

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS



TESIS

**“Calidad de servicio de la Clínica Odontológica Déntica
Sonrisas JC E.I.R.L, Huánuco - 2025”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA: Trujillo Rosales, Rosa

ASESOR: López Sánchez, Jorge Luis

HUÁNUCO – PERÚ

2026

U

D

H

**TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

- Tesis (x)
- Trabajo de Suficiencia Profesional()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión administrativa

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciado(a) en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (x)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad: 72966897

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad: 06180806

Grado/Título: Doctor en gestión empresarial

Código ORCID: 0000-0002-0520-8586

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Carbajal Álvarez, Magaly Haydee	Doctor en medio ambiente y desarrollo sostenible	09872196	0000-0002-9489-3588
2	Linares Beraun, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758
3	Polino Puente, Emerson Junior	Doctor en ciencias de la salud	45867323	0000-0003-2131-8547



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
P.A. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **11:00 horas del día 24 del mes de junio del año 2026**, en el Auditorio "San Juan Pablo II" de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

Mtro. William Giovanni Linares Beraun
Dr. Emerson Junior Polino Puente
Dra. Magaly Haydee Carbajal Álvarez

Presidente
Secretario
Vocal

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN No 158-2026-DFCEMP-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: "**CALIDAD DE SERVICIO DE LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DÉNTICA SONRISAS JC E.I.R.L, HUÁNUCO - 2025**", presentada por la Bachiller, **TRUJILLO ROSALES, Rosa**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

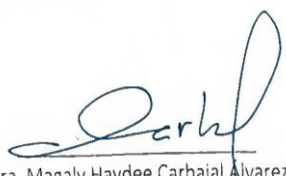
Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola **APROBADA** con el calificativo cuantitativo de **15 (QUINCE)** y cualitativo de **BUENO** (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **11:55** horas del día **24 del mes de junio del año 2026**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


Mtro. William Giovanni Linares Beraun
DNI: 07750878
Código ORCID: 0000-0002-4305-7758
PRESIDENTE


Dr. Emerson Junior Polino Puente
DNI: 45867323
Código ORCID: 0000-0003-2131-8547
SECRETARIO


Dra. Magaly Haydee Carbajal Álvarez
DNI: 09872196
Código ORCID: 0000-0002-9489-3588
VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: ROSA TRUJILLO ROSALES, de la investigación titulada "Calidad de servicio de la Clínica Odontológica Déntica Sonrisas JC E.I.R.L, Huánuco - 2025", con asesor(a) JORGE LUIS LÓPEZ SÁNCHEZ, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 1080-2025-D-FCOMP-UDH del P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 14 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 04 de mayo de 2026



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

Jr. Hermilio Valdizán N° 871 - Jr. Progreso N° 650 - Teléfonos: (062) 511-113
Telefax: (062) 513-154
Huánuco - Perú

138. ROSA TRUJILLO ROSALES.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

5%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

1%

3

alicia.concytec.gob.pe

Fuente de Internet

1%

4

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.unsaac.edu.pe

Fuente de Internet

<1%



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

DEDICATORIA

A Dios, por mi inquebrantable fortaleza, sabiduría profunda y perseverancia constante en cada etapa esencial de mi vida; por guiar cada uno de mis pasos con firmeza y con claridad en mi proceso académico.

A mi madre, por su amor incondicional, infinita paciencia, y apoyo constante y desinteresado. Por haber estado a mi lado en mis momentos más difíciles y por ser mi soporte como madre y padre en mi vida, así mismo a mi hermano por compartir cada momento conmigo, cada palabra, cada consejo lo valoro mucho.

A mi hijo, quien representa mi más grande motivación, es un ser de inspiración que me impulsa día a día a superarme y alcanzar cada vez metas más grandes y ambiciosas.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad de Huánuco mi más profundo y sincero agradecimiento por la invaluable formación académica y humana que fue indispensable para culminar con éxito mis estudios profesionales.

Asimismo, expreso mi agradecimiento a la Facultad de Ciencias Empresariales y al Programa Académico de Administración de Empresas por una enseñanza sólida y enriquecedora, basada en principios éticos, científicos y de responsabilidad social, que han formado la base de la presente investigación y han aportado significativamente a mi desarrollo profesional y personal.

A mi asesor de tesis, el Dr. Jorge Luis López Sánchez, a quien agradezco sinceramente por su valiosa y constante orientación académica, su incondicional acompañamiento y sus aportes metodológicos a lo largo de toda la elaboración del presente trabajo. Su experiencia, paciencia y compromiso académico han sido clave para el fortalecimiento del rigor científico de la investigación y para su exitosa culminación, convirtiéndose en un pilar fundamental de este logro académico.

A la Clínica Odontológica Déntica Sonrisas JC E.I.R.L., agradezco la oportunidad brindada para la ejecución del estudio, lo que me permitió acceder a la información requerida para el desarrollo de la investigación. La apertura institucional y la disposición del personal hicieron posible el trabajo de campo y la obtención de datos confiables.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE FIGURAS	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
INTRODUCCIÓN	X
CAPÍTULO I	12
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
1.2.1 PROBLEMA GENERAL	14
1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	14
1.3 OBJETIVO GENERAL.....	14
1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.5.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	15
1.5.2 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	15
1.5.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	15
1.6 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.7 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	16
CAPÍTULO II	17
MARCO TEÓRICO	17
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	17
2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES	17
2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES.....	18
2.1.3 ANTECEDENTES LOCALES	20
2.2 BASES TEÓRICAS	21
2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	30
2.4 VARIABLES	31
2.4.1 VARIABLE ÚNICA: CALIDAD DE SERVICIO.....	31

2.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES (DIMENSIONES E INDICADORES)	31
CAPÍTULO III	32
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	32
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	32
3.1.1 ENFOQUE	32
3.1.2 ALCANCE O NIVEL	33
3.1.3 DISEÑO	34
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	34
3.2.1 POBLACIÓN	34
3.2.2 MUESTRA	35
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	36
3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	36
3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS	38
3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	38
CAPÍTULO IV.....	40
RESULTADOS.....	40
4.1 PROCESAMIENTO DE DATOS.....	40
CAPÍTULO V.....	56
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	56
CONCLUSIONES	60
RECOMENDACIONES.....	62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	63
ANEXOS	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	31
Tabla 2 Población	35
Tabla 3 ¿Las instalaciones de la clínica le parecen adecuadas, limpias y cómodas para la atención?	40
Tabla 4 ¿Considera que la clínica cuenta con equipos y tecnología actualizados para los tratamientos?.....	41
Tabla 5 ¿Ha percibido que las áreas de atención mantienen un adecuado nivel de higiene y orden?	42
Tabla 6 ¿La clínica dispone de los insumos odontológicos necesarios durante su atención?.....	43
Tabla 7 ¿El personal que lo atendió mostró preparación y conocimientos suficientes en su labor?	44
Tabla 8 ¿El servicio recibido se realizó siguiendo un procedimiento claro y organizado?	45
Tabla 9 ¿El personal lo trató con amabilidad, respeto y cortesía durante su atención?	46
Tabla 10 ¿Recibió información clara y comprensible sobre su diagnóstico y tratamiento?	47
Tabla 11 ¿El tiempo de espera para ser atendido fue razonable?.....	48
Tabla 12 ¿Observó que el personal cumplió con medidas de bioseguridad (guantes, mascarilla, esterilización)?	49
Tabla 13 ¿El servicio recibido cumplió con las expectativas que usted tenía?	50
Tabla 14 ¿Durante o después del tratamiento no presentó complicaciones o molestias innecesarias?.....	51
Tabla 15 ¿El tratamiento indicado se completó de acuerdo a lo previsto? ..	52
Tabla 16 ¿Se siente satisfecho(a) con la atención recibida en la clínica? ...	53
Tabla 17 ¿Estaría dispuesto(a) a volver a atenderse o recomendar la clínica a otras personas?	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Las instalaciones de la clínica le parecen adecuadas, limpias y cómodas para la atención?	40
Figura 2 ¿Considera que la clínica cuenta con equipos y tecnología actualizados para los tratamientos?.....	41
Figura 3 ¿Ha percibido que las áreas de atención mantienen un adecuado nivel de higiene y orden?	42
Figura 4 ¿La clínica dispone de los insumos odontológicos necesarios durante su atención?.....	43
Figura 5 ¿El personal que lo atendió mostró preparación y conocimientos suficientes en su labor?	44
Figura 6 ¿El servicio recibido se realizó siguiendo un procedimiento claro y organizado?	45
Figura 7 ¿El personal lo trató con amabilidad, respeto y cortesía durante su atención?	46
Figura 8 ¿Recibió información clara y comprensible sobre su diagnóstico y tratamiento?	47
Figura 9 ¿El tiempo de espera para ser atendido fue razonable?	48
Figura 10 ¿Observó que el personal cumplió con medidas de bioseguridad (guantes, mascarilla, esterilización)?	49
Figura 11 ¿El servicio recibido cumplió con las expectativas que usted tenía?	50
Figura 12 ¿Durante o después del tratamiento no presentó complicaciones o molestias innecesarias?.....	51
Figura 13 ¿El tratamiento indicado se completó de acuerdo a lo previsto? .	52
Figura 14 ¿Se siente satisfecho(a) con la atención recibida en la clínica? ..	53
Figura 15 ¿Estaría dispuesto(a) a volver a atenderse o recomendar la clínica a otras personas?	54

RESUMEN

La presente investigación, tuvo por objetivo general analizar la percepción de la calidad de acuerdo al modelo de Avedis Donabedian en la Clínica Odontológica Déntica Sonrisas en sus tres dimensiones fundamentales, es decir, estructura, proceso y resultado. La metodología siguió un enfoque cuantitativo, aplicado, un nivel descriptivo, diseño no experimental; la técnica utilizada fue la encuesta a través de un cuestionario estructurado con escala tipo Likert de cinco alternativas. La muestra correspondió a 128 usuarios atendidos odontológicamente durante el año 2025, que accedieron voluntariamente a participar en el estudio. Los resultados mostraron que la calidad del servicio es percibida en su mayoría de forma positiva, siendo la dimensión estructura donde más se destaca la adecuada infraestructura y provisión de los recursos; en la dimensión proceso, la aplicación de protocolos claros y ordenados, trato adecuado y respetuoso del personal, información clara en cuanto a diagnóstico y tratamiento, aplicación de medidas de bioseguridad y de un tiempo de espera considerado razonable para la mayoría; y, en dimensión resultados, un elevado índice de satisfacción, cumplimiento de las expectativas, finalización exitosa de los tratamientos, sin presentar complicaciones importantes y una entretenida percepción de repetir o recomendar la clínica.

Como conclusión, se determinó que la percepción de la calidad del servicio en la Clínica Odontológica Déntica Sonrisas es mayormente aceptable en cuanto a calidad, demostrando que el manejo adecuado de la estructura, buen desempeño de los procesos de atención hacia el usuario y buenos resultados en su experiencia de usuario afectan considerablemente la fidelización de los pacientes y promueven la confianza y la aceptación de la clínica.

Palabras clave: calidad de servicio, percepción del usuario, atención odontológica, modelo Donabedian, satisfacción del paciente.

ABSTRACT

The general objective of this research was to analyze the perception of quality according to the Avedis Donabedian model at the Déntica Sonrisas Dental Clinic in its three fundamental dimensions: structure, process, and outcome. The methodology followed a quantitative, applied, descriptive, and non-experimental approach. The data collection technique was a survey using a structured questionnaire with a five-point Likert scale. The sample consisted of 128 patients who received dental care during 2025 and who voluntarily agreed to participate in the study. The results showed that the quality of service is perceived mostly positively, standing out in the structure dimension for its adequate infrastructure and provision of resources; in the process dimension, the application of clear and orderly protocols, the timely and respectful treatment by the staff, the clear information regarding the diagnosis and treatment, the application of biosecurity measures and a waiting time considered reasonable by most; and, in the results dimension, a high satisfaction rate, fulfillment of expectations, successful completion of treatments without major complications and a pleasant perception of repeating or recommending the clinic.

In conclusion, it was determined that the perceived quality of service at the Déntica Sonrisas Dental Clinic is largely acceptable, demonstrating that proper management of the structure, efficient patient care processes, and positive patient experience significantly impact patient loyalty and promote trust and acceptance of the clinic.

Keywords: service quality, patient perception, dental care, Donabedian model, patient satisfaction.

INTRODUCCIÓN

La calidad de los servicios de salud es un eje articulador fundamental para una atención segura, eficiente y centrada en el usuario, más aún en el caso de los servicios dentales, en donde la percepción del paciente guarda estrecha relación con los resultados clínicos y el trato recibido durante la intervención. Bajo esta perspectiva, el análisis de la calidad del servicio, es clave de sus componentes y manifestaciones, permite la identificación de fortalezas y debilidades con el fin de mejorar la satisfacción y confianza del usuario. Por este motivo, el modelo propuesto por Avedis Donabedian, que contempla las dimensiones de estructura, proceso y resultado, ha constituido un marco teórico metodológico de referencia para la evaluación de la calidad, puesto que permite analizar de manera sistemática los elementos disponibles, la forma en que son entregados y los efectos sobre el paciente.

La Clínica Odontológica Déntica Sonrisas ofrece servicios al usuario en la ciudad de Huánuco. Si bien se trata de actividades relacionadas con la atención a la salud bucal, toda organización enfrenta la contingencia de las expectativas de usuarios cada vez más elevadas, además de las exigencias de calidad del contexto actual. Por dicho motivo, esta investigación tuvo como objetivo determinar la percepción sobre la calidad del servicio en la clínica, tomando en consideración la opinión directa de los usuarios atendidos y aportar, desde una evidencia de la realidad, los motivos de valoración de cada componente y su incidencia sobre la satisfacción y lealtad del paciente, como herramienta para la toma de decisiones y el lineamiento de la gestión.

La presente investigación se estructura en cinco capítulos. El Capítulo I trata sobre el problema a investigar, en el que se desarrolla la descripción y formulación del problema general y específico, los objetivos, la justificación teórica y práctica y metodológica, las limitaciones y viabilidad del estudio. El Capítulo II abarca el marco teórico, en el cual se abarcan los antecedentes internacionales nacionales y locales, las bases teóricas de sustento de la variable calidad de servicio, las definiciones conceptuales y la operacionalización de la variable con sus dimensiones e indicadores. El Capítulo III describe la metodología de la investigación, con el tipo de estudio, el nivel y enfoque del estudio, el diseño de la investigación, la población, y

muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de información y los procedimientos para el análisis de información. El Capítulo IV expone los resultados, obtenidos del tratamiento estadístico, los cuales se presentan a través de tablas y figuras para su mejor interpretación. Por último, el Capítulo V contiene la discusión de resultados, las conclusiones y recomendaciones, encabezadas por las referencias bibliográficas y anexos, que respaldan el rigor científico del estudio.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En la última década, la atención que reciben los pacientes en los servicios de salud ha requerido más que simplemente la efectividad de un tratamiento. Ahora se demandan servicios que constituyan un verdadero conjunto en la amabilidad, la celeridad, la empatía, y en los demás elementos que constituyen la atención. En múltiples clínicas y centros odontológicos, se continúan deficiencias en la atención al usuario: largos tiempos de espera, falta de cordialidad y de tratamiento. Las consecuencias de estas deficiencias son la frustración, falta de confianza y falta de servicio, causando daños a la reputación y la sustentabilidad de esas entidades en un entorno en el que la recomendación y la percepción del usuario son los elementos que definen el éxito o el fracaso de la empresa (Vivela, 2025).

En el caso del sector de la salud, la atención no solicitada de los servicios proporcionados en el sector, a nivel global, ha sido un desafío de enfoque prioritario para las instituciones médicas. Según el informe de Zelldesk sobre la Experiencia del Cliente 2024, el 74% de los consumidores en América Latina dejarían de utilizar un servicio después de una mala experiencia, mientras que el 94% volvería a usar el servicio después de recibir atención eficiente y empática en todos los procesos (Salvador, 2024). Además, un informe del PWC Health Research Institute sobre los Servicios de Salud en EE. UU. indica que más del 55% de los pacientes creen que la atención médica carece de un servicio de personal suficiente y debidamente capacitado para atender al cliente, lo que causa sentimientos negativos sobre el tratamiento, incluso si el efecto del tratamiento clínico es positivo. Todo lo anterior expone la mala atención y tratamiento del usuario como un problema estructural dentro del sector de la salud a nivel global. Socava la satisfacción, lealtad y confianza de los pacientes (Mazzia, 2023).

En el Perú, la calidad del servicio en el subsector salud presenta importantes desafíos estructurales que impactan en la percepción de los usuarios. Por ejemplo, solo el 13 % de los peruanos conectados califican la atención médica nacional como “buena”, lo que sitúa al país entre los más

bajos de 30 países evaluados por Ipsos (2025). Además, según un análisis de ComexPerú (2024), el sistema de salud nacional atraviesa una crisis en gestión, financiamiento y calidad del servicio, habiéndose incrementado el gasto de medicamentos a S/ 169 por persona en 2023 (un aumento de 24,3 % frente a 2019) como reflejo de problemas en acceso y calidad. De otro lado, un informe de la OECD (2025) indica que en 2022 el 83,3 % de las personas que acudieron a un establecimiento de salud del Ministerio de Salud del Perú (“MINSA”) informó haber recibido un servicio “bueno o muy bueno” mientras que en otro régimen importante la cifra cayó a 68,4 %. Estos datos evidencian la magnitud del reto para elevar la calidad de la atención en el sistema de salud peruano.

En la región de Huánuco también se evidencian debilidades relevantes en la calidad de los servicios de salud. Por ejemplo, la Defensoría del Pueblo (2023) registró que en 2022 los establecimientos de salud fueron los más quejados en Huánuco, con 276 quejas atendidas por la oficina regional, lo cual revela fallas percibidas en el servicio de salud pública. Si bien no se halló un porcentaje regional exacto de satisfacción del paciente en el sistema público, ese volumen de quejas permite inferir que existe una brecha tangible entre la atención esperada y la recibida por los usuarios. Esta realidad refuerza la necesidad de centrar esfuerzos en mejorar la gestión, el trato al usuario y la efectividad de la atención en entidades sanitarias de Huánuco (Defensoría del Pueblo, 2023).

La investigación se lleva a cabo en la Clínica Odontológica Déntica Sonrisas JC E.I.R.L, ubicada en Huánuco, que ofrece servicios odontológicos integrales a niños, adolescentes y adultos. El estudio se centra en los pacientes que están siendo atendidos, así como en el personal administrativo y de atención involucrado en los procesos de atención al cliente. Dentro de la mayoría de centros odontológicos de la ciudad de Huánuco, hay varias deficiencias en la calidad del servicio que se manifiestan como tiempos de espera excesivos, falta de seguimientos post atención, comunicación inadecuada y desconexión empática con los pacientes. También se notan deficiencias en la tangibilidad en el cuidado y mantenimiento de los ambientes físicos y la infraestructura; en fiabilidad, las horas y resultados prometidos no se entregan como se esperaba. Estos problemas causan quejas,

desconfianza y una pérdida en la lealtad del paciente. Esto ilustra la necesidad de realizar una evaluación integral de las dimensiones de calidad del servicio en esta clínica dental.

La causa principal del problema proviene de la ausencia de un sistema debidamente organizado para supervisar y gestionar la calidad del servicio que prevé la supervisión continua y la mejora de los procesos de atención al paciente. De esto surgen el problema de la pérdida de clientes, la disminución de la satisfacción del usuario, el impacto negativo en la imagen de la clínica y la pérdida de rentabilidad. La contribución de la investigación, respecto a este tema, radica en la identificación y evaluación de las brechas dentro de las dimensiones de calidad del servicio tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía y su mejora enfocada en los pilares de la atención al paciente, procesos internos efectivos y optimizados, y el posicionamiento estratégico de la clínica dentro del mercado de servicios de salud de Huánuco.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera se percibe la calidad del servicio de acuerdo al modelo de Avedis Donabedian en la Clínica Odontológica Déntica Sonrisas JC E.I.R.L., Huánuco – 2025?

1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- a. ¿De qué manera se percibe la estructura en la Clínica Odontológica Déntica Sonrisas JC E.I.R.L., Huánuco – 2025?
- b. ¿De qué manera se percibe los procesos en la Clínica Odontológica Déntica Sonrisas JC E.I.R.L., Huánuco – 2025?
- c. ¿De qué manera se percibe los resultados en la Clínica Odontológica Déntica Sonrisas JC E.I.R.L., Huánuco – 2025?

1.3 OBJETIVO GENERAL

Analizar de qué manera se percibe la calidad del servicio de acuerdo al modelo de Avedis Donabedian en la Clínica Odontológica Déntica Sonrisas JC E.I.R.L., Huánuco – 2025.

1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Determinar de qué manera se percibe la estructura en la Clínica Odontológica Déntica Sonrisas JC E.I.R.L., Huánuco – 2025.

- b. Determinar de qué manera se percibe los procesos en la Clínica Odontológica Déntica Sonrisas JC E.I.R.L, Huánuco – 2025.
- c. Determinar de qué manera se percibe los resultados en la Clínica Odontológica Déntica Sonrisas JC E.I.R.L, Huánuco – 2025.

1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Esta investigación ayudó a respaldar teóricamente que la calidad del servicio en la Clínica Odontológica Déntica Sonrisas, fue uno de los factores clave que ayuden a comprender y mejorar la experiencia del paciente en la atención dental. Esta investigación se basa en la investigación de Avedis Donabedian, quien articuló un marco tripartito para evaluar la calidad de los servicios de atención médica en relación con la estructura, el proceso y el resultado. La aplicación de este modelo a la Clínica Odontológica Déntica Sonrisas JC E.I.R.L. permitió una evaluación integrada de la calidad del servicio al determinar las fortalezas y debilidades del servicio en el recorrido de un paciente. Además, el estudio proporcionó nueva evidencia teórica y empírica al campo sobre la calidad de los servicios de salud en clínicas privadas, refinando así el marco conceptual y guiando investigaciones posteriores sobre la gestión de la calidad de los servicios odontológicos en clínicas privadas.

1.5.2 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

El estudio propuesto buscó determinar la percepción de los pacientes respecto a la calidad de atención en la Clínica Odontológica Déntica Sonrisas JC E.I.R.L, Huánuco – 2025, lo cual permitió establecer fortalezas y debilidades en la atención brindada. Estas clínicas también se beneficiaron al poder tomar acciones más acertadas basadas en sus diagnósticos del servicio que brindan. Asimismo, esta investigación ayudó a la clínica a establecer procesos correctivos y preventivos que benefician la operatividad y la imagen de la clínica dentro del ámbito donde está ubicada.

1.5.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Desde un punto de vista metodológico, esta investigación estuvo justificada debido a la utilización de un enfoque cuantitativo de tipo no

experimental y nivel descriptivo, ya que esto resultó útil para la medición de manera objetiva la percepción de los pacientes sobre la calidad de servicio de la Clínica Odontológica Déntica Sonrisas JC E.I.R.L. La investigación se justifica debido al tipo de instrumento de recolección que se determinó, es decir, se estima que la información se pudo obtener de manera verificable y de forma reproducible, avalando así la propuesta científica del estudio. Por otro lado, la utilización de instrumentos estandarizados para evaluar las dimensiones de la calidad del servicio también aportó en el rigor metodológico a la investigación y en la obtención de resultados que se puedan cotejar con otras investigaciones en el sector salud. En el sentido que se justifica metodológicamente, se aportó evidencias al análisis cuantitativo a la calidad del servicio en odontología y se pudo utilizar como base para otras investigaciones de orden académico.

1.6 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

El desarrollo de la presente investigación asume que no hubo limitaciones que comprometan su desarrollo o resultados. Se tuvo el acceso necesario a la población objetivo, así como los recursos metodológicos y logísticos eficaces que permitan la recolección de datos. Adicionalmente, se contó con la disponibilidad de tiempo y de los participantes, lo cual posibilitó la culminación de todas las etapas del estudio. Por ello se asegura que el trabajo se pudo realizar de manera ordenada, cumpliendo los objetivos planteados y logrando resultados válidos y confiables.

1.7 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Este estudio fue factible porque las condiciones necesarias para su desarrollo estarán disponibles. Se otorgará acceso a la Clínica Odontológica Déntica Sonrisas JC E.I.R.L, Huánuco - 2025, donde se aplicó el instrumento de recolección de datos de manera sistemática. La tesista tuvo suficiente tiempo para cumplir con todas las actividades programadas en el plan de trabajo. Además, todos los materiales y fondos necesarios para llevar a cabo el estudio fueron proporcionados únicamente por la tesista, lo que garantizó la continuidad y finalización oportuna de la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Macas et al. (2025), en su estudio titulado: Percepciones y prácticas en la gestión de calidad de los niveles de atención aplicando el modelo de Donabedian: análisis comparativo; tuvo como objetivo comparar la gestión de la calidad y la satisfacción del usuario en diferentes niveles de atención médica para identificar áreas de mejora. Se empleó un enfoque descriptivo cuantitativo utilizando una adaptación de la encuesta al modelo de Donabedian. La muestra estuvo compuesta por 210 usuarios que fueron reclutados a través de un muestreo de conveniencia no probabilístico. Los resultados mostraron que la Unidad Tipo A alcanzó la puntuación más alta en estructura (100%), procesos (84.8%) y resultados (95.2%). En contraste, las unidades Tipo B y Tipo C obtuvieron puntuaciones significativamente más bajas, particularmente en procesos. Se concluyó que la evaluación de la calidad es importante para mejorar los servicios y ofrecer atención centrada en el paciente.

Villa et al. (2023), en su estudio titulado: Evaluación del modelo de calidad de Donabedian en base a los criterios de Chinn y Kramer; buscó evaluar el modelo de calidad de atención de Donabedian utilizando el método propuesto por Chinn y Kramer. Los autores utilizaron una metodología descriptiva y reflexiva empleando una revisión narrativa de la literatura como técnica principal, muestreando una variedad de literatura científica relevante para el tema y utilizando una guía de análisis crítico como instrumento. Los resultados mostraron que el modelo tiene criterios que son claros, simples, generales y relevantes para la evaluación de la atención y la mejora de la calidad en los servicios de salud. El estudio demostró que el modelo ayuda a los gestores en el sistema de salud a dirigir eficientemente el desarrollo, la implementación de las estrategias y a optimizar las intervenciones

de atención médica, mejorando así los servicios de salud y la salud de los pacientes.

Castro et al. (2021), en su estudio titulado: Calidad de atención en un servicio de emergencias de tercer nivel de atención; se buscó identificar los factores que afectan la calidad de la atención a los servicios de emergencia de un hospital de tercer nivel. Se implementó un enfoque igualmente cuantitativo, descriptivo y transversal basado en el modelo de Donabedian, utilizando la técnica de encuesta como el principal instrumento. La muestra consistió en 68 clientes internos y 154 externos. Los resultados mostraron que el 96.8% de los usuarios externos informaron haber recibido un trato cortés y el 92.6% del personal interno reportó tener guías y protocolos para la atención. Las proporciones más mal reportadas correspondieron al tiempo de respuesta del servicio al cliente del 47.4% y a la inadecuación del personal del 48.5%. Se concluyó que la atención reforzada tiene facetas positivas, existen debilidades en la oportunidad del servicio y la disponibilidad del recurso humano, lo que compromete la percepción de calidad de los usuarios.

2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES

Rotondo (2024), en su estudio titulado: Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente de un establecimiento de salud en la ciudad de Lima; el propósito fue identificar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en un establecimiento de salud, con el propósito de determinar las disatisfacciones durante la atención. La investigación fue de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, y con un alcance descriptivo correlacional, con diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo formada por 80 clientes de un total de 100, a quienes se les aplicó la técnica de encuesta a través de un cuestionario tipo Likert de 18 ítems, el cual fue validado por expertos y su procesamiento realizado con SPSS para determinar la confiabilidad y relación entre variables, así como la cuantificación de la relación. Los resultados mostraron una relación considerable entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, señalando que los tangibles, fiabilidad, seguridad y empatía, entre

otros, influyen en la satisfacción del usuario. Se sustentó que la gestión que se adopte de los sistemas de calidad de servicio, en el funcionamiento del establecimiento, mejora la experiencia del cliente, y que priorizar el control en las dimensiones brindadas a los pacientes elevaría la satisfacción en la atención que se les proporciona.

Ynga (2023), en su estudio titulado: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en una empresa de servicios educativos de la ciudad de Chiclayo; el propósito de la investigación realizada en Chiclayo fue analizar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una compañía de servicios educativos. Se utilizó un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correlacional, con un diseño no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 215 usuarios y se utilizó la técnica de encuesta a partir de dos cuestionarios, uno para evaluar la calidad del servicio con 19 ítems y otro para medir la satisfacción del usuario con 10 ítems, ambos usando escala Likert de cinco niveles. Los resultados mostraron que la calidad de servicio alcanzó 67% y satisfacción del usuario 63.3% en la categoría “siempre”. En adición, el análisis estadístico reportó un coeficiente de Rho de Spearman 0.542 con significancia menor a 0.005, evidenciando una correlación positiva considerable. Se concluyó que existen una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, resaltando que las dimensiones de la calidad evaluadas impactan de manera directa en la percepción positiva que tienen los usuarios.

Cienfuegos y Cabrera (2024), en su estudio titulado: “Calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva del modelo de donabedian y satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara”, Callao”; el estudio se propuso identificar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería, bajo el modelo de Donabedian, y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Centro médico naval “Cirujano Mayor Santiago Távara”, Callao, en el año 2023. Para esto, se utilizó el tipo de estudio básico, cuantitativo, relacional, transversal y no experimental, en una muestra de 52 pacientes

hospitalizados. La calidad del cuidado de enfermería se estudió en tres dimensiones: la relacional, la técnica y la del entorno, y la satisfacción del paciente se evaluó a partir de encuestas. Los resultados mostraron una relación significativa y fuerte entre calidad del cuidado y satisfacción del paciente, con correlaciones notables en la dimensión relacional ($p = 0,674$), técnica ($p = 0,747$) y del entorno ($p = 0,769$), lo que indica que los pacientes reciben una atención enfermera de alta calidad, con empatía, comunicación efectiva y armonía del entorno hospitalario. En síntesis, el incremento en la satisfacción de los pacientes se ampara en la evidencia de la adecuación de los procesos de formación continua, el estado del entorno hospitalario y en el incremento de los procesos de formación del personal de enfermería.

2.1.3 ANTECEDENTES LOCALES

Rojas (2023), en su estudio titulado: La calidad del servicio y la fidelidad del cliente de la Empresa Huánuco Telecom SAC 2022; tuvo como objetivo evaluar el impacto de la calidad del servicio en la lealtad del cliente hacia Huánuco Telecom S.A.C. La metodología empleó un enfoque cuantitativo con alcance explicativo, un diseño no experimental y un marco transversal, utilizando encuestas estructuradas a los clientes de la empresa. Los hallazgos indicaron que la calidad del servicio accesible recibió un alto nivel del 68.19% y la lealtad del cliente fue del 79.46%, obteniendo también un coeficiente de Spearman de 0.519 que demostró una relación positiva significativa entre las dos variables. Se concluyó que la calidad del servicio impacta directamente en la lealtad del cliente porque los empleados hacen los esfuerzos necesarios para proporcionar una atención adecuada al cliente, satisfacer las expectativas del usuario y crear experiencias positivas que aumentan la lealtad hacia la empresa.

Flores et al. (2023), en su estudio titulado: Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Banco de la Nación de la Ciudad de Huánuco – 2023; tuvo como objetivo definir la conexión entre calidad del servicio brindado y la satisfacción del cliente en la sede central del Banco de la Nación en la ciudad de Huánuco en 2023. Realizando un estudio de enfoque cuantitativo correlacional, no experimental.

Utilizando como muestra a 80 clientes del banco, a los cuales se les aplicó una encuesta mediante cuestionario de escala, con un α de 0.94 en confiabilidad. Los datos obtenidos en la encuesta y analizados correlacionalmente con la calidad del servicio brindado, a través de métodos estadísticos como correlación de Pearson, mostraron relación de 0.808 con satisfacción del cliente y correlaciones positivas en las dimensiones de servicio: confiabilidad 0.464, capacidad de respuesta 0.676, seguridad 0.657, empatía 0.773 y elementos tangibles 0.743. Se establece que la satisfacción a cliente y calidad del servicio son directamente proporcionales, derivando de su estudio que por cada dimensión de calidad aplicada, la satisfacción obtenida se potencializa e impacta directamente la experiencia y percepción de los usuarios en la atención recibida.

Palacios (2022), en su estudio titulado: Percepción de calidad de servicio en la empresa "no té, con té", Huánuco 2022; buscó determinar los rasgos más relevantes de la percepción de calidad de atención en esta empresa. Este estudio adoptó un enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo simple, no experimental y de carácter longitudinal. Se trabajó con una muestra de 50 clientes que fueron seleccionados a través de un muestreo no probabilístico. Se implementó una encuesta, compuesta por un cuestionario que había sido validado por expertos en la materia. Los resultados fueron procesados con el software SPSS 27. Los resultados evidencian que los clientes evaluaron los componentes tangibles en un 80%, la confiabilidad un 94%, la respuesta un 88%, la seguridad un 82%, y la empatía un 90%. Este resultado evidencia que todos los elementos impactan de manera favorable en la percepción del servicio. Se alcanzó la conclusión que la empresa cuenta con una calidad de servicio alta en la mayoría de sus elementos, enfatizando la necesidad de cuidar y robustecer estos factores para cumplir sus objetivos de satisfacción.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1. CALIDAD DE SERVICIO

La calidad del servicio está definida como la probabilidad de obtener resultados favorables con el servicio ofrecido a las personas durante el

período de su atención, lo que asegura que los resultados sean congruentes con el conocimiento técnico y científico disponible en el momento del servicio. Este autor considera que la calidad de los servicios de salud no depende solo del resultado final, sino también de los procesos de entrega del servicio y las circunstancias bajo las cuales se presta el servicio. Para su evaluación, propone un modelo que se basa en tres dimensiones: la estructura, que incluye los recursos físicos, humanos, tecnológicos y organizativos; el proceso, que incluye las actividades y procedimientos realizados durante el servicio; y los resultados, que son los efectos finales de la intervención y la percepción de satisfacción del usuario (Donabedian, 2001).

De manera general, la calidad de servicio puede entenderse como el potencial que posee una organización para responder de manera eficiente y dentro de la normativa vigente a las expectativas planteadas por los usuarios, brindando un servicio confiable, oportuno y de un alto valor añadido. Esta definición nos indica que la calidad no solo se enfoca en el cumplimiento de parámetros técnicos, sino también en la capacidad de la empresa de sostener un nivel de confianza, tener orden en los procesos, y dotar al servicio de recursos adecuados y suficientes que permitan alcanzarlos y valor a los beneficiarios (Acuña, 2023).

Asimismo, la calidad de servicio se puede definir como un indicador del sistema de atención de servicios al usuario, cuya satisfacción se obtiene al comparar los resultados de la atención con las expectativas del usuario. Tal como se explicó, este concepto abarca tanto cuestiones tangibles como la infraestructura, el equipamiento, los recursos visibles, así como cuestiones intangibles, el trato, el servicio, la empatía, la comunicación, la seguridad, entre otros. Todo esto fortalece la confianza y el apego que se tiene hacia la organización, esto contribuye y afianza la posibilidad de un impacto positivo en la imagen corporativa, garantizando así la sostenibilidad y competitividad de la entidad en el tiempo (Ferrer y Ruiz, 2022).

2.2.2. MODELO DE CALIDAD DE SERVICIO SEGÚN DONABEDIAN

El marco de calidad del servicio de Avedis Donabedian es quizás uno de los enfoques más influyentes para la evaluación y comprensión de la calidad en los servicios de salud. Él argumenta que la calidad no debe ser vista únicamente como el resultado de un servicio; más bien, debe ser considerada

como un proceso multifacético en el que muchos elementos se unen para dar forma y determinar la experiencia y satisfacción del usuario. Desde este punto de vista, la calidad es una colección de elementos considerados como un sistema que en conjunto brindan la posibilidad de garantizar que la atención proporcionada cumple con estándares profesionales, éticos y técnicos (Schulze, 2020).

Donabedian propone que la evaluación de la calidad de un servicio debe ir acompañada de un análisis organizado y sistemático que permita identificar fortalezas y debilidades, y dirigir los esfuerzos hacia la mejora. Este modelo ha servido de referencia para múltiples estudios y prácticas en el sector salud porque proporciona un marco conceptual claro para entender las interrelaciones entre la organización, la atención proporcionada y los resultados. También resalta la necesidad de equilibrar la perspectiva de entrega del servicio del profesional y la perspectiva de recepción del usuario para lograr una evaluación objetiva (Schulze, 2020).

En conclusión, el modelo de Donabedian proporciona un marco rigurosamente estructurado para medir la calidad del servicio. Promueve un enfoque basado en la evidencia y la mejora continua. Su uso en instituciones de salud permite no solo medir la efectividad del servicio proporcionado, sino también formular estrategias dirigidas a elevar el nivel de atención, fortalecer la confianza del paciente y asegurar que los procesos se realicen de manera eficiente, segura y profesional (Schulze, 2020).

2.2.3. FACTORES DETERMINANTES DE LA CALIDAD DE SERVICIO

La calidad del servicio se ve afectada por un conjunto de factores que intervienen directamente en la forma en que los usuarios perciben la atención que reciben. Estos factores sirven como elementos clave para garantizar que un servicio se preste al nivel requerido y logre la satisfacción del cliente. La literatura indica que estos factores no son estáticos; son relativos a la organización, el propio servicio y el contexto de la interacción entre el proveedor del servicio y el usuario (Torres, 2023).

Uno de los factores más importantes es la competencia profesional y técnica del personal que presta el servicio, ya que el conocimiento, la experiencia y las habilidades del personal influyen directamente en la seguridad y eficacia del servicio. También es importante la disponibilidad de

recursos y medios adecuados, que abarcan instalaciones apropiadas, equipos en funcionamiento y los materiales necesarios para prestar el servicio con los estándares óptimos. También contribuye en este sentido la organización y eficacia de los procesos internos, que incluyen la puntualidad, el cumplimiento de las normas y reglas establecidas, y la gestión del tiempo (Blanco, 2022).

De manera similar, la interacción entre el personal y el usuario, la interacción del usuario con el personal, es crítica porque la calidez, la escucha activa, la empatía y la comunicación clara mejoran la confianza y la satisfacción. Por último, las expectativas y preocupaciones individuales del cliente también son críticas porque, durante el proceso de comparación, la expectativa del usuario y la percepción de la situación regulan en gran medida la experiencia. Si se abordan estos puntos de manera consistente, es alcanzable una percepción positiva de la calidad, lo que impulsa la reputación de la organización y la retención de usuarios (Palomo, 2022).

2.2.4. PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO

La percepción de un cliente sobre la calidad del servicio se refiere a una evaluación individual realizada después de recibir el servicio e implica medir sus expectativas en comparación con el servicio proporcionado. Varios elementos influyen en esta percepción, como los resultados de las acciones tomadas, la cortesía del personal, la concisión de la información proporcionada, su prontitud en la entrega del servicio, el estado de la higiene de las instalaciones y el nivel de confianza que genera la empresa. Un servicio que se entrega de manera profesional puede no ser siempre considerado un servicio de calidad, especialmente si el usuario experimenta mala comunicación, falta de empatía o un servicio mal organizado. Por esta razón, es fundamental que las instituciones comprendan las percepciones de los usuarios, ya que esto ayuda a revelar áreas de mejora y a formular acciones que vayan más allá de las expectativas del cliente para garantizar un servicio que sea valorado positivamente, asegurando así la facilidad de lograr satisfacción y lealtad (Zurro et al., 2024).

2.2.5. IMPACTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA FIDELIZACIÓN

El impacto de la calidad del servicio en la lealtad se centra en la capacidad de una empresa para retener a los clientes satisfechos y motivados

para continuar eligiendo sus servicios a lo largo del tiempo. La confianza, la credulidad y una experiencia positiva que anima a los usuarios a regresar y recomendar el servicio ocurren cuando el servicio brindado cumple o supera las expectativas. La lealtad no proviene únicamente de un resultado técnico satisfactorio, sino también de toda la experiencia de interacción durante el proceso de atención, incluyendo el servicio cortés, la rapidez de respuesta, la resolución efectiva de problemas y la seguridad percibida. Una buena calidad de servicio ayuda a lograr relaciones duraderas con los usuarios, favoreciendo la estabilidad y el crecimiento de la institución, porque los clientes satisfechos no solo repiten su elección, sino que también actúan como promotores de la empresa, fortaleciendo su reputación y posicionamiento en el mercado (Blanco, 2022).

2.2.6. IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO

La importancia de la calidad del servicio radica en su papel principal de garantizar que a los usuarios se les proporcione una atención que sea claramente adecuada a sus necesidades y expectativas. Un servicio de calidad no solo garantiza el cumplimiento de estándares técnicos y profesionales, sino que también ayuda a fomentar la confianza y el bienestar entre los usuarios. Además, permite diferenciar a una organización frente a la competencia, ya que los servicios bien valorados aumentan la lealtad del cliente y fortalecen la reputación en el mercado. Mantener una experiencia óptima para el usuario ayuda a agudizar la eficiencia de los procesos internos, el uso de los recursos disponibles y la reducción de errores y deficiencias, manteniendo así estándares de calidad críticos. En este sentido, la calidad del servicio se convierte en un elemento crítico para el éxito y la sostenibilidad de cualquier institución, dado que impacta directamente en la evaluación del cliente y la relación duradera con la organización (Carrasco, 2023).

2.2.7. VENTAJAS DE LA CALIDAD DE SERVICIO

La implementación eficiente de la calidad del servicio trae un conjunto de beneficios tanto para los usuarios como para las organizaciones. Mantener estándares de calidad mejora los procesos, ayuda a construir la confianza del cliente y asegura que se cumplan sus expectativas, lo que asiste en el crecimiento organizacional y el posicionamiento en el mercado. A

continuación, se describen los beneficios más importantes de la gestión óptima de la calidad del servicio (Torres, 2023).

- Satisfacción del cliente: Cumplir con las expectativas del cliente ayuda a generar una experiencia positiva que mejora la satisfacción.
- Retención de clientes: Un servicio de calidad fortalece las relaciones con los clientes y mejora la lealtad organizacional.
- Mejora de la reputación: Las percepciones positivas del servicio contribuyen a construir una buena reputación en el mercado.
- Aumento de la competitividad: Posicionar a la organización como líder en el sector es posible al ofrecer servicios superiores.
- Mejoramiento de procesos internos: La calidad impulsa la utilización efectiva de los recursos y mejora los tiempos de respuesta.
- Disminución de quejas de usuarios: Evitar la insatisfacción y el conflicto de los usuarios es posible al minimizar errores y deficiencias en el servicio.
- Aumento de la confianza y credibilidad: La atención profesional y confiable fomenta la confianza que los clientes tienen en la organización.
- Contribución al desarrollo institucional: La satisfacción y lealtad de los usuarios impacta en el reconocimiento de la marca y el crecimiento de la institución (Torres, 2023).

2.2.8. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIO

El marco propuesto por Avedis Donabedian aboga por evaluar la calidad del servicio de manera integradora a lo largo de tres dimensiones críticas que abarcan todo el proceso de atención, desde los recursos hasta los resultados finales experimentados por el usuario. Este enfoque es bastante común en el sector salud, ya que permite la identificación de áreas problemáticas particulares y el desarrollo de estrategias de mejora dirigidas a lograr una mayor seguridad, eficiencia y satisfacción del usuario del servicio (Donabedian, 2001).

- **Estructura:** La primera dimensión es la estructura, que consiste en todos los recursos físicos, humanos, tecnológicos y organizativos necesarios para proporcionar un servicio adecuado. Incluye elementos

como la infraestructura de la instalación, el estado y funcionamiento del equipo, los materiales y medicamentos disponibles, así como la formación, experiencia y número adecuado de profesionales para satisfacer la demanda. Una estructura bien desarrollada forma la base para garantizar que los servicios se puedan realizar en condiciones óptimas, asegurando al usuario y generando confianza en la institución. La falta de recursos adecuados o deficiencias en esta dimensión puede impedir la capacidad de respuesta del servicio e impactar en la percepción general de calidad (Donabedian, 2001).

- **Infraestructura:** La infraestructura se refiere a los aspectos físicos y arquitectónicos de la institución de salud: los ambientes, oficinas, áreas de espera, facilidad de acceso y comodidad de la institución. Fomentando el crecimiento de los servicios y generando confianza y seguridad a los usuarios, una infraestructura adecuada favorece el crecimiento de la institución (Donabedian, 2001).
- **Equipo y Tecnología:** Este es el conjunto de equipos, instrumentos y recursos tecnológicos pertenecientes a la institución. Para garantizar precisión en el diagnóstico y efectividad en los tratamientos, la actualización, el mantenimiento y la funcionalidad del equipo son clave (Donabedian, 2001).
- **Higiene:** Este es el grado de limpieza, desinfección y control del entorno físico perteneciente a las instituciones de salud y dentro de ellas. Considerada por los usuarios como un elemento de la calidad de los servicios prestados, una higiene adecuada es fundamental en el control de infecciones (Donabedian, 2001).
- **Insumos odontológicos:** Estos son los materiales cotidianos necesarios para los servicios de la institución (medicamentos, materiales desechables, instrumentos básicos, etc.). El suministro oportuno y adecuado de estos materiales garantiza la atención de los usuarios sin interrupciones en el servicio (Donabedian, 2001).

- **Personal capacitado:** Esto se refiere a la formación inicial junto con la capacitación continua en el trabajo de los profesionales de salud. Relacionándose directamente con la calidad de los servicios prestados, un personal bien competente apoya los servicios con la adecuación técnica y competencia interpersonal (Donabedian, 2001).
- **Proceso:** Se refiere al conjunto específico de actividades, procedimientos e interacciones que tienen lugar mientras se entrega el servicio. Se analizan áreas como la adhesión a protocolos, la aplicación de conocimientos técnicos relevantes, las comunicaciones internas y con el usuario, la recepción del usuario y la resolución adecuada y oportuna de las necesidades del usuario. En esta etapa, la percepción del cliente sobre el servicio depende en gran medida del nivel de compromiso y la eficiencia operativa del equipo de servicio, porque cada acción impacta la percepción general del servicio (Donabedian, 2001).
 - **Protocolos de atención:** Son guías sistematizadas que orientan el ejercicio de la profesión. Aseguran la estandarización, menos variabilidad en la seguridad del paciente, y proporcionan la mejor seguridad para el paciente (Donabedian, 2001).
 - **Trato al paciente:** El término hace alusión al conjunto de conductas que el personal de salud establece con sus usuarios, teniendo en cuenta el respeto, la amabilidad, la empatía, la decisión de atender y aclarar preguntas. Este aspecto es clave para la valoración de calidad del servicio orientado al paciente (Donabedian, 2001).
 - **Comunicación:** El relato sobre la probabilidad de la enfermedad y el tratamiento, en adición a las dudas que el usuario plantea, la atendemos, es uno de los cerros que genera confianza en lo que el usuario no comprende (Donabedian, 2001).
 - **Tiempo de espera:** El usuario que ingresa para ser atendido tiene que ser atendido en un período que no es menor a 5

minutos, este es el tiempo que se denomina a estos indicadores de eficiencia en el servicio ofrecido, y a la vez, el resto del servicio (Donabedian, 2001).

- **Bioseguridad:** Se entiende como el conjunto de disposiciones y reglamentos que tienen por objeto el riesgo de infección y accidentes para el usuario y el personal, en lo que se considera los elementos centrales del caso (Donabedian, 2001).
- **Resultados:** Finalmente, los efectos logrados después de la provisión de atención reflejados en los beneficios obtenidos y la satisfacción del usuario se consideran los efectos alcanzados. Ayuda a entender si se cumplieron los objetivos planificados, si la experiencia se alineó con las expectativas del cliente y si la atención brindada fomentó la confianza y el confort. Evaluar estos resultados es crítico para entender el impacto real y diseñar estrategias para mantener una mejora continua en la organización (Donabedian, 2001).
 - **Cumplimiento de expectativas:** Se define como la alineación entre lo que el usuario esperaba recibir y la atención que realmente se brindó. Cuando las expectativas se cumplen o se superan, las percepciones fortalecidas de calidad son positivas (Donabedian, 2001).
 - **Ausencia de complicaciones:** Se refiere al hecho de que los procedimientos realizados no resultan en efectos adversos, daño o problemas en el futuro, lo cual es un elemento importante de seguridad en los servicios de salud proporcionados (Donabedian, 2001).
 - **Cumplimiento del tratamiento:** Esto mide hasta qué punto el plan de atención trazado se implementa de manera completa y adecuada en cuanto a las acciones del personal de salud y la cooperación del paciente (Donabedian, 2001).
 - **Satisfacción del paciente:** Esta es la evaluación subjetiva que el usuario hace de la atención recibida, teniendo en cuenta fenómenos de naturaleza técnica y humana. Este es, y debería ser, uno de los principales indicadores de salud, ya que

representa la calidad de la atención brindada al integrar toda la experiencia del paciente (Donabedian, 2001).

- **Fidelización del paciente:** Esto se entiende como la disposición del usuario a buscar nuevamente los servicios y a recomendarlos a otras personas. Esto muestra que hay confianza y reconocimiento hacia toda la calidad dominada del servicio proporcionado (Donabedian, 2001).

2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES

1. **Servicio al cliente:** Se refiere a cada acción y paso que se ocupa de abordar un problema del cliente desde el primer contacto hasta la entrega del servicio. Aborda elementos de cortesía, disposición para ayudar, interacción y cumplimiento de los requisitos del cliente para proporcionar al cliente el valor necesario por su dinero (Rodríguez, 2022).
2. **Satisfacción del cliente:** Se define como el nivel de satisfacción del usuario comparado con el servicio ofrecido, o con el nivel de expectativas del servicio antes de comprometerse con una organización. Se atribuye a la calidad técnica del servicio proporcionado, la calidad de la interacción cara a cara, el tiempo de servicio y la capacidad de la organización para proporcionar una solución al problema (Fernández y Campiña, 2023).
3. **Mejora continua:** Denota el objetivo que se cumplen todas las organizaciones, con el fin de perfeccionar sus servicios, mediante la identificación de deficiencias, implantación de cambios y evaluación permanente de resultados. Esta orientación permite lograr mayores niveles de calidad en la asistencia y por lo tanto mayores niveles de satisfacción por parte de los usuarios (Darío, 2022).
4. **Atención eficiente:** Es la capacidad de embarazo, la cual consiste en utilizar al máximo los recursos a su disposición en la disminución de tiempos, eliminación de procesos errados, y solución a las necesidades del usuario, mediante la prestación de servicios de atención de calidad y seguros (Torres, 2023).
5. **Confianza del usuario:** Se refiere al nivel de seguridad y credibilidad que una institución otorga a sus clientes por el cumplimiento de sus

compromisos, la transparencia en los documentos informativos, y el desempeño de un servicio profesional, confiable, y en consonancia con lo que se había prometido (Ferrer y Ruiz, 2022).

6. **Evaluación del servicio:** Es el análisis con el que se revisan y valoran diferentes elementos del servicio para medir su efectividad, identificar sus fallas, y asegurar que los objetivos de calidad diseñados se alcancen y, por lo tanto, se brinde una atención más óptima y satisfactoria (Acuña, 2023).

2.4 VARIABLES

2.4.1 VARIABLE ÚNICA: CALIDAD DE SERVICIO

Dimensiones

- Estructura
- Proceso
- Resultados

2.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES (DIMENSIONES E INDICADORES)

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Calidad de servicio	Estructura	- Infraestructura - Equipos y tecnología - Higiene - Insumos odontológicos - Personal capacitado
	Proceso	- Protocolos de atención - Trato al paciente - Comunicación - Tiempo de espera - Bioseguridad
	Resultados	- Cumplimiento de expectativas - Ausencia de complicaciones - Cumplimiento del tratamiento - Satisfacción del paciente - Fidelización del paciente

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Una investigación aplicada busca resolver problemas identificados dentro de un contexto particular utilizando el conocimiento teórico existente para proporcionar soluciones prácticas. En contraste con la investigación básica, que busca crear nuevo conocimiento, la investigación aplicada se centra en mejoras de procesos, optimización de recursos o soluciones en un contexto particular. En este sentido, el valor de la investigación aplicada radica en su impacto práctico, apoyando la toma de decisiones basada en evidencias y mejorando las funciones organizacionales (Hernández et al., 2014).

En este estudio, la investigación es aplicada ya que el objetivo es analizar y evaluar la calidad del servicio proporcionado por la Clínica Odontológica Déntica Sonrisas JC E.I.R.L en la ciudad de Huánuco, 2025. Basado en los resultados, se formularon algunas estrategias para fortalecer las relaciones con los clientes, aumentar la satisfacción del usuario y, en consecuencia, mejorar la competitividad de la clínica en el sector salud. Así, la investigación va más allá de describir la situación actual para proporcionar intervenciones prácticas que avancen en la gestión y el rendimiento de la institución.

3.1.1 ENFOQUE

El enfoque cuantitativo se distingue por la recolección y el análisis de datos expresados numéricamente, con el objetivo de identificar patrones, establecer relaciones o verificar hipótesis. El procedimiento que adopta es secuencial y rígidamente estructurado, de modo que cada fase del estudio se halla claramente acotada. Este enfoque persigue la objetividad en los resultados mediante la instrumentación de mediciones confiables y la utilización de técnicas estadísticas, lo que posibilita la generalización de los hallazgos dentro de márgenes de confianza preestablecidos (Hernández et al., 2014).

La presente investigación adoptó un enfoque cuantitativo mediante la aplicación de un cuestionario estandarizado, dirigido a los pacientes de la Clínica Odontológica Déntica Sonrisas JC E.I.R.L, con sede en

Huánuco. Los datos recopilados fueron codificados y sometidos a un procesamiento estadístico, de modo que se podrá medir de manera objetiva la percepción que los usuarios tienen sobre la calidad del servicio prestado. Este enfoque, además, permitió identificar patrones de respuesta y niveles de valoración que constituirán un fundamento para el diseño de estrategias de mejora. Por ende, los resultados ofrecieron no solo una instantánea del estado actual de la clínica, sino también un conjunto de datos empíricos que respaldarán la toma de decisiones administrativas dirigidas a incrementar la satisfacción y la fidelización de los pacientes.

3.1.2 ALCANCE O NIVEL

La investigación descriptiva se orienta a la especificación metódica de características, propiedades y perfiles asociados a fenómenos, comunidades, procesos o grupos, limitándose a la sistematización de aspectos observables, sin asumir la necesidad de explicación causal. En tal modo, esta modalidad investigativa se dedica a registrar la forma en que diferentes variables se exhiben en un contexto determinado, favoreciendo la obtención de una imagen ordenada y comprensible de la realidad analizada. Esa sistematización favorece la identificación de atributos y patrones que, sin la mediación de postulados explicativos, informan sobre la realidad observada de manera ordenada y comprensible (Hernández et al., 2014).

El presente estudio se fundamenta en un alcance descriptivo, ya que el interés radica en caracterizar la calidad del servicio prestado en la Clínica Odontológica Déntica Sonrisas JC E.I.R.L., ubicada en la ciudad de Huánuco. El procedimiento permite a los usuarios expresar su percepción sobre los factores involucrados en la atención, de modo que se obtenga un conjunto de atributos que evidencian tanto los elementos favorables como aquellos que presentan oportunidades de mejora en la atención odontológica. Esta sistematización de observaciones recogió un cuadro preciso de la situación presente en la clínica y, en consecuencia, los resultados permitieron elaborar orientaciones que favorezcan la mejora de la experiencia del paciente y la eficacia de la gestión institucional.

3.1.3 DISEÑO

El diseño no experimental se distingue por basarse en la observación de los acontecimientos en su contexto natural, prescindiendo de manipulaciones intencionadas sobre las variables bajo estudio. En tal configuración, los sucesos han tenido lugar previamente o se ofrecen espontáneamente, de modo que la tarea del investigador radica en registrar, analizar y describir el fenómeno sin inducirlo. Este diseño facilita la captura de la realidad en un instante singular, produciendo conocimiento válido sin la necesidad de intervención directa sobre el objeto de estudio (Hernández et al., 2014).

En la investigación que se plantea, se adoptó un diseño no experimental debido a que se obtuvieron datos de los pacientes atendidos en la Clínica Odontológica Déntica Sonrisas JC E.I.R.L de Huánuco tal y como se presentan en el contexto cotidiano, sin alteración de las condiciones de atención. La recolección de información por medio de cuestionarios ofrece la oportunidad de caracterizar, de forma objetiva, la percepción que los usuarios mantienen respecto a la calidad del servicio. Este diseño se revela apropiado en tanto el objetivo del estudio es diagnosticar y caracterizar el estado presente de la clínica, generando insumos que favorecen a la formulación de decisiones administrativas encaminadas a la mejora continua del establecimiento.

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1 POBLACIÓN

La población o universo bajo estudio se define como el conjunto completo de elementos, individuos, objetos o situaciones que comparten determinadas características relevantes para el problema de investigación. Del universo se deriva la muestra, espacio que permite captar datos representativos para el posterior análisis o interpretación. La delimitación precisa de la población no es una formalidad, sino una condición que garantiza la validez y el sentido de las conclusiones. La investigación que se presenta en este documento articula la población escogida de manera cuidadosa (Hernández y Mendoza, 2018).

La población en este caso estuvo compuesta por los clientes atendidos en la Clínica Odontológica Déntica Sonrisas JC E.I.R.L,

ubicada en la ciudad de Huánuco, correspondientes al trimestre que comprende los meses de mayo, junio y julio. Este colectivo estuvo compuesto por 192 individuos, cifra que, por su singularidad, es asimilada como el universo de estudio. Cada uno de estos usuarios presenta las características necesarias para aportar información sobre el desempeño de los procesos de atención y la satisfacción con la calidad del servicio otorgado por la clínica, y, por lo tanto, constituye la población que se considera en el análisis posterior a la recolección de datos.

Tabla 2

Población

Tipo de servicio	Mayo	Junio	Julio	Total
Preventivo (profilaxis)	12	13	14	39
Restaurador (resinas)	14	15	16	45
Endodoncia	8	9	10	27
Periodoncia	7	7	7	21
Cirugía oral	6	6	7	19
Ortodoncia	9	9	9	27
Emergencias	5	5	4	14
Total mensual	61	64	67	192

Nota. Registro de atención de la Clínica Odontológica Déntica Sonrisas JC E.I.R.L (archivo interno).

3.2.2 MUESTRA

La muestra constituye un subconjunto representativo de la población, cuyo diseño fundamentado produce inferencias sobre el total, estableciendo márgenes de error y niveles de confianza previamente fijados. En la Investigación cuantitativa, y dado el conocimiento del tamaño poblacional, el empleo de fórmulas probabilísticas para poblaciones finitas es procedente, sujetando el cálculo a los parámetros de confianza, error tolerable y proporción estimada, de modo de garantizar validez y precisión (Hernández y Mendoza, 2018).

La investigación presente adoptó un muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, fijando como marco muestral el registro de atenciones de la Clínica Odontológica Déntica Sonrisas JC E.I.R.L. del trimestre considerado (N = 192). Se asumen los siguientes supuestos: confianza

del 95% ($Z = 1,96$), error máximo tolerado $e = 0,05$ y proporción estimada $p = 0,50$, correspondiendo a la variabilidad máxima, por lo que $q = 0,50$. En consecuencia, el tamaño requerido se calculará a partir de la fórmula para muestras finitas:

Donde:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{(E^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q)}$$

N = Tamaño de la población = 192

Z = Nivel de confianza = 1,96 (95%)

p = Grado de homogeneidad = 0.50 (50%)

q = Grado de heterogeneidad = 0.50 (50%)

E = Margen de error = 5%

N = Tamaño de muestra = ?

$$\text{Reemplazando: } n = \frac{1,96^2 * 0,50 * 0,50 * 192}{(0,05^2 * (192 - 1)) + 1,96^2 * 0,50 * 0,50}$$

$n = 128$ encuestados.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

TÉCNICA

El procedimiento de recolección de datos materializa el recurso sistemático que habilita la adquisición de información a partir de la realidad, en correspondencia con los propósitos y el enfoque delineado en el estudio. Dentro de los diseños de carácter cuantitativo, la encuesta se erige en la técnica más recurrente, en la medida que captura datos homologados de una masa considerable de individuos en intervalos de tiempo relativamente breves. Un uso apropiado de la técnica asegura la objetividad, la posibilidad de comparación y la confiabilidad de los hallazgos; a la vez, resulta conveniente para develar percepciones y opiniones de los sujetos en torno a una o más variables predefinidas (Bernal, 2016).

La investigación en la que se enmarca este estudio utilizó la encuesta como técnica de recolección. La aplicación se llevó a cabo en

una muestra de los pacientes de la Clínica Odontológica Déntica Sonrisas JC E.I.R.L, ubicada en Huánuco. La elección de este procedimiento responde a la necesidad de reunir información de forma directa y con una estructura predefinida, en torno a la valoración que los consultantes otorgan a la calidad de la atención brindada. Al permitir la obtención de datos cuantificables, la encuesta resulta pertinente para ser organizada posteriormente en matrices y sometida a análisis estadístico, garantizando así una representación objetiva y confiable del estado actual de la clínica.

INSTRUMENTO

Los instrumentos de recolección de datos son, dispositivos metodológicos cuya finalidad última es proporcionar información empírica que sea, simultáneamente, válida y confiable. Dentro de los diseños cuantitativos, los cuestionarios son preferidos tanto por su capacidad de estandarizar respuestas como por su posibilidad de medir sentimientos, actitudes y comportamientos a través de escalas ordinales. Las escalas de Likert, por su capacidad para recoger información graduada, se han consolidado como opción recurrente, facilitando interacciones posteriores basadas en procedimientos estadísticos rigurosos (Bernal, 2016).

La presente investigación empleó un cuestionario estructurado que incorpora una escala de Likert y está fundamentado en el modelo de Donabedian, cuya aplicabilidad a la evaluación de la calidad de servicio se articula en tres dimensiones. La dimensión de Estructura investigó condiciones físicas, equipamiento y soporte infraestructural; la dimensión de Proceso analizó las interacciones registradas entre el personal de salud y los pacientes en el contexto de la atención; y la dimensión de Resultados registró el nivel de satisfacción y los efectos percibidos por los usuarios. Las escalas se expresaron mediante una graduación ordinal de cinco categorías que consignó, respectivamente, las frecuencias “Nunca”, “Casi nunca”, “A veces,” “Casi siempre” y “Siempre”, garantizando una medición objetiva y cuantificable de la percepción que los usuarios sostienen con respecto a los distintos atributos de la calidad del servicio.

3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS

En la investigación, la información se mostró con base en la sistematización de los datos en tablas y gráficos estadísticos para su mejor comprensión e interpretación. Los resultados fueron procesados con ayuda del software SPSS, a través de cuál la representación de las respuestas de los encuestados es visualmente clara. Así, se descubrieron los comportamientos de la variable en estudio, permitiendo identificar las tendencias, patrones y la calidad del servicio otorgada por la Clínica Dental Déntica Sonrisas.

3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Esta investigación se centró en medir la calidad del servicio de la Clínica Odontológica Déntica Sonrisas, JC EIRL, en Huánuco - 2025, para lo cual se adoptó un enfoque cuantitativo para recopilar y analizar información y datos que sean creíbles.

Método de recopilación de información

En este caso, la encuesta fue el método de investigación de recopilación, ya que se considera el más eficiente para recolectar un gran conjunto de datos en un plazo razonable. La encuesta se llevó a cabo entre los miembros identificados de la muestra, que son los pacientes de la clínica seleccionada.

Herramientas de recopilación

En este caso, el instrumento de investigación fue el cuestionario estructurado basado en la escala de Likert de cinco niveles. El cuestionario contuvo elementos que se relacionan con las dimensiones de la calidad de servicio.

Procesamiento y análisis de datos

- La codificación de datos y la tabulación de datos son parte del procesamiento de datos. La aplicación de la escala asignará un valor numérico a cada una de las respuestas y luego los datos se organizarán en hojas de cálculo en Microsoft Excel para permitir las primeras etapas del análisis de datos.
- Análisis estadístico: Los datos se procesaron con el software SPSS aplicando estadísticas descriptivas (frecuencias y porcentajes). Además,

se calculará el Alpha de Cronbach para establecer la fiabilidad del cuestionario.

- Presentación de resultados: Los resultados se explicarán de manera descriptiva en el informe final.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 PROCESAMIENTO DE DATOS

Tabla 3

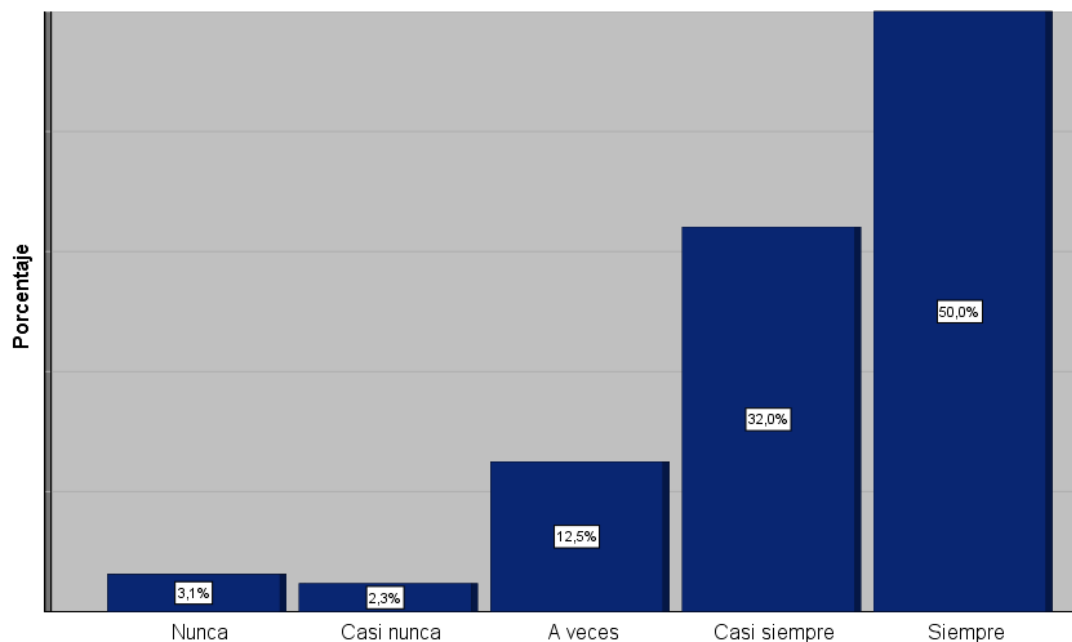
¿Las instalaciones de la clínica le parecen adecuadas, limpias y cómodas para la atención?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	3,1	3,1	3,1
	Casi nunca	3	2,3	2,3	5,5
	A veces	16	12,5	12,5	18,0
	Casi siempre	41	32,0	32,0	50,0
	Siempre	64	50,0	50,0	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2025. Fuente: IBM SPSS Statistics.

Figura 1

¿Las instalaciones de la clínica le parecen adecuadas, limpias y cómodas para la atención?



Los datos de la Tabla 3 muestran una percepción mayoritaria favorable en relación a las instalaciones de la Clínica Odontológica Déntica Sonrisas JC E.I.R.L., ya que el 82,0% de los encuestados afirmó que, si la considera adecuada, limpia y cómoda para la atención. Esta proyección repercute en la infraestructura e higiene dentro de la dimensión estructura de la calidad de servicio. El 18,0% pautó visiones poco adecuadas con las respuestas dispersas; 12,5% para a veces, casi nunca 2,3% y nunca 3,1%. Según los

resultados generales, la clínica dispone de condiciones físicas adecuadas para consolidar una prestación de servicio de calidad, aunque sería conveniente potenciar el mantenimiento y la limpieza y el confort para minimizar los niveles de insatisfacción y asegurar una experiencia óptima para los usuarios.

Tabla 4

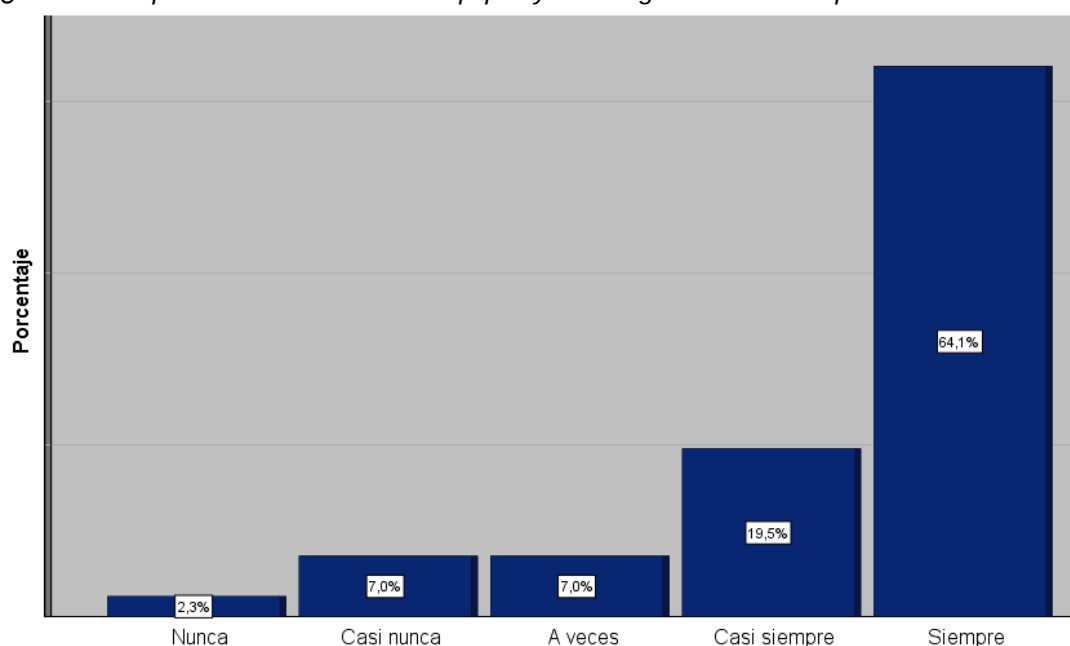
¿Considera que la clínica cuenta con equipos y tecnología actualizados para los tratamientos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	2,3	2,3
	Casi nunca	9	7,0	9,4
	A veces	9	7,0	16,4
	Casi siempre	25	19,5	35,9
	Siempre	82	64,1	100,0
	Total	128	100,0	100,0

Nota. Encuesta 2025. Fuente: IBM SPSS Statistics.

Figura 2

¿Considera que la clínica cuenta con equipos y tecnología actualizados para los tratamientos?



Los resultados de la tabla 4 y la figura 2 revelaron que los usuarios actuales han respondido positivamente sobre la disponibilidad de equipos y tecnología actualizados. En conjunto, el 83,6 % de los encuestados manifestó que la clínica disponía de tecnología moderna para sus tratamientos. Esto indica que el nivel de inversión tecnológica o actualización de equipos ha sido adecuado, fortaleciendo la estructura como dimensión de la calidad del

servicio. Sin embargo, un 16,4 % opinó de manera menos favorable; es decir, a veces (7,0%), casi nunca (7,0%) o nunca (2,3%), lo que sugiere que una parte minoritaria de la clientela percibe que su entorno carece incluso en algunas cosas para el uso de tecnología avanzada. En general, los resultados indican que la clínica cuenta con sólidos fundamentos tecnológicos y esto contribuye a crear confianza y seguridad para el paciente.

Tabla 5

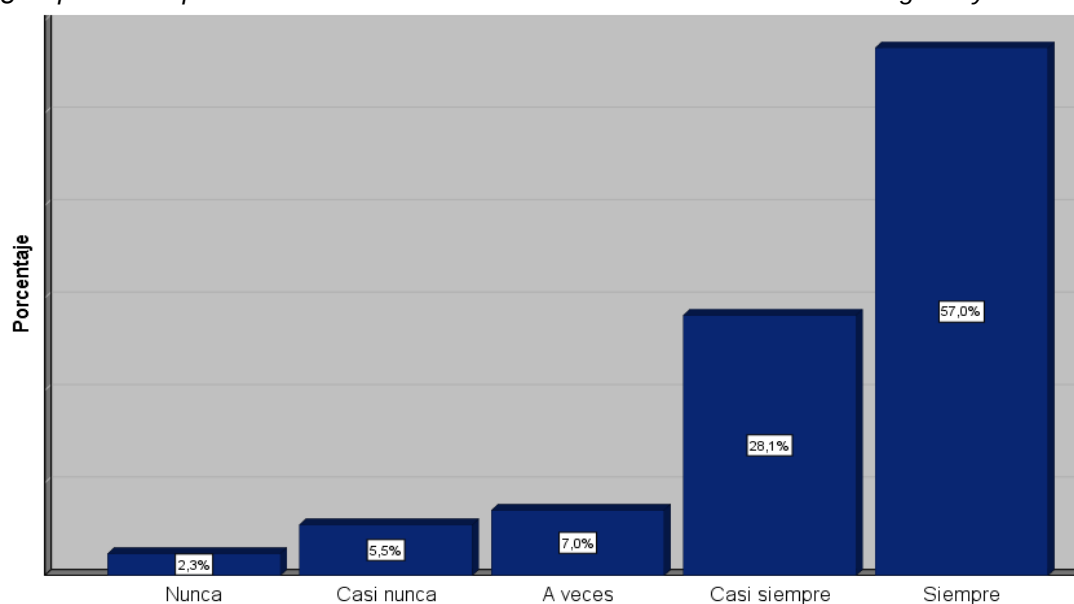
¿Ha percibido que las áreas de atención mantienen un adecuado nivel de higiene y orden?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	2,3	2,3	2,3
	Casi nunca	7	5,5	5,5	7,8
	A veces	9	7,0	7,0	14,8
	Casi siempre	36	28,1	28,1	43,0
	Siempre	73	57,0	57,0	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2025. Fuente: IBM SPSS Statistics.

Figura 3

¿Ha percibido que las áreas de atención mantienen un adecuado nivel de higiene y orden?



Los resultados mostrados en la tabla 5 y en la figura 3, reflejan una percepción mayoritariamente positiva de los usuarios respecto al nivel de higiene y orden en áreas de atención de la Clínica Odontológica. De hecho, el 85,1% de encuestados expresó que siempre o casi siempre perciben condiciones limpias y ordenadas, lo cual se asocia con la presencia de estándares básicos de limpieza y control sanitario, aspectos que son centrales

para la dimensión estructura de la calidad del servicio. Sin embargo, estos indicadores bajan al 14.8%, señalando percepciones menos positivas, lo que sugiere la necesidad de fortalecer continuamente las prácticas de limpieza y supervisión para garantizar una uniformidad en todas las áreas y horarios de atención. En general, el indicador permite inferir que la clínica posee buenos estándares de higiene y orden, lo cual incide en la confianza y seguridad del paciente, aunque se recomienda reforzar las tareas preventivas y de control para alcanzar una vigilancia plenamente positiva de todos los usuarios.

Tabla 6

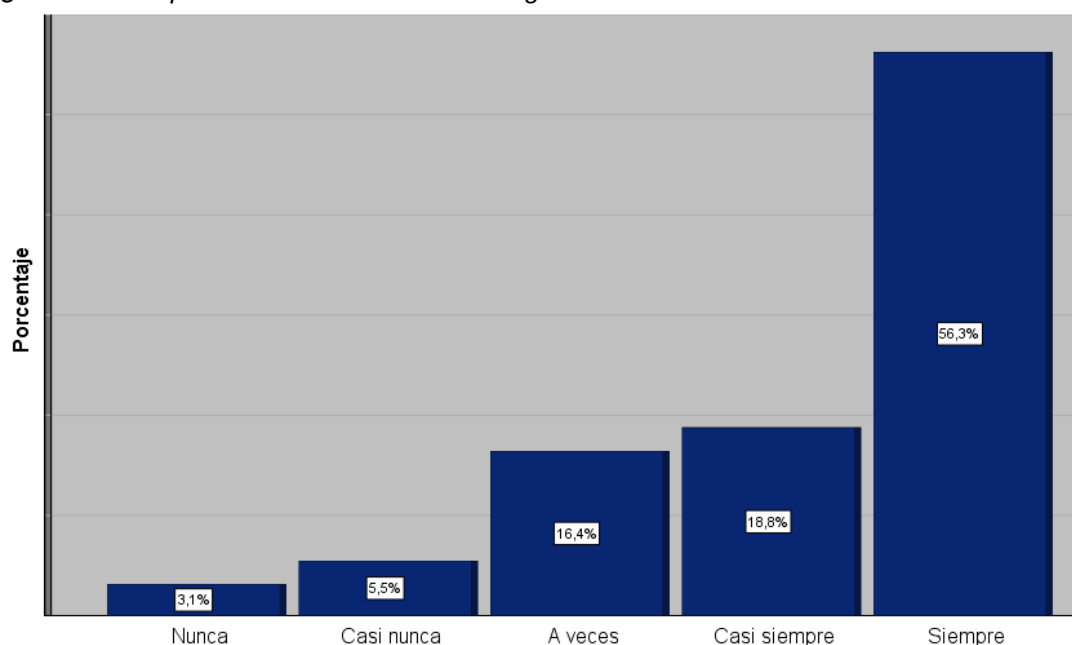
¿La clínica dispone de los insumos odontológicos necesarios durante su atención?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	3,1	3,1	3,1
	Casi nunca	7	5,5	5,5	8,6
	A veces	21	16,4	16,4	25,0
	Casi siempre	24	18,8	18,8	43,8
	Siempre	72	56,3	56,3	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2025. Fuente: IBM SPSS Statistics.

Figura 4

¿La clínica dispone de los insumos odontológicos necesarios durante su atención?



Los resultados de la tabla 6 y la figura 4 muestran que la mayoría de los usuarios tiene una visión positiva de la disponibilidad de insumos odontológicos mientras son atendidos en la Clínica Odontológica Déntica

Sonrisas. El 75,1% de los encuestados declaró que la clínica siempre o casi siempre dispone de estos insumos, con el 56,3% de este grupo señalando el primero. Por lo tanto, se refleja una adecuada provisión de la disponibilidad en la dimensión estructura, lo que, a su vez, contribuye a la adherencia en tiempo y forma de los tratamientos y terapias a realizarse. Sin embargo, el 25,0% restante calificó con frecuencias negativas, en el sentido de a veces, casi nunca y nunca. Por un lado, la provisión incorrecta de esta dimensión se debe a situaciones de desabastecimiento o discontinuidad de la disponibilidad de los materiales. A primera vista, la provisión presenta cifras aceptables; sin embargo, el presente análisis sugiere optimizaciones en el control y abastecimiento de inventarios.

Tabla 7

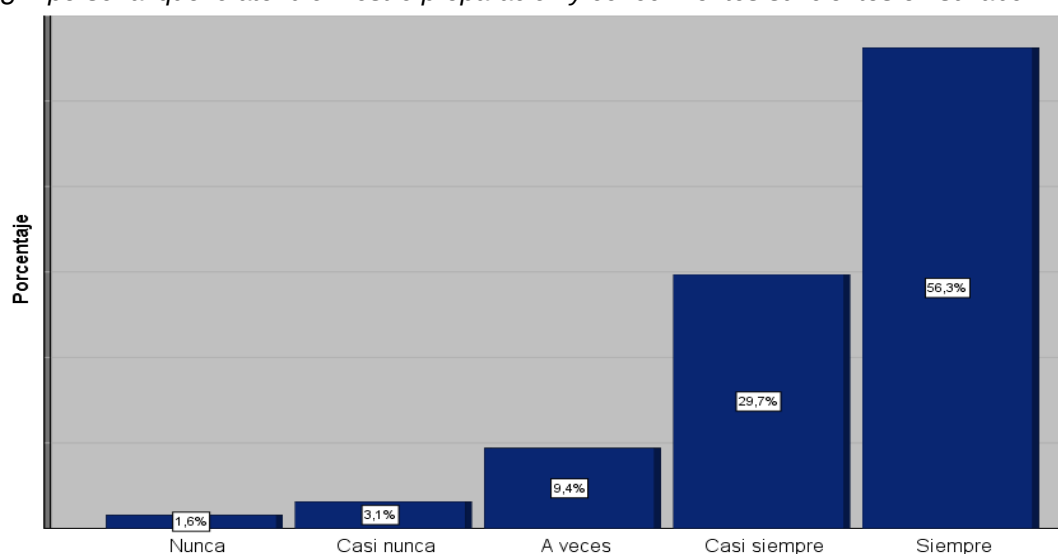
¿El personal que lo atendió mostró preparación y conocimientos suficientes en su labor?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,6	1,6	1,6
	Casi nunca	4	3,1	3,1	4,7
	A veces	12	9,4	9,4	14,1
	Casi siempre	38	29,7	29,7	43,8
	Siempre	72	56,3	56,3	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2025. Fuente: IBM SPSS Statistics.

Figura 5

¿El personal que lo atendió mostró preparación y conocimientos suficientes en su labor?



Los resultados mostrados en la tabla 7 y la figura 5 reflejan la percepción mayoritariamente positiva de los usuarios acerca de la preparación y

conocimientos del personal atendido en la Clínica. Efectivamente, el 86,0% de los encuestados respondieron que el personal mostró preparación y conocimientos suficientes en su labor. Esto indica un nivel adecuado de formación profesional y fortalece las dimensiones de la estructura de la calidad del servicio, específicamente en lo que se refiere a los recursos humanos. Esto sugiere la necesidad de fortalecer y mejorar continuamente los programas de capacitación y actualización de personal. Desde una visión general, se puede concluir que la clínica tiene un equipo humano que es competente y se siente bien de estar atentos.

Tabla 8

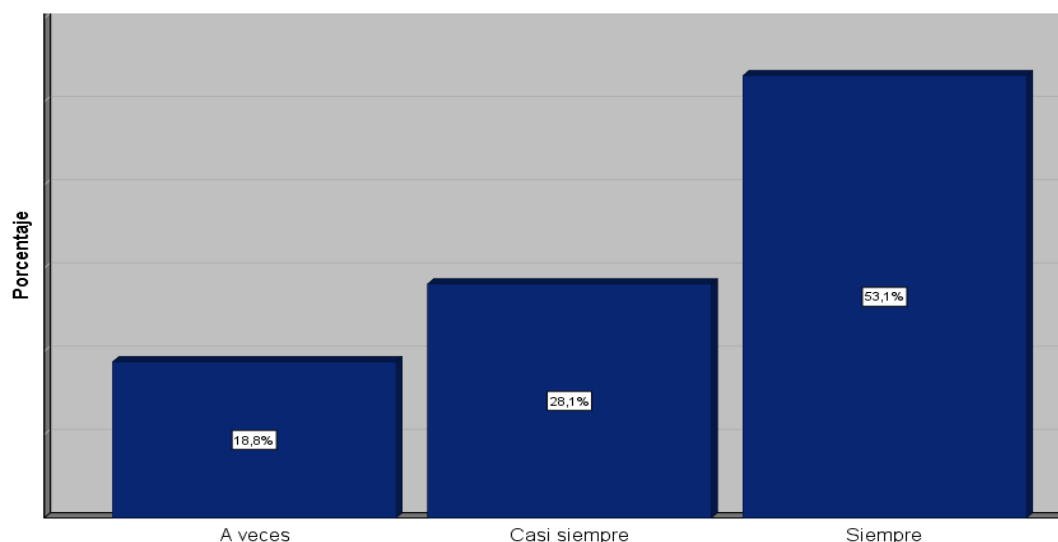
¿El servicio recibido se realizó siguiendo un procedimiento claro y organizado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	24	18,8	18,8	18,8
	Casi siempre	36	28,1	28,1	46,9
	Siempre	68	53,1	53,1	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2025. Fuente: IBM SPSS Statistics.

Figura 6

¿El servicio recibido se realizó siguiendo un procedimiento claro y organizado?



Los resultados de la tabla 8 y la figura 6 permiten concluir que el servicio de la Clínica Odontológica se desarrolla, en términos generales, bajo procedimientos claros y organizados. En conjunto, el 81,2% de los encuestados afirmó que el servicio siempre (53,1%) o casi siempre (28,1%) se realizan siguiendo un procedimiento definido. Por lo tanto, se puede inferir

que se aplican con eficacia protocolos de atención y una planificación adecuada de las actividades clínicas, lo que fortalece la dimensión proceso de la calidad de servicio. En términos generales, los resultados sugieren que la clínica cuenta con procedimientos estandarizados para la atención al usuario. Sin embargo, se aconseja aumentar la difusión de los mismos para asegurar una experiencia uniforme a todos los usuarios.

Tabla 9

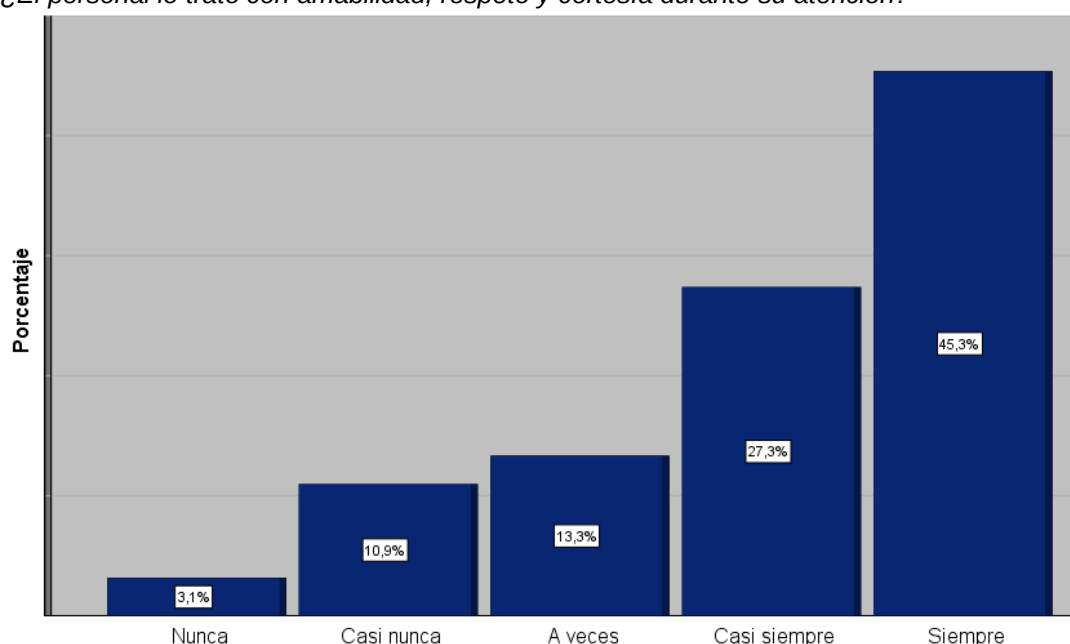
¿El personal lo trató con amabilidad, respeto y cortesía durante su atención?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	3,1	3,1	3,1
	Casi nunca	14	10,9	10,9	14,1
	A veces	17	13,3	13,3	27,3
	Casi siempre	35	27,3	27,3	54,7
	Siempre	58	45,3	45,3	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2025. Fuente: IBM SPSS Statistics.

Figura 7

¿El personal lo trató con amabilidad, respeto y cortesía durante su atención?



De acuerdo con los resultados de la tabla 9 y la figura 7, el 72,6% de los usuarios de la Clínica Odontológica consideran que reciben un trato aceptable. El 45,3% y el 27,3% consideran que siempre y casi siempre se les trata con amabilidad y respeto, respectivamente. Sin embargo, el 27,3% no está conforme con este indicador. Por lo tanto, los datos evidencian que el

personal que labora en la institución de interés coordina sus acciones con base en la buena actitud en un índice inferior al aceptable. En tal sentido, se sugiere que el mejoramiento intensivo de las destrezas blandas del personal y actitud hacia el cliente, podrá lograrse al consolidar la formación en atención al usuario y comunicación interpersonal.

Tabla 10

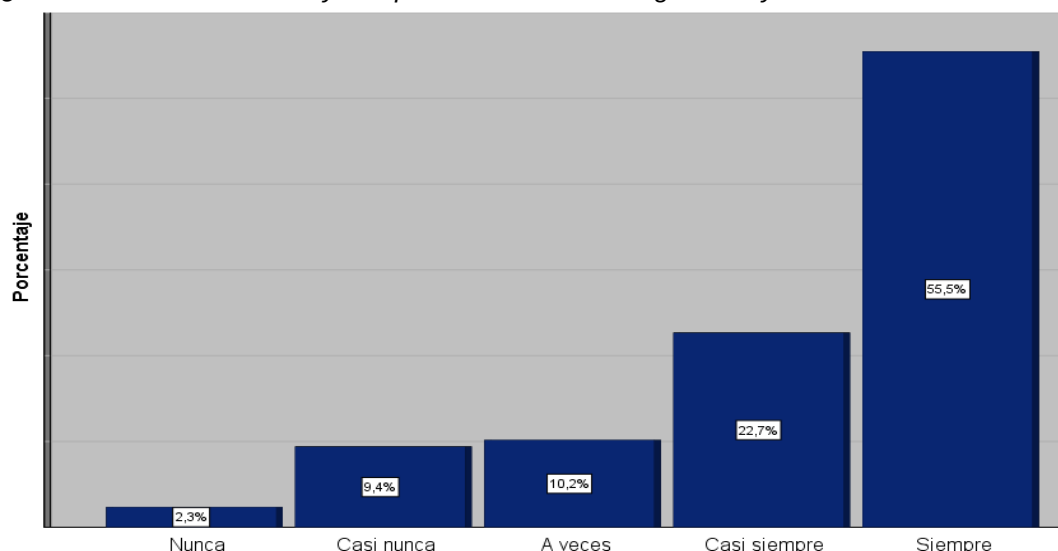
¿Recibió información clara y comprensible sobre su diagnóstico y tratamiento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	2,3	2,3	2,3
	Casi nunca	12	9,4	9,4	11,7
	A veces	13	10,2	10,2	21,9
	Casi siempre	29	22,7	22,7	44,5
	Siempre	71	55,5	55,5	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2025. Fuente: IBM SPSS Statistics.

Figura 8

¿Recibió información clara y comprensible sobre su diagnóstico y tratamiento?



Como se puede ver en la tabla 10 y la figura 8, la mayoría de los usuarios consideran que los trabajadores de la Clínica Odontológica Déntica Sonrisas, en general, siempre lograron comunicarse de manera efectiva con ellos acerca de su diagnóstico y su tratamiento. Este indicador implica que el 78,2% de los clientes, recibió información clara, lo que, en términos generales, significa que el proceso de comunicación fue muy efectivo. Al mismo tiempo, el 21,9% tenía una opinión menos favorable, y esto significa que es fundamental mejorar las estrategias utilizadas. En general, la clínica tiene un

nivel adecuado de comunicación, pero es imprescindible que sea transparente, oportuno y crítico para todos los usuarios.

Tabla 11

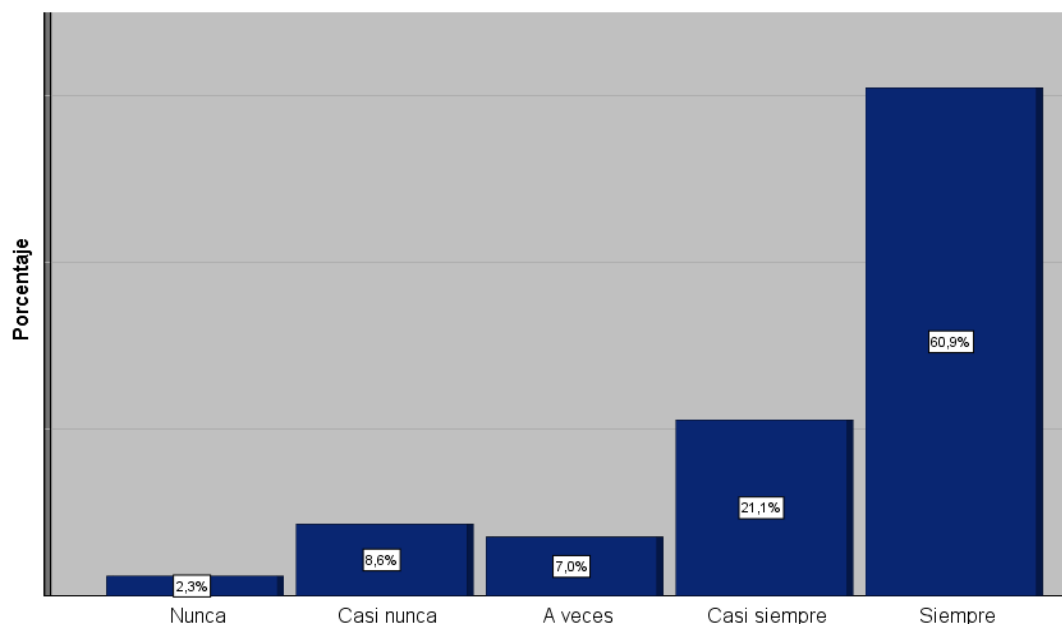
¿El tiempo de espera para ser atendido fue razonable?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	2,3	2,3	2,3
	Casi nunca	11	8,6	8,6	10,9
	A veces	9	7,0	7,0	18,0
	Casi siempre	27	21,1	21,1	39,1
	Siempre	78	60,9	60,9	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2025. Fuente: IBM SPSS Statistics.

Figura 9

¿El tiempo de espera para ser atendido fue razonable?



La tabla 11 y la figura 9 reflejan que el tiempo de espera en la Clínica Odontológica Déntica Sonrisas JC E.I.R.L. es adecuado para el 82,0% de los usuarios. Este porcentaje se divide de la siguiente manera: siempre, 69,3%, y casi siempre 21,1%. Así, la atención está bien organizada y es carente de eficiencia. Sin embargo, el 18,0% se queja del tiempo de espera, explicando que a veces, 7,0%, casi nunca, 8,6%, y nunca, 2,3%, es apropiado. Esto significa que a veces puede haber problemas de alta demanda o circunstancias imprevistas. Por lo tanto, se puede inferir que la clínica maneja bien sus tiempos. Para hacer la espera por más tiempo aún menos frecuente,

se puede recomendar mejorar la programación y el control de la cantidad de pacientes.

Tabla 12

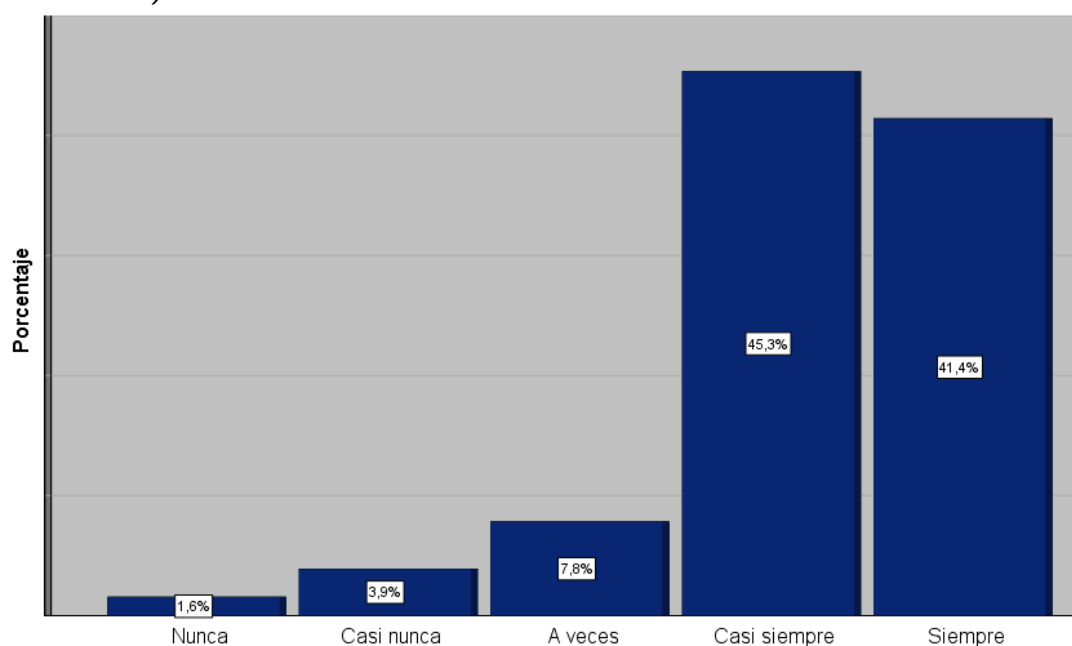
¿Observó que el personal cumplió con medidas de bioseguridad (guantes, mascarilla, esterilización)?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,6	1,6	1,6
	Casi nunca	5	3,9	3,9	5,5
	A veces	10	7,8	7,8	13,3
	Casi siempre	58	45,3	45,3	58,6
	Siempre	53	41,4	41,4	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2025. Fuente: IBM SPSS Statistics.

Figura 10

¿Observó que el personal cumplió con medidas de bioseguridad (guantes, mascarilla, esterilización)?



Según los hallazgos, los usuarios sienten que la Clínica Odontológica cumple adecuadamente con las medidas de bioseguridad. Un 86.7% de ellos se mostró satisfecho con el uso que el personal hace de guantes y mascarillas, lo que significa que generalmente se respeta las medidas de bioseguridad. Sin embargo, un 13,3% restante mostró una percepción negativa acerca de este aspecto, y consideran que la clínica no supervisa ni estandariza las prácticas de bioseguridad. La conclusión general es que la protección de la

clínica es adecuada, aunque sujeto a un mejor control de las actividades internas y capacitación.

Tabla 13

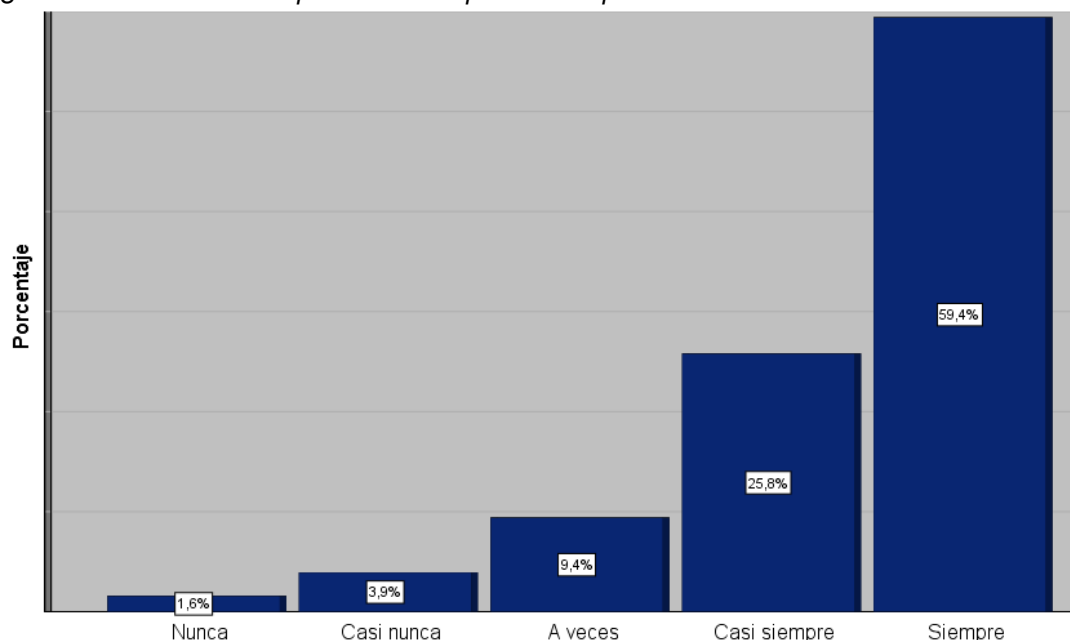
¿El servicio recibido cumplió con las expectativas que usted tenía?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,6	1,6	1,6
	Casi nunca	5	3,9	3,9	5,5
	A veces	12	9,4	9,4	14,8
	Casi siempre	33	25,8	25,8	40,6
	Siempre	76	59,4	59,4	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2025. Fuente: IBM SPSS Statistics.

Figura 11

¿El servicio recibido cumplió con las expectativas que usted tenía?



La tabla 13 y la figura 11, muestran que el 85,2% de los usuarios consideran que se cumplieron sus expectativas sobre el servicio provisto por la Clínica Odontológica Déntica Sonrisas. Es notable que, entre ellos, el 59,4% lo hace siempre y el 25,8% casi siempre. No obstante, el 14,8% reflejaron experiencias negativas, ya que las respuestas a veces, casi nunca o nunca reportan el 9,4%, 3,9% y 1,6%, respectivamente. Por lo tanto, se puede deducir de las brechas entre las expectativas y la percepción de la realidad del paciente. En general, la clínica satisface a la mayoría de sus usuarios,

pero es esencial tomar medidas para mejorar el servicio y abordar los factores que influyen en las creencias negativas.

Tabla 14

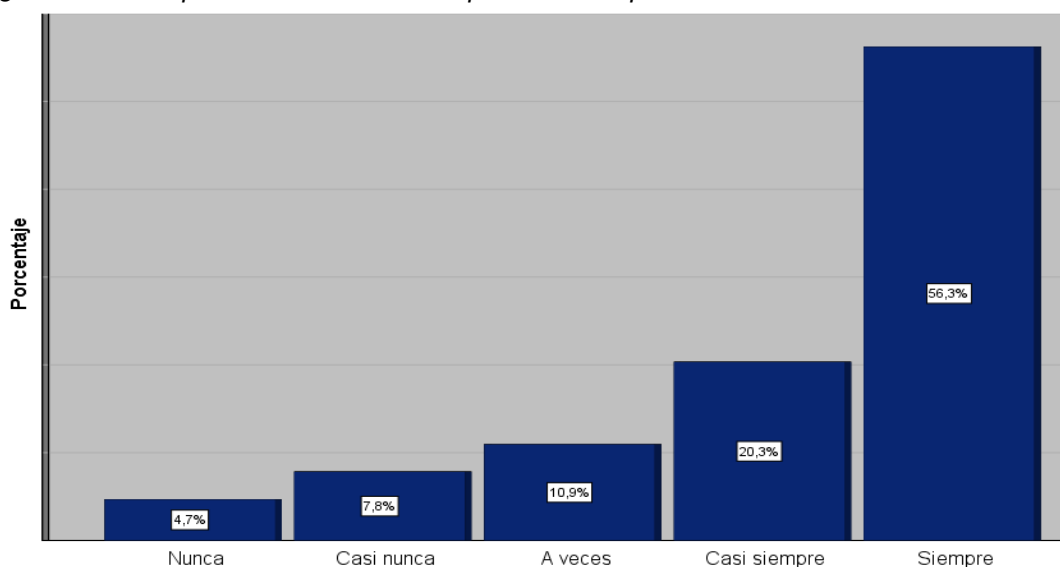
¿Durante o después del tratamiento no presentó complicaciones o molestias innecesarias?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	4,7	4,7	4,7
	Casi nunca	10	7,8	7,8	12,5
	A veces	14	10,9	10,9	23,4
	Casi siempre	26	20,3	20,3	43,8
	Siempre	72	56,3	56,3	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2025. Fuente: IBM SPSS Statistics.

Figura 12

¿Durante o después del tratamiento no presentó complicaciones o molestias innecesarias?



De acuerdo a los resultados de la tabla 14 y la figura 12, podemos concluir que, en general, los tratamientos en la Clínica Odontológica Déntica Sonrisas no presentan complicación para la mayoría de los pacientes. En efecto, el 76,6% de los encuestados manifiestan que, siempre en un 56,3% de las ocasiones y casi siempre en 20,3%, siempre se han llevado a cabo sin complicaciones. En cambio, un 23,4% restante representan percepciones desfavorables, sugiriendo experiencias aisladas de malestares. Bajo esta consideración, los datos corroboran que la clínica efectúa tratamientos seguros y efectivos, por lo que se recomienda mayor seguimiento post tratamiento y comunicación de cuidados para evitar percepciones negativas y garantizar resultados óptimos.

Tabla 15

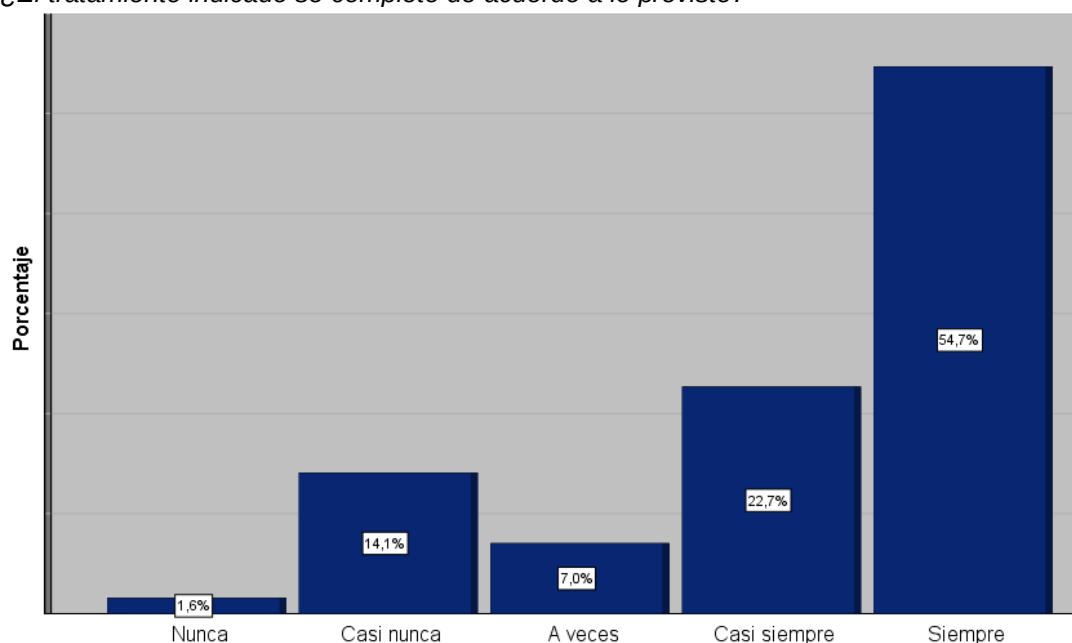
¿El tratamiento indicado se completó de acuerdo a lo previsto?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,6	1,6	1,6
	Casi nunca	18	14,1	14,1	15,6
	A veces	9	7,0	7,0	22,7
	Casi siempre	29	22,7	22,7	45,3
	Siempre	70	54,7	54,7	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2025. Fuente: IBM SPSS Statistics.

Figura 13

¿El tratamiento indicado se completó de acuerdo a lo previsto?

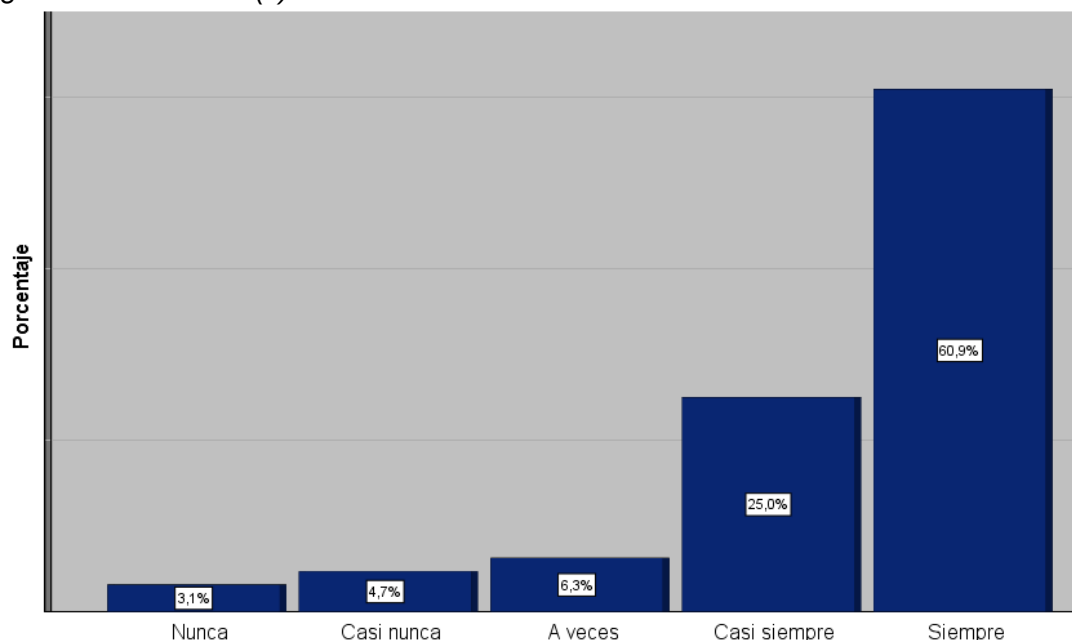


Los resultados de la tabla 15 y la figura 13 permiten inferir que, en términos generales, los tratamientos planificados que se realizan en la Clínica Odontológica Déntica Sonrisas, se finalizan según lo programado. En total, el 77,4% de los encuestados manifestó que el tratamiento “siempre” 54,7% o “casi siempre” 22,7% se finalizan de acuerdo al plan; lo que estaría refiriendo una buena planificación clínica, un adecuado seguimiento al plan de tratamiento y un compromiso tanto de los recursos humanos como de los usuarios a la dimensión resultados de la calidad percibida. En definitiva, se podría inferir que la clínica logra cumplir la mayoría de los tratamientos programados.

Tabla 16*¿Se siente satisfecho(a) con la atención recibida en la clínica?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	3,1	3,1	3,1
	Casi nunca	6	4,7	4,7	7,8
	A veces	8	6,3	6,3	14,1
	Casi siempre	32	25,0	25,0	39,1
	Siempre	78	60,9	60,9	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2025. Fuente: IBM SPSS Statistics.

Figura 14*¿Se siente satisfecho(a) con la atención recibida en la clínica?*

En general, los hallazgos descritos en la tabla 16 y la figura 14 sugieren un alto nivel de satisfacción de los usuarios con la atención de la Clínica Odontológica Déntica Sonrisas JC E.I.R.L. En conjunto, el 85,9% de los encuestados mencionaron que siempre se sienten satisfechos con el servicio, lo que refleja la recopilación de buenas prácticas en cada una de las dimensiones evaluadas. Sin embargo, el 14,1% restante mencionando percepciones de vez en cuando “6,3%”, casi nunca “4,7%” o nunca “3,1%”, sugieren que algunos usuarios han tenido una o varias experiencias no satisfactorias y no han superado sus expectativas. Por lo tanto, los hallazgos sugieren que la clínica ha logrado un alto nivel de satisfacción con la mayoría de sus pacientes.

Tabla 17

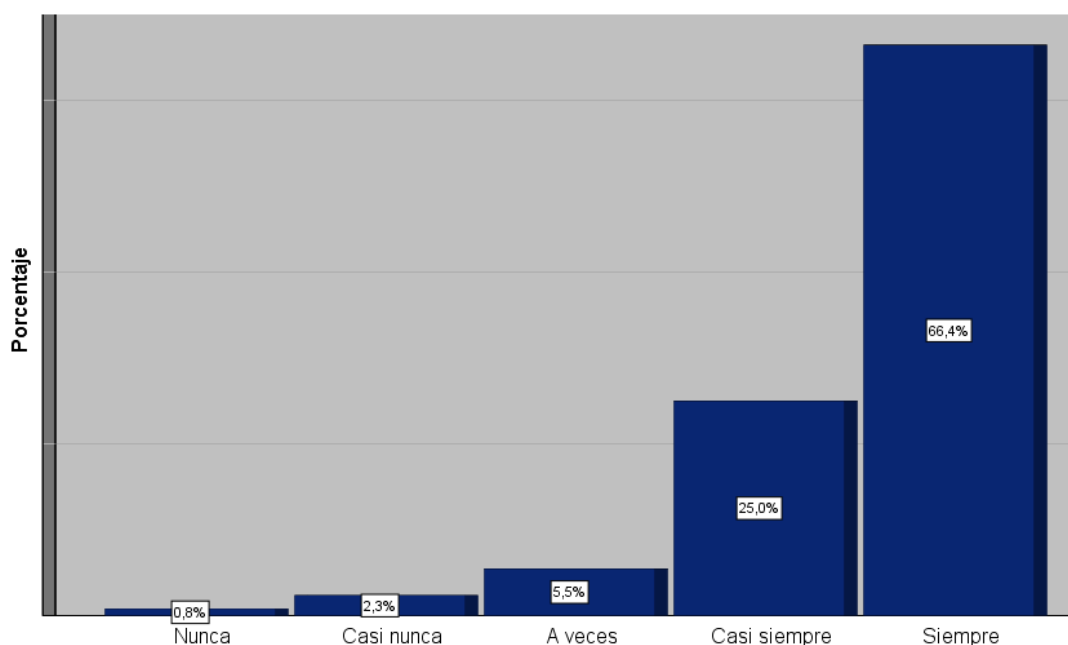
¿Estaría dispuesto(a) a volver a atenderse o recomendar la clínica a otras personas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,8	,8	,8
	Casi nunca	3	2,3	2,3	3,1
	A veces	7	5,5	5,5	8,6
	Casi siempre	32	25,0	25,0	33,6
	Siempre	85	66,4	66,4	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2025. Fuente: IBM SPSS Statistics.

Figura 15

¿Estaría dispuesto(a) a volver a atenderse o recomendar la clínica a otras personas?



La información obtenida en la tabla 17 y la figura 15 muestra un alto nivel de fidelización de los clientes de Clínica Odontológica Déntica Sonrisas. En total, el 91,4% de los encuestados respondieron que estarían dispuestos a volver a atenderse en la clínica o recomendársela a otras personas. Este alto porcentaje de retroalimentación positiva a largo plazo fortalece la dimensión de los resultados del sistema de servicios de calidad, específicamente la lealtad y la recomendación del paciente. Sin embargo, el 8,6% restante es menos optimista sobre esta cuestión, con respuestas de a veces 5,5%, casi nunca 2,3% y nunca 0,8%. Este segmento de respuestas sugiere que, aunque la mayoría de las experiencias fueron positivas, hubo algunas excepciones en las que los pacientes no quedaron completamente satisfechos. En general,

estos resultados sugieren que la clínica ha logrado construir una imagen positiva y confiable entre sus clientes. Al mismo tiempo, se recomienda que las mejoras en la calidad del servicio continúen para garantizar la lealtad total de todos los clientes.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Respecto al objetivo general que pretende analizar de qué forma se percibe la calidad del servicio según el modelo de Avedis Donabedian en la Clínica Odontológica Déntica Sonrisas JC E.I.R.L., Huánuco – 2025, los resultados del presente estudio demuestran que la calidad del servicio es percibida en su mayoría de forma favorable por los usuarios, con valoraciones positivas tanto en estructura, proceso y resultados. Específicamente, los pacientes presentan altos índices de conformidad tanto con lo referente a las condiciones físicas en la clínica y al equipamiento, así también con la preparación del personal y la organización de los procedimientos. En cuanto a la bioseguridad, con el modelo de Donabedian relacionado con la satisfacción, expectativa y fidelización, también se obtuvieron índices adecuados, lo cual demuestra una acertada articulación de los componentes y una excelente experiencia integral.

Este hallazgo al respecto es congruente con lo hallado por Rotondo (2024), donde manifestó que existe una relación sustantiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Luego de un análisis, determinó que los elementos tangibles, la fiabilidad, la responsabilidad y la empatía impactan favorablemente en la experiencia del cliente, reiterando que el trabajar promoviendo una calidad de servicio, permite optimizar la experiencia del cliente y aumentar su grado de satisfacción. Asimismo, en el presente trabajo se establece que tanto la habitualidad estructural, implementativa y los resultados en odontología son factores directos de percepción y recomendación.

Los presentes resultados confirman lo que Rotondo advirtió, se pudo establecer que una gestión aplicable a la perfección enfocada a fortalecer la calidad del servicio, permite llevar a cabo una experiencia optimizada del usuario por lo que genera una mayor satisfacción. De esta manera, se puede concluir en qué; la clínica odontológica Déntica Sonrisas presenta una percepción de la calidad sustentada por el modelo de Donabedian, por lo que el modelo de formulación brinda una eficiente atención.

De acuerdo al objetivo específico 1, cuyo propósito ha sido determinar la percepción sobre la estructura en la Clínica Odontológica Déntica Sonrisas JC E.I.R.L., Huánuco – 2025, los datos del procesamiento de los datos apuntan a una percepción en su mayoría favorable por parte de los usuarios en los aspectos que abarca la dimensión estructura. En cuanto a las instalaciones, un 82,0% de encuestados considera adecuadas las instalaciones para el servicio, reflejando una condición física adecuada para un servicio de calidad. Por otro lado, considerando equipos y tecnología, el 83,6% de los usuarios expresó que la clínica siempre 64,1%, casi siempre 19,5% cuenta con equipos y tecnología moderna, evidenciando una buena aproximación de inversión tecnológica, permitiendo al usuario sentirse seguro.

También, un 85,1% de los usuarios identificó en la clínica higiene y orden ideal, en donde un 14,8% expresó una percepción menos ideal, evidenciándose oportunidad de mejora de la supervisión. Así también, un 75,1% de los encuestados manifestaron tener a disposición los insumos necesarios. Subsiguientemente, un 86,0% de usuarios expresaron que el personal está preparado y calificado, lo cual es un buen indicador de que los trabajadores tienen la capacitación requerida.

Estos resultados se alinean con la investigación de Ynga (2023), donde la calidad de servicio obtuvo 67% como “siempre” y que existe correlación positiva significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario. Según el autor, las dimensiones evaluadas tienen influencia directa en la positividad de la percepción del usuario, lo que es congruente con lo encontrado en este estudio, donde aspectos estructurales como infraestructura, tecnología, higiene, insumos y el recurso humano influye directamente en la percepción del servicio de atención odontológico.

Por lo tanto, los resultados permiten decir que la estructura de la Clínica Odontológica Déntica Sonrisas es mayoritariamente adecuada y complementará la calidad del servicio. Así como menciona Ynga, se da lugar a la percepción positiva del usuario que fortalece dicho componente y a su vez contribuye a la mejora constante del servicio, por lo que debe mantenerse y optimizarse para seguir abordando usuarios de manera uniforme y segura.

De acuerdo con el objetivo específico 2, en el que se buscó determinar de qué forma se perciben los procesos en la Clínica Odontológica Déntica

Sonrisas JC E.I.R.L., Huánuco – 2025, los resultados del presente estudio permiten afirmar que los usuarios evalúan mayoritariamente de forma favorable el desarrollo de la atención clínica. Por un lado, en cuanto a la claridad y organización de la ejecución de los procedimientos, el 81,2% respondió que el servicio se realiza siempre según un procedimiento estandarizado. En este sentido, los pacientes perciben la implementación de protocolos y una planificación en la ejecución de actividades clínicas. Respecto al trato, el 72,6% manifiesta que ha sido atendido con amabilidad, respeto y cortesía. En ese sentido, es necesario fortalecer las habilidades blandas y la actitud de servicio del personal. De igual manera, en comunicación, el 78,2% de los encuestados afirma que ha recibido información clara y comprensible acerca de su diagnóstico y tratamiento. En cuanto al tiempo de espera, el 82,0% manifiesta que es razonable, a pesar de un 18,0% que refiere alguna demora. También, el 86,7% refiere que siempre se ha cumplido con el uso de medidas de bioseguridad, lo cual evidencia una actitud preventiva y protectora.

Estos resultados se contrastan con lo reportado por Cienfuegos y Cabrera (2024), quienes demostraron una correlación significativa y fuerte entre calidad del cuidado y satisfacción del paciente. Según los autores, se presentaron correlaciones elevadas ($\rho = 0,674$; $0,747$ y $0,769$, respectivamente); lo que indica que la empatía, la comunicación efectiva, la correcta ejecución de los procedimientos y la armonía del entorno influyen en la percepción positiva del paciente.

En general, en el presente estudio, los hallazgos también sugieren la influencia directa de los procesos relacionados con la organización de la atención, el trato, la comunicación y el manejo del tiempo y la bioseguridad en la percepción de calidad del servicio odontológico.

En este sentido, los resultados apoyan lo planteado por Cienfuegos y Cabrera, quienes sostienen que la adecuada gestión de los procesos asistenciales es un factor determinante para la satisfacción del usuario. En consecuencia, se deduce que los procesos en la Clínica Odontológica Déntica Sonrisas son bien valorados por los clientes; no obstante, es imprescindible seguir fortaleciendo la capacitación continua del personal, la estandarización

de los procedimientos y la mejora en la comunicación y el trato al paciente, a fin de garantizar una atención homogénea, eficiente y centrada en el usuario.

De acuerdo al objetivo específico 3, referente a la evaluación de los resultados del servicio en la Clínica Odontológica Déntica Sonrisas presentan un alto nivel de satisfacción y fidelización. Respecto al cumplimiento de las expectativas (tabla 13 y figura 11), el 85,2% de los encuestados indica que el servicio recibido cumplía con sus expectativas. Dicha estimación demuestra que la clínica puede ajustarse adecuadamente a las necesidades, expectativas y percepciones previas del paciente. Por otra parte, en relación con la ausencia de complicaciones o molestias innecesarias durante o después del tratamiento se identifica que 76,6% de los usuarios manifiestan que no hubo complicaciones en sus tratamientos. Así, existe una percepción favorable en varios aspectos de seguridad y efectividad de los tratamientos odontológicos. Con relación al cumplimiento del tratamiento, el 77,4% de los encuestados indica que sí con lo previsto.

En relación con ello, la satisfacción general tiene que ver con el 85,9% de los usuarios que se sienten satisfechos con la clínica. Así, de forma general, los datos obtenidos de la intención de retorno y recomendación muestran un nivel alto de fidelidad al resultado. Podría considerarse satisfactorio, ya que el 91,4% de los encuestados expresó su voluntad de volver a ser atendidos o de recomendar la empresa.

Estos resultados se asocian con el estudio de Rojas (2023), donde se menciona una correlación significativa de Spearman de 0,519 entre el servicio y la lealtad al cliente. De esta forma, en esta empresa, se demuestra que cuando los pacientes se sienten bien atendidos, sus expectativas están satisfechas, los tratamientos se realizan sin complicaciones, se completan según lo planeado y se sienten satisfechos, su intención de regresar y recomendar aumenta.

En general, se cumple que, los resultados del servicio ofrecido por la Clínica Odontológica son satisfactorios y cobran distintos matices según relación calidad – fidelización descrita por Rojas. Así, si bien la calidad es el resultado de un sentimiento, éste no puede abandonar al usuario una vez consume el producto o servicio, sino que debe afianzar su fidelidad.

CONCLUSIONES

- Se determinó que la calidad del servicio en la clínica odontológica Déntica Sonrisas, para la mayoría de los Usuarios, es percibida de manera favorable, considerando en su totalidad las tres dimensiones de la estructura, el proceso y los resultados. Esto porque los resultados obtenidos en la tabla 16 y figura 14 demuestran que, en general, la Clínica dispone de condiciones organizativas y asistenciales que le facultan a prestar un servicio que satisface la expectativa general de los pacientes reflejada en su alto nivel de satisfacción y fidelización. Por otra parte, se develan percepciones negativas en una minoría de usuarios, lo que sugiere la necesidad de robustecer la gestión de la calidad para así disminuir las brechas y asegurar una experiencia homogénea para todos los pacientes.
- Se determinó que la estructura de la Clínica Odontológica Déntica Sonrisas, en la tabla 3, tabla 4 y figura 2 que es mayoritariamente percibida como adecuada, incluyendo infraestructura, equipamiento odontológico, disponibilidad de insumos y preparación del personal. Estos factores, cercanos entre sí, otorgan confianza a los usuarios y se presentan como base fundamental para la prestación del servicio. Las respuestas menos favorables indicaron que, de todos modos, desde la perspectiva del paciente, algunos aspectos estructurales pueden ser mejorados, por lo tanto, es necesario reforzar el mantenimiento de ambientes, modernización de equipos y optimización de recursos, a fin de fortalecer la percepción positiva de la calidad desde el primer contacto con la clínica.
- En la tabla 7 y figura 5, se determinó con un porcentaje de 86,0% que los procesos de atención son, en su mayoría, percibidos de manera positiva. Se observó, en general, que el servicio se encuentra bien organizado, el personal atiende en buenas condiciones, la comunicación durante el tratamiento es adecuada y se cumplen los procedimientos clínicos. La mayoría de los pacientes afirmó que el tratamiento fue llevado a cabo sin mayores complicaciones y con seguimiento posterior, lo que se traduce en eficiencia y profesionalismo

en la atención odontológica. No obstante, la percepción de casos aislados de insatisfacción sugiere la necesidad de reforzar la orientación al paciente, trato empático e información transparente sobre los procedimientos, a fin de facilitar la experiencia en el proceso de atención.

- Se determinó que los resultados en la tabla 16 figura 14, presentan una alta tasa de satisfacción e intención de fidelidad. La mayoría expresó su conformidad con el cumplimiento de las expectativas de servicio, la finalización de los tratamientos de acuerdo con lo planeado, el deseo de atenderse de nuevo y la disposición a recomendar la clínica a su entorno. Los hallazgos confirman que la calidad percibida del servicio influye directamente en la satisfacción y lealtad del paciente, estableciendo una excelente imagen del establecimiento de atención en los usuarios. Sin embargo, el porcentaje minoritario de la muestra que expresó las percepciones negativas destaca la necesidad de mantener y desarrollar la implementación de estrategias de mejora continua para reforzar la comunicación y el seguimiento postratamiento para llegar a los niveles máximos de satisfacción en todos los pacientes.

RECOMENDACIONES

- Al Gerente general de la clínica Clínica Odontológica Déntica Sonrisas JC E.I.R.L, recomendamos fortaleces la gestión integral de calidad de servicio tomando como base el modelo de Avedis Donabedian. Esta pretende consolidar de manera articulada las dimensiones de estructura, proceso y resultados. De esta manera, se logrará detectar brechas en el servicio de forma oportuna para asegurar una atención uniforme, segura y orientada a la total satisfacción del paciente
- Optimizar la dimensión de la estructura a través de la infraestructura física, equipamiento odontológico actualizado y provisión adecuada de insumos clínicos. Esto permitirá asegurar condiciones óptimas de tratamiento para el paciente. Por otro lado, es fundamental apostar por la capacitación del personal administrativo y asistencial, de modo que puedan brindar confianza y seguridad a los usuarios desde la entrada a la clínica y durante todo el tratamiento.
- Fortalecer los procesos de atención clínica y administrativa, con el propósito de reforzar la comunicación efectiva entre el profesional de salud y el paciente en todas las etapas de atención. En este sentido, se recomienda estandarizar procesos de recepción y atención, reforzar la empatía y el trato humano y/o proporcionar a los pacientes información clara y entendible sobre los procedimientos, la realización de riesgos y los cuidados posteriores. Así, se espera disminuir las percepciones negativas, reducir las molestias innecesarias y asegurar una experiencia transmitiva y positiva del servicio odontológico.
- Implementar estrategias para robustecer los resultados del servicio relacionados con los niveles de satisfacción y fidelización de los pacientes. En esta lógica, es recomendable implementar actividades de acompañamiento post tratamiento, atención personalizada y retroalimentación constante del usuario. También, reforzar una cultura organizacional enfocada en el paciente y que promueva su recomendación y/o retorno a la consulta.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña, J. (2023). *Mejoramiento de la calidad, un enfoque a los servicios*. Costa Rica: Instituto Tecnológico de Costa Rica.
https://www.google.com.pe/books/edition/Mejoramiento_de_la_calidad_un_enfoque_a/ln81EQAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson.
https://www.academia.edu/44228601/Metodologia_De_La_Investigaci%C3%B3n_Bernal_4ta_edicion
- Blanco, L. (2022). *Dinámica empresarial*. Ecuador: Abya-Yala, Ediciones.
https://www.google.com.pe/books/edition/Din%C3%A1mica_empresarial/aCb2EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Carrasco, S. (2023). *Técnicas de información y atención al cliente/consumidor*. España: Ediciones Paraninfo, S.A.
https://www.google.com.pe/books/edition/T%C3%A9cnicas_de_informaci%C3%B3n_y_atenci%C3%B3n_al/eA_IEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Castro, D., Chamorro, E., Rosado, L., Miranda, L. (2021). Calidad de atención en un servicio de emergencias de tercer nivel de atención. *Revista Criterios*, 28(1), 67–80..
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8736401>
- Cienfuegos, J., Cabrera, C. (2024). Calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva del modelo de donabedian y satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio UNAC.
<https://repositorio.unac.edu.pe/item/04cf5376-518c-4e3d-8c82-8546d44f88dc>
- Darío, E. (2022). *Gestión integral de la calidad basada en procesos*. Colombia: Ediciones de la U.
https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_integral_de_la_calidad_basada_e/Y3ugEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0

- Donabedian, A. (2001). *La calidad de atención médica*. México: Rev Calidad Asistencial. <https://es.scribd.com/document/512830111/La-Calidad-de-la-Atencion-Medica-Donabedian-A>
- Fernández, M., Campiña, G. (2023). *Atención básica al cliente*. España: Ediciones Paraninfo, S.A. https://www.google.com.pe/books/edition/Atenci%C3%B3n_b%C3%A1sica_al_cliente/vyjFEAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Ferrer, L., Ruiz, P. (2022). *Cómo evaluar y mejorar el servicio al cliente de su empresa: una guía de ayuda*. España: Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha. https://www.google.com.pe/books/edition/C%C3%B3mo_evaluar_y_mejorar_el_servicio_al_c/IOFtEAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Flores, V., Rojas, S., Hidalgo, M. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Banco de la Nación de la Ciudad de Huánuco – 2023*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. <https://repositorio.unheval.edu.pe/item/0fac92d0-82c4-4ec6-91ad-f5f3669eff3d>
- García, A. (2021). *Calidad de servicio de atención de una empresa de transporte de carga, Lima*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/30045>
- Hernández, R., Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Editorial Mc Graw Hill Education. <https://www.goinvestiga.com/hernandez-sampieri-r-mendoza-c-2018-metodologia-de-la-investigacion-las-rutas-cuantitativa-cualitativa-y-mixta/>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill. https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf
- Inga, C. (2025). *Qué opinan los limeños sobre el servicio al cliente de las empresas: lo que les ayuda, lo que odian y cuáles dan el mejor servicio*. Perú: El Comercio. <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/servicio-al-cliente-que-opinan-los-limenos-sobre-el-servicio-de-las-empresas-y->

- cuales-ofrecen-el-mejor-servicio-servicio-al-cliente-lo-que-odian-del-servicio-al-cliente-calidad-de-servicio-al-cliente-chatbots-lo-que-pr
- Jiménez, D., Sánchez, R. (2021). *Gestión de la relación con los clientes: una visión aplicada*. España: Editorial Universidad de Almería.
https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_de_la_relaci%C3%B3n_con_los_cliente/Hf5AEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Macas, R., Rivera, K., Sotomayor, A. (2025). Percepciones y prácticas en la gestión de calidad de los niveles de atención aplicando el modelo de donabedian. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 6(3), 145–159.
<https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/3466>
- Ynga, J. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en una empresa de servicios educativos de la ciudad de Chiclayo*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]
<https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/6237>
- Mazzia, Y. (2023). *Mala atención: cuando el impacto va más allá de la pérdida de un cliente*. Argentina: La Nación.
<https://www.lanacion.com.ar/economia/negocios/mala-atencion-cuando-el-impacto-va-mas-alla-de-la-perdida-de-un-cliente-nid08042023/>
- Palacios, R. (2022). *Percepción de calidad de servicio en la empresa "no té, con té", Huánuco 2022*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH.
<https://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/3757>
- Palomo, M. (2022). *Atención al cliente 2.a edición*. España: Ediciones Paraninfo, S.A.
https://www.google.com.pe/books/edition/Atenci%C3%B3n_al_cliente_2_%C2%AA_edici%C3%B3n/IPV2EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Rodríguez, D. (2022). *La productividad en el servicio*. Colombia: Editorial de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia - UPTC.
https://www.google.com.pe/books/edition/La_productividad_en_el_servicio/7XSXEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Rojas, L. (2023). *La calidad del servicio y la fidelidad del cliente de la Empresa Huánuco Telecom SAC 2022*. [Tesis de licenciatura, Universidad de

- Huánuco]. Repositorio Institucional UDH.
<https://repositorio.udh.edu.pe/handle/20.500.14257/4580>
- Rotondo, G. (2024). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente de un establecimiento de salud en la ciudad de Lima, 2023*. [Tesis de licenciatura, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio Institucional URP.
<https://repositorio.urp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e257134c-6391-4055-a642-60d27a4e0247/content>
- Salvador, A. (2024). *7 de cada 10 clientes dejaría de usar una marca después de una mala experiencia*. México: El Economista.
<https://www.eleconomista.com.mx/el-empresario/7-de-cada-10-clientes-dejaria-de-usar-una-marca-despues-de-una-mala-experiencia-20240617-0118.html>
- Schulze, H. (2020). *Los errores principales en la calidad de servicio*. México: Innovate. <https://innovarte.mx/los-5-errores-principales-en-el-servicio-al-cliente/>
- Torres, C. (2023). *Gestión de la atención al cliente/consumidor - 2da edición*. México: Ecoe Ediciones México.
https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_de_la_atenci%C3%B3n_al_cliente_cons/ZOrGEAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Torres, C. (2023). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. COMV0108. España: IC Editorial.
https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_de_la_atenci%C3%B3n_al_cliente_cons/B4e3EAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Villa, J., Araya, A., Reynaldos, K., Rivera, F., Valencia, M. (2023). Evaluación del modelo de calidad de Donabedian en base a los criterios de Chinn y Kramer. *Revista Chilena de Enfermería*, 5(1), 58–70.
<https://revistaingenieriaconstruccion.uc.cl/index.php/RHE/article/view/58145>
- Vivela, N. (2025). *5 casos reales de mal servicio al cliente (que hoy son evitables)*. Argentina: NicoVivela. <https://nicolasvivela.ai/post/5-casos-reales-de-mal-servicio-al-cliente-que-hoy-son-evitables>
- Zurro, A., Cano, J., Gené, J. (2024). *Atención primaria. Principios, organización y métodos en medicina de familia*. Elsevier Health

Sciences.

https://www.google.com.pe/books/edition/Atenci%C3%B3n_primaria_Principios_organizaci/LQcSEQAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Trujillo Rosales, R. (2025) “Calidad de servicio de la Clínica Odontológica Déntica Sonrisas JC E.I.R.L, Huánuco - 2025” [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio institucional UDH.

ANEXOS

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGÍA
“Calidad de servicio de la Clínica Odontológica Déntica Sonrisas JC E.I.R.L., Huánuco - 2025”	Problema General ¿De qué manera se percibe la calidad del servicio de acuerdo al modelo de Avedis Donabedian en la Clínica Odontológica Déntica Sonrisas JC E.I.R.L., Huánuco – 2025?	Objetivo General Analizar la calidad del servicio de acuerdo al modelo de Avedis Donabedian en la Clínica Odontológica Déntica Sonrisas JC E.I.R.L., Huánuco – 2025.		TIPO: Aplicada.
	Problemas Específicos a. ¿Cómo se percibe estructura en la Clínica Odontológica Déntica Sonrisas JC E.I.R.L., Huánuco – 2025?	Objetivos Específicos a. Determinar la estructura en la Clínica Odontológica Déntica Sonrisas JC E.I.R.L., Huánuco – 2025.	VARIABLE ÚNICA:	ENFOQUE: Cuantitativo.
	b. ¿Cómo se percibe los procesos en la Clínica Odontológica Déntica Sonrisas JC E.I.R.L., Huánuco – 2025?	b. Determinar los procesos en la Clínica Odontológica Déntica Sonrisas JC E.I.R.L., Huánuco – 2025.	CALIDAD DE SERVICIO	NIVEL/ ALCANCE: Descriptivo.
	c. ¿Cómo se percibe los resultados en la Clínica Odontológica Déntica Sonrisas JC E.I.R.L., Huánuco – 2025?	c. Determinar los resultados en la Clínica Odontológica Déntica Sonrisas JC E.I.R.L., Huánuco – 2025.	Dimensiones: • Estructura • Procesos • Resultados	DISEÑO: No experimental.
				POBLACIÓN: 192 clientes que acudieron en el trimestre compuesto entre mayo, junio y julio en la Clínica Odontológica Déntica Sonrisas JC E.I.R.L., Huánuco – 2025
				MUESTRA: 128 clientes de la Clínica Odontológica Déntica Sonrisas JC E.I.R.L., Huánuco – 2025
				Tipo de muestreo: probabilístico aleatorio simple
				TÉCNICA: La encuesta
				INSTRUMENTO: Cuestionario
				TÉCNICA DE PROCESAMIENTO DE DATOS
				Microsoft Excel, SPSS y Microsoft Word.



ANEXO 02

CUESTIONARIO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Estimado(a) cliente:

En el marco del estudio titulado “*Calidad de servicio de la Clínica Odontológica Déntica Sonrisas JC E.I.R.L., Huánuco – 2025*”, le solicitamos amablemente su colaboración para brindar información valiosa que permitirá evaluar y comprender la percepción de la calidad del servicio ofrecido por nuestra institución.

Le agradeceríamos que complete el siguiente cuestionario, respondiendo cada pregunta de acuerdo con su experiencia y percepción. Para ello, utilice la siguiente escala de respuesta:

- **1:** Nunca
- **2:** Casi nunca
- **3:** A veces
- **4:** Casi siempre
- **5:** Siempre

Sus respuestas serán tratadas con absoluta confidencialidad y se emplearán únicamente con fines académicos, con el propósito de contribuir a la mejora continua de los servicios brindados por la clínica.

Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

Nº	Pregunta	1	2	3	4	5
Dimensión: Estructura						
1	¿Las instalaciones de la clínica le parecen adecuadas, limpias y cómodas para la atención?					
2	¿Considera que la clínica cuenta con equipos y tecnología actualizados para los tratamientos?					
3	¿Ha percibido que las áreas de atención mantienen un adecuado nivel de higiene y orden?					
4	¿La clínica dispone de los insumos odontológicos necesarios durante su atención?					

5	¿El personal que lo atendió mostró preparación y conocimientos suficientes en su labor?					
Dimensión: Proceso						
6	¿El servicio recibido se realizó siguiendo un procedimiento claro y organizado?					
7	¿El personal lo trató con amabilidad, respeto y cortesía durante su atención?					
8	¿Recibió información clara y comprensible sobre su diagnóstico y tratamiento?					
9	¿El tiempo de espera para ser atendido fue razonable?					
10	¿Observó que el personal cumplió con medidas de bioseguridad (guantes, mascarilla, esterilización)?					
Dimensión: Resultados						
11	¿El servicio recibido cumplió con las expectativas que usted tenía?					
12	¿Durante o después del tratamiento no presentó complicaciones o molestias innecesarias?					
13	¿El tratamiento indicado se completó de acuerdo a lo previsto?					
14	¿Se siente satisfecho(a) con la atención recibida en la clínica?					
15	¿Estaría dispuesto(a) a volver a atenderse o recomendar la clínica a otras personas?					

¡Gracias por su participación!

ANEXO 03 CARTA DE AUTORIZACIÓN



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE LA EMPRESA PARA EL TRABAJO DE TESIS

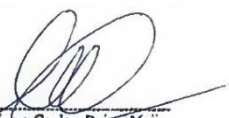
Yo, Juan Carlos Rojas Mejía, identificado con DNI N° 44444413 como representante legal de la empresa **DÉNTICA SONRISAS JC E.I.R.L.** con R.U.C 20602087108, ubicada en la ciudad de Huánuco. Otorgo la **AUTORIZACIÓN** del uso de información a:

Rosa Trujillo Rosales, con DNI N° 72966897

Bachiller en la carrera de profesional de Administración de Empresas, para que utilice la información de la empresa **DÉNTICA SONRISAS JC E.I.R.L.**, con la finalidad de que pueda desarrollar su trabajo de investigación de tesis para optar el grado de título profesional.

Autorizamos expresamente el uso de la información con fines académicos, incluyendo su publicación en el repositorio de la Universidad de Huánuco contribuyendo a la comunidad educativa y sociedad en conjunto.

Huánuco, 12 de septiembre del 2025



Dr. Juan Carlos Rojas Mejía
CIRUJANO DENTISTA
GERENTE CLÍNICA DÉNTICA
CREANDO SONRISAS

Firma del representante legal

DNI: 44444413