

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO

FACULTAD DE MEDICINA

ESCUELA DE ODONTOLOGÍA



**CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN EL MODELO SERVPERF EN
PACIENTES DEL CENTRO ESPECIALIZADO EN FORMACIÓN
ODONTOLÓGICA, CHICLAYO, 2020**

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

AUTOR

ANGGY LISETH PUPUCHE MENA

ASESOR

MIRIAM DE JESUS ARELLANOS TAFUR

<https://orcid.org/0000-0001-7170-7597>

Chiclayo, 2022

**CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN EL MODELO SERVPERF
EN PACIENTES DEL CENTRO ESPECIALIZADO EN
FORMACIÓN ODONTOLÓGICA, CHICLAYO, 2020**

PRESENTADA POR:

ANGGY LISETH PUPUCHE MENA

A la Facultad de Medicina de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

CIRUJANO DENTISTA

APROBADO POR

Denisse Mabel Arones Mazzeto

PRESIDENTE

Josmell Marino Campos Medina

SECRETARIO

Miriam De Jesus Arellanos Tafur

VOCAL

Dedicatoria

Es de gran satisfacción dedicarle mi tesis a mi padre, puesto que es el motor de mi vida y mi gran referencia. Tus consejos y sabiduría han creado a la mujer que soy en la actualidad. Por esto te doy mi trabajo como ofrenda por tu esfuerzo y paciencia, te amo papi.

Índice

Resumen	5
Abstract	6
I. Introducción	7
II. Revisión de Literatura	9
III. Materiales Y Métodos	15
IV. Resultados y Discusión	18
V. Conclusiones	30
VI. Recomendaciones	31
VII. Referencias Bibliográficas	32
VIII. Anexos	35

Resumen

El objetivo de este estudio fue evaluar el nivel de calidad de atención según el modelo SERVPERF en pacientes del Centro Especializado en Formación Odontológica, Chiclayo, 2020. El estudio tiene enfoque cuantitativo, es de tipo prospectivo, transversal, descriptivo. La muestra estuvo constituida por 104 pacientes adultos que fueron atendidos en la asignatura de Clínica Integral del Adulto I y II, durante el año 2019, los cuales cumplieron con los criterios de selección y aceptaron la hoja informativa, para la aplicación del cuestionario se utilizó la plataforma Google Forms y se envió link a través de WhatsApp. Los datos obtenidos fueron colocados en una matriz de datos, la cual fue sometida a análisis con estadística descriptiva. Se encontró que hubo una predominancia del sexo femenino en un 76% y la edad que predominó fue 37.7 años; el nivel de calidad de atención en todas las dimensiones fue de 96.74% siendo satisfactoria, según las dimensiones la mejor evaluada fue elementos tangibles con 99.0%, seguido de seguridad con 98.5%, fiabilidad con 98.1, empatía con 94.3% y por último capacidad de respuesta con 93.8%.

Palabras claves: Instrumento SERVPERF, elementos tangibles, seguridad, fiabilidad, empatía y capacidad de respuesta.

Abstract

The objective of this study was to evaluate the level of quality of care according to the SERVPERF model in patients of the Specialized Dental Training Center, Chiclayo, 2020. The study has a quantitative approach, is prospective, cross-sectional, descriptive. The sample consisted of 104 adult patients who were treated in the course of Comprehensive Adult Clinic I and II, during 2019, who met the selection criteria and accepted the information sheet, for the application of the questionnaire the Google Forms platform and a link was sent through WhatsApp. The data obtained were placed in a data matrix, which was subjected to analysis with descriptive statistics. It was found that there was a predominance of the female sex in 76% and the age that predominated was 37.7 years; The level of quality of care in all dimensions was 96.74%, being satisfactory, according to the dimensions the best evaluated was tangible elements with 99.0%, followed by safety with 98.5%, reliability with 98.1, empathy with 94.3% and finally capacity to response with 93.8%.

Keywords: SERVPERF instrument, tangible elements, security, reliability, empathy and responsiveness.

I. Introducción

Hoy en día el concepto de calidad ha ganado campo en la práctica de salud, puesto que se entiende como la mejora de los valores de los pacientes y las normas del profesional. Por otro lado, el término la calidad significa perfección, puesto que deriva del latín *qualitas* o *qualitatis*. Según la OMS, la calidad es como obtener una elevada satisfacción, excelencia profesional, ofrecer una atención con menores riesgos para el paciente y calcular el impacto final de las acciones en términos de ganancia de salud para los ciudadanos (Maldonado Islas et al., 2002; Messarina Santolalla, 2016; Miyahira, 2015)

Es importante indicar que en nuestro medio actualmente, se observa grandes deficiencias en la calidad de atención en los servicios de salud, que va desde un largo tiempo de espera o la falta de un buen trato hasta un mal llenado de historia clínica o la ineficiencia de los tratamientos. Por lo tanto, ir a un hospital o clínica de la región genera malestar e incomodidad en los pacientes, puesto que el personal de salud olvida dichos conceptos, por lo consiguiente los pacientes siempre termina con quejas al final de su atención.

Por otro lado, tenemos a este nuevo modelo llamado SERVPERF surge a partir de algunas críticas al modelo SERVQUAL, Así mismo el modelo tiene como fundamento solo evaluar las percepciones de los usuarios sobre el desempeño del servicio. Por lo tanto, gracias a los diferentes modelos de la evaluación de la calidad podremos encontrar el grado de satisfacción del paciente (Sarrazola Moncada, 2016; Torres Samuel & Vásquez Stanesco, 2015)

Por tal motivo, existe la necesidad de realizar una investigación respecto a la calidad de atención basada en modelo SERVPERF en pacientes atendidos en el CEFO, Chiclayo, 2019. Debido a la coyuntura actual de la pandemia por COVID-19 se realizarán encuestas virtuales.

La salud no tiene que ser ajena al concepto de “calidad” y ética, es por ello que una buena atención habla muy bien del servicio que se ofrece a los pacientes. Por ende, La calidad de los servicios se define como los servicios brindados a un usuario de forma equitativa y accesible, con el fin de satisfacer las necesidades requeridas (Stolk-Vos et al., 2017)

El aporte social que tiene el presente estudio es mejorar calidad de atención para la satisfacción de los pacientes. Asimismo, el aporte práctico del estudio es el contribuir con la optimización de la calidad de atención en odontología.

El estudio está enfocado en el nivel descriptivo, lo cual dará lugar a futuras investigaciones en la misma línea de investigación. Asimismo, al revisar la literatura existe escasos estudios con la metodología SERVPEF en nuestro medio.

Los beneficiarios del presente estudio serán los pacientes, odontólogos, profesionales de salud y la comunidad científica; pues cabe recalcar que potenciar la calidad de atención otorga beneficios para todos.

Por lo consiguiente, el presente estudio tiene como propósito evaluar la calidad de atención basada en el modelo SERVPERF en el Centro de Especialización en Formación Odontológica, Chiclayo, 2020.

El presente estudio tiene como objetivos

OBJETIVO GENERAL

- Evaluar el nivel de calidad de atención según el modelo SERVPERF en pacientes del CEFO, Chiclayo, 2020.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Determinar el nivel de calidad de atención según el modelo SERVPERF en pacientes del CEFO, Chiclayo, 2020, según las dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.
- Determinar el nivel de calidad de atención según el modelo SERVPERF en pacientes del CEFO, Chiclayo, 2020, según edad.
- Determinar el nivel de calidad de atención según el modelo SERVPERF en pacientes del CEFO, Chiclayo, 2020, según el sexo.

II. Revisión de Literatura

II.1 Antecedentes

Se realizó un cotejo de diferentes estudios donde indica como objetivo saber cuál es nivel de calidad de atención utilizando como instrumento, el modelo SERVPERF. A nivel estadístico los resultados fueron en 96% “bueno” (Reino Unido, 2019), 84% “bueno” (Costa Rica, 2014) 94% “bueno” (Chile, 2016) y 56 % “bueno” (Perú, 2014)

En un estudio donde evaluaron el grado de la calidad del servicio percibido por pacientes de la clínica Atincona según modelo SERVPERF. La población fue 143 pacientes y se aplicó la encuesta del “Modelo SERVPERF”. En donde en nivel de satisfacción fue 56%, en cuanto a las dimensiones capacidad de respuesta alcanzo 67%, seguido de tangibilidad y empatía que obtuvieron 62%, garantía 51%, y por ultimo fiabilidad con 50%.(Argomedeo Garcia, 2014)

En un estudio donde determinaron la percepción de los pacientes, respecto a la calidad de atención de los estudiantes de pregrado, en la Clínica de la Facultad de Odontología UNAB Viña del Mar, mediante la encuesta SERVPERF. Es una investigación observacional, transversal y descriptiva, en donde participaron 225 pacientes donde predomino el sexo femenino con 73% y la edad que promedio fue de 47,83 años. La percepción acerca de la calidad de atención fue de un 94% de satisfacción; de acuerdo a las dimensiones empatía obtuvo 6.84, seguido de fiabilidad con 6.75, seguridad 6.69, capacidad de respuesta 6.64 y por último elementos tangibles con 6.54.(Gelponi Costa & Gonzáles Navarro, 2016)

En un estudio donde determinaron la calidad del servicio odontológico de un centro de salud pública basado en intangibles. Participaron 405 personas y se utilizó como instrumento el modelo SERVPERF y el test estadístico Alpha de Cronbach; se obtuvo los siguientes promedios seguridad alcanzó 5.70, seguido de fiabilidad con 5.67, capacidad 5.54, tangibilidad 5.52 y empatía 5.35. (Araya Vallespir et al., 2012)

En un estudio donde evaluaron el nivel de satisfacción con la atención recibida en el servicio de cirugía maxilofacial del hospital provincial docente clínico quirúrgico “saturnino lora torres”. Participaron 26 pacientes adultos y se utilizó como instrumento el modelo SERVPERF. Se encontró que el 73.1% estuvo satisfecho con la calidad de servicio, de acuerdo con las dimensiones fiabilidad, seguridad y empatía fueron calificados como satisfechos, mientras que elementos tangibles y capacidad de respuesta fueron catalogadas con insatisfechos. (Díaz Fernandez & Yañez Crombet, 2017)

En un estudio donde evaluaron la calidad de servicio en la atención odontológica basado en intangibles de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Participaron 100 pacientes y se empleó el instrumento SERVPERF. El nivel de satisfacción según las dimensiones fue, fiabilidad logro 88%, seguido de tangibilidad 85%, empatía y seguridad alcanzaron 80% ((Llallico Rojas, 2018)

En un estudio donde evaluaron la calidad de atención que percibieron los pacientes del centro de salud de una universidad privada, donde utilizaron el instrumentó SERVPERF. Participaron 125 pacientes donde predomino el sexo femenino con 66.4% y también fue quien percibió mejor la calidad como extremadamente buena con 61.45%. Además, la dimensión mejor evaluada fue seguridad con 60%, seguido de empatía con 56.80%, capacidad de respuesta 52.80%, fiabilidad 50.40% y por último elementos con tangibles con 43.20 (Pardave Pacheco & Vasquez Duran, 2020)

II.2 Bases Teóricas

II.2.1 Calidad

Definición:

Es una cualidad objetivable y mensurable, la cual tiende a desarrollarse de manera continúa involucrando a toda una organización. Asimismo, es un factor importante en la excelencia y diferenciación de los servicios pues otras organizaciones pueden brindar servicios similares, pero con diferente calidad, y esto producirá una ventaja con los usuarios (Forrellat Barrios, 2014; Hanefeld et al., 2017; Henao Nieto et al., 2018)

La calidad en el área de la salud se entiende como los más altos beneficios y los mínimos riesgos para el paciente con respecto a la atención, existen dos dimensiones interdependientes e interrelacionadas: la técnica, empleo de la ciencia y la tecnología médica con el mayor provecho para la salud; y la interpersonal, evalúa el grado de afección de las normas, los valores, las expectativas y las aspiraciones del paciente. Asimismo, se sugiere que para mejorar la calidad en el área de salud se debe de afianzar estas seis dimensiones el ser eficaz, accesible, seguro, aceptable, equitativo y eficiente (Harolds, 2016; Henao Nieto et al., 2018; Rueda & Albuquerque, 2017)

II.2.2 Servicio

Definición:

Es denominado como una actividad o serie de actividades que son de carácter intangibles que en lo habitual toman lugar en las interacciones entre los empleados y lo clientes y/o bienes físicos o recursos del proveedor del servicio, los cuales son proporcionados como una solución a un problema del cliente (Kim & Ling, 2017)

Características:

- **Intangibilidad:** esta característica es fundamental pues hace que se diferencie de un producto. La Intangibilidad no se puede oler, saborear o tocar, por esto una empresa servicios tiene dificultad para comprender como perciben los clientes la calidad que prestan.
- **Heterogeneidad:** esta característica demuestra que el servicio es único, diferente y no se repite incluso si el mismo proveedor de servicio lo brinda
- **Inseparabilidad:** esta característica se refiere a que los servicios brindados son consumidos y generados al mismo periodo de tiempo.

En el campo de salud, la asistencia de servicios debe accionar con cuatro palabras con eficacia, que la tecnología y metodología sean las idóneas; con equidad, se ofrece a quien más lo necesita avalando su accesibilidad; con eficiencia, rendimiento y costos acordes, y por último con efectividad, logrando una cobertura y efecto adecuado (Harolds, 2015)

II.2.3 Calidad de servicio

Definición

Son los servicios brindados a un usuario de forma equitativa y accesible, con el fin de satisfacer las necesidades requeridas. Asimismo, significa el resultado de un proceso en el que

las expectativas de los consumidores para el servicio se comparan con sus percepciones sobre el servicio efectivamente entregado” (Castelo Rivas et al., 2016; Reyes-Fernández et al., 2015; Trivedi & Jagani, 2018) (Hena Nieto et al., 2018; Reyes-Fernández et al., 2015; Trivedi & Jagani, 2018)

Según la OMS, la calidad de los servicios de salud debe considerar: la excelencia profesional, el empleo eficiente de los recursos, menor de riesgo y elevado nivel de satisfacción para el paciente. Señalan Parasuraman, Zeithaml y Berry, para ellos los consumidores la distinguen como la brecha entre el servicio que el usuario espera y el servicio que el mismo recibe. De modo que toda organización debe potenciar la calidad de servicios como uno de sus factores importantes, puesto que debe otorgar beneficios tanto a la empresa u organización como a los clientes (Dunn, 2016; Ministerio de Salud de Perú, 2011; Sarrazola Moncada, 2016)

Categorías de evaluación del servicio:

- Según las propiedades de búsqueda: el usuario evalúa el servicio antes de la compra.
- Según propiedades de la experiencia: El usuario puede juzgar las características del servicio durante el consumo o después de la compra.

II.2.4 Satisfacción

Definición:

Es la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. Además, se debe saber que la satisfacción se determina mediante la percepción del paciente teniendo en consideración cuatro dimensiones: las condiciones físicas-técnicas, la competencia médica técnica, el grado de orientación e información y la atmosfera sociocultural de la organización. (Hanefeld et al., 2017; Rodríguez Mámol & Cruz Muñoz, 2017)

Además, se considera una medida complementaria a la hora de evaluar la atención, los procesos y los resultados en salud. (Sarrazola Moncada, 2016)

II.2.5 Percepción

Definición:

La percepción es denominada como la capacidad que tiene un individuo para conocer y comprender una idea de forma positiva o negativa. Por otro lado, se observa que cualquier análisis que gira en torno a la calidad y la satisfacción se basa en las percepciones del cliente acerca del servicio (Duque Oliva, 2005)

Características:

- Subjetiva: puesto que las reacciones a un mismo estímulo de un individuo varían respecto al otro.
- Selectiva: puesto que el individuo selecciona su campo perceptual en función de lo que desea.
- Temporal: puesto que es un fenómeno corto plazo, ya que el individuo está en constante cambio de necesidades

II.2.6 Modelos para la medición de calidad de servicio

La medición de la calidad de servicio que siempre ha sido un tema de investigación y discusión por los expertos en la materia. A continuación, se describirán dos modelos de mayor referencia en la literatura entre los cuales el Modelo Service Performance (SERVPERF) de Cronin y Taylor en 1992 y el modelo americano Service Quality (SERVQUAL) de Parasuraman, Zeithaml. (Sarrazola Moncada, 2016; Torres Samuel & Vásquez Stanescu, 2015)

Modelo Service Quality (Servqual)

Definición:

Zeithaml, Parasuraman y Berry, elaboraron el modelo *Servqual*, el cual fue diseñado para evaluar mediante un cuestionario tipo que la evalúa utilizando cinco dimensiones, las cuales son elementos tangibles, empatía, capacidad de respuesta, confiabilidad y seguridad. Es conformado por una escala múltiple, la cual fue diseñada con el fin de abarcar las expectativas generadas hacia los clientes relación a un servicio. Al permitir valorar la calidad de servicio se convierte en una herramienta importante de mejor y de comparación con otras organizaciones. (De la Hoz Correa, 2014; Schembri, 2015) Elementos tangibles, Confiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad Y Empatía

Realiza una medición de la expectativa que tiene el cliente de la organización, contrastándolo con lo que el usuario discierne en las ya mencionadas dimensiones. Determina la brecha existente entre la expectativa del cliente con respecto al servicio con lo que el mismo percibe, se estima poner en marcha las medidas correctivas que generen la mejora de la calidad (Bobocca et al., 2016; Narang, 2010)

Dimensiones del modelo servqual:

Al principio no solo se fueron cinco las dimensiones, sino se lograron identificar diez (comprensión del cliente, cortesía, accesibilidad, elementos tangibles, fiabilidad, comunicación, credibilidad, profesionalidad, capacidad de respuesta y seguridad) pero algunas se relacionaban por ello se realizaron estudios estadísticos donde aquello se comprobaba, de modo que se redujeron a cinco. Las cuales son: (Losada Otalora et al., 2018)

- **Fiabilidad:** Destreza para efectuar el servicio que fue ofrecido de manera cuidadosa y fiable.
- **Capacidad de respuesta:** Aptitud para prestarles un servicio rápido y ayuda a los clientes.
- **Seguridad:** Inspirar, credibilidad y confianza mediante el discernimiento y atención de los empleados (agrupa las dimensiones mencionadas anteriormente de profesionalidad, cortesía, seguridad y credibilidad).
- **Empatía:** Nivel de atención individualizada y la muestra de interés que ofrecen a sus clientes las empresas (reúne los criterios anteriores de comunicación. Accesibilidad y comprensión del usuario).
- **Elementos Tangibles:** Se evalúa por la apreciación que el usuario tiene de las instalaciones físicas, los equipos, el personal y los materiales de comunicación.

Gómez (2011) menciona a este proceso como “un modelo resumido de jerarquía múltiple, con un mayor grado de fiabilidad y validez que las organizaciones pueden emplear para entender mejor las expectativas y percepciones que tienen los usuarios relación a un servicio”. Dicho modelo tiene cinco dimensiones y 2 ítems que conforman la escala. (Narang, 2010)

- Expectativas: Lo que percibe el cliente por el servicio, el cual es entregado por la empresa. Dicha expectativa se genera por experiencias pasadas del mismo, comunicación boca a boca, sus necesidades e información externa.
- Percepción: se da según como considera el cliente que la empresa cumpla con entregarle el servicio, teniendo en cuenta el valor que él le da a lo que recibe.

Por lo tanto, se pone en práctica seleccionando una cantidad representativa de clientes, mismos que resolverán dos cuestionarios de 22 ítems cada uno de acuerdo al siguiente detalle. (Lorca Montoya et al., 2016; Sadia Samar Ali, Arati Basu, 2016)

2 ítems relacionados con las expectativas del cliente, estos ítems se toman en cuenta para ayudar en la etapa de conclusiones y recomendaciones de cómo debe ser el servicio o de cómo los clientes esperan que sea el servicio.

22 afirmaciones correspondientes a la calidad que percibe, este instrumento será el empleado para el presente trabajo de investigación.

Modelo Service Performance (Servperf)

Definición:

Según Cronin y Taylor (1992) Es una escala que empezó a criticar la escala de *Servqual*, existen objeciones en esta última, las cuales son referidas a la validez de sus cinco dimensiones, a su capacidad de pronóstico y particularmente a la extensión de la misma.

Según Cronin y Taylor (1994), El modelo *Servperf* solo se fundamenta en el éxito obtenido por el servicio brindado tomando en cuenta las percepciones que el cliente tiene de él.

Kotler (2006) Lo define como “el nivel de estado de ánimo de una persona que resulta comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”.

Por lo tanto, *Servperf* tan solo aplica las 22 afirmaciones que tienen referencia a las expectativas del desempeño percibido del modelo *Servqual*. *Servperf* tiene una puntuación, la cual se calcula como la sumatoria de las puntuaciones de percepción, a mayor sea la suma de dichas percepciones mayor será la calidad. (Ibarra Morales & Casas Medina, 2015)

Es importante indicar que 5 dimensiones del modelo SERVPERF son la misma que las del modelo SERVQUAL mencionadas anteriormente (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles)

Ventajas del modelo servperf:

- Tan solo se preguntan una sola vez por ítem, por ende, requiere de menos tiempo administrar el cuestionario.
- Las medidas de valoración, al contrario de las medidas de la diferencia y el trabajo de interpretación, predicen mejor la satisfacción.
- Es más difícil llevar a cabo el análisis correspondiente, ya que solo se basa en las percepciones, descartando así las expectativas y disminuyendo por ende el 50% de las preguntas que se plantean en el método *Servqual*.

II.2.7 Encuesta virtual

Hoy en día las nuevas condiciones sociales que son dirigidas por el avance tecnológico han hecho que la encuesta con metodología online venga liderando en los últimos años, puesto que su rapidez de respuesta, el aumento de internet en la población y la reducción de costo viene incentivando a la población a su uso. No obstante, cuando se utiliza en un proyecto de investigación, se debe analizar la viabilidad. Puesto que, el resultado que se obtienen puede llegar a variar el método de la investigación. Tiene las siguientes fases (Larrinaga Jaramillo, 2019; López-Roldán & Fachelli, 2015; Lorca Montoya et al., 2016; Norton et al., 2018)

Delimitación del universo y diseño de la muestra

La selección de la muestra y los individuos que lo conforman. Tiene dos situaciones:

- Cuando la población objeto de estudio es accesible: Se cuenta con la base de datos de contacto, deben incluir por lo menos correo electrónico.
- Cuando la población objeto de estudio no es accesible: Es el caso del sondeo masivo o medición de la opinión pública

El panel online: Es el proceso de inscripción de los panelistas se recogen datos sociodemográficos y de hábitos de consumo de los solicitantes.

1. Desarrollo conceptual del cuestionario

Diseñar conceptualmente (lápiz y papel) un cuestionario que sea capaz de recoger nuestras necesidades de información.

2. Programación/diseño web del cuestionario.

Luego podemos trasladar el cuestionario al software de diseño de encuestas que permitirá la publicación y dará soporte a los datos recogidos. Además, existen múltiples plataformas de diseño de cuestionario online que facilitan esta tarea como Google Form o Survey Monkey.

3. Lanzamiento de la encuesta

Si se dispone de una base de datos de contacto de la población, el envío puede realizarse por cualquier sistema de gestión de correo electrónico. Incluyendo un mensaje que anime y motive la colaboración de los participantes.

Ventajas de la encuesta virtual

- Proporciona el ahorro de tiempo y dinero, puesto que no es necesario imprimir los cuestionarios.
- Permite incorporar figuras, imágenes o tablas, que ayudan al encuestado responder de forma más rápida
- Permiten alcanzar a personas muy distantes geográficamente, con un coste mínimo.

Desventajas de la encuesta virtual

- Individuos que no cuenten con acceso a internet
- Acceso a internet de forma lenta
- No contar con la base de datos de los individuos

III. Materiales Y Métodos

El estudio tiene enfoque cuantitativo, es de tipo prospectivo, transversal, descriptivo. Fue aprobado por el Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo mediante la Resolución N° 338-2020-USAT-FMED. La muestra estuvo constituida por 104 participantes. Se incluyeron pacientes atendidos en un Centro Especializado en Formación Odontológica, durante el año 2019, de las asignaturas de Clínica Integral del Adulto I y II, de ambos sexos, mayores de 18 años y que aceptaron participar en el estudio mediante una hoja informativa. Se excluyeron pacientes que no contaban con internet. Para la obtención de datos se utilizó el cuestionario de SERVPERF en la modalidad virtual, el cual contiene 12 ítems, de los cuales 10 preguntas corresponden a 5 dimensiones como son fiabilidad (32%), capacidad de respuesta (22%), seguridad (19%), empatía (16%) y elementos tangibles (11%) y dos preguntas se relacionan a valoración general y satisfacción de expectativas. Este instrumento fue validado al español por Torres J. en el año, 2016, México; además tiene un nivel de confiabilidad, es decir un alfa de Cronbach de 0.924 (Torres Frago & Luna Espinoza, 2017)

Se elaboró una base de datos de los participantes, en coordinación con el Centro Especializado en Formación Odontológica. Se realizó una prueba piloto con el objetivo de evaluar procedimientos con una muestra de 12 participantes, de la cual se encontró que era importante coordinar con el participante, la hora de envío del cuestionario para su respuesta. Para la aplicación del cuestionario se utilizó la plataforma Google Forms, en cuyo formato al inicio del mismo, se colocó el link de la hoja de la hoja informativa y se configuraron las preguntas para una sola respuesta del participante. Los cuestionarios fueron enviados a través de un link por WhatsApp. Asimismo, un día antes de la aplicación se contactó con el participante vía llamada telefónica para explicarle el propósito del estudio y coordinar el envío del cuestionario. El tiempo de aplicación duró aproximadamente 5 minutos. Las respuestas fueron automatizadas a través de la plataforma mencionada. La ejecución del estudio duró 5 días. Con la información obtenida se elaboró una matriz de datos donde se codificaron las respuestas, la cual fue sometida a análisis con estadística descriptiva, asimismo se utilizó la prueba de U de Mann-Whitney, se obtuvo también la confiabilidad de los participantes del estudio.

Operacionalización de las variables

Operacionalización de las variables							
Variable	Dimensiones	Definición Conceptual	Definición Operativa	Indicador	Valor Final	Tipo de Variable	Escala
Calidad de atención según modelo SERVPERF	Fiabilidad	Se basa únicamente en las valoraciones (percepciones) que realiza el cliente acerca del desempeño de los servicios (Torres J ,2017)	Se efectuará la medición del modelo SERVPEF a través de un cuestionario virtual.	cuestionario virtual modelo SERVPERF	Fiabilidad 32%	cualitativa politómica	ordinal
	Capacidad de Respuesta				Capacidad de Respuesta 22%		
	Seguridad				Seguridad 19%		
	Empatía				Empatía 16 %		
	Elementos tangibles				Elementos tangibles 11%		
					Escala de Likert: Totalmente en desacuerdo Algo en desacuerdo Ni en desacuerdo ni en acuerdo Desacuerdo Totalmente acuerdo		
Edad	_____	Tiempo que ha vivido una persona u otro ser vivo contando desde su nacimiento(Luna I, 2017)	Se indicará la edad en el cuestionario virtual.	Cuestionario virtual	Años	cuantitativa	De razón
Sexo	_____	Es la condición orgánica que distingue al hombre de la mujer (Luna I, 2017)	Se indicará el sexo en el cuestionario virtual.	Cuestionario virtual	masculino femenino	cualitativa dicotómica	nominal

Matriz de consistencia

Título del trabajo	Formulación del problema	Objetivo general	Justificación	Importancia	Variables	Metodología	Contenidos
Calidad de atención según el modelo SERVPERF en pacientes del CEFO, 2020	¿Cuál es la calidad de atención según el modelo SERVPERF en pacientes del CEFO, 2020?	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de calidad de atención según el modelo SERVPERF en pacientes del CEFO, 2020. <p>Objetivo Específico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el nivel de calidad de atención según el modelo SERVPERF en pacientes del CEFO, 2020, según las dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles • Evaluar el nivel de calidad de atención según el modelo SERVPERF en pacientes del CEFO, 2020, según edad. • Evaluar el nivel de calidad de atención según el modelo SERVPERF en pacientes del CEFO, 2020, según el sexo. 	<p>La presente investigación es de gran importancia porque permitirá conocer el grado de calidad de atención basada en el modelo SERVPERF en el Centro de Especialización y Formación Odontológica, Chiclayo 2020. Ayudando así a mejorar la empatía, la fiabilidad, la seguridad, y la capacidad de respuesta del personal odontológico y el personal administrativo del presente lugar.</p>	<p>El presente estudio es de gran importancia porque ayudara a los odontólogos y profesionales de salud a mejorar la calidad de atención.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de atención según modelo SERVPERF • Edad • Sexo 	<ul style="list-style-type: none"> • ENFOQUE: Cuantitativo • NIVEL: Descriptivo • TIPO <p>Según el tiempo de recurrencia: Prospectivo Según el número de mediciones: Transversal Según la intervención del investigador: Observacional</p> <ul style="list-style-type: none"> • DISEÑO: Observacional 	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de calidad de atención según modelo SERVPERF • Dimensiones : fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles • Según edad • Según sexo

IV. Resultados y Discusión

En el estudio se encontraron los siguientes resultados:

Tabla 1

Nivel de calidad de atención según el modelo SERVPEF de pacientes del Centro Especializado en Formación Odontológica, Chiclayo, 2020

Criterios	Media	Desviación estándar	1	2	3	4	5	6	7
1.- Fiabilidad	4.625	0.576	1.000						
2.- Capacidad de respuesta	4.423	0.684	0,647**	1.000					
3.- Seguridad	4.620	0.552	0,596**	0,613**	1.000				
4.- Empatía	4.471	0.666	0,570**	0,503**	0,656**	1.000			
5.- Elementos tangibles	4.721	0.510	0,554**	0,427**	0,613**	0,578**	1.000		
6.- Valoración general	4.663	0.585	0,643**	0,559**	0,736**	0,666**	0,726**	1.000	
7.- Satisfacción de expectativas	4.635	0.592	0,627**	0,586**	0,634**	0,731**	0,674**	0,767**	1.000

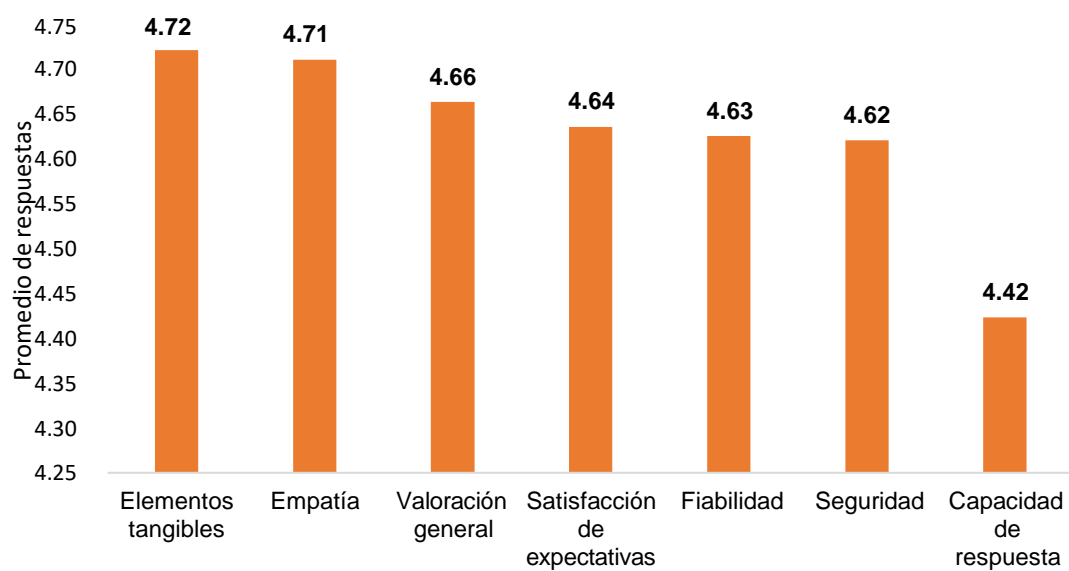
Índice de fiabilidad: α de Cronbach=0.947;

α de Cronbach Hombres = 0.954, α de Cronbach Mujeres = 0.925

** (p < 0.01)

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 1 se observa en los promedios de las dimensiones, que el mayor valor fue 4.721 que corresponde a elementos tangibles, seguido de fiabilidad con 4.625, luego seguridad con 4.620, luego empatía con 4.471 y capacidad de respuesta con 4.423. Asimismo, el ítem de valoración general obtuvo un promedio de 4.663 y el ítem de satisfacción general obtuvo un promedio de 4.635. Se observa también en esta tabla que hubo significancia estadística pues $p < 0.01$. También se observa que la fiabilidad del estudio arrojó un alfa de Cronbach de 0.947, del cual, en hombres fue 0.954 y en mujeres 0.925. Además, existe una fuerte correlación de 0,656 entre la dimensión empatía y seguridad, y una débil correlación de 0.427 entre elementos tangibles y capacidad de respuesta.



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 1

Nivel de calidad de atención según el modelo SERVPEF de pacientes del Centro Especializado en Formación Odontológica, Chiclayo, 2020

Tabla 2

Nivel de calidad de atención según el modelo SERVPERF en pacientes del CEFO, Chiclayo, 2020, según las dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles

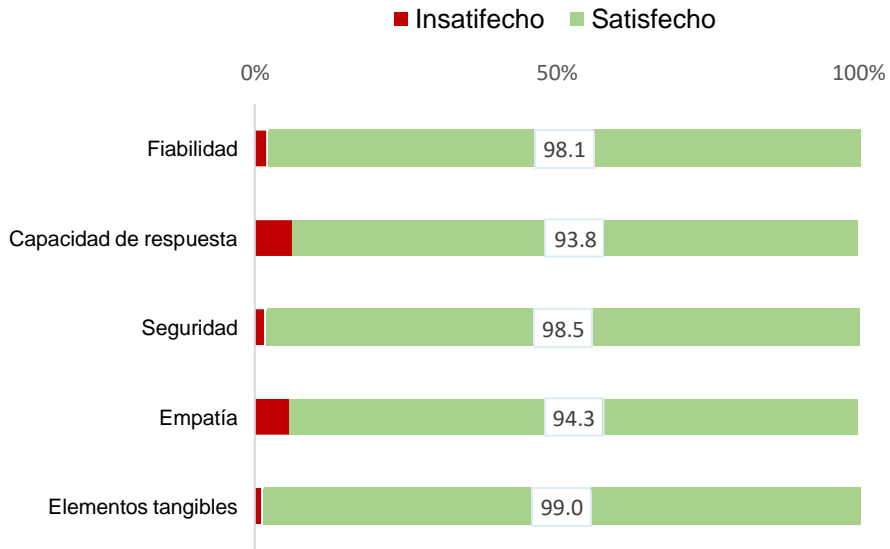
Escala	Totalmente en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	De acuerdo %	Totalmente de acuerdo %	Insatisfecho %	Satisfecho %	Total %
Fiabilidad	-	1.4	0.5	32.2	65.9	1.9	98.1	100
Capacidad de respuesta	-	2.4	3.8	42.8	51.0	6.2	93.8	100
Seguridad	-	1.0	0.5	34.1	64.4	1.5	98.5	100
Empatía	-	1.9	3.8	39.4	54.8	5.7	94.3	100
Elementos tangibles	-	1.0	-	25.0	74.0	1.0	99.0	100

Estadísticos diferencia de las respuestas U de Mann-Whitney p –valor 0.001**

** (p < 0.01)

Fuente: elaboración propia

Al observar la tabla 2 se aprecia que en todas las dimensiones la categoría totalmente en desacuerdo obtuvo 0%; asimismo en las categorías algo en desacuerdo y ni en desacuerdo ni en acuerdo existe un rango entre 0.5% y 3.8%. En la dimensión fiabilidad el mayor valor corresponde a la categoría totalmente de acuerdo con un 65.9%, seguido de la categoría de acuerdo con 32.2%; en la dimensión capacidad de respuesta el mayor valor corresponde a la categoría totalmente de acuerdo con un 51.0%, seguido de la categoría de acuerdo con un 42.8%; en la dimensión seguridad se observa que el mayor valor corresponde a totalmente de acuerdo con un 64.4%, seguido de la categoría de acuerdo con un 34.1%; en la dimensión empatía se observa que el mayor valor corresponde a la categoría totalmente de acuerdo con un 54.8%, seguido de la categoría de acuerdo con un 39.4%; finalmente en la dimensión elementos tangibles se observa que el mayor valor corresponde a la categoría totalmente de acuerdo con un 74.0% seguido de la categoría de acuerdo con 25.0%. Respecto al nivel de satisfacción se observa un rango de 93.85% a 99.0% para todas las dimensiones y un nivel de insatisfacción ubicado entre 1.0% y 6.2% para todas las dimensiones, obteniéndose un p=0.001 lo cual alcanza un buen nivel de significancia estadística.



Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 2.

Nivel de calidad de atención según el modelo SERVPERF en pacientes del CEFO, Chiclayo, 2020, según las dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles

Tabla 3

Distribución de pacientes según edad y sexo, Centro Especializado en Formación Odontológica, Chiclayo, 2020

Variable demográfica	Categoría	Pacientes	%
Sexo	Femenino	79	76,0
	Masculino	25	24,0
	Total	104	100,0
Edad (años)	25 ó menos	28	26,9
	De 26 a 39	31	29,8
	De 40 a 54	35	33,7
	55 ó más	10	9,6
	Total	104	100,0

Indicador descriptivo de Edad: Promedio = 37.7 años, Desviación Estándar = 13.7 años. Fuente: elaboración propia

En la Tabla 3 se observa que participaron en el estudio un total de 104 pacientes, de los cuales el 24.0% (25) corresponde al sexo masculino y un 76.0% (79) corresponde al sexo femenino. Respecto a la edad, el cuartil entre 40 a 54 años alcanzó un 33.7% (35), seguido del cuartil 26 a 40 años con un 29.8% (31), luego el cuartil 25 años ó menos, que alcanzó 26.9% (28) y finalmente el cuartil 55 años ó más, que alcanzó sólo el 9.6% (10). El promedio de edad de los pacientes fue de 37.7 años, con desviación estándar de 13.7 años.

Tabla 4

Nivel de calidad de atención según el modelo SERVPERF en pacientes del Centro Especializado en Formación Odontológica, Chiclayo, 2020, según edad.

Escala	Totalmente en desacuerdo	Algo en desacuerdo %	Ni en desacuerdo ni en acuerdo %	De acuerdo %	Totalmente de acuerdo %	Respuestas negativas %	Respuestas positivas %	
								1
Fiabilidad	25 ó menos	-	3.6	-	28.6	67.9	3.5	96.5
	De 26 a 39	-	-	3.2	41.9	54.8	3.3	96.7
	De 40 a 54	-	-	-	25.7	74.3	-	100.0
	55 ó más	-	-	-	40.0	60.0	-	100.0
Capacidad de respuesta	25 ó menos	-	3.6	-	32.1	64.3	3.6	96.4
	De 26 a 39	-	-	-	29.0	71.0	-	100.0
	De 40 a 54	-	-	-	34.3	65.7	-	100.0
	55 ó más	-	-	-	40.0	60.0	-	100.0
Seguridad	25 ó menos	-	3.6	-	25.0	71.4	3.6	96.4
	De 26 a 39	-	-	-	45.2	54.8	-	100.0
	De 40 a 54	-	-	-	31.4	68.6	-	100.0
	55 ó más	-	-	10.0	40.0	50.0	10.0	90.0
Empatía	25 ó menos	-	3.6	-	28.6	67.9	3.5	96.5
	De 26 a 39	-	-	-	38.7	61.3	-	100.0
	De 40 a 54	-	-	-	31.4	68.6	-	100.0
	55 ó más	-	-	-	50.0	50.0	-	100.0
Elementos tangibles	Menos de 25	-	3.6	-	17.9	78.6	3.5	96.5
	De 26 a 39	-	-	-	25.8	74.2	-	100.0
	De 40 a 54	-	-	-	25.7	74.3	-	100.0
	Más de 55	-	-	-	40.0	60.0	-	100.0
Valoración general	25 ó menos	-	3.6	-	21.4	75.0	3.6	96.4
	De 26 a 39	-	3.2	-	32.3	64.5	3.2	96.8
	De 40 a 54	-	-	-	22.9	77.1	-	100.0
	55 ó más	-	-	-	50.0	50.0	-	100.0
Satisfacción de expectativas	25 ó menos	-	3.6	-	32.1	64.3	3.6	96.4
	De 26 a 39	-	3.2	-	29.0	67.7	3.3	96.7
	De 40 a 54	-	-	-	25.7	74.3	-	100.0
	55 ó más	-	-	-	50.0	50.0	-	100.0

Estadísticos diferencia de las respuestas para las calificaciones con las edades en las dimensiones, con estadístico U de Mann-Whitney p – valor = 0.000**

* ($p < 0.01$)

Fuente: elaboración propia

En la tabla 4 se observa que en todas las dimensiones y grupos etarios la categoría totalmente en desacuerdo obtuvo un 0%; asimismo en todas las dimensiones predominan las respuestas en las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo. Respecto a la dimensión fiabilidad, según los grupos etarios, el de 25 ó

menos años, alcanzó el mayor valor de 67.9% en la categoría totalmente de acuerdo, el grupo de 26 a 39 años alcanzó el mayor valor de 54.8% en la categoría totalmente de acuerdo, el grupo de 40 a 54 años, alcanzó el mayor valor de 74.3% en la categoría totalmente de acuerdo, el grupo más de 55 ó más años alcanzó el mayor valor de 60.0% en la categoría totalmente de acuerdo. Respecto a la dimensión capacidad de respuestas según los grupos etarios, el de 25 ó menos años, alcanzó el mayor valor de 64.3% en la categoría totalmente de acuerdo, el grupo de 26 a 39 años alcanzó el mayor valor de 71.0% en la categoría totalmente de acuerdo, el grupo de 40 a 54 años, alcanzó el mayor valor de 65.7% en la categoría totalmente de acuerdo, el grupo más de 55 ó más años alcanzó el mayor valor de 60.0% en la categoría totalmente de acuerdo. Así mismo en la dimensión seguridad según los grupos etarios, el de 25 ó menos años, alcanzó el mayor valor de 71.4% en la categoría totalmente de acuerdo, el grupo de 26 a 39 años alcanzó el mayor valor de 54.8% en la categoría totalmente de acuerdo, el grupo de 40 a 54 años, alcanzó el mayor valor de 68.6% en la categoría totalmente de acuerdo, el grupo más de 55 ó más años alcanzó el mayor valor de 50.0% en la categoría totalmente de acuerdo. Respecto en la dimensión empatía según los grupos etarios, el de 25 ó menos años, alcanzó el mayor valor de 67.9% en la categoría totalmente de acuerdo, el grupo de 26 a 39 años alcanzó el mayor valor de 61.3% en la categoría totalmente de acuerdo, el grupo de 40 a 54 años, alcanzó el mayor valor de 68.6% en la categoría totalmente de acuerdo, el grupo más de 55 ó más años alcanzó el mayor valor de 50.0% en la categoría totalmente de acuerdo. Así mismo en la dimensión elementos tangibles según los grupos etarios, el de 25 ó menos años, alcanzó el mayor valor de 78.6% en la categoría totalmente de acuerdo, el grupo de 26 a 39 años alcanzó el mayor valor de 74.2% en la categoría totalmente de acuerdo, el grupo de 40 a 54 años, alcanzó el mayor valor de 74.3% en la categoría totalmente de acuerdo, el grupo más de 55 ó más años alcanzó el mayor valor de 60.0% en la categoría totalmente de acuerdo. Por otro lado en relación a valoración general según grupos etarios, el de 25 ó menos años, alcanzó el mayor valor con un 75.0% en la categoría totalmente de acuerdo, el grupo de 26 a 39 años alcanzó el mayor valor de 64.5% en la categoría totalmente de acuerdo, el grupo de 40 a 54 años alcanzó el mayor valor en la categoría totalmente de acuerdo con 77.1%, el grupo de 55 ó más años alcanzó el mayor valor en la categoría totalmente de acuerdo con 50.0%. Así mismo respecto a la satisfacción de expectativas, se observa que el grupo etario de 25 ó menos años alcanzó el mayor valor en la categoría totalmente de acuerdo con un 64.3%, el grupo 26 a 39 años alcanzó el mayor valor en la categoría totalmente de acuerdo con 67.7%, el grupo 40 a 54 años alcanzó el mayor valor en la categoría totalmente de acuerdo con 74.3%, el grupo de 55 ó más años alcanzó el mayor valor en la categoría totalmente de acuerdo con 50.0%. En relación a respuestas positivas se observa que fluctúan en un rango entre 96.4 % y 100% en todas las dimensiones y grupo etarios, así como también en valoración general y satisfacción de expectativas. Respecto a respuestas negativas, se observa un rango de 0 a 3.6% en la gran mayoría de dimensiones – a excepción de la dimensión seguridad (10.0%)- y grupos etarios, así como también en valoración general y satisfacción de expectativas.

Tabla 5

Nivel de calidad de atención según el modelo SERVPERF en pacientes del Centro Especializado en Formación Odontológica, Chiclayo, 2020, según el sexo

Escala		Totalmente en desacuerdo	Algo en desacuerdo %	Ni en desacuerdo ni en acuerdo %	De acuerdo %	Totalmente de acuerdo %	Respuestas negativas %	Respuestas positivas %
Criterios		1	2	3	4	5		
Fiabilidad	Hombre	-	1.3	1.3	31.6	65.8	2.6	97.4
	Mujer	-		-	36.0	64.0	0.0	100.0
Capacidad de respuesta	Hombre	-	1.3	-	34.2	64.6	1.3	98.7
	Mujer	-		-	28.0	72.0	0.0	100.0
Seguridad	Hombre	-	1.3	-	34.2	64.6	1.3	98.7
	Mujer	-		4.0	36.0	60.0	4.0	96.0
Empatía	Hombre	-	1.3	-	31.6	67.1	1.3	98.7
	Mujer	-		-	44.0	56.0	0.0	100.0
Elementos tangibles	Hombre	-	1.3	-	20.3	78.5	1.3	98.7
	Mujer	-		-	40.0	60.0	0.0	100.0
Valoración general	Hombre	-	1.3	-	25.3	73.4	1.3	98.7
	Mujer	-	4.0	-	36.0	60.0	4.0	100.0
Satisfacción de expectativas	Hombre	-	1.3	-	26.6	72.2	1.3	98.7
	Mujer	-	4.0	-	44.0	52.0	4.0	96.0

Estadísticos diferencia de las respuestas para hombre y mujer U de Mann-Whitney p – valor = 0.012* para la dimensión elementos tangibles, en los demás elementos las respuestas son igualitarias para hombre y mujer U de Mann-Whitney p – valor > 0.05

* (p < 0.05)

Fuente: elaboración propia

En la tabla 5 se observa que en todas las dimensiones predominan las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo, no existiendo ningún caso en la categoría totalmente en desacuerdo. Asimismo, en la categoría algo en desacuerdo se observa un promedio de 1.3% para las cinco dimensiones. La dimensión elementos tangibles obtuvo el mayor valor con un 78.5% para sexo masculino en la categoría totalmente de acuerdo, seguida de la dimensión capacidad de respuesta con un 72% para sexo femenino en la misma categoría, asimismo en esta categoría el menor valor corresponde a la dimensión empatía con un 56% para sexo femenino. Respecto a valoración general y satisfacción de expectativas, predomina el sexo masculino en la categoría totalmente de acuerdo con un 73.4% y 72.2% respectivamente. Asimismo, en relación a las respuestas negativas se observa que no se supera en general el 4.0% en todas las dimensiones, así como en valoración general y satisfacción de expectativas. En cuanto a las respuestas positivas, se observa que todas las dimensiones se ubican en un rango de 97.4% - 100%; respecto a valoración general y satisfacción de expectativas el rango está entre 96% y 100%. Por otro lado, se observa que en la dimensión elementos tangibles se obtuvo un $p=0.012$ lo cual es estadísticamente significativo, en las demás dimensiones se obtuvo un $p>0.05$.

Discusión

Calidad de atención significa brindar un servicio que cumpla con las necesidades y expectativas del consumidor de manera accesible y equitativa. De acuerdo con la OMS, es la excelencia profesional, empleo eficiente de los recursos y elevado nivel de satisfacción para el paciente. Por otro lado, tome a bien utilizar el modelo SERVPERF para esta investigación, el cual evaluó las percepciones de los usuarios con respecto al desempeño del servicio, de esta manera encontraremos de una forma más eficiente el grado de satisfacción del usuario. Actualmente existen escasos estudios de investigación que aplicando la metodología SERVPERF midan la percepción por parte de los usuarios con respecto a la calidad del servicio que ellos reciben, por lo cual este estudio dará lugar a futuras investigaciones que ayudaran a mejorar sustancialmente la calidad del servicio brindado. Este estudio tiene como propósito valorar según el modelo SERVPERF, el nivel de calidad de atención recibida por parte de los pacientes del Centro Especializado en Formación Odontológica, Chiclayo, 2020.

Esta investigación fue aplicada en 104 pacientes, de los cuales el 76% corresponde al sexo femenino y el 24 % al sexo masculino, asimismo el promedio de edad fue 37.7 años, predominando el grupo etario 40 a 54 años con 33.7%, seguido del de 26 a 39 años con 29.8%, luego el de 25 o menos años con 26.9% y por último el de 55 o más años con 9.6%.

En el estudio se encontró que respecto al nivel de calidad de atención según el modelo SERVPERF, la dimensión elementos tangibles obtuvo el promedio más alto 4.721, así mismo el nivel de satisfacción de expectativas obtuvo un promedio 4.635, que corresponde a una satisfacción promedio de 96.74% entre todas las dimensiones, obteniendo una buena significancia estadística con un $p=0.001 (<0.05)$ al comparar los satisfechos e insatisfechos. Este resultado coincide con un estudio (Gelponi, 2016), donde utilizaron el modelo SERVPERF para evaluar la calidad en una clínica odontológica docente y se encontró un nivel de satisfacción de 95%, lo cual es muy similar al presente estudio. Esto podría explicarse debido a que ambos estudios las clínicas fueron docentes, y están ubicadas en ambientes urbanos y en países del mismo contexto como lo es Latinoamérica donde las costumbres y percepciones son similares en la población puesto que predomino el sexo femenino. Asimismo, en un estudio (Díaz, 2018) que fue realizado en un hospital provincial estatal, se encontró un nivel de satisfacción de 73.1% lo cual difiere con el presente estudio donde se alcanzó 96.74%, esto podría explicarse debido que las condiciones de un hospital público no son las mismas que una clínica docente de una universidad privada donde existe una infraestructura más confortable y un ambiente más agradables para los pacientes.

Por otro lado, en el estudio respecto al nivel de calidad según dimensiones se encontró que el nivel de satisfacción alcanza su valor más alto en la dimensión elementos tangibles 99.0%, seguido de la dimensión seguridad con 98.5% y los valores más bajos corresponden a empatía y capacidad de respuesta con 94.3% y 93.8% respectivamente. En tal sentido, en un estudio (Araya et al, 2013) donde utilizaron el modelo SERVPERF para evaluar la calidad en una clínica odontológica docente y se encontró que el mayor valor corresponde a la dimensión seguridad, lo cual coincide

con el estudio, sin embargo, obtuvo un valor bajo en la dimensión elementos tangibles, lo cual difiere con el estudio y en relación a la dimensión empatía coinciden ambos estudios en tener los valores más bajos. Es importante indicar en el estudio, que en la dimensión empatía, a pesar de tener un valor bajo comparando con las demás dimensiones supera el 90% lo cual es positivo. Así mismo, en relación a la dimensión elementos tangibles, se podría decir que todo lo que el ser humano tiene a la vista genera una percepción, que puede ser más agradable o no según lo que este observando con sus sentidos y en este caso ambos escenarios son diferentes, pues uno es privado y otro público. Por otro lado, en un estudio (Llallico, 2018) donde evaluaron la calidad de servicio en la atención de un clínica docente, de una universidad pública; se encontró que resultados similares al presente estudio, dado que las dimensiones elementos tangibles y fiabilidad alcanzaron los mayores niveles de satisfacción; esto podría explicarse en el sentido de que ambos estudios fueron realizados en clínicas odontológicas docentes en nuestro país, por tanto la idiosincrasia de la población es muy similar en ambos contextos.

Al mismo tiempo, en el estudio, respecto al nivel de calidad según edad se encontró que en los grupos etarios entre 40 a 54 años y 55 ó más años, se obtuvo el 100% en todas las dimensiones, excepto seguridad, entre las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo. En la dimensión seguridad en el grupo etario de 55 o más años se encontraron un 10% en la categoría ni en desacuerdo ni en acuerdo. Así mismo, es importante indicar que el grupo etario 25 o menos años alcanzó un promedio de 3.5% en respuestas negativas en la mayoría de dimensiones. En un estudio (Gelponi, 2016), los participantes tuvieron un rango de edad de 18 a 81 años con una edad promedio de 47.83 años, se encontró que los pacientes de mayor edad evalúan mejor el servicio puesto que han podido observar en el tiempo las mejoras. Al respecto, es importante destacar que en el presente estudio la población de mayor edad tuvo un mayor nivel de satisfacción, a diferencia de los jóvenes que denotarían ser un poco más exigentes respecto al servicio que reciben. Ambos estudios por tanto coinciden en dicho aspecto lo cual podría explicarse de acuerdo a ambas clínicas odontológicas docente al pertenecer a universidades privadas de países similares.

Por otra parte, en el estudio respecto al nivel de calidad según sexo se encontró que el sexo femenino obtuvo un 100% en todas las dimensiones, excepto seguridad, entre las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo. En la dimensión seguridad el sexo femenino obtuvo 4.0% en la categoría ni en desacuerdo ni en acuerdo. Además, se debe indicar que el sexo masculino alcanzó un promedio menor 2.3% en respuestas negativas en la mayoría de dimensiones, y en cuanto a las respuestas positivas tienen un valor entre 97.4 % – 98.7 %. En un estudio (Paradave, 2020) donde utilizaron el modelo SERVPERF para evaluar el nivel de calidad de atención de una clínica docente, de una universidad privada; se encontró que el sexo femenino predominó en población con 66.4% y que también obtuvo un alto nivel de satisfacción con 61.4% lo cual coincide con el presente estudio, ambos estudios coinciden en dicho aspecto puesto que el sexo femenino es quien más se preocupa por su salud y apariencia, por ende acuden con mayor frecuencia al odontólogo. En otro estudio (Argomedo, 2014) donde utilizaron el modelo SERVPERF para determinar el nivel de satisfacción de la

calidad de servicio de una clínica pública, se encontró que la dimensión empatía obtuvo un bajo valor, lo cual difiere con el presente estudio, esto se debe a que el presente estudio fue realizado en una clínica docente en donde el personal es más cordial y amable que en una clínica pública.

En relación a las fortalezas del estudio es importante mencionar el nivel de contribución de los participantes que fue de 96%, que incluso debido a las dificultades de la pandemia se pudieron superar, así mismo la facilidad de aplicación del Google Forms. Al respecto, se observó una gran disposición en los participantes dada la estrategia de captación para el estudio, a través de llamadas telefónicas que propician un mayor acercamiento que los correos electrónicos.

Respecto a debilidades, cabe indicar que a pesar de la pandemia no se tuvieron mayores dificultades para realizar el estudio dado que se realizó de manera virtual sin percances.

Sobre las implicancias del estudio, contribuirá a mejorar la calidad de atención el Centro Especializado en Formación Odontológica, en base a los hallazgos encontrados como lo es la capacidad de respuesta que tendría que ser mejorada.

V. Conclusiones

- Se determinó que el nivel de calidad de atención según el modelo SERVPERF en pacientes del CEFO, Chiclayo, 2020, fue de 96.74% en todas las dimensiones, siendo catalogado como satisfactorio a nivel general.
- Se determinó que el nivel de calidad de atención según el modelo SERVPERF en pacientes del CEFO, Chiclayo, 2020, por dimensiones, fue 99.0% en elementos tangibles, 98.5% en seguridad, 98.1% en fiabilidad, 94.3% en empatía con 94.3% y 93.8% en capacidad de respuesta.
- Se determinó que el nivel de calidad de atención según el modelo SERVPERF en pacientes del CEFO, Chiclayo, 2020, según edad, que los grupos etarios de 44 a 54 años y 55 a más años obtuvieron un 100% de satisfacción en todas las dimensiones.
- Se determinó que el nivel de calidad de atención según el modelo SERVPERF en pacientes del CEFO, Chiclayo, 2020, según sexo, que el femenino logró un 100% de satisfacción en todas las dimensiones, a excepción de seguridad; respecto al sexo masculino se obtuvo un promedio de 97% de satisfacción.

VI. Recomendaciones

- Realizar encuestas para medir la calidad de atención periódicamente en el Centro Especializado en Formación Odontológica de USAT.
- Realizar encuestas para medir la calidad de atención en las diferentes asignaturas que se desarrollan en el Centro Especializado en Formación Odontológica de USAT.
- Aplicar acciones de mejora en el Centro Especializado en Formación Odontológica de USAT, según los resultados obtenidos en el estudio.

VII. Referencias Bibliográficas

1. Araya Vallespir, C., Bustos Leal, A., Castillo, F., Oliva Belmar, P., & Araya Gozalvo, J. (2012). Determinación de la Calidad del Servicio Odontológico de un Centro de Salud Pública Basado en Intangibles: Talcahuano, Chile. *International Journal of Odontostomatology*, 6(3), 349–354. <https://doi.org/10.4067/s0718-381x2012000300018>
2. Argomedo Garcia, A. (2014). Satisfacción de la Calidad del Servicio Percibido por Pacientes de la Clínica Anticona EIRL. Según Modelo SERVPERF, Abril - Mayo 2014. *Biblioteca Digital. Dirección de Sistemas de Informática y Comunicación - UNT*.
3. Boboccea, L., Gheorghe, I. R., Spiridon, S., Gheorghe, C. M., & Purcarea, V.L. (2016). The management of health care service quality. A physician perspective. *Journal of Medicine and Life*, 9(2), 149–152.
4. Castelo Rivas, W. P., Castelo Rivas, A. F., & Rodríguez Díaz, J. L. (2016). Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. *Revista Cubana de Enfermería*, 32(3), 335–342.
5. De la Hoz Correa, A. P. (2014). Propuesta de aplicación de la escala SERVQUAL en el sector salud de Medellín. *CES Salud Pública*, 5(2), 107– 116. <https://doi.org/10.21615/3077>
6. Díaz Fernandez, J. M., & Yañez Crombet, Y. (2017). Nivel de satisfacción multidimensional en pacientes atendidos en un servicio de cirugía maxilofacial. 21(2), 174–180.
7. Dunn, J. D. (2016). Quality of care. *Annals of Emergency Medicine*, 18(7), 799. [https://doi.org/10.1016/S0196-0644\(89\)80039-3](https://doi.org/10.1016/S0196-0644(89)80039-3)
8. Duque Oliva, E. J. (2005). Del Servicio Y Sus Modelos De Medición. *Innovar Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15, 64–80. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505%0ACómo>
9. Forrellat Barrios, M. (2014). Calidad en los servicios de salud: Un reto ineludible. *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 30(2), 179–183.
10. Gelponi Costa, S., & González Navarro, F. (2016). *Determinación de la Calidad de Servicio en la Clínica Odontológica UNAB Viña del Mar, Chile* (Vol. 147). universidad Andres Bello.
11. Hanefeld, J., Powell-Jackson, T., & Balabanova, D. (2017). Understanding and measuring quality of care: dealing with complexity. *Bulletin of the World Health Organization*, 95(5), 368–374. <https://doi.org/10.2471/blt.16.179309>
12. Harolds, J. A. (2015). Quality and safety in health care, part V: Introduction to crossing the quality chasm. *Clinical Nuclear Medicine*, 40(12), 959–961. <https://doi.org/10.1097/RLU.0000000000000969>
13. Harolds, J. A. (2016). Quality and safety in health care, Part VI: More on crossing the quality chasm. *Clinical Nuclear Medicine*, 41(1), 41–43. <https://doi.org/10.1097/RLU.0000000000001012>
14. Henao Nieto, D. E., Giraldo Villa, A., & Yepes Delgado, C. E. (2018). Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud. *Gerencia y Políticas de Salud*, 17(34). <https://doi.org/10.11144/javeriana.rgps17-34.iecp>

27. Norton, L., Thomas, J., Bevan, N., & Norton, K. (2018). Agreement between pre-exercise screening questionnaires completed online versus face-to-face. *PLoS ONE*, 13(6), 1–10. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0199836>
28. Pardave Pacheco, S. N., & Vasquez Duran, T. (2020). *Calidad de atención en el servicio de odontología en pacientes del Centro Universitario de Salud de una universidad privada de Lima durante el 2019*.
29. Reyes-Fernández, S., Paredes-Solís, S., Legorreta-Soberanis, J., Romero- Castro, N. S., Flores Moreno, M., & Andersson, N. (2015). Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. *Revista Cubana de Estomatología*, 52(3), 19–29.
30. Rodriguez Mámol, M., & Cruz Muñoz, R. (2017). Factores relacionados con la satisfacción en consultas externas en Hospitales de Madrid. *Revista Ekelectronica Enfermeria Actual En Costa Rica*, 32, 1–12. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5774441>
31. Rueda, G., & Albuquerque, A. (2017). *Derecho a la atención odontológica segura y de calidad: análisis de la Política de Salud Oral de Bogotá 2011- 2021*. 7(1), 41–63. <http://www.revistas.unal.edu.co/index.php/actaodontoco>
32. Sadia Samar Ali, Arati Basu, N. W. (2016). Quality Measurement of Indian Commercial Hospitals – Using A SERVQUAL Framework. *Benchmarking: An International Journal*, 1–27.
33. Sarrazola Moncada, A. M. (2016). Percepción de Satisfacción y Calidad de Servicios Odontológicos en una Clínica Universitaria de Cartagena, Colombia. *Revista Nacional de Odontología*, 12(23), 31–40. <https://doi.org/10.16925/od.v12i23.1378>
34. Schembri, S. (2015). Experiencing health care service quality: Through patients' eyes. *Australian Health Review*, 39(1), 109–116. <https://doi.org/10.1071/AH14079>
35. Stolk-Vos, A. C., Van De Klundert, J. J., Maijers, N., Zijlmans, B. L. M., & Busschbach, J. J. V. (2017). Multi-stakeholder perspectives in defining health- services quality in cataract care. *International Journal for Quality in Health Care*, 29(4), 470–476. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzx048>
36. Torres Fragoso, J., & Luna Espinoza, I. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Contaduría y Administración*, 62(4), 1270–1293. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.01.009>
37. Torres Samuel, M., & Vásquez Stanescu, C. L. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 18(35), 57–76.
38. Trivedi, R., & Jagani, K. (2018). Perceived service quality, repeat use of healthcare services and inpatient satisfaction in emerging economy: Empiricalevidences from India. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 12(3), 288–306. <https://doi.org/10.1108/IJPHM-11-2017-0065>

VIII. Anexos

ANEXO 1

CONSEJO DE FACULTAD
RESOLUCIÓN N° 338-2020-USAT-FMED

Chiclayo, 07 de julio de 2020

Vista la solicitud virtual N° TRL-2019-16290 con fecha de evaluación 02 de mayo de 2020 que adjunta el documento de aprobación emitido por el Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina del Proyecto de Investigación de la estudiante PUPUCHE MENA ANGGY LISETH, de la Escuela de Odontología. Asesor: Mgtr. Miriam de Jesús Arellanos Tafur.

CONSIDERANDO:

Que esta investigación forma parte de las áreas y líneas de investigación de la Escuela de Odontología.

Que el proyecto de Investigación denominado: CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN EL MODELO SERVPERF EN PACIENTES DEL CENTRO ESPECIALIZADO EN FORMACIÓN ODONTOLÓGICA, CHICLAYO, 2020, fue aprobado por el Comité Metodológico de la Escuela de Odontología y el Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina.

En uso de las atribuciones conferidas por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo;

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Declarar aprobado el Proyecto de Investigación para continuar con el proceso de recolección de datos y finalización del mismo.

Artículo 2º.- Disponer que la estudiante gestione ante las instituciones pertinentes las facilidades para la recolección de información.

Regístrese, comuníquese y archívese.




 RANG. CAST.
 Lic. Irene Mercedes del Rocío Rangel Castro
 Secretaria Académica
 Facultad de Medicina




 Mgtr. Luis Enrique Jara Romero
 Decano (e)
 Facultad de Medicina

ANEXO 2**HOJA INFORMATIVA PARA LOS PARTICIPANTES EN ESTUDIO**

Institución : Centro Especializado en Formación

Odontológica Investigadora: Anggy Liseth Pupuche

Mena

Título: CALIDAD DE ATENCIÓN SEGUN EL MODELO SERVPERF EN
PACIENTES DEL CENTRO ESPECIALIZADO EN FORMACIÓN
ODONTOLÓGICA, CHICLAYO, 2020

Señor/Señora/Señorita, lo/la invitamos a participar en una investigación que se está realizando con la finalidad de determinar la calidad de atención según el modelo SERVPEF en pacientes del Centro Especializado en Formación Odontológica, Chiclayo, 2020

La calidad de servicio se brinda a un usuario de forma justa y accesible, con el fin de satisfacer sus necesidades. Asimismo, significa el resultado de un proceso en el que paciente valora la atención odontológica que recibió, como es el caso del estudio.

Beneficios

Recibirá un tríptico virtual sobre la importancia de la salud bucal. 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 con el estudio, respecto al lugar donde recibió atención odontológica.

Riesgos e incomodidades

No existen riesgos por participar en el estudio.

Procedimientos:

Si decide participar en el estudio, le aplicaremos un cuestionario para que nos responda preguntas acerca de calidad de atención odontológica en el Centro Especializado en Formación Odontológica de USAT. Este cuestionario tendrá una duración aproximada de 15 minutos.

Confidencialidad:

Le podemos garantizar que la información que usted brinde es absolutamente confidencial, ninguna persona, excepto la investigadora Anggy Liseth Pupuche Mena, manejará la información obtenida, la cual es anónima, pues cada cuestionario de la encuesta será codificado, no se colocará nombres ni apellidos. Su nombre no será revelado en ninguna publicación ni presentación de resultados.

Usted puede hacer todas las preguntas que desee antes de decidir si desea participar o no, nosotros las responderemos gustosamente. Si, una vez que usted ha aceptado participar, luego se desanima o ya no desea continuar, puede hacerlo sin ninguna preocupación.

Contacto

Cualquier duda respecto a esta investigación, puede consultar con la investigadora Anggy Liseth Pupuche Mena al teléfono 958009750. Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina de la USAT, teléfono(074)-606200 anexo 1138.

Cordialmente

Anggy Liseth Pupuche Mena

DNI 72517381

Investigadora principal

ANEXO 3**CUESTIONARIO SERVPERF**

INSTRUCCIONES: EL siguiente cuestionario lo deberá leer con mucha atención y responder de forma precisa y sincera, llenando los datos de **edad** y **sexo** de la parte superior. Asimismo, deberá marcar con una X una sola respuesta en el ítem correspondiente de cada pregunta. Es importante indicar que su apoyo es muy valioso en esta investigación por lo cual le agradecemos.

CÓDIGO:**SEXO:** F M**FECHA:**.....**EDAD:****1. El servicio fue realizado correctamente**

- Totalmente en desacuerdo
- Algo en desacuerdo
- Ni en desacuerdo ni en acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

2. El personal hace su trabajo de manera cuidadosa

- Totalmente en desacuerdo
- Algo en desacuerdo
- Ni en desacuerdo ni en acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

3. Le resolvieron sus dudas o le apoyaron durante el servicio

- Totalmente en desacuerdo
- Algo en desacuerdo
- Ni en desacuerdo ni en acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

4. El tiempo del trámite o servicio fue rápido

- Totalmente en desacuerdo
- Algo en desacuerdo
- Ni en desacuerdo ni en acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

5. El trato del personal fue amable y cortés

- Totalmente en desacuerdo
- Algo en desacuerdo
- Ni en desacuerdo ni en acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

6. El personal es profesional y capacitado

- Totalmente en desacuerdo
- Algo en desacuerdo
- Ni en desacuerdo ni en acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

7. El lenguaje de la persona que le atendió fue claro

- Totalmente en desacuerdo
- Algo en desacuerdo
- Ni en desacuerdo ni en acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

8. Se respetan los horarios señalados de oficina

- Totalmente en desacuerdo
- Algo en desacuerdo
- Ni en desacuerdo ni en acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

9. El personal estaba bien presentado

- Totalmente en desacuerdo
- Algo en desacuerdo
- Ni en desacuerdo ni en acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

10. Las instalaciones son limpias y agradables

- Totalmente en desacuerdo
- Algo en desacuerdo
- Ni en desacuerdo ni en acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

11. ¿Cuál es su valoración general de la atención recibida?

- Totalmente en desacuerdo
- Algo en desacuerdo
- Ni en desacuerdo ni en acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

12. ¿El servicio recibido cumplió sus expectativas?

- Totalmente en desacuerdo
- Algo en desacuerdo
- Ni en desacuerdo ni en acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Informe final Pupuche-24 Nov.20

INFORME DE ORIGINALIDAD

6% <small>EN</small>	5%	2%	5%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Bridgepoint Education Trabajo del estudiante	<1%
2	www.ojs.upj.ac.id Fuente de Internet	<1%
3	esp.ulb.be Fuente de Internet	<1%
4	dspace.flinders.edu.au Fuente de Internet	<1%
5	www.ccsenet.org Fuente de Internet	<1%
6	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE Trabajo del estudiante	<1%
7	Submitted to Jacksonville University Trabajo del estudiante	<1%
8	Submitted to Bournemouth University Trabajo del estudiante	<1%