

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**

**FACULTAD DE MEDICINA  
ESCUELA DE ODONTOLOGÍA**



**CALIDAD DE ATENCIÓN A PACIENTES DE UN  
CENTRO ESPECIALIZADO EN FORMACIÓN  
ODONTOLÓGICA, CHICLAYO, 2019**

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

**AUTORAS**

**JENNIFER MADELEINE KATHLEEN RENTERIA ORTIZ  
ZORELINDA DEL PILAR VALIENTE CAPUÑAY**

**ASESORA**

**Mgtr. ROSA JOSEFINA RONCAL ESPINOZA**

**<https://orcid.org/0000-0002-1102-9613>**

**Chiclayo, 2020**

## **Dedicatoria**

A **Dios** por ser quien ha estado a mi lado en todo momento dándome las fuerzas necesarias para continuar luchando día tras día y seguir adelante.

A los seres que más amo en este mundo, mi padre, **Luciano Rentería Tello** y a mi querida hermana **Sorangel Rentería Ortíz**; por ser la fuente de mi inspiración y motivación para superarme cada día más.

A la memoria de mi madre, **Flor de María Ortíz Mendivez de Rentería**; por guiarme desde el cielo en cada paso que doy, por ser esa luz que ilumina mi vida.

*Jennifer Madeleine Kathleen Rentería Ortíz*

## **Dedicatoria**

**A Dios** por ser quien ha conmigo siempre dándome las fuerzas necesarias para seguir adelante.

**A los seres que me dieron la vida, mi padre, Juan Valiente Torres y a mi querida mamá María Capuñay Isique;** por ser la fuente de mi inspiración y motivación en todo momento.

**A toda mi familia, quienes me apoyaron y estuvieron conmigo en los años de toda mi carrera profesional.**

***Zorelinda del Pilar Valiente Capuñay***

## Agradecimientos

**A Dios**, por darme sabiduría en la realización de mi trabajo.

**A mis padres y mi hermana**, por brindarme su amor y apoyo incondicional para alcanzar mí meta.

**A mi asesora Mgtr. Rosa Josefina Roncal Espinoza**, quien con sus conocimientos, disposición y paciencia me pudo guiar para hacer posible mi meta.

**A personal docente y administrativo del Centro Especializado En formación Odontológica**, que han contribuido para el desarrollo de mi trabajo de investigación.

*Jennifer Madeleine Kathleen Rentería Ortiz*

## Agradecimientos

**A** *Dios*, por bendecirme en la realización de mi trabajo.

**A** *mis padres y mis hermanos*, por brindarme su amor y apoyo incondicional para alcanzar mí tan ansiada meta.

**A** *mi asesora Mgtr. Rosa Josefina Roncal Espinoza*, quien con sus conocimientos, disposición y paciencia me pudo guiar para hacer posible mi meta.

**A** *l personal docente y administrativo del Centro Especializado En formación Odontológica*, que han contribuido para el desarrollo de mi trabajo de investigación.

*Zorelinda del Pilar Valiente Capuñay*

## Índice

<b>Resumen</b> .....	7
<b>Abstract</b> .....	8
<b>I. Introducción</b> .....	9
<b>II. Revisión de literatura</b> .....	12
<b>III. Materiales y métodos</b> .....	17
<b>IV. Resultados</b> .....	19
<b>V. Discusión</b> .....	24
<b>VI. Conclusiones</b> .....	28
<b>VII. Recomendaciones</b> .....	29
<b>VIII. Referencias</b> .....	30
<b>IX. Anexos</b> .....	33

## Resumen

El objetivo de esta investigación fue determinar el nivel de calidad de atención a pacientes de un centro especializado en formación odontológica (CEFO), USAT, Chiclayo, periodo mayo-julio, 2019. Respecto a la metodología, el estudio es de tipo descriptivo y de corte transversal. La población estuvo conformada por 260 pacientes que cumplieron con los siguientes criterios de selección: pacientes mayores de 18 años, que por lo menos hayan recibido un tratamiento odontológico en el CEFO. Se excluyeron a los pacientes que presentaron alguna discapacidad que les impida llenar el cuestionario. Se aplicó el cuestionario adaptado, según la escala de Servqual, el mismo que fue validado por juicio de expertos y sometido a una validación cuantitativa. Dicho cuestionario fue llenado en un tiempo no mayor a 10 minutos, se les explicó el propósito del estudio a los participantes y firmaron un consentimiento informado aceptando su participación en la investigación. Los datos obtenidos fueron almacenados en una base de datos del programa Excel y luego analizados con una estadística descriptiva, mediante frecuencias y porcentajes. Los resultados del estudio evidenciaron que la calidad de atención a los pacientes fue considerada como: muy satisfecho en un 74%, satisfecho en un 25 % y el 1% se mostraron indiferentes. El sexo que presentó mayor satisfacción fue el masculino con un 71% y un 3% se mostraron indiferentes a la atención brindada en el CEFO. Se evidenció que el nivel de calidad de atención que mayor aceptación tuvo es el de muy satisfecho.

**PALABRAS CLAVE:** Satisfacción del paciente, atención odontológica, calidad de la atención de salud (Decs)

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the level of quality of care for patients of a center specialized in dental training (CEFO), USAT, Chiclayo, period May-July, 2019. Regarding the methodology, the study is descriptive and cross-section. The population was comprised of 260 patients who met the following selection criteria: patients over 18 years of age, who have at least received dental treatment at CEFO. Patients who had a disability that prevented them from filling out the questionnaire were excluded. The adapted questionnaire was applied, according to the Servqual scale, which was validated by expert judgment and subjected to quantitative validation. This questionnaire was completed in a time not exceeding 10 minutes, the purpose of the study was explained to the participants and they signed an informed consent accepting their participation in the research. The data obtained were stored in an Excel program database and then analyzed with a descriptive statistic, using frequencies and percentages. The results of the study showed that the quality of patient care was considered as: very satisfied in 74%, satisfied in 25% and 1% were indifferent. The sex that presented the greatest satisfaction was the male with 71% and 3% were indifferent to the attention provided in the CEFO. It was evidenced that the level of quality of care that was most accepted was that of very satisfied.

**Keywords:** Patient satisfaction, dental care, quality of health care (Decs)

## **I. Introducción**

A nivel mundial, se observa un incremento en la demanda de los servicios básicos de salud, así como un reclamo por parte de la comunidad pidiendo mejoras en la calidad de éstos. Por ello, su evaluación es de sumo interés.<sup>1</sup>

La calidad de atención se puede definir como la facultad que los servicios de salud brindan y constituye una información valiosa que permite solucionar de manera idónea las necesidades y demandas del sector de salud.<sup>2, 3</sup> Es así que, considerando que las instituciones dependen de los usuarios, uno de los más grandes desafíos, es el de obtener mejores niveles de calidad en todos los servicios de salud, dentro de ellos, el odontológico. A partir de esto, es importante cumplir con sus requerimientos, superar sus expectativas y así aumentar su satisfacción en la calidad de atención.<sup>4</sup> En el campo odontológico se ha determinado que la satisfacción se encuentra relacionada con la confianza que tiene el paciente hacia el odontólogo desde su primera cita y a lo largo de todo el tratamiento.<sup>5</sup>

El Centro Especializado en Formación Odontológica-USAT, es un Centro nuevo, que tiene aproximadamente dos años de funcionamiento, orienta sus actividades específicamente a las de enseñanza, por lo que es indispensable conocer tanto las expectativas con las que llega el paciente y la calidad de atención que le brinda el estudiante en formación, esto debido a que en general, la mayoría de centros presentan algunas limitaciones como: el tiempo de espera, la postergación de citas para la atención, sobrecarga de pacientes, entre otras.

A partir de todo lo expuesto, se observa que este tipo de limitaciones deberían ser detectadas con antelación para brindar propuestas que contribuyan a la mejora de la calidad de atención de los servicios odontológicos.

Es importante el tema de calidad de atención para todos los profesionales y futuros profesionales de salud, quienes deberán de integrarse como un equipo más para ayudar a resolver algunas situaciones que se presenten, aumentando de esta manera la calidad de los cuidados y asimismo la satisfacción a los pacientes, que es uno de los retos más importantes a resolver en el ámbito odontológico.

El equipo de odontología necesita tener presente el papel que desempeña en cuanto a la atención del paciente, desarrollando conocimientos a partir de una realidad, que permita tomar decisiones eficaces en su actuar. Por ello, el presente trabajo se llevó a cabo en el Centro Especializado en Formación Odontológica (CEFO), ya que, al ser un nuevo centro odontológico, es indispensable conocer la perspectiva que tienen los pacientes del rol que desempeñan los profesionales odontológicos.

La presente investigación representa gran importancia para la mejora continua de los servicios brindados en el Centro Especializado en Formación Odontológica, conociendo la opinión que tienen los pacientes sobre la calidad de atención, tomando en cuenta además que es la primera investigación que se realiza en dicho centro acerca de los servicios que brinda.

Por medio de la recopilación de información sobre de la calidad de atención a pacientes de un centro especializado en formación odontológica, periodo mayo-julio, Chiclayo, 2019 se formularán líneas de acción desarrollando programas de mejora sobre la calidad en la atención para una adecuada formación de los profesionales, una buena comunicación paciente-odontólogo e información sobre los cuidados al paciente, logrando así su participación activa y el establecimiento de indicadores que evalúen periódicamente los procesos y resultados de la atención.

Este estudio tiene como objetivo general:

Determinar la calidad de atención a pacientes de un centro especializado en formación odontológica, Chiclayo, 2019.

Y como objetivos específicos:

- Identificar la calidad de atención a pacientes a través de las dimensiones: confort, accesibilidad, calidez, competencia técnica, eficacia y resultados, infraestructura y tecnología; de un centro especializado en formación odontológica, Chiclayo, 2019.
- Identificar el nivel de calidad de atención a pacientes de un centro especializado en formación odontológica, Chiclayo, 2019, según sexo.

- Identificar el nivel de calidad de atención a pacientes de un centro especializado en formación odontológica, Chiclayo, 2019, según grupo etario.
- Identificar el nivel de calidad de atención a pacientes de un centro especializado en formación odontológica, Chiclayo, 2019, según el nivel educativo.

## II. Revisión de literatura

### 2.1. ANTECEDENTES:

Camba<sup>6</sup> (2014) en su estudio propuso como objetivo el determinar la calidad de servicio de odontología del CM “El Progreso”, Chimbote. Cuya muestra fue 142 pacientes. Se les entregó un cuestionario e interrogó sobre las expectativas que tienen acerca de los servicios. El resultado fue de 52,5 % de los usuarios satisfechos y 47,5 % de insatisfechos. Se concluyó que con la calidad de atención se debe perfeccionar la comprensión al paciente y una adecuada identificación mental con sus problemas de salud.

López<sup>7</sup> (2018) en su estudio cuyo objetivo fue adaptar y validar un instrumento para evaluar la calidad, en las clínicas de docencia y Servicio de Estomatología con la metodología SERVQUAL. La muestra fue 400 pacientes. Se tomaron en cuenta las cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El instrumento reportó una validez clasificable como excelente. Se concluyó que cada instrumento debe identificar y ubicar en cada una de las dimensiones del modelo seleccionando los procesos realizados en los servicios a evaluar para obtener resultados objetivos.

### 2.2. CALIDAD

#### 2.2.1. Definición

Según W. Edwards Deming la define como “hacer lo correcto en la forma correcta, de inmediato”.<sup>8</sup> Entonces se entiende por calidad, a un servicio correcto que ayudará en las necesidades de las personas realizando las cosas bien e ir mejorándolas constantemente.<sup>9</sup>

La calidad nos ayuda a poder desarrollar nuestras capacidades organizativas, y así llegar a ofrecer un mejor servicio al cliente, superando todas sus expectativas, y a la vez preparar y motivar a nuestro personal para que cumpla con su rol.<sup>10</sup>

#### 2.2.2. Calidad en Salud

Según el Dr. Donabedian<sup>11</sup>, la considera “la utilización de medios para poder alcanzar así las mayores mejoras posibles en la salud”, mientras que el Dr. Ruelas<sup>12</sup>, considera aspectos importantes: “el bajo costo, el mínimo de riesgos y la completa satisfacción de las necesidades de salud del paciente”.

Zeithaml, Parasuraman y Berry elaboraron una escala SERVQUAL cuyo propósito fue mejorar la calidad de servicio a través de un cuestionario, donde fue evaluado en base a 5 dimensiones.<sup>13</sup>

Avedis Donabedian, propone tres dimensiones: técnico-científica, humana y del entorno.<sup>14</sup>

Los pacientes puedan llegar a observar la calidad que les será ofrecida mediante la comunicación y el tiempo del tratamiento o el de espera, cuyo valor y costo deberá emplearse de manera eficaz.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) la define como “el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más apropiados logrando así los cuidados óptimos hacia el paciente, teniendo en cuenta los factores y conocimiento de dicho paciente y del servicio médico y alcanzar de esta manera un resultado con la máxima satisfacción del paciente.”

Entonces definimos la calidad en salud como el mayor beneficio para el paciente por medio de los conocimientos y tecnologías más avanzadas, teniendo siempre en cuenta todas las condiciones que el paciente pueda desear, y así conseguir el aumento de los beneficios de la salud de la población.<sup>15</sup>

### 2.2.3. Nivel de calidad en Odontología

Todos nosotros deseamos mantener un estado de salud en óptimas condiciones, y al llegar a recurrir a odontólogos que además de preocuparse por la estética de nuestra sonrisa, también cuidan de nuestra salud, y como consecuencia de ello obtendremos una mejor calidad de vida y una apariencia más bella.

Es cada vez mayor el interés en las instituciones públicas y privadas sobre la calidad en odontología. Existen determinantes de la calidad que buscan ofrecer nuevas soluciones teniendo en cuenta las interacciones humanas por parte del paciente, que puedan dar como resultado sensaciones agradables o desagradables, siendo posible que seansentimientos de satisfacción o insatisfacción del usuario.<sup>16</sup>

## 2.2. SATISFACCIÓN

### 2.2.1. Definición

La satisfacción es muy importante puesto que ofrecerá servicios de buena calidad, además es posible que esta interfiera en cuanto al comportamiento del paciente, que es muy valiosa en todos los aspectos.

La satisfacción del usuario puede intervenir en:

- Situaciones que compromete las asistencias o no a sus citas.
- El lugar para su atención.
- En la acción de pagar por los servicios.
- La recomendación del servicio a las demás personas por parte del usuario.<sup>17</sup>

Las dimensiones de la satisfacción son:

- Confort: La apreciación por parte del paciente en que sus expectativas y necesidades se han logrado cumplir por medio de la atención que reciben.<sup>18</sup>
- Accesibilidad: Relación con los servicios de salud y usuarios para acceder a una atención.<sup>19</sup>
- Calidez: Son las diferentes actitudes, habilidades y destrezas que tienen para relacionarse formando grupos sociales.<sup>20</sup>
- Competencia Técnica: Uso de conocimientos y destrezas que serán aprendidos durante su formación.<sup>20</sup>
- Eficacia: Es la manera de alcanzar lo que se quiere tras una acción.<sup>21</sup>
- Resultado: Estado de un paciente al culminar su tratamiento donde se aprecia su grado de bienestar y la necesidad de continuar siendo cuidado, medicado o educado.<sup>22</sup>
- Infraestructura: Elementos necesarios para la creación y funcionamiento de cualquier organización.<sup>20</sup>

- Tecnología: Conjunto de teorías y de técnicas para el beneficio práctico del conocimiento científico.<sup>20</sup>

### 2.2.2. Satisfacción del paciente

Es aquella relación entre proveedores y clientes, el equipo de servicios de salud y la comunidad. Una buena relación con el paciente permite tener una mayor confianza siendo importante también la manera de escuchar y comunicarse con ellos. Y, por el contrario, si existe una inadecuada relación interpersonal, puede traer el riesgo de tener una atención menos eficaz. Por ello, los problemas de satisfacción pueden comprometer la calidad de la atención brindada.<sup>23</sup>

La satisfacción está relacionada a la efectividad en la atención odontológica y va a llegar a depender del grado de satisfacción del paciente.<sup>24</sup>

No será fácil poder lograr satisfacer por completo al paciente, ya que cada vez son más exigentes o pueden llegar a presentar algún temor por parte del tratamiento, como consecuencia de muy malas experiencias en la consulta, sin embargo, tampoco será imposible poder lograr conseguir pacientes satisfechos.<sup>25</sup>

## 2.3. SERVICIO

### 2.3.1. Definición

Conjunto de actividades que responden a las necesidades del usuario siendo un determinante esencial para la calidad de vida.<sup>26</sup>

### 2.3.2. Servicio en salud

Son aquellos cuyo fin es el conservar la salud y pueden ser: preventivos, que mantienen la salud del individuo, y los curativos y de rehabilitación, que devuelven la salud a los enfermos e incapacitados.<sup>27</sup>

### 2.3.4. Servicio en el área de odontología

El servicio es la capacidad del profesional de aceptar y conceder información preventiva y recuperativa al paciente logrando así una reducción de sus problemas bucales, estos dependen muchas veces de la edad, sexo, nivel socioeconómico y educativo del paciente; así

también intervendrán en la toma de decisión del tratamiento propuesto por el profesional y esto repercutirá en la satisfacción que puede tener el paciente en el momento de su consulta.<sup>28</sup>

#### 2.3.5. Intangibilidad en el servicio

Los intangibles, son aspectos físicos que se perciben como beneficios que la institución o centro ofrecen y se establecen en la mente de los pacientes, clientes y consumidores. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad que se les brinda durante la atención odontológica.<sup>29</sup>

#### 2.4. ESCALA DE SERVQUAL

Por medio del cuestionario SERVQUAL definen la calidad del servicio en función a las expectativas sobre lo que recibirán y las percepciones de lo que se les entrega.

Las dimensiones de calidad de servicio son:

- Elementos tangibles: Considerados como la apariencia física de las instalaciones, del trabajador, maquinas, instrumental, metodología.
- Fiabilidad: forma en que el personal brinda servicio de manera honesta y adecuada.
- Capacidad de respuesta: Capacidad que muestra frente a diversos problemas que se presente previa o durante la cita. Mostrando disposición y voluntad
- Seguridad: verdad, cortesía, inteligencia, y fiabilidad.
- Empatía: Adquisición emotiva de un individuo con energía de otro.<sup>13</sup>

Para esta investigación se utilizó una encuesta que fue adaptada por la escala de Servqual por el autor Bustamante W<sup>30</sup>, en el año 2014.

### **III. Materiales y métodos**

La población estuvo constituida por 260 pacientes atendidos de un centro especializado en formación odontológica, Chiclayo, 2019 que cumplieron con los siguientes criterios de inclusión: pacientes nuevos, mayores de 18 años, atendidos por estudiantes de pregrado, que por lo menos hayan recibido un tratamiento odontológico, que acepten participar en el estudio y firmen el consentimiento informado. Se excluyeron a los pacientes que presentaron alguna discapacidad que les impida llenar el cuestionario. El estudio no cuenta con muestra, pues se trabajó con la totalidad de la población. El método utilizado fue la encuesta.

Elaboración del instrumento:

El cuestionario que usado en esta investigación se basó en el estudio realizado por Bustamante<sup>30</sup> y fue modificado para completar el proceso de validación. Se trata de un cuestionario que consta de dos partes: la primera con datos generales como edad, fecha, código, sexo y nivel educativo; la segunda parte estuvo conformada por 18 preguntas de acuerdo a cada una de las dimensiones consideradas en el presente estudio, cada una con 5 alternativas de respuesta.

Validez del instrumento:

El cuestionario fue sometido a un proceso de validación por 5 expertos en el tema, con la finalidad de verificar la viabilidad de la adaptación del cuestionario, que finalmente quedó concluido aceptando las modificaciones de los expertos (Anexo N°01).

Confiabilidad del instrumento:

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó una prueba piloto a 60 pacientes atendidos en el CEFO que cumplieron los criterios de selección, obteniendo un alfa de Cronbach de 0.6.

Recolección de datos:

Los pacientes fueron captados en la sala de espera del CEFO, después de haber recibido al menos un tratamiento odontológico. Se les explicó a los pacientes el propósito del estudio

entregándoles un consentimiento informado (Anexo N° 02), luego de que aceptaron participar se les entregó el cuestionario (Anexo N°01), asignándole un código al participante de tal manera que se respete su confidencialidad, luego se le proporcionó un lapicero y tampón. Cabe resaltar que el cuestionario fue aplicado a pacientes atendidos por estudiantes en asignaturas clínicas.

El cuestionario fue desarrollado en un tiempo no mayor a 10 minutos. Una vez finalizada la participación, se preguntó a cada paciente si existiera alguna duda, inquietud o problema durante el desarrollo de la encuesta.

La información obtenida en el estudio fue registrada en un matriz del programa Excel de Microsoft Office. El análisis de los datos se registró mediante estadística descriptiva, a través de frecuencias absolutas y relativas.

#### IV. Resultados

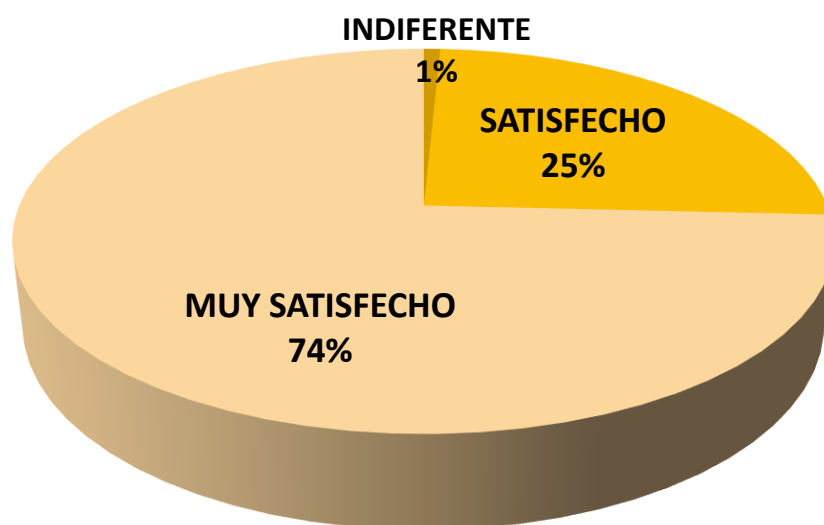
Los resultados mostraron que, de un total de 260 pacientes, el 74 % correspondiente a 193 pacientes se encontraron muy satisfechos con la atención brindada en el CEFO, mientras el 1% se mostró indiferente (Tabla N° 1 y gráfico N°1).

**TABLA N° 1: Calidad de atención a pacientes de un centro especializado en formación odontológica, Chiclayo, 2019.**

<b>NIVEL DE SATISFACION</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>INDIFERENTE</b>	2	1%
<b>SATISFECHO</b>	65	25%
<b>MUY SATISFECHO</b>	193	74%
<b>Total general</b>	260	100%

**Fuente: Elaboración propia**

**GRÁFICO N° 1: Calidad de atención a pacientes de un centro especializado en formación odontológica, Chiclayo, 2019.**



**Fuente: Elaboración propia**

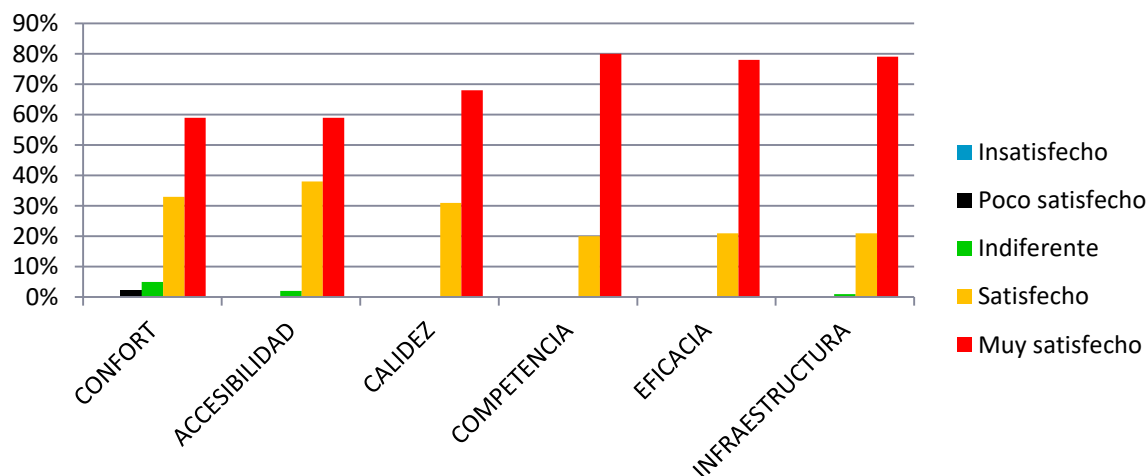
Los resultados revelaron que en la dimensión Confort un 59% de los pacientes se encontraron muy satisfechos y un 2% poco satisfechos. En la dimensión Accesibilidad un 59% de los pacientes se encontraron muy satisfechos y 2% indiferentes. En la dimensión Calidez un 68% de los pacientes se encontraron muy satisfechos mientras que un 31 % satisfecho. En la dimensión Competencia un 80% de los pacientes se encontraron muy satisfecho y un 20% satisfecho. En la dimensión Eficacia un 78% de los pacientes se encontraron muy satisfecho y un 21% satisfecho. Finalmente, en lo que respecta a la dimensión Infraestructura un 79% de los pacientes se encontraron muy satisfecho y un 1% indiferente (Tabla N° 2 y gráfico N°2).

**TABLA N° 2: Nivel de calidad de atención a pacientes de un centro especializado en formación odontológica, Chiclayo, 2019, según dimensiones.**

	CONFORT		ACCESIBILIDAD		CALIDEZ		COMPETENCIA		EFICACIA		INFRAESTRUCTURA	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Insatisfecho</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Poco satisfecho</b>	6	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Indiferente</b>	15	5%	8	2%	2	0%	0	0%	1	0%	3	1%
<b>Satisfecho</b>	85	33%	101	38%	76	31%	52	20%	54	21%	58	21%
<b>Muy satisfecho</b>	154	59%	151	59%	182	68%	208	80%	205	78%	199	79%
<b>TOTAL</b>	<b>260</b>	<b>100%</b>	<b>260</b>	<b>100%</b>	<b>260</b>	<b>100%</b>	<b>260</b>	<b>100%</b>	<b>260</b>	<b>100%</b>	<b>260</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Elaboración propia**

**GRÁFICO N° 2: Nivel de calidad de atención a pacientes de un centro especializado en formación odontológica, Chiclayo, 2019, según dimensiones.**



**Fuente: Elaboración propia**

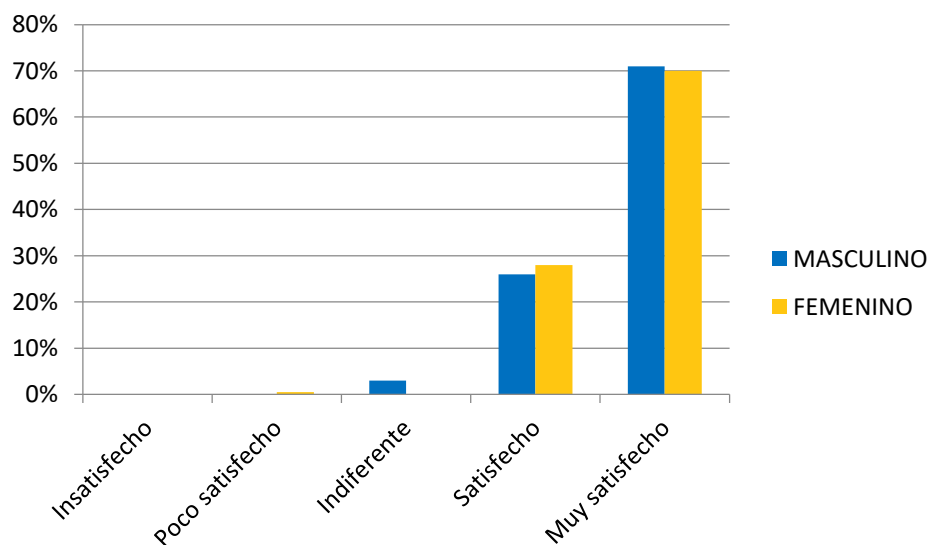
Lo resultados en cuanto a sexo, mostraron que el sexo masculino con un 71% de los pacientes se encontraron muy satisfechos y un 3% indiferentes. Mientras que el 70% de los pacientes del sexo femenino se encontraron muy satisfechos y 0.5% poco satisfechos (Tabla N° 3 y gráfico N°3).

**TABLA N° 3: Nivel de calidad de atención a pacientes de un centro especializado en formación odontológica, Chiclayo, 2019, según sexo.**

	Masculino		Femenino	
	N	%	N	%
<b>Insatisfecho</b>	0	0 %	0	0%
<b>Poco satisfecho</b>	0	0%	1	0.5%
<b>Indiferente</b>	2	3%	3	1,5%
<b>Satisfecho</b>	20	26%	51	28%
<b>Muy satisfecho</b>	55	71%	128	70%
<b>TOTAL</b>	77	100%	183	100%

Fuente: Elaboración propia

**GRÁFICO N° 3: Nivel de calidad de atención a pacientes de un centro especializado en formación odontológica, Chiclayo, 2019, según sexo.**



Fuente: Elaboración propia

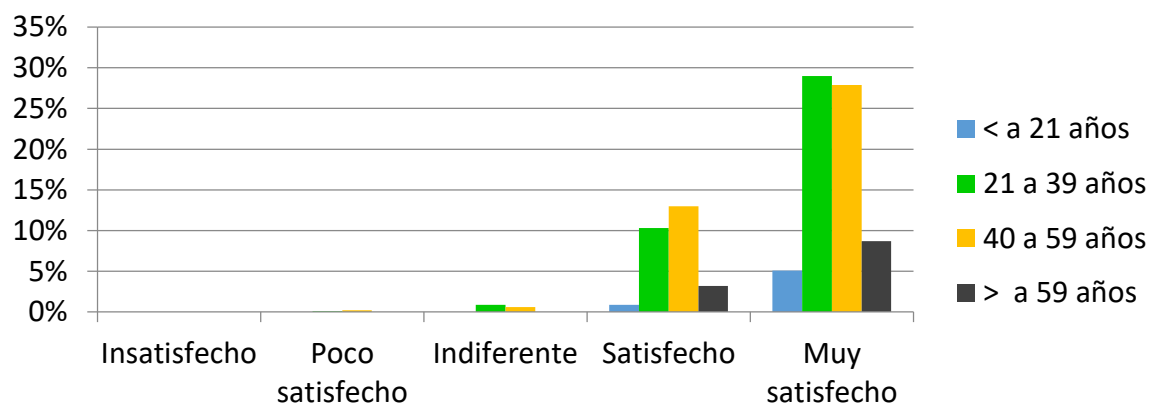
Según grupo etario, se observó que en el grupo < de 21 años un 5.1% de los pacientes se encontraron muy satisfechos y un 0.9% satisfechos. Así mismo, el grupo de 21 a 39 años un 29% de los pacientes estuvieron muy satisfechos y 0.1% poco satisfechos. El grupo de 40 a 59 años un 27.9% de los pacientes se encontraron muy satisfechos mientras que un 0.2% poco satisfechos. Para finalizar, el grupo de > a 59 años se encontraron muy satisfechos con un 8.7% y satisfechos 3.2% (Tabla N° 4 y gráfico N°4).

**TABLA N° 4: Nivel de calidad de atención a pacientes de un centro especializado en formación odontológica, Chiclayo, 2019, según grupo etario.**

	< a 21 años		21 a 39 años		40 a 59 años		> a 59 años		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Insatisfecho</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Poco satisfecho</b>	0	0%	0	0.1%	1	0.2%	0	0%	1	0.3%
<b>Indiferente</b>	0	0%	2	0.9%	3	0.6%	0	0.0%	5	1.6%
<b>Satisfecho</b>	3	0.9%	27	10.3%	33	13.0%	9	3.2%	71	27.4%
<b>Muy satisfecho</b>	17	5.1%	82	29.0%	61	27.9%	23	8.7%	183	70.7%
<b>TOTAL</b>	20	5.9%	111	40.4%	97	41.8%	32	11.9%	260	100%

Fuente: Elaboración propia

**GRÁFICO N° 4: Nivel de calidad de atención a pacientes de un centro especializado en formación odontológica, Chiclayo, 2019, según grupo etario.**



Fuente: Elaboración propia

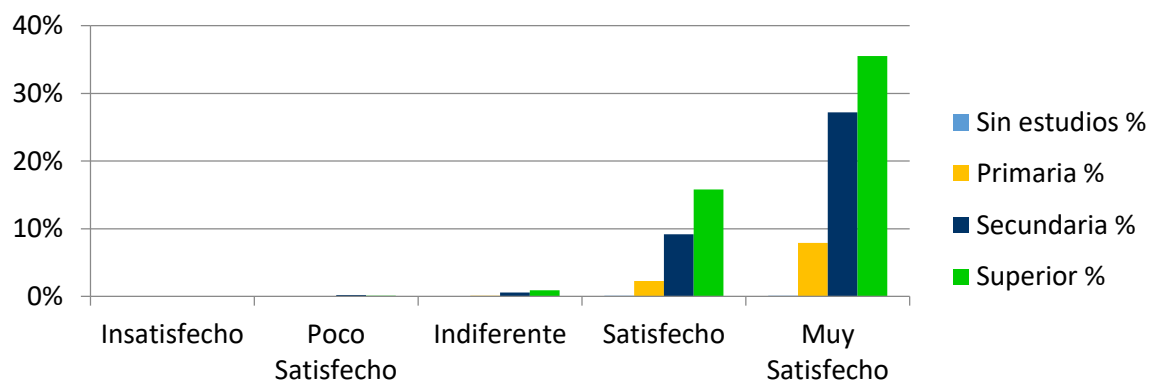
Por último, los resultados según nivel educativo mostraron que los pacientes sin estudios presentaron un 0.1% muy satisfechos como también satisfechos. Los de nivel primaria presentaron un 7.9% muy satisfecho y 0.1% indiferentes. Los de nivel secundario presentaron un 27.2% muy satisfecho y un 0.2% poco satisfecho. Finalmente, los pacientes del nivel superior presentaron un 35.5% muy satisfecho y un 0.1% poco satisfecho (Tabla N°5 y gráfico N°5).

**TABLA N° 5: Nivel de calidad de atención a pacientes de un centro especializado en formación odontológica, Chiclayo, 2019, según el nivel educativo.**

	Sin estudios		Primaria		Secundaria		Superior		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Insatisfecho</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Poco Satisfecho</b>	0	0%	0	0%	1	0.2%	1	0.1%	1	0.3%
<b>Indiferente</b>	0	0%	1	0.1%	2	0.6%	3	0.9%	5	1.6%
<b>Satisfecho</b>	1	0.1%	6	2.3%	26	9.2%	38	15.8%	71	27.4%
<b>Muy Satisfecho</b>	2	0.1%	20	7.9%	73	27.2%	89	35.5%	183	70.7%
<b>TOTAL</b>	3	0.2%	26	10.4%	102	37.1%	129	52.3%	260	100.0%

**Fuente: Elaboración propia**

**GRÁFICO N° 5: Nivel de calidad de atención a pacientes de un centro especializado en formación odontológica, Chiclayo, 2019, según el nivel educativo.**



**Fuente: Elaboración propia**

## V. DISCUSIÓN

La presente investigación descriptiva y de corte transversal; tuvo como propósito determinar la calidad de atención a de un centro especializado en formación odontológica, Chiclayo, 2019. Para la ejecución de la misma se utilizó un cuestionario de 18 preguntas, divididas en 6 dimensiones, siendo aplicado a 260 pacientes que acudieron a la clínica universitaria por atención odontológica, durante el periodo de mayo a julio del 2019.

Los resultados obtenidos en este estudio muestran que, de 260 personas encuestadas, calificaron la calidad de atención en el mencionado centro con un nivel muy satisfecho un 74%. Estos hallazgos difieren con los de Camba<sup>6</sup> donde se obtuvo un 52.5% de satisfacción por parte de los usuarios, mientras que en el estudio de Ruiz<sup>31</sup> indica que un 28% de los pacientes califican la atención brindada con un nivel bueno. Se debe precisar que estas diferencias pueden deberse a que los dos últimos estudios mencionados se realizaron en establecimientos de salud público, mientras que la presente investigación se llevó a cabo en un centro odontológico privado y con una fecha de apertura no mayor a 2 años. El servicio público podría traer algunas desventajas como: mayores tiempos de espera, además de la saturación a los profesionales odontólogos pues existe una demanda alta de pacientes; así mismo en un centro de atención pública la proporción de pacientes por odontólogo es mucho mayor. A diferencia de la atención en un centro odontológico privado, donde el número de pacientes por odontólogo es limitado, sus tiempos de espera son más cortos, además de contar con ambientes más cómodos que garantizan una mayor satisfacción al paciente.<sup>32</sup>

Los resultados de este estudio según la dimensión Confort muestran que un 59% de los pacientes se encuentran muy satisfechos mientras que un 2% se encuentran poco satisfechos con respecto a la atención brindada. Estos datos difieren con el estudio de Ruiz<sup>31</sup> donde el 20% de los pacientes manifestaron un nivel de satisfacción bueno mientras que un 27 % de los pacientes considera la atención brindada como un nivel malo. Por otra parte, en el estudio de Bustamante<sup>30</sup> los pacientes que fueron atendidos manifestaron una insatisfacción del 28,2%. En ambos estudios se evidenció que la mayoría de la población se encuentra insatisfecha, dado que el tiempo de espera para su atención tiende a ser mayor; lo que ocasiona la saturación de los pacientes, y como consecuencia de ello el riesgo de brindar una atención menos eficaz. La satisfacción de los pacientes con respecto al servicio brindado es un asunto valorativo que requiere comprenderse de

la mejor manera para evitar desconfianza, todo ello está relacionado con diferentes aspectos como: el tiempo transcurrido para la realización del tratamiento, asunto que puede depender de la disponibilidad de horarios del paciente y del servicio, costo y calidad del tratamiento y la expectativa del paciente.<sup>33</sup>

En la dimensión de Accesibilidad un 59% de los pacientes se encuentran muy satisfechos mientras que un 2% se muestran indiferentes en la atención recibida. Estos datos son similares a los obtenidos en el estudio de Ruiz<sup>31</sup> donde el 52% de los pacientes encuestados tenía un nivel de satisfacción bueno. En ambos estudios se considera que la ubicación de los centros de atención odontológica y los horarios de atención son accesibles, favoreciendo a que el paciente disminuya sus gastos, evite tiempos de espera prolongados y continúe con sus tratamientos en forma regular.

En la dimensión de Calidez los resultados obtenidos fueron que el 68% de los pacientes atendidos están muy satisfechos mientras que un 31 % están satisfechos. La investigación realizada por Bustamante<sup>30</sup> obtuvo que un 67.46% de los pacientes manifestaron estar totalmente de acuerdo en la atención recibida. Mientras que en el estudio de Ruiz<sup>31</sup> indicó que el 59% de los pacientes expresaron tener un nivel de satisfacción regular. Se puede demostrar que el operador se esmera por ser atento y amable en su trato, explicando a detalles los tratamientos a realizar; generando así un aspecto positivo y evitando incomodidades por parte de los pacientes. Estudios demuestran que los pacientes son conscientes de la atención brindada por los estudiantes de odontología, teniendo en cuenta que aún se encuentran en proceso de formación.<sup>34</sup>

En la dimensión de Competencia técnica un 80% de los pacientes mostraron estar muy satisfechos y sólo un 20% está satisfecho. Frente a los datos obtenidos por Bustamante<sup>30</sup> que demostró que el 53.8% de los pacientes están totalmente de acuerdo en que su dentista es minucioso al momento de realizarle los tratamientos y el 51.48%% están totalmente de acuerdo en que su dentista le explica los tratamientos adecuados para su caso. En ambos estudios se demuestra que el operador al mostrarse más eficaz realizando los tratamientos, recibirá mayor satisfacción por parte de sus pacientes. Esto se debe a que el paciente puede no tener la capacidad para calificar la competencia técnica por parte del odontólogo, pero si puede valorar la relación humana que existe con él. Siendo esta relación una condición para consolidar su satisfacción y determinar su preferencia por el servicio.<sup>35</sup>

En la dimensión de Eficacia y resultados se evidencia que un 78% de los pacientes están muy satisfechos y un 21% satisfechos. Estos resultados al ser comparados con los de Bustamante<sup>30</sup> revelan que el 52.6% de los pacientes están totalmente de acuerdo y el 43.2% se encuentra de acuerdo en que los tratamientos que se les ha realizado tienen buenos resultados, de igual forma el 56.8% están totalmente de acuerdo y el 39.64% está de acuerdo en recomendar la atención brindada en la clínica. Según el estudio de Ruiz<sup>31</sup> indica que el 53% de los pacientes manifestaron un nivel de satisfacción bueno. Esto demuestra que los procedimientos realizados cumplen con el tiempo que requiere el paciente para dar solución a los problemas por los cuales acuden a su atención, siendo este un factor que influye en su satisfacción, determinado por la complejidad y la cantidad de tratamientos que se van a realizar dependieron muchas veces de la habilidad del operador y los recursos físicos disponibles, como también de las experiencias del paciente.<sup>34</sup>

En la dimensión de Infraestructura y tecnología los pacientes presentaron un nivel muy satisfecho de 79% y un 1% se encontró indiferente. Bustamante<sup>30</sup> evidenció en su investigación que de los pacientes encuestados el 46.1% está totalmente de acuerdo en que la ventilación e iluminación de la clínica son adecuadas, así mismo el 55 % está totalmente de acuerdo en que la clínica cuenta con los servicios higiénicos limpios y en buen estado, también el 40.8% está totalmente de acuerdo que la clínica cuenta con equipos modernos y de alta tecnología. Estudios recientes muestran que el paciente fácilmente se adapta a las condiciones nuevas que se le presenten, siempre y cuando se le proporcione un ambiente general de comodidad, partiendo desde la limpieza del sitio donde está, el respeto del personal por el cual es atendido, una iluminación y temperatura adecuada, entre otros; favoreciendo de esta manera que el paciente pueda permanecer en un estado de tranquilidad.<sup>35</sup>

Bustamante<sup>30</sup> en su estudio realizado se demuestra que hubo un nivel de aceptación en el sexo masculino con un 35.5% y Ruiz<sup>31</sup> indica que el 43% del sexo masculino manifestaron presentar un nivel de satisfacción regular; mientras que en el presente estudio los pacientes de sexo masculino presentaron un 71% muy satisfechos. En la mayoría de los estudios, se encontró mayor influencia de pacientes del sexo femenino que acuden a las clínicas odontológicas a recibir atención, lo cual puede deberse a la alta preocupación que presentan en cuanto a su salud general y asimismo en la de sus hijos. Portilla<sup>33</sup>, en su estudio muestra que los pacientes de sexo femenino presentan un mayor interés por tener una buena salud e higiene oral, debido a que son

más propensas a cuidar su aspecto personal, por ello prefieren acudir al servicio con mayor frecuencia para prevenir tratamientos de mayor complejidad.

En cuanto al grupo etario, este estudio obtuvo el mayor porcentaje de los pacientes muy satisfechos entre las edades de 21 a 39 años con un 29% de la población y entre las edades de 40 a 59 años es de 27.9%. No hay datos de antecedentes para la contrastación con nuestros resultados.

Ruiz<sup>31</sup> en su estudio refiere que el porcentaje de satisfacción para los pacientes con estudios superiores es de un nivel regular con 34%, frente al 43% de nivel de satisfacción mala para el nivel secundaria y 50% regular para el nivel primaria. Dicho estudio no tiene similitud con los resultados de esta investigación. En cuanto al nivel educativo, este estudio obtuvo un 35.5% de satisfacción para los pacientes con estudios de nivel superior, frente al 27.2% del nivel secundaria y 7.9% del nivel primaria. Esto se debe a que los pacientes con estudios superiores prefieren acudir para su atención odontológica a centros privados al encontrarse estos con ambientes más organizados y disponibilidad de tiempo por parte del odontólogo, lo que conlleva a que perciban la realización de un tratamiento óptimo.

Al realizar esta investigación se logró determinar la calidad de atención a pacientes de un centro especializado en formación odontológica en el periodo mencionado, con resultados que demuestran una elevada satisfacción en los usuarios, lo cual indica la existencia de mayores fortalezas que debilidades en cuanto al servicio prestado por la clínica odontológica universitaria.

Esta investigación tiene un gran aporte académico debido a que los resultados obtenidos podrán ser compartidos con el personal docente y administrativo del Centro Especializado en Formación Odontológica interesados en el tema y los resultados; así como el aporte a la sociedad en general, logrando obtener conocimientos sobre el nivel de calidad de atención a los pacientes atendidos cuya finalidad será aportar estrategias de mejoras a fin de mantener una buena calidad en el servicio y brindar una atención adecuada.

Este estudio se puede considerar como base para próximas investigaciones sobre el nivel de calidad de atención a pacientes de otro centro odontológico y en otras unidades prestadoras de servicios de salud.

## VI. Conclusiones

1. El 74% de los pacientes encuestados percibieron la calidad de atención como muy satisfechos con la atención brindada en el CEFO y un 1% se mostró indiferente.
2. Se identificó que un 59% de los pacientes se mostraron muy satisfechos en lo que respecta a las dimensiones confort y accesibilidad, un 68% en la dimensión de calidez, un 80% en la dimensión de competencia técnica, un 78% en la dimensión de eficacia y resultados y por último un 79% en la dimensión de infraestructura y tecnología.
3. Se identificó una mayor satisfacción en los pacientes del sexo masculino con un 71% y un 3% se mostraron indiferentes a la atención brindada en el CEFO.
4. El grupo etario de 21 a 39 años fue el que presentó mayor satisfacción en la atención odontológica brindada en el CEFO, con un 29 % y 0.1% están poco satisfechos.
5. El nivel educativo superior presentó un 35.5% de los pacientes como muy satisfechos, un 15.8% satisfechos y un 0.9% indiferentes en la atención odontológica brindada en el CEFO.

## **VII. Recomendaciones**

- Se recomienda realizar seguimientos permanentes en relación a la calidad de atención odontológica para aplicar mejoras.
- Se propone implementar en la clínica odontológica un buzón de sugerencias exclusivamente de pacientes para saber el nivel de calidad que tiene en su atención.
- Se recomienda realizar investigaciones incluyendo el antes y después de la atención, para confirmar que la calidad se mantenga.

## VIII. Referencias

1. Ruelas E, Zurita B. "Nuevos horizontes de la calidad de la atención a la salud". Salud Pública de México, 1993; 35(3).
2. Asociación Española de Pediatría Grupo de Consenso de Pediatría de Atención Primaria (2001). La calidad de asistencia pediátrica en atención primaria, en los sistemas sanitarios y públicos españoles. Madrid: Asociación Española de Pediatría. (en línea).
3. Rodríguez Y, Quintal R, Manzanilla N, Suchite S, Euán T. Satisfacción de los usuarios de las Clínicas Odontológicas de la Universidad Anáhuac Mayab. Oral suplemento. 2012; 8: 24 - 26.
4. López J, Rodríguez L. Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. Rev. Gerenc Polit Salud (Bogotá). 2013; 12(24).
5. Losada M, Rodríguez A. Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. Colombia. 2007; 20 (34): 237-258.
6. Camba L. Calidad del servicio de odontología en el centro médico el progreso, Chimbote. IC. 2014; 5 (2): 173-180
7. López E. Castanón A. Sifuentes M. Adaptation and validation of an instrument with SERVQUAL methodology in teaching clinics and stomatological services. Rev, Odontológica Mexicana. México. 2018; 22(2):65-68.
8. Pérez V. Calidad total en la atención cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio. 1era ed. Ideas propias editorial. 2006; 2:24.
9. Gilmore Carol M. y cols. "Manual de Gerencia de la Calidad" Organización Mundial de la Salud, Organización Panamericana de la Salud, Fundación W. K. Kellogg, serie Paltex, 3(9): 2.
10. Chiesa C. Redes de ventas: diez reflexiones sobre su papel en la captación y retención de clientes Rev. Dossier: Harvard Deusto marketing y ventas; 2015.
11. Donabedian, A. Garantía y Monitoría de la Calidad de la Atención Médica: Un Texto Introductorio. Perspectivas en Salud Pública. Instituto de Salud Pública.1990.
12. Rúelas, B. E. "La Calidad Ahora". Rev. Fac. Med. Vol.37, No. 3, Julio-septiembre, UNAM. México.1994.

13. Zeithaml A, Parasuraman A, Berry L. Calidad total en la gestión de servicios. Díaz de santos; 1992.
14. Donabedian A. Calidad en la atención en salud. Editorial Médica Panamerica: 2003;(3):1-2.
15. Vargas V, Valecillos J, Hernández C. Calidad en la prestación de servicio de salud: parámetros de medición. Rev. Ciencias sociales. 2013;19(4).
16. Agudelo AA, Valencia LY, Oullón E, Betancur LG. Satisfacción y factores asociados en estudiantes usuarios del Servicio odontológico de la Institución presentadora de servicios de salud “IPS Universitaria” (Medellín). Rev. Fac. Odontol. Univ. Antioquia. 2008;19(2):13-23.
17. Gonzáles H. Nivel de Satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos [Tesis bachiller]. Lima; 2004.
18. Rojas J. Gestión por procesos y atención del usuario en establecimientos del sistema nacional de salud.2000.
19. Flores G. Gestión de la accesibilidad y derecho a la salud. Acta méd. costarric [revista en la Internet]. 2012 Sep; 54(3): 181-188.
20. Diccionario de la Lengua Española. Real Academia Española. 22°ed. España: 2001.
21. Definición de Definición de eficacia - Qué es, Significado y Concepto. [SEDE WEB]. [Acceso, 17Oct 2018].
22. Programa para la mejora de competencias de los Universitarios. España: Universidad de Cantabria; 2010.
23. DiPrete L, Miller L, Rafeh N, Hatzell T. Garantía de calidad de la atención de salud en los países en desarrollo. 2da ed. USA.USAID; 1990
24. López A. Garví, Montiel Company J. Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: adaptación al español del cuestionario “Dental satisfacción questionnaire” [Tesis de Magister]. Valencia.
25. Otero J. Calidad de atención, satisfacción y lealtad del paciente odontológico. Rev. Odontología ejercicio profesional; 2011
26. Mejías A, Teixeira J, Rodríguez J, Arzola M. Evaluación de la calidad de los servicios universitarios no académicos en una universidad Venezolana. LACCEI [Internet]. 2010 [citado 20 May 2015]; 1(4):1-9. Disponible en: [http://www.laccei.org/LACCEI2010-Peru/published/UM073\\_Mejias.pdf](http://www.laccei.org/LACCEI2010-Peru/published/UM073_Mejias.pdf)

27. Lozada M, Rodriguez A. Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. Cuad. Adm. 2007; 20 (34): 237-358
28. Lara N, López C, Morales S. Satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tháhuac, Distrito Federal. ADM Revista de la Asociación Dental Mexicana. 2000; 2: 45-9
29. Vargas m. percepción de la calidad del servicio de los pacientes externos del servicio de urología hospital nacional sergio e. bernaes, 2015. Lima, 2015. Disponible en: [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2104/1/hu\\_ms.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2104/1/hu_ms.pdf)
30. Bustamante W. Dimensiones del nivel de Satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo, Perú. 2014. Disponible en: [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/320/1/TL\\_Bustamante\\_Sandoval\\_WilsonEdinson.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/320/1/TL_Bustamante_Sandoval_WilsonEdinson.pdf)
31. Ruiz J. Nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del hospital regional Lambayeque, 2016. Revista Exp. MED. 2016; 2(4).
32. Disponible en: <http://amanecerseguro.com/diferencias-entre-hospitales-publicos-y-privados/>
33. Potrilla J. Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. Rev. Gerenc. Polit. Salud, Bogotá (Colombia). 2013:12 (24): 209-225.
34. Hornung CA, Massagli M. Primary-care physicians' affective orientation toward their patients. J Health Soc Behav. 1979; 20 (1): 61-76.
35. Mirella D. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud, hospital tito villar cabeza\_Bambamarca 2014. Chota; 2014. Disponible en: <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/143/T%20610.73%20D542%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



## II. DATOS ESPECÍFICOS

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

ITEM	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	INDIFERENTE	POCO SATISFECHO	INSATISFECHO
	4	3	2	1	0
<b>CONFORT</b>					
1. La sala de espera es confortable y cuenta con equipos de distracción como TV, revistas.					
2. Suele esperar mucho tiempo para su atención en la clínica					
3. Como paciente se siente bien informado en la clínica					
<b>ACCESIBILIDAD</b>					
4. Considera que la clínica está ubicada en un lugar accesible					
5. Los precios de los tratamientos se acomodan a su economía					
6. Cree Ud. que los horarios de atención para los tratamientos son adecuados					

<b>CALIDEZ</b>					
7. El personal de recepción es amable y atento, brinda toda la información solicitada.					
8. Su dentista es atento y amable con Ud.					
9. El dentista le explica con detalles en qué consistirá su tratamiento y su presupuesto antes de iniciarlo.					
10. Considera que su dentista se esmera en realizarle los tratamientos sin causarle ningún dolor					
<b>COMPETENCIA TÉCNICA</b>					
11. Considera que su dentista es minucioso al momento de realizarle los tratamientos					
12. Considera que su dentista le indica los tratamientos adecuados para su caso					

<b>EFICACIA Y RESULTADOS</b>					
13. Considera que los tratamientos que le realizaron tienen buenos resultados					
14.Recomendaría a alguien más sobre la atención brindada en la clínica					
<b>INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGIA</b>					
15. Cree Ud. que la ventilación e iluminación en clínica son adecuadas					
16. La clínica cuenta con servicios higiénicos limpios, en buen estado y material de aseo personal					
17. La clínica cuenta con equipos modernos y de alta tecnología.					
18. El consultorio, equipo se encuentra limpio y ordenado antes de su atención.					

## ANEXO N°02

### **Consentimiento para participar en un estudio de investigación**

---

Instituciones: Universidad católica Santo Toribio de Mogrovejo- USAT

Investigadores: Renteria Ortiz Jennifer Madeleine K., Valiente Capuñay Zorelinda del Pilar

Título: Calidad de atención a pacientes de un centro especializado en formación odontológica, Chiclayo, 2019

---

#### **Propósito el estudio:**

Mediante el presente documento solicitamos su participación en esta investigación, desarrollado por investigadores de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, cuyo objetivo es determinar la calidad de atención a pacientes de un centro especializado en formación odontológica, USAT.

#### **Procedimientos:**

Si usted acepta participar en este estudio responderá una **encuesta que consta de 18 preguntas, decidiendo entre 5 alternativas de respuesta única, que van desde:**

- Insatisfecho
- Poco satisfecho
- Indiferente
- Satisfecho
- Muy satisfecho

El llenado de este cuestionario durará 10 minutos aproximadamente.

#### **Riesgos:**

No se prevén riesgos por participar en esta fase del estudio

#### **Beneficios:**

Su participación contribuirá a mejorar la calidad de atención de un centro especializado en formación odontológica.

#### **Costos e incentivos:**

Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole, únicamente brindará su opinión respecto a la calidad de atención en el CEFO.

**Confidencialidad:**

Nosotros guardaremos su información mediante códigos y sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena del estudio sin su consentimiento.

**Uso futuro de la información obtenida:**

Los resultados obtenidos serán empleados solo con fines de la investigación beneficiando al conocimiento acerca de la calidad de atención a los pacientes atendidos en el CEFO.

**Derechos del paciente:**

Si usted decide no participar en el presente estudio, no tendrá perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor preguntarle al personal del estudio.

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

**CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente a participar en este estudio, comprendiendo todo lo antes descrito, como también sé que puede decidir a no participar en el presente estudio.

---

**Participante**

Código:

DNI:

---

**Fecha**