clínicas odontológicas y factores socio-demográficos. International Journal Odontostomatology [Internet] 2017 [Consultado 4 de Marzo 2021] 11(1):31-9. Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-381X2017000100005](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-381X2017000100005)

10.- Jiménez F. Calidad en atención primaria en estomatología y su relación con la satisfacción de los usuarios de los prestadores externos del instituto ecuatoriano de seguridad social en la provincia de El oro, Repositorio UCSG (2020), Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15027>

11.- Díaz J, Yáñez Y. Nivel de satisfacción multidimensional en pacientes atendidos en un servicio de cirugía maxilofacial. MEDISAN [Internet] 2017 [Consultado 30 de Marzo 2021] 21(2): 174-80. Disponible en:

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-30192017000200007](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192017000200007)

12.- Parodi D, Medin A. Expectativas y percepciones de calidad de servicio en pacientes de atención dental en un municipio de Chile. Rev. Med. Risaralda. [Internet] 2018 [Consultado 16 de junio 2021] 24(2): 115-8. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0122-06672018000200115&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-06672018000200115&lng=en&nrm=iso)

13.- Llallico J. Calidad de la atención odontológica basado en intangibles [ Tesis para optar el título de cirujano dentista]. Lima: Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San marcos; 2018. 84 p. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10151>

14.- Odan H, Ordoñez R. Factores que influyen a la calidad del servicio odontológico en la ciudad de Tacna: según los pacientes extranjeros. Repositorio USIL (2017) Disponible en: <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/8445>

15.- Manrique JA, Manrique CB, Chávez B y col. Calidad técnica y percibida del servicio de operatoria dental en una clínica dental docente. Rev. Estomatol Herediana. [ Internet] 2018 [ consultado 14 de mayo 2021] 28(3): 185-94. Disponible en : <http://www.scielo.org.pe/pdf/reh/v28n3/a07v28n3.pdf>

16.- Gonzales R, Cruz G, Zambrano L, Quiroga MA y col. Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. Rev. Mex. Med. Forense [Internet] 2019 [Consultado 16 de mayo 2021] 4(1): 76-8. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/forense/mmf-2019/mmfs191z.pdf>

17.- Husain F, Ayuandyka U, Gender and age differences in patient satisfaction with dental care in the urban and rural áreas of indonesia: pilot pathfinder survey. Pesquisa brasileira em odontopediatria e clinica integrada. [Internet] 2018 [Consultado 15 de junio 2021] 18(1):1-9. Disponible en : <http://revista.uepb.edu.br/index.php/pboci/article/view/4093/pdf>

- 18.- Puchi C, Paravic T, Salazar A. Indicadores de calidad de la atención en salud en hospitalización domiciliaria: Revisión integradora. Aquichan [Internet] 2018 [Consultado 19 de mayo 2021] 18(2): 186-97. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1657-59972018000200186&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1657-59972018000200186&lng=en&nrm=iso&tlng=es)
- 19.- Salazar W, Cabrera M. Diagnostico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la universidad nacional de Chimborazo-Ecuador. Industrial Data [Internet] 2016 [Consultado 19 de mayo 2021] 19 (2):13-20. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>
- 20.- Segura A, De La Hoz RP. Instrumentos para medir la calidad de vida relacionada con la salud oral. Salud Uninorte [Internet] 2017 [Consultado 24 de febrero 2021] 33(3):504-516. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v33n3/2011-7531-sun-33-03-00504.pdf>
- 21.- Ganga F, Alarcón N, Pedraja L. Medición de la calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del juzgado de garantía de la ciudad de Puerto Montt-Chile. Revista de ingeniería chilena. [Internet] 2019 [Consultado 24 de febrero 2021] 27(4): 668-681. Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-33052019000400668](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000400668)
- 22.- Araya C, Bustos A, Merino J y col. Calidad del servicio odontológico público basado en percepciones intangibles en paciente sin discapacidad y discapacitados en Talcahuano-Chile. Revista Odontoestomatologica. [Internet] 2014 [Consultado 24 de febrero 2021] 16(23): 1-12. Disponible en: <http://www.scielo.edu.uy/pdf/ode/v16n23/v16n23a02.pdf>
- 23.- Nayanjot K, Rai, Tyrrelli H., Carey C., Tiwari T., Patient Perception in quality of care: report from university veterans clinic; BMC Oral Health [Internet] 2019 [Consultado 27 de Marzo 2021] 19: 268. Disponible en: <https://bmcoralhealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12903-019-0971-6>

- 24.- Nair R, Ishaque S, Spencer AJ, Luzzi L, Do LG. Critical review of the validity of patient satisfaction questionnaires pertaining to oral health care. Community dent oral Epidemiol. [Internet] 2018 [Consultado 5 de mayo 2021] 1-7. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29603328/>
- 25.- Samad R, Husain F, Daeng B, Pratiwi R, Irmadani A, Djamaluddin N. Evaluation of patient satisfaction on quality of public dental health service from different dimension in Indonesia. [Internet] 2018 [Consultado 12 de junio 2021] 18 (2). Disponible en: <http://revista.uepb.edu.br/index.php/pboci/article/view/4033>
- 26.- Bustamante M, Zerda E, Obando F, Tello M. Fundamentos de la calidad de servicio, El modelo Servqual. Revista empresarial [Internet] 2019 [Consultado 14 de mayo 2021] 13 (2). Disponible en: <https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/159>
- 27.- Riccio M, Astudillo B, Vega M. Análisis de percepción de la calidad de servicio al cliente en una agencia de telecomunicaciones. Revista Compendium: cuadernos de economía y administración [Internet] 2019 [Consultado 24 de enero 2021] 6(3):130-47. Disponible en: <http://www.revistas.espol.edu.ec/index.php/compendium/article/view/771>
- 28.- Yovera C, Rodríguez J. El modelo Servqual en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros. Revista científica: Teorías, enfoques y aplicaciones en las ciencias sociales. [Internet] 2018 [Consultado 16 de junio 2021] 26-38. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6577557>
- 29.- Inga F, Arosquipa C. Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. Rev. Perú Med, Exp. Salud pública. [Internet] 2019 [Consultado 5 de febrero 2021] 36 (2): 312-8. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342019000200021&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342019000200021&script=sci_arttext)

- 30.- Bournissen JM, Tumino MC, Carrión F. Evaluación y medición de la calidad percibida. International Journal of educational research an innovation. [Internet] 2019 [Consultado 18 de febrero 2021] 11: 18-32. Disponible en: <https://www.upo.es/revistas/index.php/IJERI/article/view/2899>
- 31.- Jemes I, Romero R, Labajos M, Moreno N. Evaluación de la calidad de servicio en atención temprana: revisión sistemática. Asociación española de pediatría. [Internet] 2019 [Consultado 1 de mayo 2021] 90(5): 301-9. Disponible en: <https://www.analesdepediatria.org/es-evaluacion-calidad-servicio-atencion-temprana-articulo-S1695403318301802>
- 32.- Meireles M. Analise de escala Likert pelo agregativo de scarpí. Revista da micro y pequeña empresa. [Internet] 2020 [Consultado 7 de mayo 2021] 14: 1-2. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7766376>
- 33.- Díaz C, Casas I, Roldan J. Calidad de vida relacionada con salud oral: impacto de diversas situaciones clínicas odontológicas y factores socio-demográficos. Revisión de literatura. Internacional journal odontoestomatología. [Internet] 2017 [Consultado 21 de junio 2021] 11: 31-39. Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-381X2017000100005](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-381X2017000100005)
- 34.- Arellano Hernán O. La calidad en el servicio como ventaja competitiva. [Internet] 2017 [Consultado 12 de Marzo 2021] 3: 72-83. Disponible en [http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/3194/1/Calidad\\_servicio.pdf](http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/3194/1/Calidad_servicio.pdf)
- 35.- Campoverde, R. Baldeón, M, González, V, Montero M. Calidad de servicios médicos ambulatorios: un análisis confirmatorio del modelo servperf. Revista espacios. [Internet] 2020 [Consultado 25 de marzo 2021] 41:31. Disponible en : <https://www.revistaespacios.com/a20v41n31/a20v41n31p03.pdf>
- 36.- Cronin, J. y Taylor, S. Measuring service quality: A reexamination and extension. Journal of Marketing. [Internet] 1992 [Consultado 25 de febrero 2021] 56(3):55-68. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/1252296?seq=1>

- 37.- Cronin, J. y Taylor, S. SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance-based and perceptions minus-expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing*. [Internet] 1994 [Consultado 30 de Marzo 2021] 58(1): 125–131. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/002224299405800110>
- 38.- Likert R. A. Technique for Measurement of Attitudes. *Archives of Psychology. Monograph* (1932), 140(1); 5-55. Disponible en: [https://legacy.voteview.com/pdf/Likert\\_1932.pdf](https://legacy.voteview.com/pdf/Likert_1932.pdf)
- 39.-Hernández Sampieri, Roberto; et al. *Metodología de la Investigación*. 2ª. ed. McGraw-Hill. México, D.F., 2001. Pág. 52 - 134.
- 40.- Ñaupas, P. H. *Metodología de la investigación científica*. 5a ed. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2013

## IX. Anexos

### ANEXO 1

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Calidad del servicio odontológico	Calidad del servicio de atención odontológico que se basa en las percepciones de los pacientes. <sup>15</sup>	INSTRUMENTO  Encuesta Modelo SERVPERF	-Tangibilidad -Fiabilidad -Capacidad de respuesta -Seguridad -Empatía	-Muy en desacuerdo (1) -En desacuerdo (2) -Indeciso (3) -De acuerdo (4) -Muy de acuerdo (5)	Nominal

## ANEXO 2



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

#### Ficha de recolección de datos

**Estudio: Calidad del servicio odontológico basado en el modelo SERVPERF de un centro odontológico Lima 2021**

#### Instrucciones

Antes de iniciar con la encuesta, procure encontrarse en un estado de equilibrio emocional y somático.

Lea cada pregunta y responda con un aspa (x) la alternativa que crea conveniente.

Rellenar los espacios en blanco que solicitan, según la pregunta.

Recuerde que la encuesta es confidencial y anónima, con fines académicos.

Sexo:            Masculino ( )            Femenino ( )

Fecha: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>					
1.- Los equipos de la clínica tienen apariencia moderna.	1	2	3	4	5
2.- Las instalaciones físicas de la clínica son visualmente atractivas.	1	2	3	4	5
3.- El personal de la clínica tiene apariencia limpia, buena presencia.	1	2	3	4	5
4.- La apariencia de las instalaciones esta de acorde con una clínica odontológica	1	2	3	4	5
<b>FIABILIDAD</b>					
5.- El doctor tratante cumple con los tiempos de tratamiento que	1	2	3	4	5

le informo.					
6.- Cuando usted tiene un problema, el doctor tratante muestra un sincero interés por solucionarlo.	1	2	3	4	5
7.- El doctor tratante es confiable.	1	2	3	4	5
8.- El doctor tratante provee el servicio en el tiempo establecido.	1	2	3	4	5
9.- En la clínica insisten en registrar su información sin errores.	1	2	3	4	5
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
10.- El doctor tratante le informo con precisión cuando terminara la atención.	1	2	3	4	5
11.- El doctor tratante le atiende con rapidez.	1	2	3	4	5
12.- El doctor tratante y su asistente siempre se muestran dispuestos a ayudarlo.	1	2	3	4	5
13.- El doctor tratante siempre tiene tiempo para responder sus preguntas.	1	2	3	4	5
<b>SEGURIDAD</b>					
14.- El comportamiento del doctor tratante y su asistente le transmite confianza	1	2	3	4	5
15.- El doctor tratante tiene conocimientos suficientes para contestar inquietudes.	1	2	3	4	5
16.- El doctor tratante y su asistente son siempre amables con usted.	1	2	3	4	5
17.- La clínica apoya a los doctores tratantes para que puedan hacer bien su trabajo.	1	2	3	4	5
<b>EMPATÍA</b>					
18.- Lo saludan y llaman por su nombre.	1	2	3	4	5
19.- El doctor tratante y su asistente le entregan una atención personalizada.	1	2	3	4	5
20.- El doctor tratante entiende sus necesidades específicas.	1	2	3	4	5
21.- En la clínica se preocupan por sus preferencias al decidir un tratamiento.	1	2	3	4	5
22.- Los horarios de atención se adecuan al suyo.	1	2	3	4	5

### ANEXO 3

#### Fiabilidad del instrumento

El método de consistencia interna el cual se basa en el alfa de Cronbach nos permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida mediante un conjunto de ítems. Para el presente estudio se empleó el análisis del instrumento que presenta 22 ítems.

#### Coefficiente Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

<b>K:</b>	<b>El número de ítems</b>
$\sum S_i^2$ :	Sumatoria de Varianzas de los ítems
$S_T^2$ :	Varianza de la suma de los ítems
$\alpha$ :	Coefficiente de Alfa de Cronbach

La escala valorativa que determina la confiabilidad del instrumento presenta los siguientes valores:

<b>Criterio de confiabilidad de valores</b>	
No es confiable	0
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
Regular confiabilidad	0.50 a 0.74
Aceptable confiabilidad	0.75 a 0.89
Elevada confiabilidad	0.90 a 1

Se obtuvo como resultado:

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0.846	22

Al realizar el procedimiento, se obtuvo un coeficiente de alfa de Cronbach igual a 0.846, con lo cual se indica una alta consistencia interna de los ítems del instrumento. Se concluye que el instrumento presenta ELEVADA CONFIABILIDAD.

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem1	92,40	31,214	,370	,842
Ítem2	92,60	30,731	,377	,841
ítem3	92,77	30,116	,487	,837
ítem4	92,53	32,120	,131	,849
ítem5	93,03	29,482	,449	,838
ítem6	92,93	30,547	,390	,841
ítem7	92,90	29,472	,569	,833
ítem8	93,13	30,326	,511	,837
ítem9	92,70	31,183	,285	,844
ítem10	93,27	32,961	-,028	,856
ítem11	93,07	30,961	,279	,845
ítem12	92,60	31,145	,300	,844
ítem13	92,90	30,507	,384	,841
ítem14	92,53	29,706	,598	,833
ítem15	92,83	30,144	,498	,837
ítem16	92,60	29,766	,561	,834
ítem17	93,00	29,034	,501	,836
ítem18	92,47	29,982	,429	,839
ítem19	92,40	30,662	,496	,838
ítem20	92,73	28,823	,638	,830
Ítem21	92,70	29,597	,580	,833
Ítem22	93,10	29,128	,380	,844

## ANEXO 4

Muestreo de tipo no probabilístico aleatorio para poblaciones infinitas

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}{E^2}$$

n = Población o universo

Z = Valor del nivel de confianza = 95% (1.96)

P = Proporción de individuos que poseen las características del estudio (0.5)

q = Proporción de individuos que no poseen las características del (0.5)

e = Margen de error (0.08)

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.08^2}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.0064}$$

$$n = 150$$

## ANEXO 5

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

### I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	<b>Massironi Cucho, Zully</b> <b>Villafuerte Ramírez, Tomy Andrés</b>
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Calidad del servicio odontológico basado en el modelo servperf del centro Sonrisa Segura año 2021
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Estomatología
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Encuesta: modelo servperf
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 <del>Kuder Richardson</del> ( )
		Alfa de Cronbach. (x)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	01 de abril, 2021
1.7. MUESTRA APLICADA	:	30 encuestas del modelo servperf

### II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	Encuesta: Modelo Servperf = 0.846
------------------------------------	-----------------------------------

### III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (~~temas~~ ~~iniciales~~, ~~temas~~ mejorados, eliminados, etc.)

El estudio piloto se realizó con 30 encuestas del modelo servperf. La muestra fue no probabilística, y se eligieron aleatoriamente a los pacientes que acudieron al centro sonrisa segura en el lapso de dos días. La confiabilidad del instrumento se evaluó con Alfa de Cronbach.



Estudiante: Massironi Cucho, Zully  
DNI : 88402706



Estudiante: Villafuerte Ramírez, Tomy Andrés  
DNI : 74020516



**Dr. Wilson Torres Delgado**  
Docente en Metodología  
UNGM

ESTADÍSTICA TOMAS LÓPEZ, WILSON  
CIDESPE N° 380

## ANEXO 6

LIMA, 27 de Abril de 2021

JHANCARLOS MIGUEL, SEGURA CONCHA

GERENTE GENERAL.

CORPORACION DENTAL PERUANA SONRISA SEGURA SAC

Presente.-

**ASUNTO: Facilidades para ejecución de Tesis**

Tengo el bien de dirigirme a ustedes, para expresarles mi saludo y a través de la presente, da a conocer que la CORPORACION DENTAL PERUANA SONRISA SEGURA SAC brindara facilidades a los alumnos del taller de elaboración de tesis de la Universidad Cesar Vallejo:

- 1.- Massironi Cucho, Zully con DNI: 48492706.
- 2.- Villafuerte Ramírez, Tomy Andrés con DNI: 74910516.

Para que puedan realizar su tesis de investigación titulada "Calidad del servicio odontológico basado en el modelo servperf del centro Sonrisa Segura año 2021" en los horarios a coordinar.

Sin otro particular me despido de ustedes.

Atentamente.

  
-----  
JHANCARLOS M. SEGURA CONCHA  
GERENTE GENERAL  
CORPORACION DENTAL PERUANA  
SONRISA SEGURA S.A.C.



## ANEXO 8

**Cuadro 1**  
**Significado de la escala Likert**

<b>Nivel y puntos de Likert</b>	<b>Significado</b>	<b>Rango de porcentaje</b>
<b>1</b>	Muy en desacuerdo	0-22
<b>2</b>	En desacuerdo	23-44
<b>3</b>	Indeciso	45-66
<b>4</b>	De acuerdo	67-88
<b>5</b>	Muy de acuerdo	89-110

Fuente: Elaboración propia.