



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Factores sociodemográficos asociados a la satisfacción del usuario
de la Clínica Denthix, Lima, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR (A):

Abrego Salinas, Bania Carola (ORCID: 0000-0002-8972-3912)

ASESORA:

Dra. Villanueva Figueroa, Rosa Elvira (ORCID: 0000-0002-3919-0185)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Esta tesis va dedicada en primer lugar a Dios por darme las fuerzas de seguir día a día, a mis padres Carlos Abrego, Elsa Salinas y a mi hermano Giancarlos Abrego, que son mi mayor fuente de inspiración y motivación, sin ellos nada de esto hubiera sido posible, gracias al amor que siempre me brindan.

Agradecimiento

Agradezco a mi asesora, quién fue mi guía para esta investigación, gracias por todo la ayuda que me ha transmitido puesto que me servirá a futuro para seguir creciendo profesionalmente. Así mismo, desde lo más profundo de mi corazón a Enrique Lucana (gerente de la clínica Denthix) por su apoyo incondicional tanto laboral como amical a lo largo de este proceso

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	vii
I. Introducción	1
II. Marco Teórico	5
III. Metodología	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variable y operacionalización	14
3.3. Población muestra y muestreo	15
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	43

Índice de tablas

Tabla 1	Calculo muestral	17
Tabla 2	Análisis descriptivo de la variable factores sociodemográficos.	20
Tabla 3	Distribución de los niveles de satisfacción total y por dimensiones y por dimensiones del SERVQUAL para medir Satisfacción del usuario	22
Tabla 4	Distribución de los niveles de satisfacción total SERVQUAL para medir Satisfacción del usuario por factores sociodemográficos.	24
Tabla 5	Asociación de Chi cuadrado de Pearson entre las variables factores sociodemográficos y satisfacción del usuario.	26
Tabla 6	Asociación de Chi cuadrado de Pearson entre la dimensión tangibilidad según factores sociodemográficos.	28
Tabla 7	Asociación de Chi cuadrado de Pearson entre las dimensioe fiabilidad y la variable factores sociodemográficos.	30
Tabla 8	Asociación de Chi cuadrado de Pearson entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable factores sociodemográficos.	32
Tabla 9	Asociación de Chi cuadrado de Pearson entre la dimensión empatía y la variable factores sociodemográficos.	34
Tabla 10	Asociación de Chi cuadrado de Pearson entre la dimensión seguridad y la variable factores sociodemográficos.	36

Índice de figuras y gráficos

Figura 1	El gráfico de Metodología de la investigación científica	13
Figura 2	Figura de los porcentajes de satisfacción de las 5 dimensiones	23

Resumen

En el presente trabajo de investigación se tuvo como objetivo principal determinar la asociación de los factores sociodemográficos y la satisfacción de los usuarios de la Clínica Denthix, Lima, 2021. Este estudio fue de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, no experimental y de corte transversal-relacional, la muestra fue de 109 usuarios que acudieron a la Clínica Denthix. La técnica que se utilizó fue la encuesta, el instrumento que se usó fue el cuestionario de SERVQUAL y una ficha de datos que en total sumaron 30 preguntas.

El análisis inferencial empleado fue Chi cuadrado, en el análisis descriptivo nos dio como resultado que la satisfacción del usuario en la mayoría de los encuestados fue de un nivel satisfactorio (88.1%). Del mismo modo para cada una de las dimensiones aspectos tangibles (87.2%), fiabilidad (88.1%), capacidad de respuesta 81.7%, Empatía (88.1%) y Seguridad (87.2%), son similares dentro de cada una de las categorías de percepción de satisfacción. Se concluye que los factores sociodemográficos asociados a la satisfacción del usuario son la edad, estado civil, ocupación y número de hijos.

Palabras clave: Factores sociodemográficos, satisfacción, Odontología

Abstract

The main objective of this research work was to determine the association of sociodemographic factors and user satisfaction at the Denthix Clinic, Lima, 2021. This study was of an applied type, with a quantitative, non-experimental and cut-off approach. cross-relational, the sample consisted of 109 users who attended the Denthix Clinic. The technique used was the survey, the instrument used was the SERVQUAL questionnaire and a data sheet that added up to 30 questions.

The inferential analysis used was Chi square, in the descriptive analysis it gave us the result that user satisfaction in most of the respondents was satisfactory (88.1%). In the same way, for each of the dimensions tangible aspects (87.2%), reliability (88.1%), response capacity 81.7%, Empathy (88.1%) and Safety (87.2%), are similar within each of the categories of satisfaction perception. It is concluded that the sociodemographic factors associated with age, user satisfaction are marital status, occupation and number of children.

Keywords: Sociodemographic factors, satisfaction, Dentistry.

I. INTRODUCCIÓN

La economía mundial se ha convertido en gran medida en una economía orientada a los servicios, y la satisfacción del usuario, independientemente del servicio que se preste, es un tema central para cualquier tipo de negocio. Esta es la razón por la que la mayoría de las organizaciones buscan satisfacer a los usuarios (clientes, clientes, consumidores o pacientes) de sus productos o servicios. (Prakash, 2010)

El cuidado de la salud representa una actividad organizada y amplia dentro de una sociedad en donde se tiene como objetivo proteger y mejorar la salud de las personas. Hacer que un sistema de atención de la salud esté disponible y sea integral, representa un desafío importante para todos los países. (Djordjevic & Vasiljevic, 2019)

La satisfacción en la atención odontológica está en conexión con la actitud que adquiere el usuario en relación con la salud, cuando este adquiere los diferentes tratamientos planificados. No obstante, la satisfacción no solo se determina cuando el usuario recibe una atención, ya que esto solo determina pequeños cambios cercanos al 10%. (Bleich et al., 2009)

Según Minsa (2011), los factores sociodemográficos que condicionan la satisfacción son la edad, procedencia, nivel de instrucción y estado civil, estos factores resultan ser esenciales para captar la atención del usuario.

Hoy en día, hay una gran competitividad en el área de Odontología, y en la clínica Denthix se ha estado cambiando de personal administrativo constantemente, y se evidenció una disminución de afluencia de los usuarios y se entiende que ellos son a los que le debemos de brindar toda la atención, mostrar que podemos dar un buen servicio. Por eso, necesitamos conocer y entender que esperan del servicio de odontología, que desean que se mejore para que se sientan satisfechos con la atención brindada.

El presente trabajo de investigación refleja la problemática que pasa la Clínica Denthix, la cual está ubicada en el Distrito del Centro de Lima

Nos planteamos la siguiente pregunta ¿Cuáles son los factores sociodemográficos asociados a la satisfacción del usuario de la Clínica Denthix, Lima, 2021?, como problemas específicos, ¿cuáles son los factores sociodemográficos asociados a los aspectos tangibles del usuario de la Clínica Denthix, Lima, 2021?, ¿cuáles son los

factores sociodemográficos asociados a la fiabilidad del usuario de la Clínica Denthix, Lima, 2021?, ¿cuáles son los factores sociodemográficos asociados a la capacidad de respuesta del usuario de la Clínica Denthix, Lima, 2021?, ¿cuáles son los factores sociodemográficos asociados a la empatía del usuario de la Clínica Denthix, Lima, 2021?, ¿cuáles son los factores sociodemográficos asociados a la seguridad del usuario de la Clínica Denthix, Lima, 2021?

La presente investigación presentó una justificación teórica ya que brindó conceptos sobre factores sociodemográficos y la satisfacción que deben ser estudiados por los profesionales de la salud porque son elementos importantes en la atención del paciente. La satisfacción del usuario, usualmente es un problema que aqueja a las diferentes áreas del sector salud, por ese motivo fue importante identificar cuáles fueron los factores sociodemográficos que se relacionan con las dimensiones de la satisfacción.

En la justificación práctica, la presente investigación nos ayudó a identificar cuál es la asociación sobre los factores sociodemográficos y el nivel de satisfacción del usuario con respecto al área de odontología, es muy importante este estudio ya que nos permitió una nueva visión de la relación de estas dos variables, lo cual ayudó de manera positiva a la institución y al usuario, de esta manera vamos a colaborar con la mejora de la clínica odontológica Denthix, y en donde se obtuvo mayor cantidad de usuarios con un alto nivel de satisfacción.

La justificación metodológica, la investigación presentó una metodológica muy importante, ya que su finalidad fue determinar la asociación de la variable factores sociodemográficos y la satisfacción del usuario, esta investigación no es muy común en el campo de la Odontología. Para este estudio se empleó dos cuestionarios uno para factores sociodemográficos y el SERVQUAL que se ha modificado para la satisfacción del usuario. Este estudio fue de gran importancia ya que permite saber cuáles son los factores demográficos que se asocian con la satisfacción, así se podrá mejorar la clínica Denthix.

El objetivo general fue determinar cuáles son los factores sociodemográficos asociados a la satisfacción del usuario de la Clínica Denthix, Lima, 2021, mientras

que los objetivos específicos fueron, determinar cuáles son los factores sociodemográficos asociados a los aspectos tangibles del usuario de la Clínica Denthix, Lima, 2021, determinar cuáles son los factores sociodemográficos asociados a la fiabilidad del usuario de la Clínica Denthix, Lima, 2021, determinar cuáles son los factores sociodemográficos asociados a la capacidad de respuesta del usuario de la Clínica Denthix, Lima, 2021, determinar cuáles son los factores sociodemográficos asociados a la empatía del usuario de la Clínica Denthix, Lima, 2021 y determinar cuáles son los factores sociodemográficos asociados a la seguridad del usuario de la Clínica Denthix, Lima, 2021.

En el estudio se estableció la siguiente hipótesis general es si existe factores sociodemográficos asociados a la satisfacción del usuario que acude a la Clínica Denthix, Lima, 2021, mientras que las hipótesis específicas fueron existe factores sociodemográficos asociados a los aspectos tangibles del usuario de la Clínica Denthix, Lima, 2021, existe factores sociodemográficos asociados a la fiabilidad del usuario de la Clínica Denthix, Lima, 2021, existe factores sociodemográficos asociados a la capacidad de respuesta del usuario de la Clínica Denthix, Lima, 2021, existe factores sociodemográficos asociados a la empatía del usuario de la Clínica Denthix, Lima, 2021 y existe factores sociodemográficos asociados a la seguridad del usuario de la Clínica Denthix, Lima, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro los antecedentes internacionales tenemos a, Adhikari et al.,(2021) realizaron una investigación para averiguar si existe una asociación entre la satisfacción del usuario y las características sociodemográficas del usuario, fue un estudio descriptivo de corte transversal, en la cual la muestra fue de 204 usuarios que acudieron al Hospital Público en Nepal, utilizaron un cuestionario de satisfacción del Usuario III validado (PSQ-III) desarrollado por RAND Corporation, el resultado fue que alrededor del 39% de los usuarios se mostraron satisfechos en la dimensión de satisfacción general, el 92% en forma interpersonal y el 45% en accesibilidad y conveniencia y la edad es el predictor más fuerte de la satisfacción del paciente en cinco de las siete dimensiones.

Djordjevic & Vasiljevic (2019), realizaron una investigación en donde el objetivo del trabajo fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención médica entre los adultos en la República de Serbia, un estudio descriptivo de corte transversal, se utilizó un cuestionario como instrumento y la prueba inferencial empleada fue Chi cuadrado, los resultados fueron que el porcentaje de pacientes satisfechos con la asistencia sanitaria fue del 72,9%, el nivel de satisfacción se relacionó directamente con la edad, el sexo, el estado civil, el empleo, la región de procedencia del entrevistado y el índice de bienestar.

Khan (2019) realizó un estudio en donde evaluó la satisfacción del paciente con servicios brindados por estudiantes de odontología en la Universidad de Toronto, una investigación descriptivo de corte transversal, en el estudio participaron 580 usuarios de los cuales solo se recaudó 383 encuestas, se utilizó la prueba inferencial de ANOVA y los resultados que se obtuvieron fue que la mayoría de los usuarios atendidos en la Facultad de Odontología quedaron satisfechos con los servicios recibidos en las instalaciones.

Ahmed et al. (2018) realizaron un estudio para indagar sobre la influencia de múltiples características sociodemográficas en los niveles de satisfacción del usuario en la atención dental en servicios privados y públicos en Arabia Saudita. Este estudio es observacional de corte transversal, la muestra ha estado constituida por 500 usuarios de las dos clínicas dentales, públicas y privadas, utilizó una prueba inferencial de Anova, obtuvo como resultado que las variables, edad, sexo, estado

civil y etnia no presentan una influencia significativa, sin embargo, la satisfacción es mayor en un 27% para la práctica privada en comparación con la práctica pública.

Hemaddeh et al. (2018) realizaron una investigación en cual evaluaron como era la satisfacción del paciente con los servicios ofrecidos en los centros de atención primaria de la salud, este estudio fue de tipo transversal, cuantitativo y descriptivo, se empleó una encuesta a 1313 usuarios vía telefónica y los pacientes incluidos en este estudio fueron (libaneses, inscritos en un paquete de beneficios proporcionado por PHCC ,el resultado fue que la satisfacción de los pacientes con los servicios de atención primaria de la salud en Líbano estaba notablemente alto en donde observó que el 96,66% de los pacientes encuestados informaron estar satisfecho (60,23%) y muy satisfecho (36,43%) con los servicios prestados en los PHCC

Dentro de los antecedentes nacionales tenemos a Dueñas (2020), desarrollo una investigación sobre los factores sociodemográficos y la satisfacción de la atención Odontológica en un Hospital, el cual tuvo como objetivo principal establecer la conexión de los factores sociodemográficos y la satisfacción de la atención Odontológica, empleó un análisis descriptivo, observacional, corte transversal, la cual tuvo como muestra a 132 usuarios que acudieron al hospital, obteniendo como resultado que la atención Odontológica fue buena con un 81.83%, el sexo femenino demostró mayor insatisfacción y que los que tienen grado de estudio superior son los usuarios que muestran mayor insatisfacción. El factor sociodemográfico que evidenció mayor relevancia fue para los pacientes que eran continuadores, los cuales muestran menor porcentaje de insatisfacción.

Palomino (2020) realizó una investigación sobre factores sociodemográficos relacionados con la satisfacción de pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital de Virú, año, 2019, en donde se plantearon como objetivo determinar la relación entre los factores sociodemográficos relacionados con la satisfacción de los usuarios que son atendidos en Consultorios Externos del Hospital, este estudio fue no experimental, de corte transversal, en la cual tuvo como muestra a 270 usuarios que acudieron al consultorio externo, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario y para la variable satisfacción de uso el cuestionario de SERVQUAL.

Como resultado se obtuvo un nivel medio en 70.4%, nivel alto 29.6% alto y 0 % para el nivel bajo.

Blas (2020) realizó una investigación sobre Factores sociodemográficos relacionados con la satisfacción del usuario externo en el hospital Elpidio Berovidez Pérez, año 2019, en la cual se planteó como objetivo principal determinar la relación entre los factores sociodemográficos con la satisfacción del usuario externo, esta investigación es no experimental, de diseño Descriptivo–Correlacional y la cual estuvo constituida por 196 usuarios que asistieron al hospital Elpidio Berovidez. se utilizaron dos encuestas una para los factores sociodemográficos y otra para la satisfacción del usuario, en la cual se utilizó la encuesta de SERVQUAL modificada en donde se dio como resultado que el 64.14% de los usuarios que participaron en ese estudio se mostraron satisfechos con la atención por parte del Hospital Elpidio, se concluyó que si existe una relación directa entre las dos variables, factores sociodemográficos y satisfacción del usuario.

Vargas (2017) Efectuó una investigación la cual fue factores sociodemográfico y nivel de satisfacción de las gestantes en el distrito de Santa Anita, la cual fue una investigación básica, correlacional, cuantitativo y de corte transversal, en la cual se tuvo como finalidad principal identificar la relación que existe entre factores sociodemográficos y nivel de satisfacción en gestantes, en donde los participantes fueron 97 gestantes que acudieron al Cmi Santa Anita, en donde se empleó la prueba de Spearman para la correlación, como instrumento un cuestionario de SERQUAL, la conclusión fue que los factores sociodemográficos tienen una relación directa con la satisfacción de las gestantes, hay una relación significativa entre los factores sociales y el nivel de satisfacción y los factores demográficos también presentan una relación muy significativa.

Fernández (2017) realizó un estudio, en donde se investigó sobre factores relacionados a la satisfacción del cliente, en el cual tenía que determinar los factores relacionados a la satisfacción de la calidad de atención en el usuario del Centro Odontológico que tuvo como locación la ciudad de Arequipa, Un estudio de tipo observacional y transversal, el estudio tuvo como muestra a 151 usuarios que fueran mayores de 16 años, en la cual se empleó un cuestionario de SERVPEF, obteniendo como uno de los resultados que la relación entre edad de los clientes de 31 a 40 años y satisfacción tienen un nivel de satisfacción regular; también se

concluyó que la satisfacción de los pacientes en general fue superior a la frecuencia de pacientes insatisfechos.

La teoría de factores sociodemográficos según Frederiks et al. (2015), menciona que con la Psicología los factores sociodemográficos tienen un camino establecido que se han ido desarrollando a lo largo del tiempo, dentro de cuales existen diferentes teorías.

Pizarro (2010) menciona la teoría de la transición demográfica, es la evolución de la población la cual se basa en su tasa de natalidad, mortalidad y el crecimiento natural o vegetativo.

Kavalniené et al. (2018) Los Factores sociales y demográficos, así como la presencia de las enfermedades afectan la formación de las actitudes de los pacientes, su satisfacción con los servicios de salud y sus expectativas relacionadas con estos servicios.

INEI (2017) viene recabando información en el Perú sobre los factores sociales y demográficos mediante el Censo, y se ha evidenciado que los Censos se han llevado a cabo en el Perú desde la época republicana en la cual se han realizado 12 censos de la población y 7 a las viviendas.

Los Factores Sociodemográficos según Vargas (2017), se define en dos partes, factores sociales y factores demográficos, estas dos dimensiones influyen en el comportamiento de vida en la sociedad, también tiene influencia en la salud.

Los factores sociodemográficos a lo largo de la vida, hacen que la persona se relacione con la sociedad, de este modo la persona puede desarrollarse con el pasar del tiempo. (Koukouli, 2002)

Las Naciones Unidas (2011 citado por Vargas, 2017) precisa que los indicadores que se consideran dentro de los factores sociodemográficos son grupo etario, cuantos hijos tienen, estado civil, grado de instrucción, cuál es su ocupación, lugar de procedencia, tipo de vivienda, estado civil e ingreso salarial.

Según Bacci (2007 citado por Vargas, 2017) nos menciona que la forma de vivir de las personas, como los factores sociodemográficos, ejercen un gran impacto en la salud, la manera como viven las personas y se integran en su grupo social y la forma como se satisface las necesidades de la vida, estos vienen a ser los factores

resaltantes que influyen la salud de los usuarios, se concluye según el autor que los factores sociodemográficos influyen en el comportamiento.

Según Reiners et al. (2019), aseguran que los factores sociodemográficos influyen en la salud, estos factores son la edad, personas con enfermedades crónicas, personas de zonas rurales y personas con niveles socioeconómicos bajos.

La demografía es una dimensión en cual su principal objetivo es el estudio de las poblaciones humanas, la evolución del ser humano y sus características generales, lo definen como un estudio de las poblaciones y sus características sociales de la población con el pasar del tiempo. (Arcia, 2009)

Según Dussault (1999 citado por Vargas, 2017), determina que la edad son años que la persona va adquiriendo con el tiempo, el cual le permite estar clasificado en un determinado grupo etario.

La edad se convierte en un indicador muy crucial cuando se mezclan con otras situaciones, esto conlleva importantes acontecimientos sobre la vida y el desarrollo de las relaciones más intensas que puedan desencadenar desajustes en el estado emocional o inconvenientes que obstaculicen la adaptación de determinadas situaciones. (Romero 2008)

En la dimensión factores sociales Dongo (2009), nos menciona que los factores sociales forman parte de la evolución del pensamiento, pero no actúan solo, también tiene la intervención de los factores biológicos y culturales, los cuales van a variar en cada persona.

En el estudio de González & Cortez (2007), mencionaron que los factores sociales inciden para el desarrollo de hechos sociales por ser clasificadas como conductas plurales que conllevan a la aparición de hechos sociales, hay diferentes formas de clasificar a los factores sociales, por eso se necesita ser específico y mencionar en cuales nos vamos a centrar.

, los factores sociales forman parte de le evolución del pensamiento, pero no actúan solo, también tiene la intervención de los factores biológicos y culturales, los cuales van a variar en cada persona.

La satisfacción es un problema que ha venido siendo estudiado por la psicología desde finales del siglo XIX y hasta inicios del siglo XX, en la cual se han demostrado infinidad de teorías. (Velandia, et al.2007)

La teoría de los dos factores según Herzberg (1959 citado por Dávila, 2020) se basa en los factores extrínsecos que están relacionados con la insatisfacción y los factores intrínsecos relacionados con la satisfacción.

La teoría de Kotler (1996 citado por Dávila, 2020) manifiesta que la satisfacción del usuario es la base para la aprobación de un individuo pueda apreciar al momento de recibir una prestación

Oliver (1980) afirma que la satisfacción es una respuesta positiva que resulta del encuentro entre el consumidor con un bien o servicio.

La exploración de la satisfacción del cliente comenzó en 1970, cuando el movimiento de consumidores estaba en aumento y directamente relacionado con la calidad de los servicios ofrecidos. (Ali, 2016)

Desde la década de 1970, las definiciones y medidas de satisfacción del paciente han atraído más atención. Sin embargo, no existe consenso entre la literatura existente con respecto a la definición y medición de la satisfacción del paciente con respecto a la asistencia sanitaria. (Liu et al., 2019)

La guía técnica para la evaluación de la Satisfacción según Minsa (2011), refiere que es el grado de cumplimiento por parte de la institución u organización, se enfoca en la expectativa y percepción del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.

En nivel de satisfacción del usuario según Atalaya (1995, como se citó en Jesús ,2017), explica que ``las realidades afectadas de manera directa están conectadas a través de su percepción``. (p.22), entonces se hace referencia que la satisfacción no solo afecta al usuario, sino también a los trabajadores que están en los puestos de Salud.

La satisfacción del usuario se puede definir que es la experiencia vivida del usuario en el servicio y las expectativas que él tenía al inicio, el usuario puede tener altas expectativas de un lugar mediante la información que otros usuarios le han brindado, si las expectativas que el usuario tiene son mayores a la percepción del servicio, el resultado será una insatisfacción. (Lee et al.,2016)

La satisfacción puede variar según el tipo de personas a las que se atiende, el tipo de procedimiento que se lleva a cabo, y las expectativas del paciente (Al-Radha, 2019).

La satisfacción del paciente puede verse influenciada por una variedad de factores externos e internos, la satisfacción puede comprender dos componentes diferentes: satisfacción con el proceso de atención y satisfacción con el resultado de la atención. (Obročníková & Majerníková, 2017)

La satisfacción es una medida de resultado basada en el paciente. Los pacientes son el consumidor, por lo que pueden identificar áreas donde existen problemas y manifestar su incomodidad o insatisfacción. (Aldosari et al., (2017)

Donabedian (1990, como se citó en Ávila, 2017) menciona que la satisfacción del usuario se puede utilizar como un indicador que evalúa los servicios y la atención que brindan los profesionales y las instalaciones sanitarias, pues nos brinda ,muchacha ayuda sobre cómo es la percepción que se lleva el usuario en los diferentes aspectos, ya sea como la estructura, procedimientos realizados en las instalaciones y la calidad de atención de los profesionales que brindan al usuario ,como los que están enfocados a los usuarios, como también a las poblaciones en general mejoran la probabilidad de unos resultados de salud favorables y son pertinentes al conocimiento actual profesional y brindan la satisfacción del servicio prestado.

Geberu et al. (2019) indica que una de las maneras saber si las necesidades del usuario han sido cubiertas es mediante la satisfacción. Para que exista un buen resultado en la satisfacción del usuario, el personal de salud debe de cumplir con las siguientes expectativas (lo que espera) y percepciones (lo que se le brinda) del usuario en relación a los servicios que este le ofrece. Por esta razón establecimiento de salud debe tener como prioridad brindar un servicio de la mejor calidad, de esta manera se podrá tener grandes resultados en referente a la satisfacción de los usuarios, así ellos podrán dar buenas referencias que dichos establecimientos están ejerciendo su labor de una forma correcta en todas sus instancias.

Estudios muestran que la satisfacción y la insatisfacción hacia los servicios de salud están determinadas por la buena relación entre odontólogo y paciente. Así

como, la infraestructura del establecimiento, el tiempo que se emplea en la atención, la información brindada durante la atención y tiempo que el usuario pasa en la sala de espera. También se ha evidenciado que, existe ciertas diferencias entre las expectativas y las percepciones de los usuarios. (Afrashtehfar et al., 2020)

Para medir la satisfacción de los pacientes se utilizan cada vez con mayor frecuencia los cuestionarios, este instrumento se ha utilizado para evaluar la calidad de la atención en el entorno hospitalario, en comparaciones internacionales y para explorar el vínculo entre la satisfacción del tratamiento y la adherencia, el cumplimiento y la persistencia. Estas encuestas también han sido utilizadas por proveedores de atención de la salud dental en todo el mundo para responder a las necesidades de los pacientes y mejorar la calidad de los servicios que brindan. (Naguib et al., 2016)

Para este estudio se empleó el test SERVQUAL el cual fue creado por Parasuraman y fue modificado por Minsa, obteniendo la metodología SERVQUAL modificado para medir la calidad de servicios con 5 dimensiones, para averiguar cómo percibe el usuario un servicio brindado; la cual es aplicado por empresas como para los servicios de salud siendo considerado por muchos como válido, fiable y apropiado para evaluar las prestaciones que el centro de salud brinda desde el lado del paciente (Minsa, 2011)

Dentro de las dimensiones tenemos a los aspectos tangibles que para Vargas (2017), se relacionan con el aspecto de las instalaciones, de los equipos, materiales y con el personal que labora en la institución.

Dentro de esta dimensión se tiene como indicador a la infraestructura adecuada y mobiliario adecuado para ello Vargas (2017), lo definen como un cúmulo de estructuras de ingeniería e infraestructuras dentro de la cual se producen las prestaciones de los servicios que se desean brindar.

Otro indicador es recursos humanos, según Ali (2016), se refiere al personal que brinda atención a los usuarios.

Por último, se tiene como indicador a limpieza de instalaciones, según Ali (2016), mantener todas las áreas de la institución limpias.

Dentro de la dimensión fiabilidad Nolasco (2017) refiere que es el cumplimiento que hace la institución al usuario, es decir una prestación de servicios sin errores,

según Flores (2018) la fiabilidad es cuando el trabajador ejecuta de manera eficaz, correcta y leal, es decir que todo investigador debe de considerar y poner en práctica.

Dentro de esa dimensión se tiene al indicador a recursos, es el conjunto de materiales de prestaciones que se ofrecen en el Centro para satisfacer las necesidades de la comunidad. (Nolasco, 2017)

Otro indicador de la fiabilidad es la probidad la cual es actuar con moralidad, honradez y recato, tratando de complacer el provecho general y eliminando todo el beneficio o ventaja individual, derivado por si o por interpósito individuo. (Ministerio de Salud 2015)

Capacidad de respuesta. según Vargas (2017) es la respuesta rápida que realiza el trabajador antes los usuarios.

Dentro de esta dimensión se puede hallar el indicador de tiempo el cual es un factor determinante en la atención del paciente, ya que al ser una experiencia subjetiva de la percepción del tiempo influye en la satisfacción del usuario. (Jesús, 2017)

Otra dimensión de la satisfacción es la empatía, la cual es esencial para la relación del servidor de la salud con el usuario porque existirá armonía para desarrollar la consulta, en la cual tiene mucha relación con el dialogo y la afinidad. (Gavilanes Pineda, 2020)

Un indicador de la empatía es la atención individualizada que son actividades que brinda el profesional de la salud para evaluar y dirigir terapéuticamente a un solo individuo. Flores (2018)

Seguridad es otra dimensión de las variables satisfacción, según Huerta (2015) se va encargar de medir cuanta confianza general el personal de la institución hacia el usuario, es decir, que el trabajador de la institución demuestre habilidades para comunicarse.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

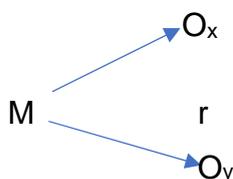
Tipo de investigación: Esta investigación fue de tipo aplicada para Hernández Sampieri et al. (2014) la investigación aplicada se basa en resolver problemas.

Esta investigación también es transversal, que para para Hernandez Sampieri et al.(2014) son investigaciones donde los datos de la muestra son recogidos en un momento propio.

Diseño de investigación: fue una investigación no experimental para Hernández et al. (2014) este diseño solo es aquel que trabaja sin la manipulación de variables, solo limitándose a la observación de los hechos en su entorno habitual para poder estudiarlos.

También el estudio es Transversal – relacional, que para Carrasco (2009) son estudios que asocian conceptos, cuantificando las relaciones entre las variables y permiten realizar predicciones analizada en un momento del tiempo.

Figura N°1: Diseño



M: Muestra

O_x: Variable 1

O_y: Variable 2

r: relación

Nota El gráfico es Tomado *Metodología de la investigación científica*, por Carrasco, 2009, Editorial San Marcos.

3.2. Variable y operacionalización

Factores sociodemográficos, particularidades de cada persona, modificables y no modificables que hacen que esta se interrelacione con la sociedad para Gil-Monte y Peiró (2009 como se citó en Poma 2020).

Definición operacional, para la variable factores sociodemográficos de la investigación de acuerdo a Vargas (2017), se han considerado dos dimensiones y se aplicó una ficha de datos la cual estuvo constituida por 10 preguntas.

Dimensión social, los factores sociales forman parte de la evolución del pensamiento, pero no actúan solo, también tiene la intervención de los factores biológicos y culturales, los cuales van a variar en cada persona. (Vargas, 2017)

Dimensión demografía, su principal objetivo es el estudio de las poblaciones humanas, la evolución del ser humano y sus características generales. (Arcia, 2009)

Los Indicadores para la variable factores sociodemográficos son:

Grado de Instrucción, Vargas (2017) nos menciona que el objetivo principal de la escolaridad es que ganen concomitamiento, mejoren sus aptitudes, tengan mejor destreza y que esto le beneficie a ser mejores personas para que puedan desenvolverse en todos los campos que necesiten.

Según Cutipa (2013), la ocupación es un indicador que describe la actividad que una persona realiza, en donde la persona puede obtener una ganancia.

Estado civil. Molina (2009) determina al estado civil como una realidad particular que caracteriza a una persona, se puede encontrar soltero, divorciado, casado, etc.

Ingreso salarial según Carnaque (2014), nos habla sobre la remuneración mensual, que es un indicador muy importante, que no solamente está relacionada con el sueldo, también se debe tener en cuenta los beneficios e incentivos que la organización les pueda brindar con la finalidad de retribuir su labor adecuadamente, debe de haber personal capacitado para el manejo de los trabajadores, de esta manera se evidenciaran mejores rentabilidades de parte de los trabajadores y mejorar el estado de la empresa.

Edad, un indicador que permite clasificar a las personas en diferentes grupos de edades, conforme pasan los años las personas pueden tener o perder sus derechos, también la ganancia de años puede llevar a la aparición de enfermedades o discapacidades. (Rodríguez & Sánchez 2018)

Según Vargas (2017) el número de hijos es un indicador, que contabiliza cuantos hijos tiene la mujer, el cual hace mención al tiempo en donde se encuentra

fértil o también llamada tasa de fecundidad general, se encontró que hay una relación significativa directa con la satisfacción.

El lugar de procedencia según Tapia (2018), es el lugar de donde procede el usuario, implica señalar el lugar donde nació.

Tipo de vivienda, este indicador que se refiere como es el tipo de vivienda que la persona escoge para vivir ya que el individuo escoge lugares más agradables y dejan de lado los lugares desagradables, buscan lugares donde se sientan cómodos. (Marquina y Pasquali, 2005)

La escala de medición para la variable factores sociodemográficos es la escala nominal y de intervalo.

Satisfacción del usuario es la variable, la cual es un conjunto de emociones que se relaciona con la percepción del usuario, la cual puede ser placentera o una decepción según Atalaya (1995, como se citó en Jesús ,2017).

Definición operacional, para esta variable de investigación de acuerdo con Minsa (2011), se consideró 5 dimensiones, en las cuales se consideró 20 preguntas que fueron medidas bajo la escala de Likert del 1 al 5 en escala de Likert (1) totalmente insatisfecho, (2) insatisfecho, (3) indiferente, (4) satisfecho, (5) totalmente satisfecho.

Dentro de las dimensiones tenemos a los aspectos Tangibles para Vargas (2017), los elementos tangibles se relacionan con el aspecto de las instalaciones, de los equipos, materiales y con el personal que labora en la institución.

La dimensión fiabilidad según Nolasco (2017) refiere que es el cumplimiento que hace la institución al usuario, es decir una prestación de servicios sin errores, según Flores (2018) la fiabilidad es cuando el trabajador ejecuta de manera eficaz, correcta y leal, es decir que todo investigador debe de considerar y poner en práctica.

Capacidad de respuesta según Vargas (2017) es la respuesta rápida que realiza el trabajador antes los usuarios.

Otra dimensión de la satisfacción es la empatía, la cual es esencial para la relación del servidor de la salud con el usuario porque existirá armonía para desarrollar la consulta, en la cual tiene mucha relación con el dialogo y la afinidad. (Gavilanes Pineda, 2020)

Seguridad es otra dimensión de las variables satisfacción, según Huerta (2015) se va encargar de medir cuanta confianza general el personal de la institución hacia el usuario, es decir, que el trabajador de la institución demuestre habilidades para comunicarse.

Los indicadores infraestructura adecuada y mobiliario adecuado según Vargas (2017), lo definen como un cúmulo de estructuras de ingeniería e infraestructuras dentro de la cual se producen las prestaciones de los servicios que se desean brindar.

Otro indicador es recursos humanos, según Ali (2016), se refiere al personal que brinda atención a los usuarios.

Limpieza de instalaciones, según Ali (2016), mantener todas las áreas de la institución limpias.

Recursos es el conjunto de materiales de prestaciones que se ofrecen en el Centro para satisfacer las necesidades de la comunidad. (Nolasco, 2017)

Otro indicador es la probidad la cual es actuar con moralidad, honradez y recato, tratando de complacer el provecho general y eliminando todo el beneficio o ventaja individual, derivado por si o por interposición individuo. (Ministerio de Salud 2015)

El indicador de tiempo el cual es un factor determinante en la atención del paciente, ya que al ser una experiencia subjetiva de la percepción del tiempo influye en la satisfacción del usuario. (Jesús, 2017)

La atención individualizada son actividades que brinda el profesional de la salud para evaluar y dirigir terapéuticamente a un solo individuo. Flores (2018)

La confianza, según Prakash (2010) menciona que los usuarios deberían ser capaces de confiar en los proveedores del servicio, sentirse seguros en el trato que mantienen con ellos, así como tener la certeza de que la información que les transmiten tendrá un carácter confidencial.

La cortesía es un indicador de la dimensión seguridad, en donde el comportamiento humano ajustado a la solidaridad, el respeto y las buenas costumbres; en la mejor expresión, es el uso práctico de las normas de etiqueta de una sociedad dada. (Prakash, 2010)

La escala de medición para la variable satisfacción del usuario es escala ordinal (Likert).

3.3. Población muestra y muestreo

Para Hernandez Sampieri et al. (2014), la población se entiende que es un grupo limitado o ilimitado de personas las cuales van a coincidir particularidades en las descripciones del estudio.

En el presente estudio se tomó en consideración como población a los 280 usuarios que acuden a la Clínica Odontológica Denthix, la población cumplió con los criterios de inclusión, son usuarios mayores de 18 años.

La muestra para Hernandez Sampieri et al.(2014) es un grupo sujetos que son parte de una población, con el fin de investigar un suceso estadístico.

La muestra de este estudio fue de 109 usuarios que acudieron a la Clínica Denthix. Según Rios (2017) el muestreo nos ayuda a calcular la cantidad de sujetos que van a formar parte de la muestra .

Para esta investigación se empleó un muestreo probabilístico aleatorio simple calculado, la cual es una herramienta como lo manifesto Pita Fernández (2010), la cual ayudó a calcular el tamaño muestral.

Tabla 1

Total, de la población (N)	280
Nivel de confianza o seguridad (1- α)	95%
Precisión (d)	3%
Proporción (valor aproximado del parámetro que queremos medir)	5%
TAMAÑO MUESTRAL (n)	109

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Mediante el uso de la técnica correcta se recolectó los datos requeridos de un fenómeno de acuerdo a los objetivos de la investigación. Hay diferente tipo de técnicas, éstas serán seleccionadas de acuerdo al tipo de estudio que se esté realizando. (Sánchez y Reyes 2006)

Para esta investigación se empleó la técnica que está basada en una encuesta, SERVQUAL modificado y una ficha de datos las cuales serán dirigidas a los usuarios que acuden a la clínica Odontológica Denthix en el año 2021.

Para Ríos y Ramírez, (2017) el instrumento son herramientas que utiliza el investigador, la cual le ayudará a la recolección de datos, para lo cual el instrumento debe cumplir con todos los requisitos para que pueda ser aplicable.

En este estudio se utilizó una ficha de datos para la variable Factores sociodemográficos que consta de 10 ítems y el cuestionario de SERVQUAL modificado para la variable Satisfacción la cual consta de 20 ítems.

Se realizó una prueba de confiabilidad a 30 usuarios de la clínica Denthix, para la confiabilidad se usó el análisis de alfa de Cronbach.

3.5. Procedimientos

Se envió una carta de solicitud a la gerencia de la clínica Denthix, se estableció comunicación con la central de la admisión de la clínica que hemos sido autorizados por el gerente de la entidad. Se recolectaron los datos de la prueba piloto del 20 al 23 de mayo del 2021, la cual se realizó en 30 usuarios los que han cumplido con todos los criterios mencionados, asimismo después se continuo con él envió de la carta de presentación para la recolección de datos, la cual fue realizada del 15 al 27 de junio, en donde se realizó una explicación sobre el tema de estudio, los objetivos y de cómo deben de llenar el cuestionario, el cual fue enviado virtualmente.

3.6. Método de análisis de datos

Para Hernández Sampieri et al., (2014) en el análisis de datos se tiene que considerar los niveles del cálculo de las variables y mediante la estadística de la estadística que pueden ser descriptivas (distribución de frecuencias, medidas de tendencia central, medidas de variabilidad, gráficas y puntuaciones) e inferenciales (análisis paramétrico, no paramétrico o multivariados) (p.271)

El análisis de las variables descriptivo se realizó mediante la distribución de frecuencias.

En el análisis de las variables se realizó mediante la prueba de Kolmogórov-Smirnov, porque se tomó en cuenta una muestra de 109 usuarios.

Para este análisis se hizo la prueba no paramétrica en la cual se utilizó la prueba inferencial de Chi cuadrado por tratarse de un análisis de asociación.

3.7. Aspectos éticos

Para llevar a cabo la tesis, se tomó en consideración la aprobación del Comité de la Universidad Cesar Vallejo, de acuerdo con el Artículo 3° Respeto por las personas en su integridad y autonomía, los usuarios que participaron en este proyecto no pasaron por algún riesgo a la salud, ya el estudio es no experimental, también de acuerdo al Artículo 4° y 5° búsqueda de bienestar y justicia; se respetó el bienestar de las personas, su derecho a integridad y el respeto por la vida.

De la misma manera se garantiza el Artículo 6°, que se refiere a la Honestidad, se reconoce los aportes de las diferentes fuentes que se han citado.

Conjuntamente, el Artículo 7° rigor científico y Artículo 8° competencia profesional y científica y el Artículo 9° responsabilidad, la investigación fue inspeccionada meticulosamente.

IV. RESULTADOS

Tabla 2

Análisis descriptivo de la variable factores sociodemográficos.

FACTORES	Frecuencia	Porcentaje
Género		
Masculino	53	48.6%
Femenino	56	51.4%
Edad		
18-29	35	32.1%
30-59	68	62.4%
60 a mas	6	5.5%
Estado civil		
Soltero	65	59.6%
Casado	23	21.1%
Conviviente	15	13.8%
Viudo	6	5.5%
Nivel de Instrucción		
Primaria	1	0.9%
Secundaria	18	16.5%
Superior	90	82.6%
Ocupación		
Ama de casa	8	7.3%
Estudiante	13	11.9%
Empleado	31	28.4%
Independiente	39	35.8%
Otros	18	16.5%
Número de hijos		
Ninguno	53	48.6%
Uno	35	32.1%
Dos o tres	16	14.7%
cuatro o mas	5	4.6%
Lugar de procedencia		
Lima	77	70.6%
Provincia	26	23.9%
Extranjero	6	5.5%
Ingreso Salarial promedio		
0-960 soles	16	14.7%
961-1500	26	23.9%
1501-2000	23	21.1%
2001 a mas	44	40.4%
Seguro médico		
SIS	30	27.5%
ESSALUD	40	36.7%
FFAA	7	6.4%

Particular	15	13.8%
Sin seguro	17	15.6%
Tipo de vivienda		
Propia	48	44.0%
Alquilada	22	20.2%
Multifamiliar	39	35.8%
Total	109	100.0%

El análisis descriptivo de las variables sociodemográficas de la muestra de usuarios externos de la clínica Denthix muestra distribución homogénea entre hombres (48.6%) y mujeres (51.4%). El grupo etario más frecuente fue de 30 a 59 años con un 62.4%. La mayoría de los encuestados eran solteros al momento del estudio (59.6%). El nivel superior fue la categoría más frecuente entre los encuestados representando el 82.6% de la muestra. La principal ocupación fue empleada (28.4%) e independientes (35.8%). Del total un 48.6% refirió no tener hijos al momento de la encuesta mientras que el 32.1% tenía un solo hijo. La procedencia fue principalmente Lima en un 70.6%. Se destaca que un 61.5% de la muestra refería ganar un sueldo mensual promedio mayor a 1500 soles, mientras que un 14.7% recibía menor o igual al sueldo mínimo de 960 soles mensuales. La mayoría refiere tener algún tipo de seguro, siendo el SIS (27.5%) y ESSALUD (36.7%) los de mayor frecuencia. Solo un 44% refiere vivir en una casa propia.

Tabla 3

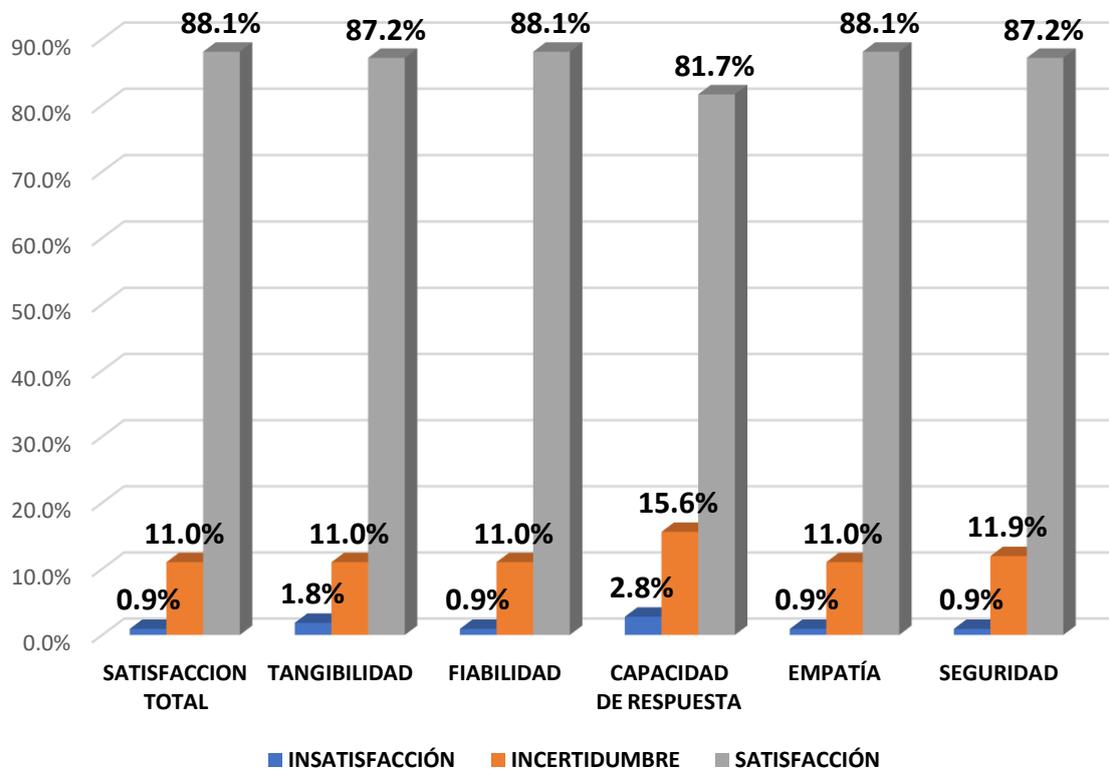
Distribución de los niveles de satisfacción total y por dimensiones del SERVQUAL para medir Satisfacción del usuario

VARIABLE/DIMENSIONES		INSATISFACCIÓN	INCERTIDUMBRE	SATISFACCIÓN	TOTAL
SATISFACCION TOTAL	1	0.9%	12	11.0%	96
TANGIBILIDAD	2	1.8%	12	11.0%	95
FIABILIDAD	1	0.9%	12	11.0%	96
CAPACIDAD DE RESPUESTA	3	2.8%	17	15.6%	89
EMPATÍA	1	0.9%	12	11.0%	96
SEGURIDAD	1	0.9%	13	11.9%	95

El análisis de percepción de satisfacción total muestra en la mayoría de los encuestados (88.1%) nivel satisfactorio de percepción. Del mismo modo para cada una de las dimensiones tangibilidad (87.2%), fiabilidad (88.1%), capacidad de respuesta 81.7%, empatía (88.1%) y seguridad (87.2%) son similares dentro de cada una de las categorías de percepción de satisfacción.

Figura 2

Figura de los porcentajes de satisfacción de las 5 dimensiones



Nota: la siguiente figura de elaboración propia muestra el porcentaje de las dimensiones de la variable de satisfacción

Tabla 4

Distribución de los niveles de satisfacción total SERVQUAL para medir Satisfacción del usuario por factores sociodemográficos.

FACTORES	INSATISFACCIÓN		INCERTIDUMBRE		SATISFACCIÓN		TOTAL	p-valor ^b
	fi	%	fi	%	fi	%		
Edad								
18-29	2	5.7%	3	8.5%	30	85%	35	0.589
30-59	5	7.3%	15	22%	48	70%	68	
60 a mas	2	33%	1	16%	3	50%	6	
Sexo								
Masculino	0	0.0%	3	5.7%	50	94.3%	53	0.210
Femenino	1	1.8%	9	16.1%	46	82.1%	56	
Estado civil								
Soltero	1	1.5%	7	10.8%	57	87.7%	65	0.974
Casado	0	0.0%	3	13.0%	20	87.0%	23	
Conviviente	0	0.0%	2	13.3%	13	86.7%	15	
Viudo	0	0.0%	0	0.0%	6	100.0%	6	
Instrucción								
Primaria	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	1	0.007
Secundaria	1	5.6%	0	0.0%	17	94.4%	18	
Superior	0	0.0%	11	12.2%	79	87.8%	90	
Ocupación								
Ama de casa	1	12.5%	1	12.5%	6	75.0%	8	0.098
Estudiante	0	0.0%	1	7.7%	12	92.3%	13	
Empleado	0	0.0%	5	16.1%	26	83.9%	31	
Independiente	0	0.0%	5	12.8%	34	87.2%	39	
Otros	0	0.0%	0	0.0%	17	94.4%	18	
Número de hijos								
Ninguno	0	0.0%	5	9.4%	48	90.6%	53	0.280
Uno	1	2.9%	4	11.4%	30	85.7%	35	
Dos o tres	0	0.0%	3	18.8%	13	81.3%	16	
cuatro o mas	0	0.0%	0	0.0%	5	100.0%	5	
Lugar de procedencia								
Lima	1	1.3%	9	11.7%	67	87.0%	77	0.666
Provincia	0	0.0%	3	11.5%	23	88.5%	26	
Extranjero	0	0.0%	0	0.0%	6	100.0%	6	
Ingreso mensual								
0-960 soles	0	0.0%	0	0.0%	16	100.0%	16	0.503
961-1500	0	0.0%	4	15.4%	22	84.6%	26	
1501-2000	1	4.3%	2	8.7%	20	87.0%	23	
2001 a mas	0	0.0%	6	13.6%	38	86.4%	44	
Seguro de salud								
SIS	1	3.3%	4	13.3%	25	83.3%	30	0.301
ESSALUD	0	0.0%	5	12.5%	35	87.5%	40	

FFAA	0	0.0%	1	14.3%	6	85.7%	7	
Particular	0	0.0%	1	6.7%	14	93.3%	15	
Sin seguro	0	0.0%	1	5.9%	16	94.1%	17	
Tipo de vivienda								
Propia	0	0.0%	9	18.8%	39	81.3%	48	
Alquilada	1	4.5%	1	4.5%	20	90.9%	22	0.021
Multifamiliar	0	0.0%	2	5.1%	37	94.9%	39	
Total	1	0.9%	12	11.0%	96	88.1%	109	

Los niveles de satisfacción total de distribuyeron por categorías de los factores analizados.

Tabla 5

Asociación de Chi cuadrado de Pearson entre las variables factores sociodemográficos y satisfacción del usuario.

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Edad	4,651 ^a	5	0.589
Sexo	4,523 ^a	3	0.210
Estado civil	2,746 ^a	9	0.974
instrucción	17,845 ^a	6	0.007
Ocupación	18,639 ^a	12	0.098
Número de hijos	10,939 ^a	9	0.280
Lugar de procedencia	4,079 ^a	6	0.666
Ingreso mensual	8,314 ^a	9	0.503
Tipo de seguro	13,988 ^a	12	0.301
Tipo de vivienda	14,931 ^a	6	0.021

Prueba de hipótesis general

H1: Existe factores sociodemográficos asociados a la satisfacción del usuario que acude a la Clínica Denthix, Lima, 2021,

La variable satisfacción y su asociación con la edad presentó un $p=0.589$ y un grado de libertad de 5, por lo que su X^2 crítico sería de 3,9959, pero su X^2 calculado sería 4,651, por lo que estas dos variables son dependientes. En su asociación al sexo, presentó un $p=0.210$ y un grado de libertad de 3, por lo que su X^2 crítico sería de 4,6416, pero su X^2 calculado sería 4,523, por lo que estas dos variables son independientes.

Respecto al estado civil su asociación presentó un $p=0.974$ y un grado de libertad de 9, por lo que su X^2 crítico sería de 3,3251, pero su X^2 calculado sería 2,746^a, por lo que estas dos variables son independientes

En referencia al nivel de instrucción presentó un $p=0.007$ y un grado de libertad de 6, por lo que su X^2 crítico sería de 18,5475, pero su X^2 calculado sería 17,845, por lo que estas dos variables son independientes. Respecto a la ocupación presentó un $p=0.098$ y un grado de libertad de 12, por lo que su X^2 crítico sería de 18,5493 y su X^2 calculado sería 18,639, por lo que estas dos variables son dependientes.

La asociación con el número de hijos presentó un $p=0.280$ y un grado de libertad de 9, por lo que su X^2 crítico sería de 10,6564 y su X^2 calculado sería 10,939, por lo que estas dos variables son dependientes. En referencia al lugar de procedencia presentó un $p=0.666$ y un grado de libertad de 6, por lo que su X^2 crítico sería de 4,1973 y su X^2 calculado sería 4,079 por lo que estas dos variables son independientes. Respecto al ingreso salarial presentó un $p=0.503$ y un grado de libertad de 9, por lo que su X^2 crítico sería de 8,3428, sin embargo, su X^2 calculado sería 8,314 por lo que estas dos variables son independientes. De acuerdo al tipo de aseguramiento este presentó un $p=0.301$ y un grado de libertad de 12, por lo que su X^2 crítico sería de 14,0111, sin embargo, su X^2 calculado sería 13,988 por lo que estas dos variables son independientes. Por último, la asociación con el tipo de vivienda presentó un $p=0.021$ y un grado de libertad de 6, por lo que su X^2 crítico sería de 20,2491, sin embargo, su X^2 calculado sería 14,931.

Tabla 6

Asociación de Chi cuadrado de Pearson entre la dimensión tangibilidad según factores sociodemográficos

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Edad	3,570 ^a	5	0.735
Sexo	4,012 ^a	3	0.260
Estado civil	4,028 ^a	9	0.910
instrucción	15,742 ^a	6	0.015
Ocupación	11,089 ^a	12	0.521
Número de hijos	6,404 ^a	9	0.699
Lugar de procedencia	3,042 ^a	6	0.804
Ingreso mensual	18,120 ^a	9	0.034
Tipo de seguro	18,930 ^a	12	0.090
Tipo de vivienda	8,542	6	0.201

Prueba de hipótesis específica

H1: Existe factores sociodemográficos asociados a los aspectos tangibles del usuario de la Clínica Denthix, Lima, 2021.

De acuerdo a la tabla, la dimensión de aspectos tangibles, su asociación con la edad presentó un $p=0.735$ y un grado de libertad de 5, por lo que su X^2 crítico sería de 2,9999 pero su X^2 calculado sería 3,570, por lo que estas dos variables son dependientes. En su asociación al sexo, presentó un $p=0.260$ y un grado de libertad de 3, por lo que su X^2 crítico sería de 4,1083, pero su X^2 calculado sería 4,012, por lo que estas dos variables son independientes. Respecto al estado civil su asociación presentó un $p=0.910$ y un grado de libertad de 9, por lo que su X^2 crítico sería de 4,1682, pero su X^2 calculado sería 4,028, por lo que estas dos variables son independientes. En referencia al nivel de instrucción presentó un $p=0.015$ y un grado de libertad de 6, por lo que su X^2 crítico sería de 16,8119, pero su X^2 calculado sería 15,742, por lo que estas dos variables son independientes. Respecto a la ocupación presentó un $p=0.521$ y un grado de libertad de 12, por lo que su X^2 crítico sería de 11,3403, pero su X^2 calculado sería 11,089, por lo que estas dos variables son independientes. La asociación con el número de hijos

presentó un $p=0.699$ y un grado de libertad de 9, por lo que su X^2 crítico sería de 6,3933 y su X^2 calculado sería 6,404, por lo que estas dos variables son dependientes. En referencia al lugar de procedencia presentó un $p=0.804$ y un grado de libertad de 6, por lo que su X^2 crítico sería de 3,0701 y su X^2 calculado sería 3,042 por lo que estas dos variables son independientes. Respecto al ingreso salarial presentó un $p=0.034$ y un grado de libertad de 9, por lo que su X^2 crítico sería de 19,0228, sin embargo, su X^2 calculado sería 18,120 por lo que estas dos variables son independientes. De acuerdo al tipo de aseguramiento este presentó un $p=0.090$ y un grado de libertad de 12, por lo que su X^2 crítico sería de 18,5493, y su X^2 calculado sería 18,930 por lo que estas dos variables son dependientes. Por último, la asociación con el tipo de vivienda presentó un $p=0.201$ y un grado de libertad de 6, por lo que su X^2 crítico sería de 8,5581, sin embargo, su X^2 calculado sería 8,542 por lo que estas dos variables son independientes.

Tabla 7

Asociación de Chi cuadrado de Pearson entre la dimensión fiabilidad y la variable factores sociodemográficos.

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Edad	4,253 ^a	5	0.643
Sexo	2,077 ^a	3	0.557
Estado civil	1,998 ^a	9	0.991
instrucción	24,043 ^a	6	0.001
Ocupación	15,892 ^a	12	0.196
Número de hijos	5,887 ^a	9	0.751
Lugar de procedencia	4,088 ^a	6	0.665
Ingreso mensual	5,905 ^a	9	0.749
Tipo de seguro	11,390 ^a	12	0.496
Tipo de vivienda	6,000 ^a	6	0.423

Prueba de hipótesis específica

H1: Existe factores sociodemográficos asociados a la fiabilidad del usuario de la Clínica Denthix, Lima, 2021.

Para la dimensión de fiabilidad, su asociación con la edad presentó un $p=0.643$ y un grado de libertad de 5, por lo que su X^2 crítico sería de 3,6555 pero su X^2 calculado sería 4,253, por lo que estas dos variables son dependientes. En su asociación al sexo, presentó un $p=0.557$ y un grado de libertad de 3, por lo que su X^2 crítico sería de 2,1095, pero su X^2 calculado sería 2,077, por lo que estas dos variables son independientes. Respecto al estado civil su asociación presentó un $p=0.991$ y un grado de libertad de 9, por lo que su X^2 crítico sería de 2,0879, pero su X^2 calculado sería 1,998, por lo que estas dos variables son independientes. En referencia al nivel de instrucción presentó un $p=0.001$ y un grado de libertad de 6, por lo que su X^2 crítico sería de 22,4575 y su X^2 calculado sería 24,043, por lo que estas dos variables son dependientes. Respecto a la ocupación presentó un $p=0.196$ y un grado de libertad de 12, por lo que su X^2 crítico sería de 15,8120, y su X^2 calculado sería 15,892, por lo que estas dos variables son dependientes. La asociación con el número de hijos presentó un $p=0.751$ y un grado de libertad de 9,

por lo que su X^2 crítico sería de 5,8988 y su X^2 calculado sería 5,887, por lo que estas dos variables son independientes. En referencia al lugar de procedencia presentó un $p=0.665$ y un grado de libertad de 6, por lo que su X^2 crítico sería de 4,1973 y su X^2 calculado sería 4,088 por lo que estas dos variables son independientes. Respecto al ingreso salarial presentó un $p=0.749$ y un grado de libertad de 9, por lo que su X^2 crítico sería de 5,8988, y su X^2 calculado sería 5,905 por lo que estas dos variables son dependientes. De acuerdo al tipo de aseguramiento este presentó un $p=0.496$ y un grado de libertad de 12, por lo que su X^2 crítico sería de 11,3403, y su X^2 calculado sería 11,390 por lo que estas dos variables son dependientes. Por último, la asociación con el tipo de vivienda presentó un $p=0.423$ y un grado de libertad de 6, por lo que su X^2 crítico sería de 6,2108, sin embargo, su X^2 calculado sería 6,000 por lo que estas dos variables son independientes.

Tabla 8

Asociación de Chi cuadrado de Pearson entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable factores sociodemográficos.

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Edad	21,763 ^a	8	0.005
Sexo	5,201 ^a	3	0.267
Estado civil	6,969 ^a	9	0.860
instrucción	19,397 ^a	6	0.007
Ocupación	32,671 ^a	12	0.098
Número de hijos	10,709 ^a	9	0.280
Lugar de procedencia	11,143 ^a	6	0.666
Ingreso mensual	11,152 ^a	9	0.503
Tipo de seguro	16,166 ^a	12	0.301
Tipo de vivienda	8,345 ^a	6	0.021

Prueba de hipótesis específica

H1: Existe factores sociodemográficos asociados a la capacidad de respuesta del usuario de la Clínica Denthix, Lima, 2021.

Referente a la dimensión de capacidad de respuesta, su asociación con la edad presentó un $p=0.005$ y un grado de libertad de 8, por lo que su X^2 crítico sería de 21,9549, pero su X^2 calculado sería 21,763, por lo que estas dos variables son independientes. En su asociación al sexo, presentó un $p=0.267$ y un grado de libertad de 4, por lo que su X^2 crítico sería de 5,3853, pero su X^2 calculado sería 5,201, por lo que estas dos variables son independientes. Respecto al estado civil su asociación presentó un $p=0.860$ y un grado de libertad de 12, por lo que su X^2 crítico sería de 7,1138, pero su X^2 calculado sería 6,969, por lo que estas dos variables son independientes. En referencia al nivel de instrucción presentó un $p=0.013$ y un grado de libertad de 8, por lo que su X^2 crítico sería de 20,0902, pero su X^2 calculado sería 19,397, por lo que estas dos variables son independientes. Respecto a la ocupación presentó un $p=0.008$ y un grado de libertad de 16, por lo que su X^2 crítico sería de 34,2671, pero su X^2 calculado sería 32,671, por lo que estas dos variables son independientes. La asociación con el número de hijos presentó un $p=0.554$ y un grado de libertad de 12, por lo que su X^2 crítico sería de

10,7553, sin embargo, su X^2 calculado sería 10,709, por lo que estas dos variables son independientes. En referencia al lugar de procedencia presentó un $p=0.194$ y un grado de libertad de 8, por lo que su X^2 crítico sería de 11,0301 y su X^2 calculado sería 11,143 por lo que estas dos variables son dependientes. Respecto al ingreso salarial presentó un $p=0.516$ y un grado de libertad de 12, por lo que su X^2 crítico sería de 11,3403, sin embargo, su X^2 calculado sería 11,152 por lo que estas dos variables son independientes. De acuerdo al tipo de aseguramiento este presentó un $p=0.441$ y un grado de libertad de 16, por lo que su X^2 crítico sería de 16,0425, y su X^2 calculado sería 16,166 por lo que estas dos variables son dependientes. Por último, la asociación con el tipo de vivienda presentó un $p=0.401$ y un grado de libertad de 8, por lo que su X^2 crítico sería de 8,3505, sin embargo, su X^2 calculado sería 8,345 por lo que estas dos variables son independientes.

Tabla 9

Asociación de Chi cuadrado de Pearson entre la dimensión empatía y la variable factores sociodemográficos.

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Edad	6,996 ^a	6	0.321
Sexo	3,201 ^a	3	0.362
Estado civil	3,080 ^a	9	0.961
instrucción	26,744 ^a	6	0.000
Ocupación	17,014 ^a	12	0.149
Número de hijos	4,708 ^a	9	0.859
Lugar de procedencia	1,620 ^a	6	0.951
Ingreso mensual	9,504 ^a	9	0.392
Tipo de seguro	8,174 ^a	12	0.771
Tipo de vivienda	8,423 ^a	6	0.209

Prueba de hipótesis específica

H1: Existe factores sociodemográficos asociados a la empatía del usuario de la Clínica Denthix, Lima, 2021.

De acuerdo a la dimensión de empatía y su asociación con la edad presentó un $p=0.321$ y un grado de libertad de 6, por lo que su X^2 crítico sería de 7,2311, pero su X^2 calculado sería 6,996, por lo que estas dos variables son independientes. En su asociación al sexo, presentó un $p=0.362$ y un grado de libertad de 3, por lo que su X^2 crítico sería de 3,2831, pero su X^2 calculado sería 3,201, por lo que estas dos variables son independientes. Respecto al estado civil su asociación presentó un $p=0.961$ y un grado de libertad de 9, por lo que su X^2 crítico sería de 3,3251, pero su X^2 calculado sería 3,080, por lo que estas dos variables son independientes. En referencia al nivel de instrucción presentó un $p=0.000$ y un grado de libertad de 6, por lo que su X^2 crítico sería de 22,4575 y su X^2 calculado sería 26,744, por lo que estas dos variables son dependientes. Respecto a la ocupación presentó un $p=0.149$ y un grado de libertad de 12, por lo que su X^2 crítico sería de 16,9893, y su X^2 calculado sería 17,014, por lo que estas dos variables son dependientes. La asociación con el número de hijos presentó un $p=0.859$ y un grado de libertad de 9,

por lo que su X^2 crítico sería de 4,8165 y su X^2 calculado sería 4,708, por lo que estas dos variables son independientes. En referencia al lugar de procedencia presentó un $p=0.951$ y un grado de libertad de 6, por lo que su X^2 crítico sería de 1,6354 y su X^2 calculado sería 1,620 por lo que estas dos variables son independientes. Respecto al ingreso salarial presentó un $p=0.392$ y un grado de libertad de 9, por lo que su X^2 crítico sería de 9,4136, y su X^2 calculado sería 9,504 por lo que estas dos variables son dependientes. De acuerdo al tipo de aseguramiento este presentó un $p=0.771$ y un grado de libertad de 12, por lo que su X^2 crítico sería de 8,4384, sin embargo, su X^2 calculado sería 8,174 por lo que estas dos variables son independientes. Por último, la asociación con el tipo de vivienda presentó un $p=0.209$ y un grado de libertad de 6, por lo que su X^2 crítico sería de 8,5581, sin embargo, su X^2 calculado sería 8,423 por lo que estas dos variables son independientes.

Tabla 10

Asociación de Chi cuadrado de Pearson entre la dimensión seguridad y la variable factores sociodemográficos.

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Edad	7,182 ^a	6	0.304
Sexo	5,096 ^a	3	0.165
Estado civil	4,714	9	0.858
instrucción	13,381 ^a	6	0.037
Ocupación	21,960 ^a	12	0.038
Número de hijos	6,818 ^a	9	0.656
Lugar de procedencia	4,278 ^a	6	0.639
Ingreso mensual	9,935 ^a	9	0.356
Tipo de seguro	10,422 ^a	12	0.301
Tipo de vivienda	8,406 ^a	6	0.021

Prueba de hipótesis específica

H1: Existe factores sociodemográficos asociados a la seguridad del usuario de la Clínica Denthix, Lima, 2021.

De acuerdo a la dimensión de seguridad y su asociación con la edad presentó un $p=0.304$ y un grado de libertad de 6, por lo que su X^2 crítico sería de 7,2311, pero su X^2 calculado sería 7,182, por lo que estas dos variables son independientes. En su asociación al sexo, presentó un $p=0.165$ y un grado de libertad de 3, por lo que su X^2 crítico sería de 5,3170, pero su X^2 calculado sería 5,096, por lo que estas dos variables son independientes. Respecto al estado civil su asociación presentó un $p=0.858$ y un grado de libertad de 9, por lo que su X^2 crítico sería de 4,8165, pero su X^2 calculado sería 4,714, por lo que estas dos variables son independientes. En referencia al nivel de instrucción presentó un $p=0.037$ y un grado de libertad de 6, por lo que su X^2 crítico sería de 14,4494, sin embargo, su X^2 calculado sería 13,381, por lo que estas dos variables son independientes. Respecto a la ocupación presentó un $p=0.038$ y un grado de libertad de 12, por lo que su X^2 crítico sería de

23,3367, sin embargo, su X^2 calculado sería 21,960, por lo que estas dos variables son independientes. La asociación con el número de hijos presentó un $p=0.656$ y un grado de libertad de 9, por lo que su X^2 crítico sería de 6,8763, no obstante, su X^2 calculado sería 6,818, por lo que estas dos variables son independientes. En referencia al lugar de procedencia presentó un $p=0.639$ y un grado de libertad de 6, por lo que su X^2 crítico sería de 4,1973 y su X^2 calculado sería 4,278 por lo que estas dos variables son dependientes. Respecto al ingreso salarial presentó un $p=0.356$ y un grado de libertad de 9, por lo que su X^2 crítico sería de 10,0060, y su X^2 calculado sería 9,935 por lo que estas dos variables son independientes. De acuerdo al tipo de aseguramiento este presentó un $p=0.579$ y un grado de libertad de 12, por lo que su X^2 crítico sería de 10,7553, sin embargo, su X^2 calculado sería 10,422 por lo que estas dos variables son independientes. Por último, la asociación con el tipo de vivienda presentó un $p=0.210$ y un grado de libertad de 6, por lo que su X^2 crítico sería de 8,5581, sin embargo, su X^2 calculado sería 8,406 por lo que estas dos variables son independientes.

V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en esta investigación son muy importantes, se enfoca en los usuarios y la percepción que tienen con el servicio de Odontología.

El presente trabajo de investigación tuvo como muestra a 109 usuarios, los cuales respondieron un cuestionario de un total de 30 preguntas, los datos de los usuarios nos permitieron encontrar si los factores sociodemográficos están asociados a la satisfacción del usuario de la clínica Denthix, en donde el objetivo principal fue determinar la asociación de los factores sociodemográficos con la satisfacción de los usuarios de la Clínica Denthix, Lima, 2021, la hipótesis general que se planteó para este estudio fue si existe asociación significativa de los factores sociodemográficos y la satisfacción de los usuarios que acuden a la Clínica Denthix.

Con respecto a los resultados descriptivos de las personas encuestadas, con referente a las dimensiones de la variable satisfacción del usuario las cuales tuvieron una respuesta de nivel satisfactorio de 88.1%, la cual evidenció que existe una buena satisfacción por parte de los usuarios que acudieron a la clínica Denthix. Los resultados obtenidos fueron similares con la investigación de Dueñas (2020), en su tesis titulada factores sociodemográficos relacionados a la satisfacción de la atención Odontológica en el Hospital Antonio Barrionuevo Lampa, en donde nos mencionó que el 81.82 % de los usuarios que participaron en el estudio están satisfechos con la atención Odontológica que el Hospital Antonio Barrionuevo Lampa les brinda.

En la investigación de Fernández (2017), en su tesis titulada factores relacionados a la satisfacción del cliente del centro odontológico Americano del distrito de Cayma en Arequipa, en donde refiere que el total de las personas encuestas, el 48,40% presentó un nivel de satisfacción bueno, esto quiere decir que la satisfacción de los pacientes en general fue superior a la frecuencia de pacientes insatisfechos y que los usuarios han manifestado satisfacción en la atención que han recibido, la cual indica que han comprendido las instrucciones, recibieron un trato amable, y la seguridad o privacidad pertinente.

Se concuerda también con Khan (2019), en su tesis titulada Patient Satisfaction with Dental Services Provided by Dental Students, el objetivo de este estudio fue evaluar la satisfacción del paciente con la atención odontológica brindada por estudiantes de la Facultad de Odontología de la Universidad de Toronto en donde obtuvo un nivel de satisfacción alta con una media de 3.90 en a escala de Likert de 5 puntos, esto quiere decir que los usuarios estuvieron muy satisfechos con los servicios brindados.

Otro estudio que obtuvo resultado favorables y similares a esta investigación fue el de Blas (2020) en su tesis titulada factores sociodemográficos relacionados con la satisfacción del usuario externo en el hospital Elpidio Berovidez Pérez en el año 2019 en donde el 64.14% de los usuarios que participaron en ese estudio se mostraron satisfechos con la atención, hubo poco porcentaje de usuarios insatisfechos.

Otra investigación en donde se evidencio un resultado similar fue en la investigación de Hemadeh et al.(2018) en su artículo titulado Patient satisfaction with primary healthcare services in Lebanon se observó que el 96,66% de los pacientes encuestados informaron estar satisfecho (60,23%) y muy satisfecho (36,43%) con los servicios prestados en los PHCC, esto quiere decir que el resultado de la satisfacción de los pacientes con los servicios de atención primaria de la salud en Líbano estaba notablemente alto, esto también ayuda que los resultados también destacaron la necesidad de mejorar la calidad, especialmente en salud.

Djordjevic & Vasiljevic (2019), en su estudio titulado The Effect of Sociodemographic Factors on the Patient Satisfaction with Health Care System, en donde el porcentaje de pacientes satisfechos con la asistencia sanitaria fue del 72,9%, la mayoría de los usuarios se mostraron satisfechos

En el estudio de Ahmed et al. (2018), titulado Sociodemographic Characteristics as Predictors of Satisfaction in Public and Private Dental Clinics en donde la satisfacción es mayor en un 27% para la práctica privada en comparación con la práctica pública, y el nivel de satisfacción fue de (3,69).

Un resultado diferente se evidenció en el estudio de Vargas (2017) en su investigación factores sociodemográficos y nivel de satisfacción en gestantes del Cmi Santa Anita, se observó que un 42.4% de las gestantes tiene un nivel de satisfacción medio.

Un resultado diferente se evidencio en el estudio de Palomino (2020), en su tesis titulada factores sociodemográficos relacionados con la satisfacción de pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital de Virú, año, 2019, en donde se pudo apreciar que los usuarios que participaron en dicho estudio, el 70.4% evidencio una satisfacción media y solo el 29.6 % una satisfacción alta, esto quiere decir que lo usuarios en su gran mayoría no están satisfechos con los servicios que se les brinda.

En la investigación de Adhikari et al. (2021), en su artículo titulado, Patient satisfaction and its sociodemographic correlates in a tertiary public hospital in Nepal: a cross-sectional study, también se obtuvo un resultado diferente, en donde la satisfacción general de los pacientes fue relativamente baja (39%).

En esta investigación y mediante la prueba inferencial de asociación Chi cuadrado que se utilizó, se concluyó que los factores sociodemográficos asociados a la satisfacción del usuario son la edad, el estado civil, ocupación y número de hijos.

Se obtuvo un resultado similar con la investigación de Blas (2020), en su tesis titulada factores sociodemográficos relacionados con la satisfacción del usuario externo en el hospital Elpidio Berovidez Pérez, año 2019, en donde usaron la prueba inferencial de Chi cuadrado la se encontró una relación significativa entre la edad, condición, sexo, nivel de estudios, tipo de seguros, tipo de paciente.

En la investigación de Palomino (2020), se usó la prueba inferencial de chi cuadrado en donde se encontró una asociación significativa entre que los factores edad, género y nivel de estudio se relacionan de manera significativa con la satisfacción.

Djordjevic & Vasiljevic (2019) en su investigación utilizaron la prueba inferencial de chi cuadrado, en donde se encontró relación significativa entre la edad, sexo, estado civil o laboral, región o situación económica del entrevistado.

Vargas (2017), empleó la prueba inferencial de Spearman para la correlación, la conclusión fue, los factores sociodemográficos tienen una relación directa con la satisfacción de las gestantes y se encontró una relación significativa entre los factores sociales y el nivel de satisfacción y los factores demográficos también presentan una relación muy significativa.

Los resultados obtenidos fueron diferentes con la investigación de Dueñas (2020) en su tesis titulada Factores sociodemográficos relacionados a la satisfacción de la atención Odontológica en el Hospital Antonio Barrionuevo Lampa, en la cual se utilizó la prueba inferencial de Chi cuadrado, en donde el único factor sociodemográficos que se observó una asociación significativa es entre el tipo de paciente y la satisfacción del usuario, los resultados de esta investigación se puede deducir que, si bien la satisfacción es buena no la podemos asociar a todos los factores sociodemográficos.

En el estudio de Fernández (2017), se realizó la prueba inferencia chi cuadrado, en donde no se encontró relación entre las dos variables.

En la investigación de Ahmed et al. (2018) se utilizó una prueba inferencial de Anova, la cual fue diferente a esta investigación, el estudio mostró que la variable edad, no tiene un impacto significativo en la satisfacción del usuario.

En la investigación de Khan (2019), se utilizó la prueba inferencial de ANOVA, en donde, en donde se encontró relación entre el nivel de instrucción y la satisfacción del usuario.

Con respecto a la población se puede apreciar que los rangos de edades que predominó en el estudio fueron de 30 a 59 años y la más baja fue de los adultos mayores de 60 años, eso quiere decir que los usuarios que más acudieron a la clínica Denthix fueron los adultos de 30 a 59 años y que el sexo que más predominó en el estudio fue el sexo femenino con un 51.4%.

En la investigación de Fernández (2017) en su tesis titulada Factores relacionados a la satisfacción del cliente del centro odontológico Americano del distrito de Cayma, Arequipa, se concuerda que el rango de edad que más acudió a consulta fue de los adultos de 26 a 59 años y con respecto al sexo se puede observar que también el sexo femenino fue el que predominó en el estudio con un 67,50 %.

Asimismo, Blas (2020) en su investigación, el sexo que más predominó con un 56.3% fue el sexo femenino, pero el sexo masculino mostró mayor satisfacción con 66.07%.

A diferencia del estudio realizado por Dueñas (2020) señala que su rango de edades que tuvo más predominio fue de las edades de 18 a 29 años con 48,48%, pero también se concuerda con el estudio que el sexo femenino también fue el predominio con un 75,76%.

Djordjevic & Vasiljevic (2019) en su investigación hubo predominio del sexo femenino, también demuestran que las mujeres están más satisfechas.

En la investigación de Khan (2019), menciono que su rango de edades que se evidencio con más predominio fue de las edades de 45-64, en donde predominó el sexo femenino.

Con relación a uno de los objetivos específicos el cual fue determinar la asociación entre los factores sociodemográficos y la satisfacción del usuario de la Clínica Denthix, Lima, 2021, se observó que las 5 dimensiones obtuvieron un resultado satisfactorio, pero el que obtuvo mayor porcentaje de satisfacción fue la dimensión fiabilidad, con un 88.1%.

El resultado de la investigación de Dueñas (2020), fue muy similar a este estudio, en donde sus 5 dimensiones obtuvieron un resultado satisfactorio y su dimensión que obtuvo un mejor porcentaje fue aspectos tangibles con 88.64%.

También se concuerda con el estudio de Blas (2020) en donde las 5 dimensiones predominó la satisfacción, en la cual la dimensión aspectos tangibles y empatía muestran los porcentajes más altos de la satisfacción (69,5% y 66,5% respectivamente).

De igual manera para los resultados de la investigación de Dueñas (2020) se encontró que el nivel de satisfacción en sus 5 dimensiones fue satisfactorio.

Existe una diferencia con los resultados que se obtuvieron en el estudio de Fernández (2019) en donde 4 de las 5 dimensiones obtuvieron un resultado de insatisfacción, solo la dimensión que no obtuvo un resultado negativo fue la de Seguridad en donde los usuarios obtuvieron un 37,10 % de satisfacción regular.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye que los factores sociodemográficos asociados a la satisfacción del usuario son edad, ocupación y número de hijos.
2. El indicador edad, número de hijos y tipo de aseguramiento tienen una asociación significativa, a los aspectos tangibles del usuario de la clínica.
3. El nivel de instrucción, edad, la ocupación, ingreso salarial y tipo de aseguramiento tienen asociación significativa con la dimensión fiabilidad, de la satisfacción del usuario.
4. El lugar de procedencia y tipo de aseguramiento tienen una asociación significativa con la capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario.
5. El nivel de instrucción, ocupación e ingreso salarial tienen una asociación significativa con la empatía de la satisfacción del usuario.
6. El lugar de procedencia tiene una asociación significativa con la seguridad de la satisfacción del usuario.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere que los gestores de salud tomen mayor interés en investigar la percepción de satisfacción del usuario.
2. Se recomienda coordinar con las autoridades distritales, para que se pueda realizar evaluaciones periódicas enfocadas en la satisfacción del usuario.
3. Se recomienda a la Clínica Denthix en incidir con el desarrollo de cursos y /o actividades de tipo educacionales con el fin de que los profesionales de salud internalicen sus capacidades profesionales.
4. Se sugiere que el personal de la clínica Denthix tome en consideración los resultados de este estudio, para que puedan seguir brindando un buen servicio a sus usuarios, mejorando así los procesos de atención.
5. Se recomienda que más estudiantes se enfoquen en realizar este tipo de investigaciones a nivel local y nacional, para saber el estado de satisfacción de los usuarios de los diferentes lugares y de esta manera poder evidenciar las necesidades y poder mejorar.
6. Seguir realizando trabajos de investigación sobre la satisfacción del usuario enfocado en el área de Odontología, en donde podamos evaluar otros factores que puedan intervenir en la satisfacción.

REFERENCIAS

- Adhikari, M., Paudel, N., Mishra, S., Shrestha, A., & Upadhyaya, D. (2021). *Patient satisfaction and its socio-demographic correlates in a tertiary public hospital in Nepal: a cross-sectional study*. BMC Health Serv Res 21, 135. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06155-3>
- Afrashtehfar, K. I., Assery, M., & Bryant, S. R. (2020). Patient Satisfaction in Medicine and Dentistry. *International journal of dentistry*, 2020, 6621848. <https://doi.org/10.1155/2020/6621848>
- Ahmed, A., Zia, A., Fareed, S., Abdelrhman, B. (2018). *Sociodemographic Characteristics as Predictors of Satisfaction in Public and Private Dental Clinics*. Clinics. Pak J Med Sci, 34(5), 1152–1157. doi: 10.12669/pjms.345.15519.
- Ali, D. (2016). *Patient satisfaction in dental healthcafé centers*. *Euópean Jouínal of Dentistfy*, 10(3), 309. doi:10.4103/1305-7456.184147
- Aldosari, M. Tavares, M., Matta, A., Abreu, M. (2017). Factors associated with patients' satisfaction in Brazilian dental primary health care. PLoS ONE 12(11): e0187993. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0187993>
- Al Radha, A. (2019). *Impact of Anxiety on the Satisfaction of Dental Implant Patients*. *Journal American Dental Association*, 28(7), 766-771. doi:10.1111/jopr.12729.
- Arcia, L., (2009). *Demografía y Salud. Apuntes para una Conferencia*. Revista.v.8. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729519X2009000400019.
- Ávila, M., (2017) *Satisfacción en atención del usuario Centro de Salud “Juan Pablo II” Red de Salud Lima Norte IV*. [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo.
- Ayaad, O., Alloubani, A., Abu ALhajaa, E., Farhan, M., Abuseif, S., Al Hroub, A., & Akhu-Zaheya, L. (2019). *The Role of Electronic Medical Records in Improving the Quality of Health Care Services: Comparative Study*. *International Journal of Medical Informatics*. doi:10.1016/j.ijmedinf.2019.04.014
- Blas, C. (2020). *Factores sociodemográficos relacionados con la satisfacción del usuario externo en el hospital Elpidio Berovidez Pérez, año 2019*. [Tesis de

Maestría]. Universidad Cesar Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/63690>

- Bleich, S., Ozaltin, E., & Murray, C. (2009). *How Does Satisfaction with the Health-Care System Relate to patient Experience?*. Bull World Health Organ.
- Carnaque, P. (2014). *Sistema de compensación salarial y desempeño laboral de los trabajadores del instituto de educación superior tecnológico Abaco*. [Tesis de maestría] Universidad señor de Sipán, Trujillo-Perú.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima : San Marcos.
- Cutipa, L (2013). *Factores sociales, clima familiar y nivel de autoestima, asociados al embarazo en adolescentes que acuden al C.S. Metropolitano –Tacna, Julio a diciembre 2012*.
- Davila,s. (2021). *Calidad de servicio y nivel de satisfacción en los usuarios externos del Centro de salud Pueblo Joven de Abancay, Apurímac – 2020*. [tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo.
- Djordjevic,I. & Vasiljevic,D.(2019).*The Effect of Sociodemographic Factors on the Patient Satisfaction with Health Care System*. Serbian Journal of Experimental and Clinical Research,20(3) 251-255. <https://doi.org/10.1515/sjecr-2017-0042>
- Dongo, A. (2009). *Significado de los Factores Sociales y Culturales en el Desarrollo Cognitivo*. *Revista de Investigación en Psicología*, 12(2). <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/3767/3029>.
- Dueñas, G., (2020). *Factores Sociodemográficos relacionados a la Satisfacción de la atención Odontológica en el Hospital Antonio Barrionuevo Lampa*. [Tesis de maestría]. Universidad Nacional San Agustín de Arequipa.
- Fernández, C. (2017). *Factores relacionados a la satisfacción del cliente del centro odontológico Americano del distrito de Cayma, Arequipa*. [tesis de Maestría] Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8889>
- Flores, K., (2018). *Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de Odontología del Centro de salud Los Aquijes*. [tesis de Maestría]. Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú.

- Frederiks, E., Stenner, K., & Hobman, E. (2015). *The Socio-Demographic and Psychological Predictors of Residential Energy Consumption: A Comprehensive Review*. *Energies*, 8(1), 573–609. doi:10.3390/en8010573.
- Gavilanes Pineda, H, D. (2020). *Gestión Administrativa y su relación con la comunicación interpersonal de los colaboradores del área del laboratorio clínico del hospital del Día Sur Valdivia*. [tesis de maestría]. Universidad Católica De Santiago De Guayaquil, Guayaquil.
- Geberu, D. M., Biks, G. A., Gebremedhin, T., & Mekonnen, T. H. (2019). Factors of patient satisfaction in adult outpatient departments of private wing and regular services in public hospitals of Addis Ababa, Ethiopia: a comparative cross-sectional study. *BMC health services research*, 19(1), 869. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4685-x>
- González, K., & Cortez, C. (2007). *Análisis de los factores sociales que influyen en el empoderamiento de los actores locales previo a la implementación de proyectos de desarrollo rural*. LA PAZ. Recuperado de <http://repositorio.una.edu.ni/799/1/tne14g643.pdf>.
- Hemadeh, R., Hammoud, R., Kdouh, O., Jaber, T., & Ammar, L., (2018). *Patient satisfaction with primary healthcare services in Lebanon*. *The International Journal of Health Planning and Management*. <https://doi.org/10.1002/hpm.2659>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. D. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Interamericana Editores.
- Huerta, E., (2015). *Nivel de satisfacción de los Usuarios Atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- INEI. (2018). *Perfil Sociodemográficos*. Recuperado de: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1539/
- Jesús, F., (2017) *Satisfacción de los usuarios externos y Calidad de atención Odontológica en un Centro de Salud*. [Tesis para obtener el grado de magister]. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8778>.

- Kavalnienė, R., Deksnys, A., Kasiulevičius, V., Šapoka, V., Aíanauskas, R., & Aíanauskas, L. (2018). *Patient satisfaction with primary healthcaé services: are there any links with patients' symptoms of anxiety and depéssion?* *BMC Family Practice*, 19(1). doi:10.1186/s12875-018-0780-z
- Koukoulis, S., Vlachonikolis, I., & Philalithis, A. (2002). *Socio-demographic factors and self-reported functional status: the significance of social support.* *BMC Health Services Research*, 2(1). doi:10.1186/1472-6963-2-20
- Khan, P. (2019). *Patient Satisfaction with Dental Services Provided by Dental Students.* [tesis de Maestría] University of Toronto). <http://hdl.handle.net/1807/98066>.
- Liu, J., & Mao, Y. (2019). *Patient Satisfaction with Rural Medical Services: A Cross-Sectional Survey in 11 Western Provinces in China.* *International journal of environmental research and public health*, 16(20), 3968. <https://doi.org/10.3390/ijerph16203968>
- Lee, Y., Wang, Y., Lu, S., Hsieh, Y., Chien, C., Tsai, S., & Dong, W. (2016). An empirical research on customer satisfaction study: a consideration of different levels of performance. *SpringerPlus*, 5(1), 1577. <https://doi.org/10.1186/s40064-016-3208-z>
- Marquina, D. Pasquali, C. (2005). *Análisis de la Satisfacción de Necesidades en Viviendas de Interés Social.* *Revista de la Facultad de Ingeniería de la U.C.V.*, Vol. 20, N°3, 77-89. <https://www.researchgate.net/publication/272418693>.
- MINSA. (2011) *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo.* Dirección de Calidad en Salud. <http://www.minsa.gob.pe/bvsminsa.asp>
- Molina, J (2009) *Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital de enfermería en un hospital médico – quirúrgico.* Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/iee/v27n2/v27n2a07.pdf>
- Naguib, G. H., Hamed, M. T., Alnowaiser, A. M., Sindi, A. M., & Al-Hazmi, N. (2016). Patient Satisfaction with Services in King Abdulaziz University Dental Hospital. *Journal of King Abdulaziz University - Medical Sciences*, 23(2), 21-28. <https://doi.org/10.4197/Med.23-2.3>

- Nolasco, A. (2017). *Factores sociodemográficos y calidad de atención del Servicio de Consultorio Obstétrico en gestantes. Centro de Salud de San Juan Bautista-Ayacucho 2017*. [tesis para obtener a obtener el grado académico de Maestro]. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/20455>
- Obročníková, A. & Majerníková, L. (2017). *Patient satisfaction with health care in an oncology setting*. *Pielegniarstwo XXI wieku / Nursing in the 21st Century*, 16(1) 20-24. <https://doi.org/10.1515/pielxxiw-2017-0003>
- Oliver, L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *JMR, Journal of Marketing Research*, 17(4), 460
- Palomino, D., (2020). *Factores sociodemográficos relacionados con la satisfacción de pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital de Virú, año, 2019*. [Tesis de Maestría]. Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44543>
- Pita Fernández, S. (2010). *Tamaño Muestral*. Recuperado el 10 de Abril de 2021, de <https://www.fisterra.com/mbe/investiga/9muestras/9muestras2.asp>.
- Pizarro, F. (2010) La teoría de la transición demográfica: recursos didácticos. Enseñanza de las ciencias sociales. [Universidad de Barcelona]. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=324127609012>
- Poma, E., (2020). *Factores sociodemográficos y laborales asociados al Síndrome de Burnout en docentes de secundaria de instituciones educativas del Callao* [Tesis de Maestría]. Universidad Cesar Vallejo.
- Prakash, B. (2010). Patient satisfaction. *Journal of Cutaneous and Aesthetic Surgery*, 3(3), 151. doi:10.4103/0974-2077.74491
- Reiners, F., Sturm, J., Bouw, L. J. W., & Wouters, E. J.M. (2019). *Sociodemographic Factors Influencing the Use of eHealth in People with Chronic Diseases*. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(4), 645. doi:10.3390/ijerph16040645
- Ríos Ramírez, R. R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Málaga - España: Servicios Académicos Intercontinentales S. L.
- Rodríguez, E. & Sánchez, M. (2018). *Síndrome de Burnout y sociodemográficas en docentes de una universidad privada de Lima*. *Revista de Investigación Educativa*, 36(2), 401-419. <http://dx.doi.org/10.6018/rie.36.2.282661>

- Romero, L. (2008). *Percepción del Paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.*
- Sánchez H, Reyes C. (2006) *Metodología y Diseño de la Investigación Científica.* Perú: Visión Universitaria.
- Tapia, E., (2018). *Factores Sociodemográficos y la Asistencia al CRED de Niños. Menores de 36 Meses en el C. S. "Jesús Poderoso", San Juan de Miraflores.* [tesis para optar el grado de Magister en la Universidad Cesar Vallejo]
- Vargas, E. (2017). *Factores Sociodemográficos Y Nivel De Satisfacción En Gestantes Del Cmi Santa Anita.* [tesis de maestría de la Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/22251>
- Velandia F, Ardón N., Jara, M., (2007). *Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos.* Revista Gerencia y Políticas de Salud. 6(13).

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia de la investigación

TÍTULO: Factores sociodemográficos asociados a la satisfacción del usuario de la Clínica Denthix, Lima, 2021 AUTOR: Abrego Salinas, Bania Carola				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES / DIMENSIONES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL: ¿Cuáles son los factores sociodemográficos asociados a la satisfacción del usuario de la Clínica Denthix, Lima, 2021?	OBJETIVO GENERAL: Determinar cuáles son los factores sociodemográficos asociados a la satisfacción del usuario de la Clínica Denthix, Lima, 2021.	HIPÓTESIS GENERAL: Existe factores sociodemográficos asociados a la satisfacción del usuario de la Clínica Denthix, Lima, 2021.	VARIABLE DE ESTUDIO 1 FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS: Dimensión 1: Factores Sociales Dimensión 2: Factores demográficos	Método de investigación hipotético- deductivo Tipo de investigación aplicada Nivel de investigación Descriptivo-relacional Diseño de investigación no experimental, transversal, relacional Enfoque de investigación cuantitativa Población: La población está constituida por 280 pacientes que acuden mensualmente a la Clínica Denthix ,2021.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS: ¿cuáles son los factores sociodemográficos asociados a los aspectos tangibles del usuario de la Clínica Denthix, Lima, 2021? ¿cuáles son los factores sociodemográficos asociados a la fiabilidad del usuario de la Clínica Denthix, Lima, 2021? ¿cuáles son los factores sociodemográficos asociados a la capacidad de respuesta del usuario de la Clínica Denthix, Lima, 2021? ¿cuáles son los factores sociodemográficos asociados a la empatía del usuario de la Clínica Denthix, Lima, 2021? ¿cuáles son los factores sociodemográficos asociados a la seguridad del usuario de la Clínica Denthix, Lima, 2021?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Determinar cuáles son los factores sociodemográficos asociados a los aspectos tangibles del usuario de la Clínica Denthix, Lima, 2021. Determinar cuáles son los factores sociodemográficos asociados a la fiabilidad del usuario de la Clínica Denthix, Lima, 2021. Determinar cuáles son los factores sociodemográficos asociados a la capacidad de respuesta del usuario de la Clínica Denthix, Lima, 2021 Determinar cuáles son los factores sociodemográficos asociados a la empatía del usuario de la Clínica Denthix, Lima, 2021. Determinar cuáles son los factores sociodemográficos asociados a la seguridad del usuario de la Clínica Denthix, Lima, 2021	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: Existe factores sociodemográficos asociados a los aspectos tangibles del usuario de la Clínica Denthix, Lima, 2021. Existe factores sociodemográficos asociados a la fiabilidad del usuario de la Clínica Denthix, Lima, 2021. Existe factores sociodemográficos asociados a la capacidad de respuesta del usuario de la Clínica Denthix, Lima, 2021. Existe factores sociodemográficos asociados a la empatía del usuario de la Clínica Denthix, Lima, 2021. Existe factores sociodemográficos asociados a la seguridad del usuario de la Clínica Denthix, Lima, 2021.	VARIABLE DE ESTUDIO 2 SATISFACCIÓN DEL USUARIO Dimensión 1: Aspectos tangibles Dimensión 2: Fiabilidad Dimensión 3: Capacidad de respuesta Dimensión 4: Empatía Dimensión: 5 Seguridad	Muestra: la selección fue muestreo probabilístico aleatoria 109 pacientes Técnicas e instrumentos de recojo de datos Método: Directo Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario SERVQUAL modificado y una ficha de datos Técnicas de análisis de datos Se realizó una estadística descriptiva, de acuerdo a las dimensiones que se plantearon en la investigación. Prontamente, se efectuó una estadística inferencial para determinar la dispersión de datos por medio de la prueba de Kolgomorov Smirnov en el software SPSS versión 25, previa recopilación de datos en Microsoft Excel 2019,

Anexo 2: Matriz operacional

Variable: factores sociodemográficos

Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición		
Los factores sociodemográficos hacen que a lo largo de la vida la persona se relacione con la sociedad, de este modo la persona va poder desarrollarse con el pasar del tiempo. (Vargas, 2017)	De acuerdo a Vargas (2017) se ha considerado dos dimensiones las cuales son factor social y demográfico a partir de las cuales se han considerado 10 indicadores, asimismo la variable será medida en 10 ítems.	Social los factores sociales forman parte de la evolución del pensamiento, pero no actúan solo, también tiene la intervención de los factores biológicos y culturales, los cuales van a variar en cada persona.	Nivel de instrucción	4.- Nivel de instrucción	Nominal		
			Ocupación	5.- Qué ocupación tiene			
			Estado civil	3.- Estado civil			
			Ingreso Salarial	8.- Cuánto es su ingreso Salarial en promedio			
			Condiciones de asegurado	9.- Tipo de seguramiento			
					Edad	1.- Edad	Razón
				Demografía	Número de hijos	6.- Número de hijos	nominal
				es una dimensión en cual su principal objetivo es el estudio de las poblaciones humanas, la evolución del ser humano y sus características generales	Lugar de procedencia	7.- Lugar de Procedencia	
					Tipo de vivienda	10.- Tipo de Vivienda	
					Sexo	2.- Sexo	Nominal

Variable 2: Satisfacción del usuario

Variable de investigación	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
La satisfacción es la evaluación del cliente referido al bien o servicio, para determinar si cumple con sus necesidades y expectativas. (Minsa, 2011).	De acuerdo con Minsa (2011) se ha considerado 5 dimensiones las cuales estará constituido por 14 indicadores, asimismo la variable será medida por 20 preguntas bajo la escala de Likert del 1 al 5	Aspectos tangibles	Mobiliario adecuado	11.-La clínica cuenta con equipos modernos y funcionales	Ordinal
			Infraestructura adecuada	12.- Las instalaciones físicas de la clínica son cómodas y visualmente atractivas.	Ordinal
			Recursos humanos	13.- El personal de la clínica suele estar presentable (uniforme limpio)	Ordinal
			Limpieza de instalaciones	14.-El consultorio dental siempre está limpio y ventilado.	ordinal
		Fiabilidad	Recursos materiales,	15.- Los servicios que ofrece la clínica Denthix dan el resultado esperado.	Ordinal
			Cumplimiento de servicios	16.- La clínica cumple con el tratamiento en el tiempo indicado	Ordinal
			probidad	17.- Cuando usted tiene un problema, el odontólogo muestra un sincero interés en solucionarlo.	Ordinal
				18.- El odontólogo de la Clínica es considerado un buen profesional.	Ordinal
		Capacidad de respuesta	Precisión	19.-El Odontólogo le informa con precisión cuanto demorara la consulta.	Ordinal
				20.-El Odontólogo(a) brinda una atención rápida y efectiva	Ordinal
				21.-. Está conforme con el tiempo de los tratamientos de la Clínica Denthix.	Ordinal
			tiempo	22.- El tiempo de espera a la consulta de la Clínica Denthix me parece adecuado.	Ordinal
		Empatía	Cumplimiento de expectativas.	23.- comprendido la explicación que el Odontólogo le brindó	ordinal
			horario	24.-Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas	Ordinal
			amabilidad	25.-. En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente.	ordinal
				26.- los trabajadores de la clínica son siempre amables con usted.	ordinal
		Seguridad	confianza	27.-el comportamiento de los trabajadores inspira confianza a los usuarios	ordinal
				28.-siente confianza y seguridad cuando acude a realizarse algún tratamiento a la clínica	Ordinal
			Cortesía	29.-los trabajadores demuestran cortesía con los pacientes	Ordinal
				30.-la solución dada por el Odontólogo(a) a sus necesidades fue apropiada	Ordinal

Anexo 3: Diseño de instrumentos según Vargas (2017), la cual fue modificada para la presente investigación

Cuestionario para evaluar Factores sociodemográficos y su relación con la satisfacción de los usuarios de la Clínica Denthix 2021

Estimado usuario, por favor complete este cuestionario, solo podrá seleccionar una opción como respuesta.

FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS

1.- Edad

- 1.-18 - 29
- 2.- 30 - 59
- 3.-60 a más

6.-Número de hijos

- 1.-Ninguno
- 2.-uno
- 3.-Dos o Tres
- 4.-Cuatro a más

2.-Sexo

- 1.-Masculino
- 2.-Femenino

7.-Lugar de Procedencia

- 1.-Lima
- 2.-Provincia
- 3.-Extranjero

3.-Estado civil

- 1.-soltero
- 2.-casado
- 3.-conviviente
- 4.-viudo

8.-Cuál es su ingreso Salarial en promedio

- 1.-s/ 0 a s/960
- 2.-s/961 a s/ 1500
- 3.-S/1501 a s/2500
- 4.-s/2501 a más

4.-Nivel de instrucción

- 1.-Analfabeto
- 2.-primaria
- 3.-secundaria
- 4.-superior

9.- Tipo de aseguramiento

- 1.- SIS
- 2.-ESSALUD
- 3.-Fuerza Armadas
- 4.-Particular
- 5.-No tiene seguro

5.- ¿Qué ocupación tiene?

- 1.-Ama de casa
- 2.-Estudiante
- 3.-Empleado
- 4.-Independiente
- 5.-Otro

10.-Tipo de Vivienda

- 1.-Propia
- 2.-Alquilada
- 3.-Multifamiliar

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Diseño de instrumento según Minsa (2011), el cual fue modificado para la presente investigación

Lea las preguntas detenidamente y seleccione la respuesta, señalando con una (X), donde (1) totalmente insatisfecho, (2) insatisfecho, (3) indiferente, (4) satisfecho, (5) totalmente satisfecho.

dimensiones	Satisfacción del usuario	1 totalmente insatisfecho	2 insatisfecho	3 indiferente	4 satisfecho	5 totalmente satisfecho.
Aspectos tangibles	1.-La clínica cuenta con equipos modernos y funcionales					
	2.- Las instalaciones físicas de la clínica son cómodas y visualmente atractivas.					
	3.- El personal de la clínica suele estar presentable (uniforme limpio)					
	4.-El consultorio dental siempre está limpio y ventilado.					
Fiabilidad	5.- Los servicios que ofrece la clínica Denthix dan el resultado esperado.					
	6.- La clínica cumple con el tratamiento en el tiempo indicado					
	7.- Cuando usted tiene un problema, el odontólogo muestra un sincero interés en solucionarlo.					
	8.- El odontólogo de la Clínica es considerado un buen profesional.					
Capacidad de respuesta	9.-El Odontólogo le informa con precisión cuanto demorara la consulta.					
	10.-El Odontólogo(a) brinda una atención rápida y efectiva					
	11.-. Está conforme con el tiempo de los tratamientos de la Clínica Denthix.					
	12.- El tiempo de espera a la consulta de la Clínica Denthix me parece adecuado.					
Empatía	13.- comprendido la explicación que el Odontólogo le brindó					
	14.-Consideras que los horarios de atención proporcionados por la Clínica se adecuan a las necesidades de las personas					
	15.-. En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente.					
	16.- los trabajadores de la clínica son siempre amables con usted.					
Seguridad	17.-el comportamiento de los trabajadores inspira confianza a los usuarios					
	18.-siente confianza y seguridad cuando acude a realizarse algún tratamiento a la clínica					
	19.-los trabajadores demuestran cortesía con los pacientes					
	20.-la solución dada por el Odontólogo(a) a sus necesidades fue apropiada					

Formulario de Google

<https://forms.gle/v5bPm7SaDXsvE6jf8>

Sección 1 de 2

Encuesta sobre la clínica Odontológica Denthix.

Estimado usuario, por favor complete este cuestionario, solo podrá seleccionar una opción como respuesta.
FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS

1.- Edad *

18 - 29

30 - 59

60 a más

2.-Sexo *

1.-Masculino

Anexo 4: Certificados de Validez



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Factor Sociodemográfico de la Clínica Dentith

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Social							
1	Nivel de instrucción					X		
2	Ocupación					X		
3	Estado civil			X				
4	Cuál es su ingreso Salarial en promedio					X		
5	Tipo de aseguramiento			X				
	DIMENSIÓN 2: Demográfico	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Edad			X				
7	Número de hijos					X		
8	Lugar de procedencia					X		
9	Tipo de vivienda					X		
10	Sexo					X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): No existe observación alguna

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ... Dr, Pedro Aníbal Solís Céspedes. DNI: 26601922

Especialidad del validador: Doctor en Salud Pública

18 de mayo del 2021

Firma del Experto Informante.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: La Satisfacción del Usuario de la Clínica Denthix, 2021

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Aspectos Tangibles							
1	La clínica cuenta con equipos modernos y funcionales	x						
2	Las instalaciones físicas de la clínica son cómodas y visualmente atractivas.			x				
3	El personal de la clínica suele estar presentable (uniforme limpio)					x		
4	El consultorio dental siempre está limpio y ventilado.					x		
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Los servicios que ofrece la clínica Denthix dan el resultado esperado.					x		
6	La clínica cumple con el tratamiento en el tiempo indicado					x		
7	Cuando usted tiene un problema, el odontólogo muestra un sincero interés en solucionarlo.			x				
8	El odontólogo de la Clínica es considerado un buen profesional.			x				
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El Odontólogo le informa con precisión cuanto demorara la consulta.			x				
10	El Odontólogo(a) brinda una atención rápida y efectiva					x		
11	Está conforme con el tiempo de los tratamientos de la Clínica Denthix.					x		
12	El tiempo de espera a la consulta de la Clínica Denthix me parece adecuado.	x						
	DIMENSIÓN 4: EMPATIA							
13	comprendido la explicación que el Odontólogo le brindó					x		
14	-Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas					x		
15	En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente.			x				
16	los trabajadores de la clínica son siempre amables con usted.			x				
	DIMENSIÓN 5: SEGURIDAD							
17	el comportamiento de los trabajadores inspira confianza a los usuarios					x		
18	siente confianza y seguridad cuando acude a realizarse algún tratamiento a la clínica					x		
19	los trabajadores demuestran cortesía con los pacientes			x				
20	la solución dada por el Odontólogo(a) a sus necesidades fue apropiada			x				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): No existe observación alguna

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir [_]** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ... Dr, Pedro Anibal Solis Céspedes. **DNI:** 26601922

Especialidad del validador: Doctor en Salud Publica

18 de mayo del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Factor Sociodemográfico de la Clínica Denthix

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Social							
1	Nivel de instrucción					X		
2	Ocupación					X		
3	Estado civil			X				
4	Cuál es su ingreso Salarial en promedio					X		
5	Tipo de aseguramiento			X				
	DIMENSIÓN 2: Demográfico							
6	Edad			X				
7	Número de hijos					X		
8	Lugar de procedencia					X		
9	Tipo de vivienda					X		
10	Sexo			x				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): No existe observación alguna

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ... Mg: Percy Ochoa Barrera . DNI: 45511623

Especialidad del validador: Magister en Salud Publica

28 de mayo del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: La Satisfacción del Usuario de la Clínica Denthix, 2021

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Aspectos Tangibles							
1	La clínica cuenta con equipos modernos y funcionales	x						
2	Las instalaciones físicas de la clínica son cómodas y visualmente atractivas.			x				
3	El personal de la clínica suele estar presentable (uniforme limpio)					x		
4	El consultorio dental siempre está limpio y ventilado.					x		
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Los servicios que ofrece la clínica Denthix dan el resultado esperado.					x		
6	La clínica cumple con el tratamiento en el tiempo indicado					x		
7	Cuando usted tiene un problema, el odontólogo muestra un sincero interés en solucionarlo.			x				
8	El odontólogo de la Clínica es considerado un buen profesional.			x				
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El Odontólogo le informa con precisión cuanto demorará la consulta.			x				
10	El Odontólogo(a) brinda una atención rápida y efectiva					X		
11	Está conforme con el tiempo de los tratamientos de la Clínica Denthix.					X		
12	El tiempo de espera a la consulta de la Clínica Denthix me parece adecuado.	x						
	DIMENSIÓN 4: EMPATIA							
13	comprendido la explicación que el Odontólogo le brindó					x		
14	-Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas					X		
15	En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente.			x				
16	los trabajadores de la clínica son siempre amables con usted.			x				
	DIMENSIÓN 5: SEGURIDAD							
17	el comportamiento de los trabajadores inspira confianza a los usuarios					x		
18	siente confianza y seguridad cuando acude a realizarse algún tratamiento a la clínica					X		
19	los trabajadores demuestran cortesía con los pacientes			X				
20	la solución dada por el Odontólogo(a) a sus necesidades fue apropiada			X				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): No existe observación alguna

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir [_]** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: ... Mg: Percy Ochoa Barrera DNI: 45511623

Especialidad del validador: Magister en Salud Publica

28 de mayo del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Factor Sociodemográfico de la Clínica Denthix

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Social							
1	Nivel de instrucción					X		
2	Ocupación					X		
3	Estado civil			X				
4	Cuál es su ingreso Salarial en promedio					X		
5	Tipo de aseguramiento			X				
	DIMENSIÓN 2: Demográfico							
6	Edad			X				
7	Número de hijos					X		
8	Lugar de procedencia					X		
9	Tipo de vivienda					X		
10	Sexo			x				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): No existe observación alguna

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ... Mg: Josellyn Ortiz Bredinana DNI: 47605240

Especialidad del validador: Magister en Salud Publica

02 de junio del 2021

Firma del Experto Informante.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: La Satisfacción del Usuario de la Clínica Denthix, 2021

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Aspectos Tangibles								
1	La clínica cuenta con equipos modernos y funcionales	x						
2	Las instalaciones físicas de la clínica son cómodas y visualmente atractivas.	X						
3	El personal de la clínica suele estar presentable (uniforme limpio)					x		
4	El consultorio dental siempre está limpio y ventilado.					x		
DIMENSIÓN 2: Fiabilidad								
5	Los servicios que ofrece la clínica Denthix dan el resultado esperado.					x		
6	La clínica cumple con el tratamiento en el tiempo indicado					x		
7	Cuando usted tiene un problema, el odontólogo muestra un sincero interés en solucionarlo.			x				
8	El odontólogo de la Clínica es considerado un buen profesional.			x				
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
9	El Odontólogo le informa con precisión cuanto demorara la consulta.			x				
10	El Odontólogo(a) brinda una atención rápida y efectiva					X		
11	Está conforme con el tiempo de los tratamientos de la Clínica Denthix.					X		
12	El tiempo de espera a la consulta de la Clínica Denthix me parece adecuado.	x						
DIMENSION 4: EMPATIA								
13	comprendido la explicación que el Odontólogo le brindó					x		
14	-Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas					X		
15	En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente.	X						
16	los trabajadores de la clínica son siempre amables con usted.	X						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): No existe observación alguna

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir [_]** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ... Josellyn Ortiz Bredinana DNI: 47605240

Especialidad del validador: Magister en Salud Publica

02 de junio del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Anexo N°5 Tabla de jueces

Expertos	Grado	Suficiencia	Aplicabilidad
Pedro Aníbal Solís Céspedes.	Doctor	Si	Es aplicable
Mg Josellyn Ortiz Bredinana	Magister	Si	Es aplicable
Mg Percy Ochoa Barrera	Magister	Si	Es aplicable

Anexo 6: Resultados de análisis de alfa de Cronbach Factores Sociodemográficos

Valores de Alfa de Cronbach según Chávez Barbosa y Rodríguez Miranda (2017):

0 – 0.5 = Inaceptable

0,5 – 0.6 = Pobre

0.6 – 0.7= Débil

0.7 – 0.8 = Aceptable

0.8 – 0.9 = Bueno

0.9 – 1 = Excelente

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,930	10

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Nivel de Instrucción	64,00	61,300	,168	.	,917
Ocupación	62,14	49,329	,817	.	,874
Estado civil	64,90	54,890	,557	.	,884
ingreso salarial	64,00	61,300	,168	.	,917
Tipo de aseguramiento	64,33	47,533	,736	.	,877
Edad	64,00	61,300	,168	.	,917
Sexo	64,62	56,348	,393	.	,888
Número de hijos	64,57	50,857	,702	.	,879
Lugar de procedencia	64,67	56,233	,288	.	,892
tipo de vivienda	64,62	50,548	,799	.	,975

Resultados de análisis de alfa de Cronbach SERVQUAL Modificado

Valores de Alfa de Cronbach según Chávez Barbosa y Rodríguez Miranda (2017):

0 – 0.5 = Inaceptable

0,5 – 0.6 = Pobre

0.6 – 0.7= Débil

0.7 – 0.8 = Aceptable

0.8 – 0.9 = Bueno

0.9 – 1 = Excelente

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	
	N de elementos
,903	16

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1.-La clínica cuenta con equipos modernos y funcionales	61,62	52,148	,639	.	,881
2.- Las instalaciones físicas de la clínica son cómodas y visualmente atractivas.	61,86	49,529	,789	.	,875
3.- El personal de la clínica suele estar presentable (uniforme limpio)	61,48	60,362	-,129	.	,899
4.-El consultorio dental siempre está limpio y ventilado.	61,76	52,990	,733	.	,880
5.- Los servicios que ofrece la clínica Denthix dan el resultado esperado.	64,00	61,300	,168	.	,917
6.- La clínica cumple con el tratamiento en el tiempo indicado	61,48	54,162	,736	.	,881
7.- Cuando usted tiene un problema, el odontólogo muestra un sincero interés en solucionarlo.	61,67	52,633	,663	.	,881
8.- El odontólogo de la Clínica es considerado un buen profesional.	61,48	59,862	-,062	.	,898
9.-El Odontólogo le informa con precisión cuanto demorara la consulta.	64,00	61,300	,168	.	,917
10.-El Odontólogo(a) brinda una atención rápida y efectiva	61,33	55,633	,639	.	,884
11.-. Está conforme con el tiempo de los tratamientos de la Clínica Denthix.	61,48	60,362	-,129	.	,899
12.- El tiempo de espera a la consulta de la Clínica Denthix me parece adecuado.	61,48	60,362	-,129	.	,899
13.- comprendido la explicación que el Odontólogo le brindó	64,00	61,300	,168	.	,917
14.-Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas	61,33	55,633	,639	.	,884
15.-. En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente.	61,48	60,362	-,129	.	,899
16.- los trabajadores de la clínica son siempre amables con usted.	61,48	60,362	-,129	.	,899
17.-el comportamiento de los trabajadores inspira confianza a los usuarios	61,48	60,362	-,129	.	,899
18.-siente confianza y seguridad cuando acude a realizarse algún tratamiento a la clínica	61,48	60,362	-,129	.	,899
19.-los trabajadores demuestran cortesía con los pacientes	64,00	61,300	,168	.	,917
20.-la solución dada por el Odontólogo(a) a sus necesidades fue apropiada	61,33	55,633	,639	.	,884

Anexo 7: Ficha técnica de instrumento

Nombre del instrumento	Ficha de datos
Autor	Bania Carola Abrego Salinas
Objetivo	Obtener los datos que se han colocado en la ficha de datos de los pacientes de la clínica Denthix, 2021.
Año	2021
Aplicación	Individual
Unidad de análisis	Pacientes adultos
Tiempo estimado	3 minutos
Ámbito de aplicación	Clínica Denthix
Confiabilidad	Alfa de Cronbach (0.93)
Validez	Juicio de expertos

Nombre del instrumento	SERVQUAL
Autor	Bania Carola Abrego Salinas
Objetivo	Determinar la satisfacción de los pacientes ante la consulta odontológica en la Clínica Denthix,2021.
Año	2021
Aplicación	Individual
Unidad de análisis	Pacientes adultos
Tiempo estimado	6 minutos
Ámbito de aplicación	Clínica Denthix
Confiabilidad	Alfa de Cronbach (0.903)
Validez	Juicio de expertos

Anexo 9 Carta de Presentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 7 de junio de 2021

Carta P. 273-2021-UCV-EPG-SP

CIRUJANO DENTISTA
ENRIQUE ALONSO LUCANA ~~LUCANA~~
GERENTE GENERAL
CLÍNICA DENTHIX

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **ABREGO SALINAS, BANIA CAROLA**; identificado(a) con DNI/CE N° 46762786 y código de matrícula N° 7002508294; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD en modalidad semipresencial quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA CLÍNICA DENTHIX, LIMA, 2021

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



Anexo 10: Carta de autorización y aceptación del uso del nombre de la institución



Lima, 09 de junio de 2021

Señores

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Atención:

Srta Ruth Angélica Chicana Becerra

Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales

|

De acuerdo a la solicitud enviada por usted le informamos que el Centro Dental DENTHIX el cual pertenece a GROUP LUCANA SAC con RUC N° 20600481429, está dispuesto a colaborar con la Srta. ABREGO SALINAS, BANIA CAROLA, brindándole todas las facilidades del caso para el desarrollo del trabajo de investigación de tesis que viene realizando y se concede permiso para que se pueda utilizar el nombre de la Clínica.

Atentamente

GROUP LUCANA S.A.C.
ENRIQUE LUCANA LUCANA
GERENTE
Firma
Dni:43610514

ENRIQUE LUCANA L.
GERENTE GENERAL

Jr. Estrella 984 - El Planeta - Lima Cercado
