



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Calidad de servicio en la atención odontológica de una institución  
pública y privada durante tiempos de COVID19, Piura - 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro de Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Br. Ramirez Alburqueque, Eder Augusto (ORCID: 0000-0001-6495-5429)

**ASESORA:**

Dr. Diaz Espinosa, Maribel (ORCID: 0000-0001-5208-8380)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

PIURA – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A Dios Todopoderoso, por su gran amor infinito, por fortalecer mi corazón y ayudarme a salir victorioso ante las dificultades, guiándome por el buen camino y por bendecirme con el nacimiento de mi precioso hijo Ignacio Matheo. A toda mi familia que son los pilares fundamentales en mi vida, el apoyo total brindado a lo largo de todo este proceso, sus palabras de aliento para siempre seguir avanzando, nunca rendirme y conseguir mis metas.

## **Agradecimiento**

A mi asesora, Dra. Diaz Espinosa Maribel  
Por brindarme su apoyo constante,  
dedicación, paciencia y guía para la  
elaboración de esta tesis.

A mis docentes de Postgrado de la  
Universidad Cesar Vallejo, por brindarme  
conocimientos muy valiosos para  
contribuir con mi formación profesional.

A todas aquellas personas participes de  
este proceso que siempre me animaron a  
terminar mis estudios de manera  
satisfactoria.

Al Centro de Salud Montero y Centro  
Odontológico R y A por brindarme la  
oportunidad de investigar y dar la  
autorización en llevar acabo la ejecución  
de mi investigación.

## Índice de Contenidos

|   | <b>Pág.</b> |
|---|-------------|
| Carátula  | i           |
| Dedicatoria   | ii          |
| Agradecimiento  | iii         |
| Índice de contenidos                                  | iv          |
| Índice de tablas                                      | v           |
| Índice de gráficos y figuras                          | vi          |
| Resumen   | vii         |
| Abstract  | viii        |
| I. INTRODUCCIÓN                                       | 1           |
| II. MARCO TEÓRICO                                     | 7           |
| III. METODOLOGÍA                                      | 16          |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación                   | 16          |
| 3.2. Variables y operacionalización                   | 17          |
| 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis | 18          |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos  | 20          |
| 3.5. Procedimientos                                   | 21          |
| 3.6. Método de análisis de datos                      | 22          |
| 3.7. Aspectos éticos                                  | 22          |
| IV. RESULTADOS  | 24          |
| V. DISCUSIÓN  | 36          |
| VI. CONCLUSIONES                                      | 45          |
| VII. RECOMENDACIONES                                  | 47          |
| REFERENCIAS   | 49          |
| ANEXOS  | 59          |

## Índice de tablas

|           |   |    |
|-----------|---|----|
| Tabla 1.  | <i>Población de usuarios externos en la atención odontológica</i>   | 18 |
| Tabla 2.  | <i>Evaluación de validez de instrumentos</i>  | 21 |
| Tabla 3.  | <i>Confiabilidad de instrumentos</i>  | 21 |
| Tabla 4.  | <i>Nivel de calidad de servicio en la atención odontológica en los dos establecimientos de salud</i>  | 25 |
| Tabla 5.  | <i>Nivel de calidad de servicio en la atención odontológica en la dimensión elementos tangibles de los dos establecimientos de salud</i>    | 26 |
| Tabla 6.  | <i>Nivel de calidad de servicio en la atención odontológica en la dimensión fiabilidad de los dos establecimientos de salud</i>             | 27 |
| Tabla 7.  | <i>Nivel de calidad de servicio en la atención odontológica en la dimensión capacidad de respuesta de los dos establecimientos de salud</i> | 28 |
| Tabla 8.  | <i>Nivel de calidad de servicio en la atención odontológica en la dimensión seguridad de los dos establecimientos de salud</i>              | 29 |
| Tabla 9.  | <i>Nivel de calidad de servicio en la atención odontológica en la dimensión empatía de los dos establecimientos de salud</i>                | 30 |
| Tabla 10. | <i>Nivel de significancia de la variable calidad de servicio en la atención odontológica durante tiempos de COVID19</i>                     | 31 |
| Tabla 11. | <i>Nivel de significancia en la variable calidad de servicio en la dimensión elementos tangibles</i>  | 32 |
| Tabla 12. | <i>Nivel de significancia en la variable calidad de servicio en la dimensión fiabilidad</i>   | 33 |
| Tabla 13. | <i>Nivel de significancia en la variable calidad de servicio en la dimensión capacidad de respuesta</i>                                     | 34 |
| Tabla 14. | <i>Nivel de significancia en la variable calidad de servicio en la dimensión seguridad</i>  | 34 |
| Tabla 15. | <i>Nivel de significancia en la variable calidad de servicio en la dimensión empatía</i>  | 35 |

## Índice de gráficos y figuras

|                 |  |    |
|-----------------|--|----|
| <i>Figura 1</i> | Esquema del tipo de investigación  | 17 |
| <i>Figura 2</i> | Calidad de servicio en la atención odontológica en ambos establecimientos  | 25 |
| <i>Figura 3</i> | Calidad de servicio en la atención odontológica en su dimensión elementos tangibles en ambos establecimientos    | 26 |
| <i>Figura 4</i> | Calidad de servicio en la atención odontológica en su dimensión fiabilidad en ambos establecimientos             | 27 |
| <i>Figura 5</i> | Calidad de servicio en la atención odontológica en su dimensión capacidad de respuesta en ambos establecimientos | 28 |
| <i>Figura 6</i> | Calidad de servicio en la atención odontológica en su dimensión seguridad en ambos establecimientos              | 29 |
| <i>Figura 7</i> | Calidad de servicio en la atención odontológica en su dimensión empatía en ambos establecimientos                | 30 |

## Resumen

El presente trabajo se planteó como objetivo Determinar las diferencias en el nivel de calidad de servicio en la atención odontológica en el Centro de Salud Montero y en el Centro Odontológico R y A durante tiempos de COVID19 en Piura, 2020, el estudio se centra en la evaluación de la calidad de servicio y sus dimensiones. El presente estudio tiene un enfoque cuantitativo, de tipo básico, el diseño no experimental, transversal descriptiva comparativa, la muestra la conformaron 120 usuarios externos, para la recolección de los datos se utilizó la técnica de la encuesta a través del cuestionario. Los resultados muestran que existen diferencias significativas en ambos establecimientos; el C.S. Montero muestra que 88.3% de los encuestados puntuaron la calidad de servicio como nivel regular, y de la misma forma en sus dimensiones elementos tangibles (75%), fiabilidad (85%), capacidad de respuesta (88,3%), seguridad (78,3%) y la empatía (78,3%); mientras que el C.O. R y A ,96,7% de los usuarios están satisfechos, y en sus dimensiones elementos tangibles (95%), fiabilidad (98,3%), capacidad de respuesta (96,7%), seguridad (96,7%) y la empatía (93,3%) todas con nivel satisfactorio. Conclusión: Los usuarios que acudieron para atención odontológica en ambos establecimientos presentan diferencias significativas, el C.S. Montero presenta un nivel regular, lo que demuestra que falta mejorar en la calidad de servicio; mientras que el C.O. R y A es percibido con un nivel satisfactorio, lo que indica que hay una mejor satisfacción en calidad.

**Palabras claves:** calidad de servicio, atención odontológica, satisfacción, usuario externo.

## **Abstract**

In this research work proposed, the main objective is: Determine the differences in the level of quality of service between dental care at the Montero Health Center and at the R&A Dental Center during times of COVID19 in Piura, 2020, the study focuses on the evaluation of the quality of service and its dimensions. The present study has a quantitative focusing, of a basic type, non-experimental design, comparative descriptive cross-sectional, the sample was made up of 120 external users, the technique used for the data collection was the survey through the questionnaire. The results shows us that there are significant differences in both establishments; the C.S. Montero shows that 88.3% of the surveyed persons rated the quality of service as a regular level, and in the same way in its dimensions tangible elements (75%), reliability (85%), response capacity (88.3%), security ( 78.3%) and empathy (78.3%); while the D.C. R&A, 96.7% of users are satisfied, and in their dimensions tangible elements (95%), reliability (98.3%), responsiveness (96.7%), security (96.7%) and empathy (93.3%), all with a satisfactory level. Conclusion: The users who came for dental care in both establishments present significant differences, the C.S. Montero presents a regular level, which shows that there is a lack of improvement in the quality of service; while the D.C. R&A is perceived with a satisfactory level, which indicates that there is a better satisfaction in quality.

**Keywords:** quality of service, dental care, satisfaction, external user.

## I. INTRODUCCIÓN

Con los últimos estudios sobre la tasa mundial de morbilidad del año 2017, se determinó que las enfermedades bucodentales afectan a nivel mundial a la mitad de la población y los tratamientos de salud bucal son costosos, siendo la salud bucal un indicador clave para la satisfacción y bienestar de la población (1). En la actualidad, el mundo está viviendo una pandemia, por el virus SARS-COV2, más conocido como coronavirus 2019 (COVID-19), la cual está quebrantando a nivel mundial la seguridad sanitaria; causando más de 37 000 muertes y afectado a millones de personas (2). Los diferentes países afectados han implementado medidas de contención, mitigación y supresión contra este virus; afectando a muchos económicamente y socialmente (3).

La realidad actual que viven los hospitales por el COVID19 es un grave problema, evidenciándose en el área de emergencias donde los servicios han colapsado o tienen restricciones y deben permanecer abierto todo el día con la finalidad de dar asistencia e intentar responder a la gran demanda que se presenta (4). En cuanto a los Servicios, como son los odontológicos, que brinda los centros de salud públicos, en gran parte de los países tienen una implementación ineficiente y diferencias significativas en cobertura (5). En muchos países la demanda de salud bucal es alta, sobrepasando las capacidades que el estado brinda para la atención de este servicio, generando una mala percepción de calidad (6).

A nivel mundial, todas las organizaciones buscan con urgencia perfeccionar la calidad de salud, evidenciándose más en el sector público para reformar la calidad de servicio de los pacientes y lograr estar a la par con la competencia del sector privado (7). La calidad de servicio ha logrado convertirse en un gran desafío para los líderes del sector salud público, por lo que requiere la creación y el funcionamiento de un sistema que permite mejorar de manera constante los servicios de salud (8); alcanzando de esta forma la satisfacción plena de los usuarios, perfeccionando constantemente las competencias profesionales de todo el personal de salud y alcanzar una excelencia en la gestión administrativa de dichos servicios (9).

La situación de salud bucal en el Perú es poco conocida y muy poco valorada por el mismo estado, principalmente en ciudad (10); los tratamientos brindados no son suficientes para la labor que ejerce los profesionales, cumpliendo los protocolos establecidos, por lo cual la atención que se va a brindar al paciente es de mínima calidad (11). Con el tiempo se crearon guías para mantener la salud bucal como cultura y aprendizaje de cada paciente (12). Dentro de ellos se crearon cartillas donde se informaba al paciente los procedimientos a seguir y esto complementaba a los tratamientos realizados o sugeridos por el operador para así crear una satisfacción del paciente bajo el criterio de la información oportuna dada a la población (13).

El servicio de odontología ha sido afectado en la actualidad, por ser una profesión con una mayor probabilidad de contagio (14). La realidad que viven estos profesionales, tanto público como privado, llevan a unirse y diseñar respuestas duraderas (15), obligándolos a implementar y cumplir los protocolos de bioseguridad para reducir de manera significativa las probabilidades de contagio (16). Un nuevo paradigma se implementa en odontología, cumpliendo las normas de prevención para disminuir algún tipo de contagio, la atención en el servicio ha llevado a una gestión mejorada, la modificación de precios por el incremento de los materiales, insumos e instrumentos utilizados en la práctica odontológica, ambientes modificados y adaptados a este tiempo de pandemia (17).

Así mismo, el inicio de las actividades no será perenne, pueden avanzar como retroceder dependiendo de cada situación y de las realidades particulares epidemiológicas y los escenarios que se presenten (18). La actitud de los pacientes que usan los servicios de odontología dará una respuesta a la calidad que se brinda en esta actividad después de realizarse los tratamientos odontológicos que necesite (19); por lo cual, medir la calidad en cuanto al servicio que recibe los usuarios que asisten a la atención permitirá obtener un gran beneficio al profesional de la salud porque se podrá conocer con precisión

el problema que aqueja a cada usuario que acude al servicio por medio de su percepción sobre la atención del servicio recibido (20).

En el presente es importante estudiar y conocer diferentes tipos de métodos que permitan medir, por medio de la percepción del usuario que llega al establecimiento para recibir el servicio odontológico, sobre la calidad del servicio brindado, ya que permitirá realizar modificaciones para aumentar la calidad que brinda en la atención dental (21). Por lo tanto, las necesidades de los pacientes, tanto actuales como futuras, al ser entendidas se podrán solucionar las falencias que presenta el servicio odontológico para mejorar y aumentar las expectativas del usuario, a través de una confiable atención, una eficiente organización, un óptimo nivel profesional y precios justos y razonables (22).

En la región Piura, se busca que la calidad de servicio de salud obtenga una buena satisfacción del usuario. Pero la realidad es que los centros de salud públicos, en cuanto a los servicios, tienen un déficit en los niveles de calidad y satisfacción por debajo del estándar esperado establecidos por el MINSA (23). En la actualidad, el sistema público busca solo mejorar los indicadores, sin percibir de cómo lo están ejecutando, siendo allí donde los asegurados empiezan a encontrar déficit o fallas con el trato brindado por parte de los trabajadores, llegando a que muchos de ellos se sientan inconformes por el mal trato brindado (24).

Los servicios odontológicos del sector público tienden a tener la carencia de equipos, instrumentales o materiales necesarios para la realización de tratamientos dentales desde los más simples hasta los más complejos. En algunos casos se puede contar con profesional cirujano dentista con especialidad, pero no con el equipo necesario. Ante lo cual tendrían que ser referidos a los hospitales o centro de salud de Lima o recurrir a la atención particular; en cambio el servicio odontológico privado si ha logrado una mayor preocupación en calidad de servicio, brindando una atención de calidad con una buena satisfacción de los pacientes y de esta forma lograr incrementar el

interés del profesional para mejorar su servicio y por ello aumentar su reconocimiento y prestigio (25).

De lo anteriormente expuesto se planteará el problema general sobre ¿Cuál es la diferencia en el nivel de calidad de servicio en la atención odontológica en el Centro de Salud Montero y en el centro Odontológico R y A durante tiempos de COVID19 en Piura - 2020? y los problemas específicos siguientes: 1. ¿Cuál es la diferencia en el nivel de la dimensión elementos tangibles en la atención odontológica en el Centro de Salud Montero y en el centro Odontológico R y A durante tiempos de COVID19?; 2. ¿Cuál es la diferencia en el nivel de la dimensión fiabilidad en la atención odontológica en el Centro de Salud Montero y en el centro Odontológico R y A durante tiempos de COVID19?; 3. ¿Cuál es la diferencia en el nivel de la dimensión capacidad de respuesta en la atención odontológica en el Centro de Salud I-3 Montero y en el centro Odontológico R y A durante tiempos de COVID19?; 4. ¿Cuál es la diferencia en el nivel de la dimensión seguridad en la atención odontológica en el Centro de Salud Montero y en el centro Odontológico R y A durante tiempos de COVID19? y 5. ¿Cuál es la diferencia en el nivel de la dimensión empatía en la atención odontológica en el Centro de Salud Montero y en el centro Odontológico R y A durante tiempos de COVID19?

La justificación teórica de este estudio considera que se lleva a cabo con el fin de contribuir al conocimiento científico existente referente a la calidad de servicio brindado en la atención odontológica de una institución pública y privada durante tiempos de COVID19, ya que permitirá saber con mayor detalle los factores que influyen y los motivos que hacen que disminuya la calidad de servicio en la atención odontológica. Asimismo, tiene justificación práctica porque existe la necesidad de identificar los puntos críticos y tener una mejor calidad de servicio en la atención odontológica en la institución pública y privada, más aun en tiempos de COVID19. Finalmente, se considera una justificación metodológica porque una mejor calidad de servicio en la atención odontológica durante tiempos de COVID19 percibida por parte de los usuarios externos en una institución pública y privada pueden ser investigada por la

ciencia, siempre y cuando se demuestro a través de la confiabilidad y su correspondiente validez para ser empleados en las diferentes investigaciones futuras.

Por lo tanto, consideraremos como hipótesis general que existe diferencias significativas entre el nivel de la calidad de servicio en la atención odontológica en el Centro de salud Montero y en el Centro Odontológico R y A durante tiempos de COVID19 en Piura – 2020; y respecto a las hipótesis específicas serán: 1. Existe diferencias significativas entre el nivel de la dimensión elementos tangibles en la atención odontológica en el Centro de Salud Montero y en el centro Odontológico R y A durante tiempos de COVID19; 2. Existe diferencias significativas entre el nivel de la dimensión fiabilidad en la atención odontológica en el Centro de Salud Montero y en el centro Odontológico R y A durante tiempos de COVID19; 3. Existe diferencias significativas entre el nivel de la dimensión capacidad de respuesta en la atención odontológica en el Centro de Salud Montero y en el centro Odontológico R y A durante tiempos de COVID19; 4. Existe diferencias significativas entre el nivel de la dimensión seguridad en la atención odontológica en el Centro de Salud Montero y en el centro Odontológico R y A durante tiempos de COVID19 y 5. Existe diferencias significativas entre el nivel de la dimensión empatía en la atención odontológica en el Centro de Salud Montero y en el centro Odontológico R y A durante tiempos de COVID19.

Finalmente, el objetivo general de este estudio será Determinar las diferencias en el nivel de calidad de servicio en la atención odontológica en el Centro de salud Montero y en el Centro Odontológico R y A durante tiempos de COVID19 en Piura – 2020. Luego, estudiamos como objetivos específicos: 1. Identificar las diferencias en el nivel de la dimensión elementos tangibles en la atención odontológica en el Centro de Salud Montero y en el centro Odontológico R y A durante tiempos de COVID19; 2. Establecer las diferencias en el nivel de la dimensión fiabilidad en la atención odontológica en el Centro de Salud Montero y en el centro Odontológico R y A durante tiempos de

COVID19; 3. Determinar las diferencias en el nivel de la dimensión capacidad de respuesta en la atención odontológica en el Centro de Salud Montero y en el centro Odontológico R y A durante tiempos de COVID19; 4. Identificar las diferencias en el nivel de la dimensión seguridad en la atención odontológica en el Centro de Salud Montero y en el centro Odontológico R y A durante tiempos de COVID19 y 5. Establecer las diferencias en el nivel de la dimensión empatía en la atención odontológica en el Centro de Salud Montero y en el centro Odontológico R y A durante tiempos de COVID19.

## II. MARCO TEÓRICO

La revisión bibliográfica incluye investigaciones internacionales previas como:

Martinez y Yévenes (Chile, 2020), en su investigación «Atención dental durante la pandemia COVID19», cuyo propósito fue caracterizar las principales vías de transmisión del COVID19 y describir las medidas de preventivas para evitar el contagio durante la atención odontológica. Para la realización de esta investigación, a partir de un total de 34 referencias bibliográficas se pudo hacer una revisión de literatura. Luego, se pudo realizar un análisis de la calidad, de los artículos utilizados los cuales son validados y que permiten hacer una revisión muy minuciosa. Descubrieron que la necesidad de la población por tener un tratamiento odontológico de manera urgente durante tiempos de COVID19 se disminuyó en un 38%. Llegaron a la conclusión que para disminuir al mínimo el riesgo de contagio entre los profesionales que laboran en salud y sus pacientes es necesario que antes, durante y después de todo el proceso para la atención dental se deben tomar todas las medidas de precaución (26).

Ramírez, Medina y Morocho (Ecuador, 2020), en su investigación «Enfermedad por coronavirus 2019 (COVID19) y su repercusión en la consulta odontológica: una revisión», cuyo objetivo fue ante la presencia del virus establecer posibles consecuencias en los diferentes ámbitos en la atención del servicio odontológico, en referencia a los procedimientos odontológicos y el control de infecciones junto a sus consideraciones y características para contagiar durante la pandemia. Concluyendo que en la práctica dental se deben prevalecer los procedimientos que sean de emergencia a todos los pacientes que no presenten síntomas o problemas respiratorios y la realización de una previa evaluación para eliminar cualquier sintomatología concernida con el virus, previniendo de esta forma la salud de pacientes y profesionales durante la consulta odontológica (27).

Delgado (Ecuador, 2018), en su investigación «La calidad de la atención a usuarios externos y su relación con aspectos de los procesos, estructura y resultados de los servicios odontológicos del Hospital Instituto Ecuatoriano de

Seguridad Social de Manta 2017», cuyo propósito fue presentar un programa de Salud Bucal Integral en el Hospital llamado Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Manta para lo cual primero se determinó la calidad de atención de los servicios dentales del Hospital. La metodología que se aplicó en esta investigación fue cuantitativa de corte transversal y con alcance descriptivo. La población utilizada fue de 2.496 usuarios externos, teniendo una selección de muestra de 333 encuestas. Debido a que se utilizó entrevistas y encuestas con el instrumento cuestionario de SERQVUAL, cambiada con 17 preguntas y con cinco niveles en una escala de Liker. Los resultados fueron elementos tangibles (3,90%), fiabilidad (4,16%), capacidad de respuesta (4,28%), empatía (4,04%), y seguridad (4,27%), con una escala de liker de 0 - 100% de (82,52%). Las conclusiones logradas fueron que hubo ciertas diferencias en las dimensiones evaluadas por sus promedios de frecuencias y un resultado de promedio satisfactorio con una relación positiva entre ambas variables (28).

Murillo y Morales (Ecuador, 2018), en su investigación «Expectativa y percepción de calidad de atención odontológica en la comunidad del Cantón Junín» cuyo propósito fue determinar la calidad de la atención del servicio de odontología ofertada por estudiantes de la Carrera de Odontología de la USGP percibida por los usuarios, con el apoyo logístico de la Fundación Adopta Village proveniente de los Estados Unidos, en comunidades del Cantón Junín, durante el mes de abril del 2017. Se realizó un estudio descriptivo – transversal, encuestando a 96 usuarios para abordar la calidad percibida y permitiendo la aplicación de un formulario. Los datos se graficaron y tabularon usando Microsoft Excel a partir de porcentajes y frecuencias en medidas de tendencia central. Más del 50% fueron mujeres con una edad promedio de 25.7 años. Concluyeron una satisfacción de los usuarios ante la oferta de los servicios en la comunidad de la atención odontológica y con una valoración de la atención positiva (29).

Parodi y Medin (Chile, 2018) en su investigación «Expectativas y percepciones de calidad de servicio en pacientes de atención dental en un municipio de Chile» cuyo propósito fue conocer las expectativas y percepciones

en la calidad de servicio en la atención dental de los pacientes del Consultorio Violeta Parra de Chillán. Se realizó un estudio de corte transversal, utilizando la encuesta SERVQUAL para conocer las percepciones y expectativas en la calidad de atención de todos los pacientes en tratamiento dental según edad, sexo, nivel educacional, actividad y previsión de salud. Teniendo como resultados que existen diferencias en las percepciones de los usuarios. La dimensión con mayor percepción fue “Seguridad”, y como segunda mayoría, la dimensión “Empatía”. Las más bajas, “Confiabilidad”, “Disponibilidad” y “Elementos Tangibles”. Concluyeron que las percepciones no superaron las expectativas; los hombres obtuvieron mayores expectativas y percepciones que las mujeres, en ninguna dimensión, y a medida que aumentaba la edad, también aumentaba la percepción de calidad de servicio (30).

Luego, dentro de las investigaciones anteriores nacionales encontramos:

Chuqui (Perú, 2020), en su investigación «Calidad de la atención y satisfacción del usuario en el servicio odontológico del centro de Salud Nicolás Garatea, 2019», cuyo objetivo de esta investigación fue determinar la relación existente entre la satisfacción y calidad del servicio de odontología en la atención del usuario del Puesto de Salud Nicolás Garatea, 2019. Para la realización de este estudio transversal de tipo correlacional - no experimental se utilizó una población conformada por los pacientes del servicio de Odontología y una muestra de 93 pacientes, los cuales cumplieron los criterios de exclusión e inclusión. A quienes les aplicaron la encuesta formulada por Servqual donde se calificó en una escala del 1 al 7. Encontrando como resultados que el grado de satisfacción en el servicio del puesto de salud Nicolás Garatea obtenidos de los pacientes atendidos resulto siendo de un 70 %, la mayor cantidad de pacientes atendidos fueron mujeres en un 84,9% y varones en un 15%. En referencia a la calidad de atención fue del 80,4% en la dimensión de seguridad y en relación con la calidad de atención, el grado de satisfacción menor es en los aspectos tangibles con un 60,2%. Llegaron a la conclusión de que el 70% de la población está satisfecha y un 30% no se encuentra satisfecha con el servicio brindado (31).

Bazán (Perú, 2019), en su investigación «Calidad de la atención al usuario externo en la clínica dental de la Universidad Tecnológica de los Andes 2018», cuyo propósito fue determinar la calidad recibida por los usuarios externos en la atención de una clínica dental perteneciente a la Universidad Tecnológica de los Andes 2018. Estudiaron una población de 400 usuarios externos con características comunes, y tuvieron una muestra de 95 usuarios externos. Encontraron como resultados que los encuestados tuvieron, referido a la calidad de la clínica odontológica, una valoración regular del 62,5%. Asimismo, el 25% de usuarios que llegan a la clínica perciben una buena calidad y un pequeño porcentaje del 12,5% la percibe como malo. La clínica odontológica cumple los requisitos necesarios y reglamentarios sobre la infraestructura y el equipo de una instalación de atención médica de nivel I-3. En cuanto a las normas actuales técnicas referente a bioseguridad y protección mediante barreras, la clínica aplica todos los requisitos necesarios. Concluyeron que la calidad recibida en la clínica de la Universidad Tecnológica de los Andes, por los usuarios externos sobre la atención según las encuestas aplicadas de Servqhos, tuvo como resultado regular (32).

Claudia C. (Tacna, 2019), en su investigación «Relación entre la calidad del servicio y satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del hospital Hipólito Unanue de Tacna - 2018», cuyo propósito fue establecer la relación que existe entre la satisfacción del paciente y la calidad del servicio en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue Tacna 2018. Estudiaron a 40 pacientes y se empleó la técnica encuesta y el instrumento cuestionario basado en SERVQUAL. Encontraron como resultados que el 83% de los encuestados valoraron una calidad de servicio moderada, no obstante, el 70 % de los pacientes indican una satisfacción alta, un 7 % alta y un 30 % regular; dando una correlación muy buena entre la satisfacción y la calidad del servicio; un resultado significativo al realizar el cálculo estadístico de T de Student con un valor de 11,9. Concluyeron que a un nivel bueno de la calidad del servicio le corresponde un nivel bueno de satisfacción del paciente. (33)

Manrique G., Manrique Ch., Chávez R. y Manrique Ch. (Lima, 2018), en su investigación «Calidad técnica y percibida del servicio de operatoria dental en

una clínica dental docente», cuyo propósito fue evaluar la calidad técnica de los tratamientos dentales ejecutados por los operadores y la calidad percibida por los usuarios externos del Servicio perteneciente a Operatoria Dental en una Clínica Dental Docente durante el año 2014. Estudiaron a 216 pacientes de manera aleatoria y voluntaria con una encuesta para medir la percepción de la calidad del servicio. Encontraron como resultados que el 74,8% de los usuarios perciben una calidad regular de atención, 15,3% perciben como “Malo”, un 4,3% como “Bueno”, un 0,6% como “Muy bueno” y el 5% como “Muy malo”, En referencia con la calidad técnica de los tratamientos evaluados se cumple con el 99%, debido a los protocolos de atención clínica. Concluyeron que los encuestados perciben una calidad en su mayoría neutral o negativa, sin embargo, los calidad técnica recibida de los tratamientos son de acuerdo a los protocolos de atención (34).

Fuentesriversa (Perú, 2017), en su estudio de investigación «Calidad de la atención odontológica y satisfacción del usuario en la clínica San Bartolomeo en 2017», cuyo propósito fue establecer la relación entre la satisfacción del cliente y la calidad de la atención odontológica a usuarios del Puesto de San Bartolomé en 2017. Estudiaron una población de 240 pacientes del Puesto de San Bartolomé y una muestra de 100 pacientes; utilizar encuestas, recopilación documental y observación como técnica de recogida de datos y tener como instrumentos los cuestionarios, la hoja de registro, la hoja de observación. Los resultados de la encuesta fueron de los 148 pacientes de la oficina de correos de San Bartolomé, Huarua – Lima; de los cuales el 68,24% perciben una baja calidad, es decir, no hay priorización en la salud de las personas por parte de los odontólogos en los procedimientos de atención óptima. Además, el 30,41% de encuestados considera que el servicio es de calidad regular, no realizándose a tiempo el diagnóstico y solo el 1,35% de usuarios indica una buena calidad de atención. Concluyeron que hay una relación entre la calidad recibida en la atención odontológica y la satisfacción que indicaron los usuarios de la oficina de correos de San Bartolomé en 2017. Además, la correlación de Spearman es 0,652, según la escala de Bisquerra, esta correlación es directa y moderado (35).

Por los argumentos antes expuestos, se puede decir que los estudios relacionados al tema tienen una gran variedad, lo que posibilita tener la estructura de la base teórica y la metodología, y los resultados del estudio permitirán diseñar e implementar estrategias de calidad enfocadas principalmente en el servicio odontológico del sector salud, dirigidas tanto al sector público como privado, con la finalidad de promover técnicas y políticas que permitan mejorar los niveles de calidad percibidos por todos los usuarios que acuden al servicio dental del establecimiento.

### Calidad

La definición de calidad se entiende como una ausencia de deficiencias o como una habilidad para el cumplimiento de ciertos requisitos, entendiéndose requisitos como una expectativa establecida de un sistema, a través de un conjunto de características inherentes para operar de manera sostenida en el tiempo y que sean fiables en un determinado nivel de desempeño; perteneciente a una organización de servicios para satisfacer las necesidades del cliente (36).

### Calidad de servicio

La calidad de servicio puede ser entendida como el factor de competencia más importante en los negocios (37). Desde el punto de vista tanto subjetivo como objetivo permite mejorar el servicio por la interacción entre el cliente con el servicio (38), tienen su origen para la aplicación y el interés debido a elementos diferenciadores pertenecientes al servicio como son: intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad (39).

Las instalaciones del servicio y la calidad pueden considerarse como elementos claves; aunque la calidad es más un constructo multidimensional, la estructura físicas o instalaciones materiales es fundamental porque tienen un impacto positivo en los usuarios en la percepción de la calidad del servicio permitiendo que estos puedan realizar recomendaciones positivas y adquiriendo más visitas al establecimiento (40). Una mayor posibilidad de influir en la retención del cliente se puede lograr con entornos cómodos y con diseños atractivos (41).

## Escala Servqual

Es un cuestionario, el cual tiene preguntas estandarizadas que permiten realizar la medición de la Calidad del Servicio; una herramienta desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry en los Estados Unidos, teniendo el auspicio del Marketing Science Institute y con validación para América Latina por Michelsen Consulting con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. El Estudio de Validación terminó en Junio de 1992, donde mencionan que son las siguientes:

### Elementos tangibles

Son las evidencias físicas como la limpieza, desinfección, comodidad, seguridad a través de las señalizaciones, las cuales se van a observar en las instalaciones; los elementos, artefactos o equipos que intervienen en el servicio; incluyendo la apariencia del personal. Entre ellos también tenemos a los boletines informativos, folletos y otros productos tangibles (42). Es decir, son considerados todos los elementos que se pueden ver y tocar por parte del cliente como son la apariencia del personal, las instalaciones, aparatos, impresos (43).

### Fiabilidad:

Es brindar el servicio prometido que sea de manera correcta desde el inicio; de forma confiable, segura y cuidadosa evidenciándose en la atención del servicio que se brinda. Podemos observarlo en la puntualidad en el horario y todos aquellos elementos que hacen posible que el cliente perciba los conocimientos profesionales y niveles de formación; incluyendo la efectividad en resolver los reclamos o quejas. El cliente juzga a la organización, al que brinda el servicio y evalúa cuán confiable son (42). Considerado como la capacidad de hacer el servicio de forma correcta, cumpliendo lo que se promete en la coherencia de la información, puntualidad de las atenciones, consistencia de las actuaciones y capacidad de decisión del cliente. (43)

### Capacidad de respuesta:

Es la actitud mostrada para ayudar al cliente y para suministrar un servicio con gran rapidez. Presentando fiabilidad, que incluye el cumplimiento a tiempo

de los compromisos contraídos; y accesibilidad para referirse a la posibilidad de los clientes para entrar en contacto junto a la facilidad de poder lograrlo, como es el tiempo de espera para lograr una cita con el personal de la organización como la vía telefónica, el tiempo de espera de recepción no sea excesivo, el tiempo de espera empleado para la atención del servicio sea adecuado (42). Finalmente puede ser entendida como la habilidad de proporcionar un servicio rápido ayudando a los clientes. Se evalúa también la accesibilidad, capacidad de respuesta de la organización ante situaciones habituales y situaciones imprevistas (43).

#### Seguridad:

Es el sentimiento de los clientes, en la cual sus problemas están en buenas manos, demostrando que se les cuida y que hay una preocupación por ellos. Los cuales incluyen a la actitud de atención, el conocimiento que proyecte el personal y la capacidad que tiene de poder generar confort, credibilidad, confianza, integridad, honestidad y privacidad, incluyendo la explicación del servicio que recibirá (42). También se define como el conocimiento y capacidad para transmitir seguridad, confianza y la reducción de riesgo de daños innecesarios relacionados con la asistencia hasta lograr un mínimo aceptable (43).

#### Empatía:

Es estar en la disposición de los clientes para ofrecer un cuidado y atención personalizada con una comunicación comprensible; la cual es más que una simple cortesía; siendo una preocupación por el cliente, el interés por solucionar sus problemas, brindando una explicación adecuada y oportuna del servicio que recibirá, y una formación en el contacto personal con una atmosfera de amistad, que requiere una implicación y un fuerte compromiso con el cliente, conocer a fondo sus necesidades personales, requerimientos específicos y sus características (42). Definido también como el interés personal para entender, comunicar y conocer al cliente y sus necesidades, junto a su dedicación en no tener prisa mostrando calidad de tiempo (43).

#### Escala Lickert:

Es una escala de calificación dada por el psicólogo Rensis Lickert, el cual distinguió entre una escala apropiada que emerge de las respuestas colectivas a un grupo de ítems, los cuales pueden ser ocho o más, y el formato con respuestas puntuadas en un rango de valores. Principalmente, nos permite realizar mediciones y conocer el grado de conformidad del encuestado hacia una determinada oración afirmativa o negativa, lo cual es especialmente ventajoso usarla en situaciones donde pretendemos que la persona matice su opinión. En tal sentido, las categorías que tienen las respuestas nos permitirán capturar la intensidad de los sentimientos del encuestado hacia dicha afirmación (44).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

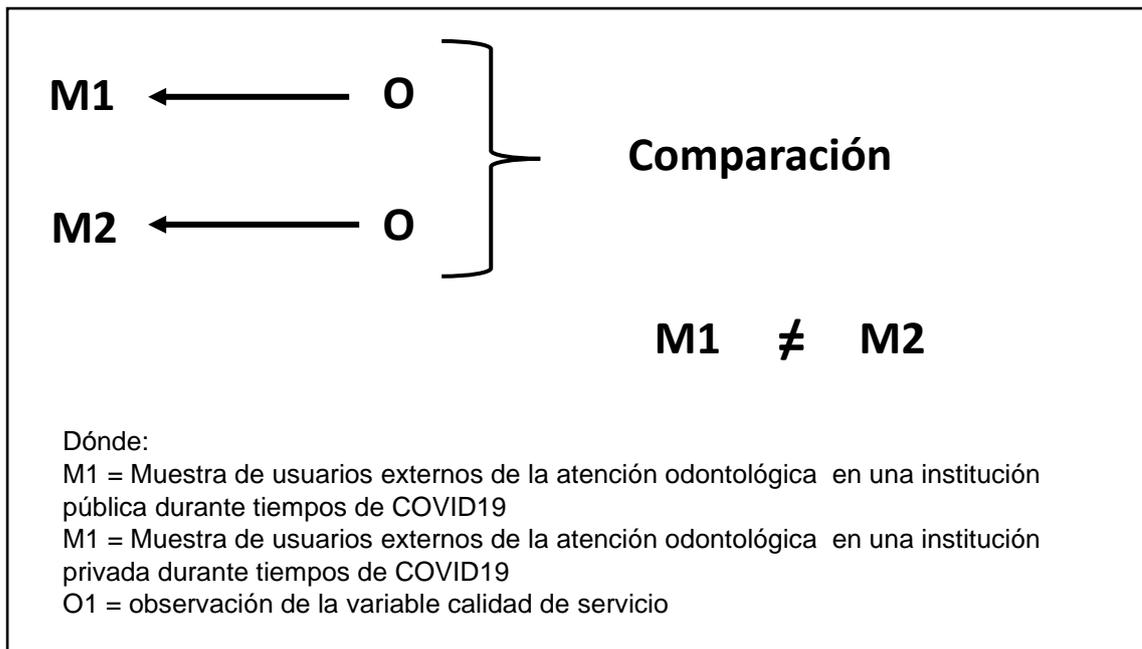
En el presente estudio a través de la estadística se buscó demostrar los resultados y comprobar las hipótesis planteadas en la investigación, la cual empleará el paradigma cuantitativo. Un enfoque que prueba las hipótesis para probar las teorías con base al análisis estadístico y medición numérica; poder establecer los patrones de comportamiento usando la recolección de datos (45).

El tipo de investigación es de una finalidad básica y alcance descriptivo. Se fundamenta porque busca sacar conclusiones a partir de una investigación hipotética, pura o primordial para profundizar nuevos conocimientos teórico - científicos con la información de la realidad del ambiente o entorno, conseguir información de un fenómeno estudiado, sin originar necesariamente resultados de provecho práctico (46).

El diseño utilizado en este estudio es no experimental de tipo transversal descriptivo comparativa. Se argumenta porque en la investigación se observa situaciones ya existentes, hechos no provocados intencionalmente. En otras palabras, el investigador no realiza manipulación de la variable: calidad de servicio, de forma intencional; simplemente se observa la realidad tal cual, realizando una recolección de datos en un tiempo único presente para luego analizarla (47).

Además, es transversal o transeccional porque el estudio analizó en un momento dado, tanto su incidencia e interrelación y describe la variable, de esta forma podemos lograr que sea como mirar una fotografía de algo que sucede en la realidad. En cuanto a lo descriptivo - comparativo, se da sin manipulación de la variable en contexto real y natural de los fenómenos para ser investigados y es comparativo porque se compara los resultados observables del estudio de la variable tal y como se encuentra en la realidad de la población objeto de estudio (48).

El esquema es el siguiente:



**Figura 1** Esquema del tipo de investigación: transversal descriptivo comparativo

### 3.2. Variables y operacionalización

La variable de estudio será:

#### **Variable: Calidad de servicio**

- Definición conceptual: La calidad de servicio es una forma de actitud relacionada pero no equivalente a la satisfacción de las necesidades atendidas de los clientes con respecto a la excelencia que brinda la empresa y que evaluarán la fiabilidad, los elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía y seguridad, las cuales serán percibidas por los usuarios que reciben el servicio (49).

Dimensiones:

Elementos tangibles

Fiabilidad

Capacidad de respuesta

Seguridad

Empatía

- Definición operacional: La variable Calidad de servicio será evaluada con el instrumento de cuestionario, compuesto por 26 ítems y 5 dimensiones, bajo la opinión de los usuarios externos de la atención odontológica de dos establecimientos, uno privado y otro público, en sus dimensiones: capacidad de respuesta, aspectos tangibles, fiabilidad, empatía y seguridad.

### 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

#### 3.3.1. Población

La población incluye a un conjunto numeroso infinito o finito de objetos, individuos, documentos o casos que tienen coincidencia con una serie de especificaciones o características comunes que se van a estudiar, lo cual es objeto de estudio y originará los datos obtenidos de la investigación (50). En esta investigación nuestra población estuvo conformada por todos los usuarios externos que acuden al Centro de Salud Montero ubicado en la provincia de Ayabaca y al Centro Odontológico R y A ubicado en la provincia Piura del mismo departamento Piura para recibir atención odontológica, durante los meses octubre, noviembre, diciembre del presente año 2020, que acuden a consulta durante la mañana o tarde y no considerando por la cantidad de atenciones que se realiza, estos son un total de 120 usuarios externos de los cuales 60 son de la institución pública, Centro de Salud Montero y 60 son de la institución privada, Centro Odontológico R y A.

Tabla 1. *Población de usuarios externos que asisten a la atención de odontológica del centro de salud Santa Montero – Sullana Piura año 2020 y centro odontológico R y A – Piura - Piura año 2020.*

| <b>Institución de atención odontológica</b> | <b>N°</b> | <b>%</b> |
|---|-----------|----------|
| Centro de Salud Montero                     | 60        | 50 %     |
| Centro Odontológico R y A                   | 60        | 50 %     |
| Total                                       | 120       | 100%     |

*Fuente: Registro de atenciones del C.S. Montero y C.O. R y A.*

### **Criterios de inclusión y exclusión**

#### Criterio de inclusión

- Usuarios externos entre 18 y 80 años de ambos sexos

- Usuarios externos que acepten participar de forma voluntaria.
- Usuarios externos que se realicen una atención dental.

#### Criterios de exclusión

- Usuarios que realicen un mal llenado o no contesten completamente la encuesta
- Usuarios que llenen la encuesta con letra ilegible o de forma errónea
- Usuarios externos que al momento de la encuesta indiquen no tienen el interés de participar.
- Usuarios externos que acuden más de una vez a consulta dental.

#### 3.3.2 Muestra

Se considera como una proporción, subconjunto de la población o también como una parte extraída de un conjunto la cual es representativa de la población total (51), en el caso del presente estudio se utilizó a los 120 usuarios externos que acudieron a la atención odontológica de una institución pública y privada durante los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2020, es importante señalar que la decisión de tomar a la población como muestra es debido a que la población es pequeña, asimismo es de interés del investigador conocer la opinión de lo la sociedad civil y no se tiene inconvenientes por trabajar con todos los usuarios externos.

#### 3.3.3 Muestreo

En el presente estudio no se realizó muestreo porque se tomó a toda la muestra, debido a que la población es de 120 usuarios externos. Esto quiere decir que se aplicó el cuestionario a todas las personas que acudieron al servicio odontológico (9:15 am a 1:15pm y de 4:15pm a 8:15pm), de lunes a viernes, y sábados (9:15am a 1:15pm) referido al Servicio de odontología del Centro Odontológico R y A y al servicio de odontología (8:00am a 8:00pm), de lunes a sábados referido al centro de salud Montero.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### Técnica

El presente estudio de investigación es un escrito el cual se realizó usando como técnica la “Encuesta” para la variable calidad de servicio que se aplicó a los usuarios externos que llegan al establecimiento tanto público como privado para recibir una atención odontológica; de esta manera poder estudiar sus percepciones, preferencias, creencias, actitudes, etc, y recolectar la datos necesarios (52).

#### Instrumento

El instrumento empleado en esta investigación fue el cuestionario, el cual permitió llegar a cumplir los objetivos, siendo este un acumulo de preguntas elaboradas que sirven para recoger la información suficiente y necesaria (52).

Se diseñó un instrumento para poder medir la calidad de servicio, el cual estuvo conformado por 26 preguntas adaptado a una escala ordinal en siete categorías: 1 Extremadamente malo, 2 Muy malo, 3 Malo, 4 Regular, 5 Bueno, 6 Muy bueno, 7 Extremadamente bueno; el instrumento estuvo conformado por las dimensiones:

Elementos tangibles (7 ítems: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7), fiabilidad (5 ítems: 8, 9, 10, 11, 12), capacidad de respuesta (4 ítems: 13, 14, 15, 16), seguridad (4 ítems: 17, 18, 19, 20) y empatía (6 ítems: 21, 22, 23, 24, 25, 26).

#### Validez y confiabilidad

##### Validez

La validez es el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir, en este caso la evaluación de la validación del instrumento estará a cargo de 3 expertos con experiencia en el tema investigado, estos tendrán que evaluar la relevancia, coherencia y claridad de cada ítem del instrumento (53).

Tabla 2. *Evaluación de la validez del instrumento de Calidad de servicio en la atención odontológica de una institución pública y privada.*

| Apellidos y nombres    | Grado                | Evaluación                            |
|------------------------|----------------------|---------------------------------------|
| Díaz Espinoza Maribel  | Magister             | Aprobado con valoración de alto nivel |
| Cueto Monroy Gastón    | Magister             | Aprobado con valoración de alto nivel |
| Chavez Loyaga Fernando | Doctor -<br>Magister | Aprobado con valoración de alto nivel |

*Fuente: Matriz de evaluación por juicio de expertos*

### Confiabilidad

La confiabilidad fue medida usando el coeficiencia interna de coeficiente alfa de Cronbach, permitiendo evaluar el grado en que un instrumento aplicado genera resultados similares y relacionados en un mismo individuo; uno de las formas de obtener la confiabilidad es usando la medida de consistencia interna denominada Alfa de Cronbach, cuyos valores oscilaron entre 0 y 1, donde el coeficiente cero significa nula confiabilidad y el coeficiente uno expresa una alta confiabilidad (53). Para esta investigación se realizó la aplicación de una prueba piloto con una muestra similar de trabajadores, realizado en otro establecimiento de salud, a un equivalente del 10% de la muestra para luego medir en base a ello la confiabilidad del instrumento.

Tabla 3. *Confiabilidad de los instrumentos*

| Instrumento                     | N° ítems | Resultados<br>Alfa de Cronbach |
|---------------------------------|----------|--------------------------------|
| Encuesta de calidad de servicio | 26       | 0.970                          |

*Fuente: SPSS V25*

### 3.5. Procedimientos

En primer lugar, se solicitó el permiso respectivo al jefe o encargado del establecimiento de Salud Montero y el gerente del Centro Odontológico R y A, los cuales otorgaron su aprobación para poder realizar la investigación en

dichos centros de labores. En segundo lugar, se procedió a realizar la coordinación con el servicio de odontología para coordinar horarios, según rol de turnos del personal odontológico, poder ubicarlos según horario de trabajo, y disponibilidad de tiempo para aplicar la encuesta a los pacientes que reciben atención en el servicio de odontología, además previo a la aplicación del instrumento, se realizó una explicación breve de las indicaciones a cada usuario externo, así mismo cada participante firmó un consentimiento, luego se procede a resolver el cuestionario en un tiempo máximo de 30 minutos.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Posteriormente de haber recolectado la información se procedió a codificar el instrumento y realizar el procesamiento de los datos reunidos de cada encuesta, los cuales serán llevados a una matriz elaborada en el programa Microsoft Excel, en el cual se ingresará los datos de la variable con sus respectivas dimensiones y números de preguntas, después de este proceso se va a ingresar todos los datos al programa estadístico SPSS y de esta manera hacer el análisis de datos con la cual se pretende construir tablas, figuras y tablas de doble entrada para su análisis posterior.

### **3.7. Aspectos éticos**

Teniendo en cuenta los aspectos de ética en investigación de la Universidad Cesar Vallejo los aspectos éticos a utilizar en la presente investigación, son basados en el Art.3 respeto por las personas en su integridad y autonomía, por el cual siempre se garantizó y respetó el bienestar de nuestra unidad investigada, y no se vulneró de ninguna manera sus intereses y bienestar, con esto también garantizamos el cumplimiento del Art. 4° y 5 búsqueda de bienestar y justicia; en lo cual se evitó en todo riesgo o daño que pudiera ocasionarse con nuestra investigación y un trato justo a cada unidad investigada (54).

En cuanto a mi labor de investigador, también garanticé el Art. 6° Honestidad, por lo cual demostré transparencia en la investigación, evitando el plagio y respetando el derecho de los autores en cuanto a su propiedad intelectual. Así mismo garantizo el Art. 7° rigor científico y Art. 8° competencia

profesional y científica y Art. 9° Responsabilidad, garantizando con esto que la metodología establecida y criterios científicos serán llevado según proceso de manera rigurosa y minuciosa, lo cual es revisado antes de su publicación así también se cumplió estrictamente los requisitos éticos y legales respetando las condiciones establecidas (54).

Y finalmente para el proceso de investigación se tuvo en cuenta el Art. 10 la investigación con seres humanos; para ello como investigador solicité previamente la firma del consentimiento libre, expreso e informado de las personas a quienes se les procedió a realizar la aplicación del cuestionario, además de proveerle la información adecuada, completa, clara y garantizarle que los datos obtenidos e investigados, son solo para fines de estudios y no pretenden causar algún daño o riesgo después de su participación (54).

#### **IV. RESULTADOS**

El presente estudio tuvo como principal objetivo determinar las diferencias en el nivel de calidad de servicio en la atención odontológica en el Centro de salud Montero y en el Centro Odontológico R y A durante tiempos de COVID19 en Piura, 2020; además buscó establecer si existen diferencias significativas entre las dimensiones que son elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, esto debido a que en los establecimientos que brindan el servicio de la atención odontológica que formaron parte del estudio se debió observar una mejor percepción de la calidad de servicio dental en tiempos de COVID19 en la cual todos los establecimientos emplean los mismos protocolos de bioseguridad. El estudio realizado pretendió determinar si existen diferencias significativas en cuanto a la calidad de servicio que perciben las personas que acudieron a los servicios para su atención odontológica en ambos establecimientos que formaron parte del estudio. De esa manera poder conocer la calidad de servicio que tienen en común ambos establecimientos en la atención odontológica y cuales tienen una marcada diferencia, ya que pese a encontrarse en el mismo departamento, ambos establecimientos presentan los mismos protocolos de bioseguridad contra el COVID19 y la misma problemática.

Para la obtención de los resultados que nos permitió establecer si existe diferencia entre ambos establecimientos en cuanto a la calidad de servicio en la atención odontológica, se aplicó un cuestionario que constó de 26 preguntas en la escala de Likert a la muestra de estudio de los dos establecimientos de salud. La muestra número 1 estuvo conformada por 60 personas que acudieron al C.S. Montero durante el mes de Octubre, Noviembre y Diciembre en tiempos de COVID19, mientras que la muestra número 2 estuvo conformada por 60 personas que acudieron al Centro Odontológico R y A durante el mismo periodo. El mismo cuestionario se aplicó a ambas poblaciones durante el mismo periodo de tiempo, por lo que podemos establecer si existen diferencias al comparar los resultados obtenidos.

Las tablas que se muestran han sido elaboradas con los datos obtenidos de los cuestionarios aplicados a los usuarios que formaron parte de ambas

muestras, en donde se ha podido obtener la percepción promedio acerca de la calidad de servicio en la atención odontológica en ambos establecimientos.

Tabla 4. *Nivel de calidad de servicio en la atención odontológico en los dos establecimientos de Salud*

| Calidad de Servicio | C.S Montero |       | C.O. R y A |       | Total |       |
|---------------------|-------------|-------|------------|-------|-------|-------|
|                     | N°          | %     | N°         | %     | N°    | %     |
| Insatisfecho        | 5           | 8.3%  | 0          | 0.0%  | 5     | 4.2%  |
| Regular             | 53          | 88.3% | 2          | 3.3%  | 55    | 45.8% |
| Satisfecho          | 2           | 3.3%  | 58         | 96.7% | 60    | 50%   |
| Total               | 60          | 100%  | 60         | 100%  | 120   | 100%  |

*Fuente: Instrumento de calidad de servicio en la atención odontológica aplicado a los pacientes.*

\*C.O. R y A = Centro Odontológico R y A, C.S. Montero = Centro de Salud Montero

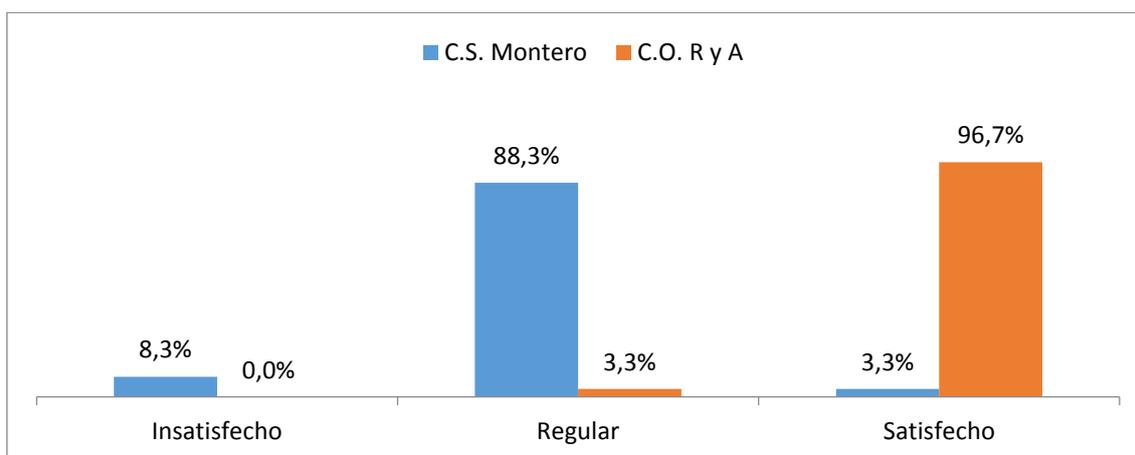


Figura 2. Calidad de Servicio en la atención odontológica en el Centro de Salud Montero y Centro Odontológico R y A

Como podemos observar en la tabla 4 y en la figura 2, el nivel satisfactorio de la calidad de servicio en la atención odontológica fue más predominante en el C.O. R y A, mientras que el más predominante en el C.S. Montero fue el nivel Regular. En el C.S Montero solo un 3.3% de personas percibieron un nivel satisfactorio en la calidad de servicio de la atención odontológica, mientras que en el C.O. R y A esta cifra fue del 96.7%. En tanto, un 88.3% de personas en el C.S Montero manifestaron percibir un nivel regular en la calidad de servicio de

la atención dental, mientras que un 3.3% presentaron un nivel regular en el C.O. R y A. Apenas un 8.3% de personas en el C.S. Montero percibieron un nivel insatisfactorio, mientras que el C.O. R y A ninguna.

Tabla 5. Nivel de calidad de servicio de la atención odontológica en la dimensión elementos tangibles de los dos establecimientos de salud

| Elementos Tangibles | C.S Montero |        | C.O. R y A |        |
|---------------------|-------------|--------|------------|--------|
|                     | N°          | %      | N°         | %      |
| Insatisfecho        | 7           | 11.7%  | 0          | 0.0%   |
| Regular             | 45          | 75.0%  | 3          | 5.0 %  |
| Satisfecho          | 8           | 13.3%  | 57         | 95.0%  |
| Total               | 60          | 100.0% | 60         | 100.0% |

Fuente: Instrumento de calidad de servicio en la atención odontológica aplicado a los pacientes.

\*C.O. R y A = Centro Odontológico R y A / C.S. Montero = Centro de Salud Montero

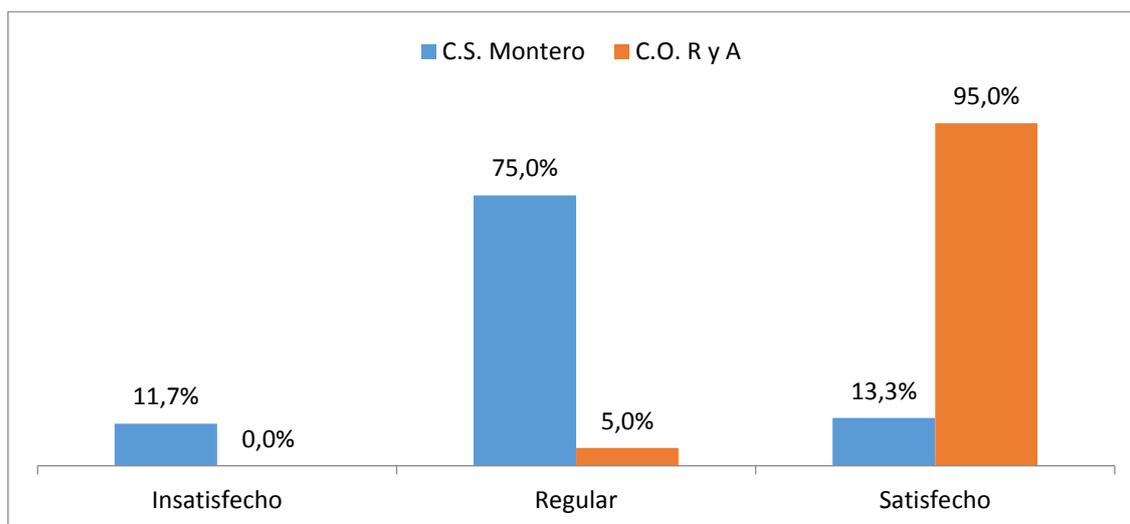


Figura 3. Calidad de servicio en la atención odontológica en su dimensión elementos tangibles en el Centro de Salud Montero y el Centro Odontológico R y A

En la tabla 5 y la figura 3 podemos observar la calidad de servicio en la atención odontológica percibida por las personas en su dimensión de elementos tangibles. La mayoría de personas (75.0%) que buscaron atención en el centro de salud Montero percibieron la calidad de servicio de la atención odontológica de nivel regular en cuanto a elementos tangibles, en tanto un 13.3% percibieron que la calidad de servicio es de nivel satisfactorio. Asimismo

el 95.0% de personas del C.O. R y A perciben que la calidad de servicio es de nivel satisfactorio y un 5.0% percibieron que era de nivel regular.

Tabla 6. Nivel de calidad de servicio de la atención odontológica en la dimensión fiabilidad de los dos establecimientos de salud

| Fiabilidad   | C.S Montero |        | C.O. R y A |        |
|--------------|-------------|--------|------------|--------|
|              | N°          | %      | N°         | %      |
| Insatisfecho | 4           | 6.7%   | 0          | 0.0%   |
| Regular      | 51          | 85.0%  | 1          | 1.7%   |
| Satisfecho   | 5           | 8.3%   | 59         | 98.3%  |
| Total        | 60          | 100.0% | 60         | 100.0% |

Fuente: Instrumento de calidad de servicio en la atención odontológica aplicado a los pacientes.

\*C.O. R y A = Centro Odontológico R y A / C.S. Montero = Centro de Salud Montero

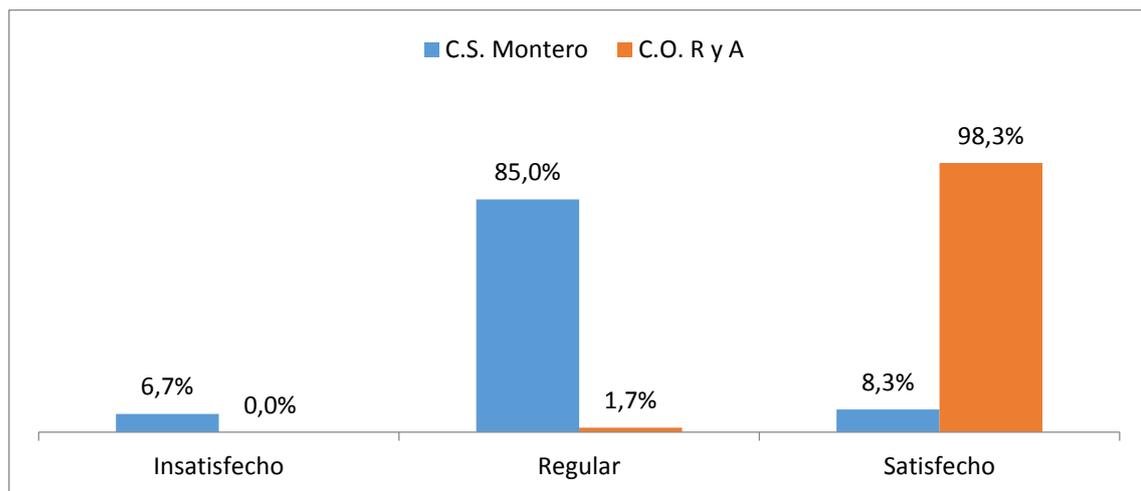


Figura 4. Calidad de servicio en la atención odontológica en su dimensión fiabilidad en Centro de Salud Montero y Centro Odontológico R y A

En la tabla 6 y la figura 4 podemos apreciar la calidad de servicio en la atención odontológica en cuanto a la dimensión de fiabilidad, un 85% de personas que se atienden en el C.S Montero percibieron que la calidad de servicio en la atención odontológica son de nivel regular, mientras que un 8.3% manifestaron que la calidad de servicio es de nivel satisfactorio. En cuanto a las personas que se atienden en el C.O. R y A, el 98.3% perciben que la calidad de servicio en la atención odontológica es de nivel satisfactorio y solo el 1.7% percibieron que era de nivel regular.

Tabla 7. Calidad de servicio de la atención odontológica en la dimensión capacidad de respuesta de los dos establecimientos de salud

| Capacidad de respuesta | C.S Montero |       | C.O. R y A |        |
|------------------------|-------------|-------|------------|--------|
|                        | N°          | %     | N°         | %      |
| Insatisfecho           | 4           | 6.7%  | 0          | 0.0%   |
| Regular                | 53          | 88.3% | 2          | 3.3%   |
| Satisfecho             | 3           | 5.0%  | 58         | 96.7%  |
| Total                  | 60          | 100.0 | 60         | 100.0% |

Fuente: Instrumento de calidad de servicio en la atención odontológica aplicado a los pacientes.

\*C.O. R y A = Centro Odontológico R y A / C.S. Montero = Centro de Salud Montero

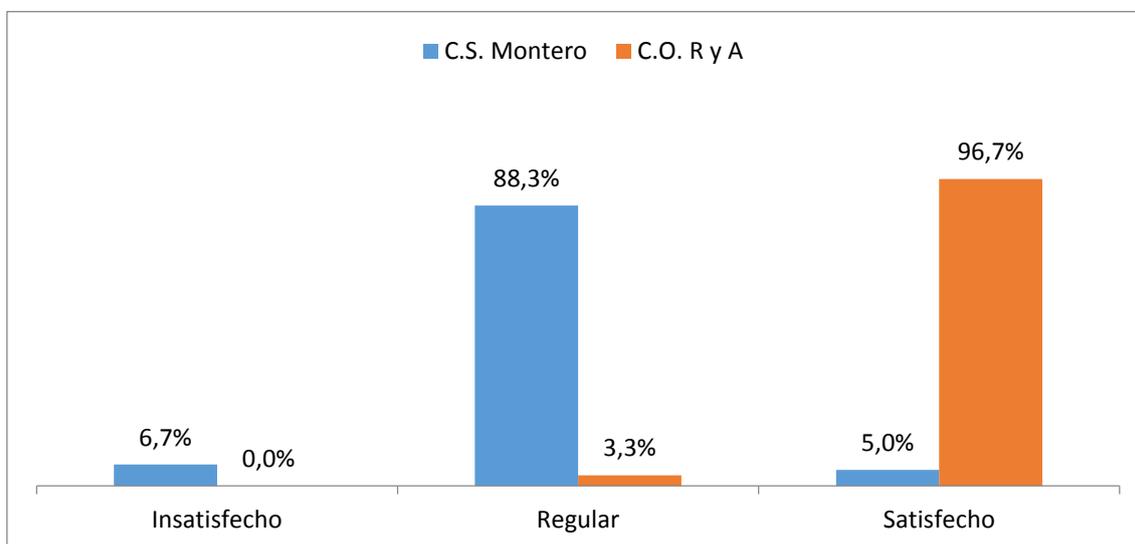


Figura 5. Calidad de servicio en la atención odontológica en su dimensión capacidad de respuesta en el Centro de Salud Montero y Centro Odontológico R y A

En la tabla 7 y la figura 5 podemos observar los niveles de la calidad de servicio en la atención odontológica en cuanto a la capacidad de respuesta para el usuario que acude a los establecimientos de salud que formaron parte del estudio. Cabe destacar que el 88.3% de personas que buscan atención odontológica en el C.S Montero indican una calidad de servicio de nivel regular en cuanto a la capacidad de respuesta, mientras que un 6.7% presentan un nivel regular y un 5.0% presentan un nivel satisfactorio. Con respecto al C.O. R y A, el 96.7% de personas presentan un nivel satisfecho en cuanto a la capacidad de respuesta de la calidad de servicio y un 3.3% presentan un nivel regular.

Tabla 8. *Calidad de servicio de la atención odontológica en la dimensión seguridad de los dos establecimientos de salud*

| Seguridad    | C.S Montero |       | C.O. R y A |        |
|--------------|-------------|-------|------------|--------|
|              | N°          | %     | N°         | %      |
| Insatisfecho | 5           | 8.3%  | 0          | 0.0%   |
| Regular      | 47          | 78.3% | 2          | 3.3%   |
| Satisfecho   | 8           | 13.3% | 58         | 96.7%  |
| Total        | 60          | 100.0 | 60         | 100.0% |

Fuente: Instrumento de calidad de servicio en la atención odontológica aplicado a los pacientes.

\*C.O. R y A = Centro Odontológico R y A / C.S. Montero = Centro de Salud Montero

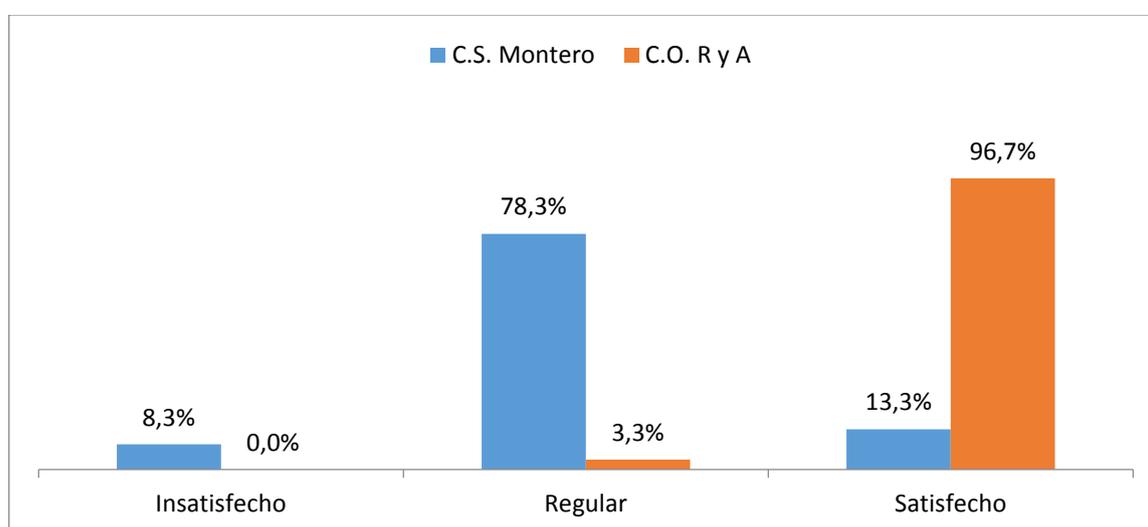


Figura 6. Calidad de servicio en la atención odontológica en su dimensión de seguridad en el Centro de Salud Montero y Centro Odontológico R y A

En la tabla 8 y figura 6 tenemos los resultados obtenidos de la calidad de servicio en la atención odontológica percibidas por el usuario en la dimensión seguridad. La mayor cantidad de usuarios (78.3%) que buscaron atención odontológica en el C.S Montero presentaron una calidad de servicio de nivel regular, mientras que solo un 13.3% consideran que la calidad de servicio en la dimensión seguridad son de nivel satisfactorio. En otra situación se observa que las personas que buscan atención en el C.O. R y A, el 96.7% presentaron un nivel satisfactorio en la calidad de servicio de seguridad y solo un 3.3% percibieron como nivel regular.

Tabla 9. *Calidad de servicio de la atención odontológica en la dimensión empatía de los dos establecimientos de salud*

| Empatía      | C.S. Montero |        | C.O. R y A |        |
|--------------|--------------|--------|------------|--------|
|              | N°           | %      | N°         | %      |
| Insatisfecho | 5            | 8.3%   | 0          | 0.0%   |
| Regular      | 47           | 78.3%  | 4          | 6.7%   |
| Satisfecho   | 8            | 13.3%  | 56         | 93.3%  |
| Total        | 60           | 100.0% | 60         | 100.0% |

Fuente: Instrumento de calidad de servicio en la atención odontológica aplicado a los pacientes.

\*C.O. R y A = Centro Odontológico R y A / C.S. Montero = Centro de Salud Montero

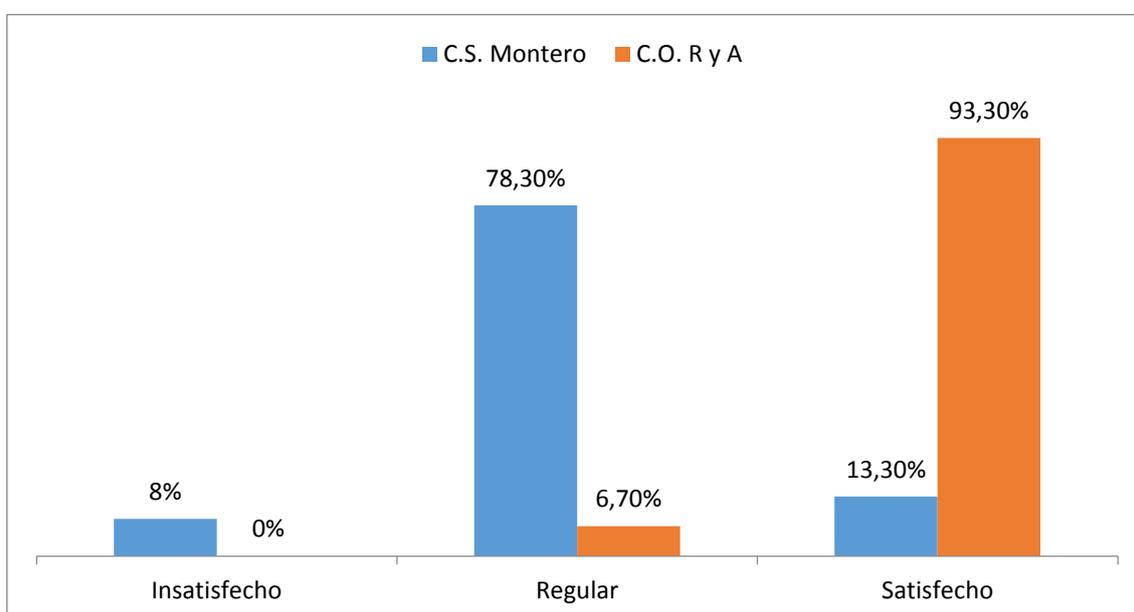


Figura 7. *Calidad de servicio en la atención odontológica en su dimensión capacidad de respuesta en el Centro de Salud Montero y Centro Odontológico R y A*

En la tabla 9 y la figura 7 podemos observar los niveles de la calidad de servicio en la atención odontológica en su dimensión de empatía para el usuario que acude a los establecimientos de salud que formaron parte del estudio. Cabe indicar que el 78.3% de personas que buscan atención odontológica en el C.S Montero presentan un nivel regular en cuanto a la empatía, mientras que un 13.30%, presenta un nivel satisfactorio. Con respecto al C.O. R y A, el 93.3% de personas presentan un nivel satisfactorio en cuanto a la empatía y solo 6.7% presenta un nivel regular.

## Contrastación de Hipótesis

### Contrastación de Hipótesis General

Para poder hacer una comparación de los resultados con respecto a la percepción de la calidad de servicio en la atención odontológica durante tiempos de COVID19 percibidas por las personas que acudieron a los establecimientos que formaron parte del estudio, se aplicó la prueba no paramétrica de U de Mann-Whitney la cual es de utilidad en muestras independientes como las que se usaron en el presente estudio.

Los valores que se usan en dicha prueba son las siguientes:

Regla de decisión

P-valor < 0.05: Se acepta la Hi, se Rechaza la H0

P-valor > 0.05: Se acepta H0, se Rechaza la Hi

**H1:** Existe diferencias significativas entre el nivel de la calidad de servicio en la atención odontológica en el Centro de salud Montero y en el Centro Odontológico R y A durante tiempos de COVID19 en Piura – 2020.

**H0:** No existe diferencias significativas entre el nivel de la calidad de servicio en la atención odontológica en el Centro de salud Montero y en el Centro Odontológico R y A durante tiempos de COVID19 en Piura – 2020

Tabla 10. Nivel de significancia de la variable calidad de servicio en la atención odontológica durante tiempos de COVID19

| CALIDAD DE SERVICIO | Muestra | Rango Promedio | U de Mann-Whitney | Sig   |
|---------------------|---------|----------------|-------------------|-------|
| C.S. Montero        | 60      | 30,59          |                   |       |
| C.O. R y A          | 60      | 90,41          | 5,500             | 0,000 |
| Total               | 120     |                |                   |       |

Fuente: SPSS V25

\*C.O. R y A = Centro Odontológico R y A, C.S. Montero = Centro de Salud Montero

Dado que la tabla 10, el valor de significancia es igual a 0,00 (Sig 0,000), se da por aceptar la hipótesis alterna y se da por rechazar la hipótesis nula, por lo que podemos decir que existe diferencia significativa entre la calidad de

servicio en la atención odontológica en tiempos de COVID19 percibidos por los usuarios que acuden a los dos establecimientos de salud que formaron parte de este estudio.

### Contrastación de Hipótesis específicas

Para obtener los resultados se debe hacer una comparación de los niveles de calidad de servicio en ambos establecimientos de salud, por lo que se aplicó la prueba U de Mann-Whitney la cual es de utilidad en muestras independientes.

Regla de decisión para la contrastación de las hipótesis específicas será la siguiente:

P-valor < 0.05: Se acepta la Ha, se Rechaza la H0

P-valor > 0.05: Se acepta la H0, se Rechaza la Ha

### Contrastación de Hipótesis específica 1: Elementos tangibles

**Ha:** Existe diferencias significativas entre el nivel de la dimensión elementos tangibles en la atención odontológica en el Centro de Salud Montero y en el centro Odontológico R y A durante tiempos de COVID19.

**H0:** No existe diferencias significativas entre el nivel de la dimensión elementos tangibles en la atención odontológica en el Centro de Salud Montero y en el centro Odontológico R y A durante tiempos de COVID19.

Tabla 11. *Calidad de servicio en la dimensión elementos tangibles*

| <b>ELEMENTOS TANGIBLES</b> | <b>Muestra</b> | <b>Rango Promedio</b> | <b>U de Mann-Whitney</b> | <b>Sig</b> |
|----------------------------|----------------|-----------------------|--------------------------|------------|
| C.S. Montero               | 60             | 30,99                 |                          |            |
| C.O. R y A                 | 60             | 90,01                 | 29,500                   | 0,000      |
| Total                      | 120            |                       |                          |            |

Fuente: SPSS V25

\*C.O. R y A = Centro Odontológico R y A, C.S. Montero = Centro de Salud Montero

En la tabla 11 podemos observar tras aplicar la prueba U de Mann-Whitney que se obtiene un nivel de Sig de 0,000, el cual es menor que 0,05 por lo que

se da por aceptada la hipótesis alterna y queda como inválida la hipótesis nula, es decir existe diferencia significativa entre la calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles en ambos establecimientos.

### **Contrastación de Hipótesis específica 2: Fiabilidad**

**Ha:** Existe diferencias significativas entre el nivel de la dimensión fiabilidad en la atención odontológica en el Centro de Salud Montero y en el centro Odontológico R y A durante tiempos de COVID19.

**H0:** No existe diferencias significativas entre el nivel de la dimensión fiabilidad en la atención odontológica en el Centro de Salud Montero y en el centro Odontológico R y A durante tiempos de COVID19.

Tabla 12. *Calidad de servicio en la dimensión fiabilidad*

| <b>FIABILIDAD</b> | <b>Muestra</b> | <b>Rango Promedio</b> | <b>U de Mann-Whitney</b> | <b>Sig</b> |
|-------------------|----------------|-----------------------|--------------------------|------------|
| C.S. Montero      | 60             | 30,68                 |                          |            |
| C.O. R y A        | 60             | 90,33                 | 10,500                   | 0,000      |
| Total             | 120            |                       |                          |            |

Fuente: SPSS V25

\*C.O. R y A = Centro Odontológico R y A, C.S. Montero = Centro de Salud Montero

En la tabla 12 podemos observar tras aplicar la prueba U de Mann-Whitney que se obtiene un nivel de *Sig de 0,000*, el cual es menor que 0,05 por lo que se da por aceptar la hipótesis alterna y queda como inválida la hipótesis nula, es decir, existe diferencia significativa entre la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad en ambos establecimientos.

### **Contrastación de Hipótesis específica 3: Capacidad de respuesta**

**Ha:** Existe diferencias significativas entre el nivel de la dimensión capacidad de respuesta en la atención odontológica en el Centro de Salud Montero y en el centro Odontológico R y A durante tiempos de COVID19.

**H0:** No existe diferencias significativas entre el nivel de la dimensión capacidad de respuesta en la atención odontológica en el Centro de Salud Montero y en el centro Odontológico R y A durante tiempos de COVID19.

Tabla 13. *Calidad de servicio en la dimensión capacidad de respuesta*

| <b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b> | <b>Muestra</b> | <b>Rango Promedio</b> | <b>U de Mann-Whitney</b> | <b>Sig</b> |
|-------------------------------|----------------|-----------------------|--------------------------|------------|
| C.S. Montero                  | 60             | 30,78                 |                          |            |
| C.O. R y A                    | 60             | 90,23                 | 16,500                   | 0,000      |
| Total                         | 120            |                       |                          |            |

Fuente: SPSS V25

\*C.O. R y A = Centro Odontológico R y A, C.S. Montero = Centro de Salud Montero

En la tabla 13 podemos observar tras aplicar la prueba U de Mann-Whitney que se obtiene un nivel de *Sig de 0,000*, el cual es menor que 0,05 por lo que se da por aceptada la hipótesis alterna y queda como inválida la hipótesis nula, es decir, existe diferencia significativa entre la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta en ambos establecimientos.

#### **Contrastación de Hipótesis específica 4: Seguridad**

**Ha:** Existe diferencias significativas entre el nivel de la dimensión seguridad en la atención odontológica en el Centro de Salud Montero y en el centro Odontológico R y A durante tiempos de COVID19.

**H0:** No existe diferencias significativas entre el nivel de la dimensión seguridad en la atención odontológica en el Centro de Salud Montero y en el centro Odontológico R y A durante tiempos de COVID19. .

Tabla 14. *Calidad de servicio en la dimensión seguridad*

| <b>SEGURIDAD</b> | <b>Muestra</b> | <b>Rango Promedio</b> | <b>U de Mann-Whitney</b> | <b>Sig</b> |
|------------------|----------------|-----------------------|--------------------------|------------|
| C.S. Montero     | 60             | 31,12                 |                          |            |
| C.O. R y A       | 60             | 89,88                 | 37,000                   | 0,000      |
| Total            | 120            |                       |                          |            |

Fuente: SPSS V25

\*C.O. R y A = Centro Odontológico R y A, C.S. Montero = Centro de Salud Montero

En la tabla 14 podemos observar, tras aplicar la prueba U de Mann-Whitney, que se obtiene un nivel de *Sig de 0,000* el cual es menor que 0,05

por lo que se da por aceptada la hipótesis alterna y queda como inválida la hipótesis nula, es decir existe diferencia significativa entre la calidad de servicio en su dimensión seguridad en ambos establecimientos.

### **Contrastación de Hipótesis específica 5: Empatía**

**Ha:** Existe diferencias significativas entre el nivel de la dimensión empatía en la atención odontológica en el Centro de Salud Montero y en el centro Odontológico R y A durante tiempos de COVID19.

**H0:** No existe diferencias significativas entre el nivel de la dimensión empatía en la atención odontológica en el Centro de Salud Montero y en el centro Odontológico R y A durante tiempos de COVID19.

Tabla 15. *Calidad de servicio en la dimensión empatía*

| <b>EMPATÍA</b> | <b>Muestra</b> | <b>Rango Promedio</b> | <b>U de Mann-Whitney</b> | <b>Sig</b> |
|----------------|----------------|-----------------------|--------------------------|------------|
| C.S. Montero   | 60             | 31,25                 |                          |            |
| C.O. R y A     | 60             | 89,75                 | 45,000                   | 0,000      |
| Total          | 120            |                       |                          |            |

*Fuente: SPSS V25*

*\*C.O. R y A = Centro Odontológico R y A, C.S. Montero = Centro de Salud Montero*

En la tabla 15 podemos observar tras aplicar la prueba U de Mann-Whitney que se obtiene un nivel de *Sig de 0,000*, el cual es menor que 0,05 por lo que se da por aceptada la hipótesis alterna y queda como inválida la hipótesis nula, es decir existe diferencia significativa entre la calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles.

## V. DISCUSIÓN

La calidad de servicio en la atención odontológica principalmente durante tiempos de COVID19 en muchas ocasiones es determinante para que las personas que van a un establecimiento en busca del servicio odontológico y reciben una mala atención ya no regresen a consulta para una nueva atención. Es importante poder identificar y cuantificar como es la calidad de servicio percibida por todos aquellos usuarios que acuden a los servicios para una atención odontológica; así se podrá diseñar e implementar políticas que ayuden a mejorar la calidad de servicio brindada. La variable de estudio ha sido cuantitativa y se ha utilizado la escala ordinal para su medición. Asimismo se aplicó la prueba de U de Mann-Whitney, la cual es usada cuando ambas poblaciones son independientes y se quiere hacer una comparación de los promedios obtenidos en la escala ordinal resultado de la investigación de ambas poblaciones.

La presente discusión del trabajo de investigación se hace con la finalidad de determinar en cuanto difiere el nivel de calidad de servicio en la atención odontológica durante tiempos de COVID19 en dos centros de salud en forma general y en cada una de sus dimensiones. Teniendo un resultado que permite demostrar el objetivo general propuesto, tras la realización de procedimientos estadísticos pertinentes y obteniendo que existen diferencias significativas ( $p=0.000$ ) entre los dos establecimientos de salud, el establecimiento público, Centro de Salud Montero, respecto a la variable calidad de servicio presentaron un nivel regular de 88,3%, en comparación con el establecimiento privado, Centro Odontológico R y A, que obtuvo un nivel satisfactorio de 96,7%, lo que indica que las personas que acudieron al establecimiento privado para recibir atención odontológica percibieron una mejor calidad de servicio durante tiempos de COVID19 en comparación del establecimiento público, donde se identificó que la calidad del servicio se realiza de acuerdo a los protocolos actuales con todas las barreras de protección necesarias y considerando la calidad desde el ingreso al establecimiento hasta la salida del paciente después de recibir el tratamiento necesario.

Teniendo ambos establecimientos una mayor cantidad de personas con una percepción de satisfacción en la privacidad y confort durante la consulta junto con la explicación del diagnóstico, confianza, seguridad, conocimiento y cortesía que brinda el profesional al paciente. Y en una menor percepción de satisfacción en lo que respecta al tiempo de espera ya sea para la programación de cita, en el área de admisión o al ser atendido en el consultorio odontológico. A diferencia del establecimiento público que tiene mayor dificultades en mejorar las instalaciones físicas incluyendo la limpieza y desinfección donde se realiza el servicio aún más en tiempos de COVID19, la correcta y totalidad necesaria de señalizaciones para prevenir este virus, la comodidad que se brinda, el mejoramiento de herramienta, equipos e insumos, y en cuanto al personal mejorar el lenguaje para realizar la atención, que sea clara y precisa y una correcta presentación de imagen personal.

Esto quiere decir que dependiendo de la calidad de servicio en la atención odontológica, en muchas ocasiones, es determinante para que las personas que buscan una atención dental no regresen a consulta para una nueva atención en un determinado establecimiento a pesar de tener alguna dolencia, principalmente durante tiempos de COVID19; ya que como lo describe Rahim (2010), la calidad de servicio representa y es uno de los factores más importante de la competencia en cualquier negocio. Ahmed (2011) considera que la calidad es la ausencia de deficiencias o como una habilidad para poder cumplir ciertos requisitos, entendiéndose como una expectativa establecida de un sistema para operar de manera sostenida en el tiempo y que sean fiables en un determinado nivel de desempeño.

Los resultados obtenidos no coinciden con los que presentó FuentesRivera (2017) en su investigación, ya que se encontró una evaluación de una atención dental percibida como mala calidad. Asimismo, tiene cierta similitud el estudio de Manrique (2018) que concluye que la mayor cantidad de pacientes (75%) percibieron una calidad de servicio regular en la atención dental. Sin embargo, los resultados obtenidos en ambos establecimientos de salud concuerdan con lo descrito por Chuqui (2020), quien menciona que más del 70% de la población percibió una calidad de servicio satisfactoria, principalmente en la

dimensión de seguridad, indicando que los usuarios al tener una mejor calidad de servicio en la atención dental estarán más satisfechos.

Con respecto a la primera dimensión estudiada, se pudieron evidenciar diferencias significativas ( $p=0.00$ ) de los elementos tangibles, los resultados encontrados fueron un nivel regular (75%) en la población del establecimiento público y un nivel satisfactorio (95%) en el establecimiento privado, lo que indica que la mayor parte de usuarios del establecimiento privado indicaron recibir una mejor calidad de servicio odontológico, en comparación con el establecimiento público, donde solo un poco más de la mitad percibieron una calidad regular y un porcentaje menor estar insatisfechos. Es decir, el establecimiento público le falta mejorar en distintos aspectos, más aun en tiempos de pandemia, como el tener e implementar equipamiento modernos, herramientas en buen estado y actualizados con sus mantenimientos correspondientes que permitan brindar una mejor atención a los pacientes; en cuanto a las instalaciones falta que sean más agradables, mejorar la limpieza y desinfección para que los pacientes estén cómodos. Incluso las señalizaciones deben estar completas, usar todas las necesarias y recomendadas en los protocolos para la prevención contra COVID19, los cuales son muy importantes para lograr controlar este virus junto al uso de todas las barreras de protección y las medidas de prevención recomendadas. También el personal que labora debe estar al pendiente de su apariencia personal, mejorar la comunicación con los pacientes para dar una información completa, clara y sin tecnicismos, usando un lenguaje adecuado con el público que atiende; para de esta manera, lograr la satisfacción deseada del servicio que están recibiendo, lo cual podemos observar más en el establecimiento privado, ya que solo un mínimo porcentaje percibieron que la calidad era regular, como ya hemos dicho tienden a mejorar constantemente empleando todo lo necesario para dar una mejor calidad, al brindar una buena calidad del servicio y cumpliendo todos los protocolos también ayuda a disminuir el contagio del COVID19.

Por su parte Cottle (1991) describe que los elementos tangibles son considerados evidencias físicas que se pueda observar como es la apariencia personal; en las instalaciones como es la limpieza, desinfección de los ambientes junto con la comodidad y seguridad que puedan brindar. También

incluye a los equipos, elementos o artefactos que puedan intervenir en el servicio y la seguridad a través de las señalizaciones observadas en las instalaciones. Al respecto So Young (2018) señala que pueden entenderse como elementos claves a la calidad y las instalaciones del servicio, los cuales van a tener un impacto en la percepción de los usuarios sobre la calidad de servicio y poder realizar recomendaciones.

Si bien no encontramos estudios en donde podamos comparar los resultados de dos establecimientos en cuanto a elementos tangibles, los resultados obtenidos en ambos establecimientos tienen cierta coincidencia con los resultados obtenidos por Bazán (2018), concluyó que un poco más de la mitad de pacientes percibieron como regular la calidad de servicio. Resultados que tienen cierta coincidencia con Fuentesrivera (2017) concluye que más de la mitad manifestaron una mala calidad en la dimensión elementos tangibles, en otras palabras, no hay ejecución de los mantenimientos correspondientes a equipos, instalaciones e infraestructuras y poca implementación de equipos. Y solo un poco menos de la mitad percibió una buena calidad.

En cuanto a la segunda dimensión, la fiabilidad, y obteniendo que existen diferencias significativas ( $p=0.000$ ) en fiabilidad, los usuarios del establecimiento privado tuvieron un nivel satisfactorio (98,3%) mientras que el establecimiento público tuvo mayor cantidad de usuarios en un nivel regular (85%) y solamente una mínima cantidad indicaron una mala calidad, lo que pone en evidencia que el establecimiento privado está realizando un correcto servicio odontológico preocupándose por terminar los tratamientos en las fechas programadas, informando al paciente todo el proceso que se le está realizando cumpliendo con todas las barreras de protección impuestas en los protocolos de prevención contra COVID19 mostrando siempre interés por solucionar sus problemas con una atención oportuna y eficiente para reducir el riesgo al contagio. El establecimiento público a pesar de tener los mismos protocolos que el establecimiento privado, le falta mejorar aspectos como la comunicación con el paciente, es decir, informar detalladamente la atención recibida y lo que respecta al coronavirus, la cual debe mostrar en todo momento interés por solucionar los problemas del paciente cumpliendo siempre

el empleo de las barreras de protección como el uso de mascarilla; y el cumplimiento con la programación de los tratamientos y citas.

Los resultados concuerdan con los obtenidos por Parodi y Medin (2018) ya que concluye que la confiabilidad fue percibida por la población con una menor percepción excelente no superando las expectativas, influyendo mucho la edad. Murillo y Morales (2018) en su investigación concluye resultados positivos con respecto a la percepción y expectativa de la calidad en la atención odontológica, indicando estar seguros en el conocimiento, seguridad, destrezas practicas del operador y tiempo dedicado adecuado; mostrando así que la atención es oportuna y eficiente, siempre pensando en el paciente para solucionar sus problemas con calidad y seguridad, cumpliendo las fechas programadas. Resultados similares encuentran Delgado (2018), manifiesta que en la dimensión fiabilidad más de la mitad de pacientes indicaron estar satisfechos y totalmente satisfechos Así mismo, Ramírez, Medina y Morocho (2020) manifestaron que durante el COVID19, la atención odontológica debe priorizarse evaluando al paciente para determinar cualquier síntoma relacionado con este virus y trabajar de acuerdo al nivel de riesgo del mismo, usando todas las barreras de protección necesarias, ofreciendo al paciente una alta calidad en los tratamientos, cumpliendo las normas de bioseguridad, ética y actualización continua; entregando al paciente toda la información necesaria y oportuna para que también pueda prevenir el contagio de este virus.

Al respecto Cottle (1991) manifiesta que la fiabilidad se observa al brindar de forma correcta desde el inicio el servicio prometido de forma confiable, cuidadosa y segura, evidenciándose en la atención recibida, la puntualidad del horario y todos aquellos elementos que permiten que se perciba los niveles de formación y los conocimientos profesionales. A. Martin Zurro, J.F.Cano Ferrez, J.Gené Badia (2019) mencionan a la fiabilidad como la capacidad de cumplir lo que se promete realizando el servicio de forma correcta, incluyendo consistencia de las actuaciones, la coherencia de la información, puntualidad de las atenciones y la capacidad de decisión del cliente.

En la tercera dimensión de la calidad de servicio, la capacidad de respuesta, se obtuvo que existen diferencias significativas ( $p=0.000$ ) en la

capacidad de respuesta entre los dos establecimientos de salud, encontrándose un nivel regular (88.3%) en el establecimiento público, mientras que establecimiento privado se evidenció un nivel satisfactorio (96,7%), es decir, en el primer establecimiento la mayor cantidad de personas perciben que falta mejorar la entrega de un buen servicio con prevención COVID19 a través del respeto en el tiempo de espera, tiempo de citas adecuado para ser atendido y de esta manera evitar aglomeraciones; entregando información completa del diagnóstico para resolver todas las dudas del tratamiento. En el segundo establecimiento, ocurre todo lo contrario, se percibe que se está manejando adecuadamente el tiempo de espera y tiempo de citas para ser atendidos y un tiempo prudente para la realización de los tratamientos, teniendo en cuenta que luego viene la desinfección y limpieza de las instalaciones, solo un mínimo porcentaje de pacientes manifestaron estar en un nivel regular, pero para lograr ese cambio de opinión, de debe seguir mejorando los aspectos de tiempo de atención, tiempo de espera, para obtener un buen servicio de calidad previniendo en todo momento el contagio del COVID19.

Analizando los resultados obtenidos en ambas muestras de la presente investigación, podemos mencionar que estos coinciden con los presentados por Delgado (2018), quien obtuvo un promedio de percepción del usuario externo en capacidad de respuesta de 4,28%, lo que indicaría que se encuentran satisfechos. Los resultados tienen coincidencia con el estudio realizado por Martínez y Yévenes (2020) quienes mencionan que para entregar un buen servicio se debe tener un sistema de atención odontológico excelente, más aún en la prevención del COVID19, para lo cual se debe empezar por realizar tratamientos de urgencia o emergencia, contemplando todas las medidas necesarias de bioseguridad como es el lavado de manos, las barreras de protección, desinfección, limpieza y adoptar las medidas para disminuir el riesgo de contagio, respetando todos los protocolos antes, durante y después del tratamiento que recibe el paciente.

En lo teórico, Cottle (1991) menciona a la capacidad de respuesta como la actitud mostrada que permite ayudar al cliente y suministrar un servicio con gran rapidez. Presentando fiabilidad, que incluye al cumplimiento a tiempo de todos los compromisos contraídos; y accesibilidad para referirse a la posibilidad

de los clientes para entrar en contacto junto a la facilidad de poder lograrlo. A. Martín Zurro, J.F. Cano Ferrez, J. Gené Badia (2019) mencionan a la capacidad de respuesta como la habilidad para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio de manera rápida, evaluando también la accesibilidad, capacidad de respuesta de la organización en situaciones habituales y la capacidad de respuesta ante situaciones imprevistas

Con respecto a la cuarta dimensión, la seguridad, se encontró que existen diferencias significativas ( $p=0.000$ ) en la seguridad, se obtuvo como resultados un nivel satisfactorio (96,7%) en el establecimiento privado, mientras que el establecimiento público obtuvo un nivel regular (78,3%), es decir, casi la totalidad de usuarios del establecimiento privado tuvo una mejor percepción con respecto a esta dimensión manifestando que hay una disposición a ayudar inspirando confort, privacidad, seguridad y confianza durante la atención, mostrando un gran conocimiento y haciendo sentir al paciente seguro, más aún en el cumplimiento de los protocolos y barreras de protección para la prevención del COVID19, por el contrario, en el establecimiento público más de la mitad de usuarios manifestaron que falta mejorar la disposición del profesional para ayudar al paciente, principalmente al mostrar su conocimiento y cortesía en los tratamientos: para de esta manera mejorar en la transmisión de confianza, seguridad, confort y privacidad, y a la vez dar seguridad al paciente con el cumplimiento de los protocolos y uso de barreras de protección.

Una situación similar fue descrita por Parodi y Medin (2018) quien encontró que las personas de su estudio presentaron mayor percepción a la dimensión seguridad con un nivel satisfactorio. Estos resultados concuerdan con lo descrito por Chuqui (2020) quien señaló que más del 80% de su población se encuentran satisfechos en la dimensión seguridad, pero se debe mejorar la privacidad que tienen al momento de atenderse.

Lo señalado guarda relación con la información sustentada por Cottle (1991), quien refiere que la seguridad es el sentimiento de los clientes, en la cual sus problemas están en buenas manos, demostrando que les cuida y que hay una preocupación por ellos. Los cuales incluyen a la actitud de atención y el conocimiento que logra proyectar el personal junto a la capacidad de poder

generar confort, credibilidad, confianza, integridad, honestidad y privacidad, incluyendo la explicación del servicio que recibirá. A. Martin Zurro, J.F.Cano Ferrez, J.Gené Badia (2019) mencionan a la seguridad como el conocimiento y capacidad para transmitir seguridad, confianza y reducción de riesgo de daños innecesarios hasta un mínimo aceptable relacionados con la asistencia.

Con respecto a la quinta dimensión estudiada, empatía, existen diferencias significativas ( $p=0.000$ ), se evidenció que los usuarios del establecimiento público percibieron un nivel regular (78,3%), a diferencia del establecimiento privado, el cual tuvieron un nivel satisfactorio (93.3%), en otras palabras, en el caso del primer establecimiento un poco más de la mitad de usuarios indicaron que aún falta mejorar en cuanto al trato que muestra el profesional en su amabilidad, interés por solucionar los problemas del paciente, el conocimiento y destrezas para entregar una buena atención, también indicaron que debe haber mejora en la atención para que sea más personalizada, y poder decir alguna disconformidad con respecto a la atención recibida si en caso se presentara, más aun en tiempos de COVID19, donde se debería cumplir completamente los protocolos respectivos y tener la misma mejoría de calidad todo el tiempo. En cambio en el segundo establecimiento se mostraron más satisfechos con el servicio recibido, con un horario más flexible que mejora más con la programación de citas, indicando que los profesionales están siempre dispuestos ayudar a los pacientes en la solución de sus problemas mostrando amabilidad y una personalización de la atención la cual se muestra todas las veces que acuden al establecimiento.

Los resultados tienen cierta coincidencia con los obtenidos por Bazán (2018), ya que en su investigación obtuvieron un nivel regular, más de la mitad de los usuarios respondieron que el interés del personal por cumplir lo ofrecido resulto como lo esperaban siendo estos considerados factores de calidad subjetiva similares a la empatía percibida por su población de estudio. Al igual que el estudio de Coaquiera (2019) donde mayor cantidad de usuarios indicaron un nivel regular, es decir, requiere mejoras en esta dimensión.

Al respecto Cootle (1991) indica que la que empatía es estar en la disposición de los clientes para ofrecer un cuidado y atención personalizada

con una comunicación comprensible; la cual es más que una simple cortesía, siendo una preocupación por el cliente, el interés por solucionar sus problemas, brindando una explicación adecuada y oportuna del servicio que recibirá. Al igual que A. Martín Zurro, J.F. Cano Ferrer, J. Gené Badia (2019) quienes mencionan a la empatía como el interés personal por entender, comunicar y conocer al cliente junto a sus necesidades y la dedicación en no tener prisa mostrando calidad de tiempo (43)

## VI. CONCLUSIONES

1. En general, se concluye que existen diferencias significativas ( $p=0,000$ ) en la calidad de servicio en la atención odontológica en el Centro de salud Montero y el Centro Odontológico R y A, es decir, hay una gran diferencia en los resultados de ambos establecimientos, teniendo como resultado que el segundo establecimiento es el que mejor evaluado estuvo por casi la totalidad de encuestados, con un compromiso para constantemente mejorar la calidad a la población más aun por la actual pandemia que se está viviendo, mientras que en el primer establecimiento se percibió que hay muchos aspectos que mejorar para llegar a tener una mejor calidad de servicio, ya que indicaron percibir un nivel regular, evidenciándose en un poco más de 4/5 partes de los usuarios evaluados.
2. En cuanto a la dimensión elementos tangibles se indica que existen diferencias significativas ( $p=0,000$ ) con respecto al servicio de la atención odontológica del Centro de salud Montero en comparación con el Centro Odontológico R y A, percibiendo como regular las 3/4 partes de la población evaluada del primer establecimiento, lo que implica que aún falta seguir trabajando para fortalecer la calidad en esta dimensión. En tanto en el primer establecimiento la mayoría de los encuestados indicaron estar satisfechos en esta dimensión evaluada y solo una mínima cantidad de encuestados indicaron que aún falta mejorar.
3. En relación a la dimensión fiabilidad se manifiesta que existen diferencias significativas ( $p=0.000$ ) en la atención odontológica de ambos establecimientos, en el caso del establecimiento público más de las 3/4 partes de usuarios manifestaron que falta mejorar el servicio y un menor número de encuestados indicaron estar insatisfechos, mientras que el establecimiento privado percibieron una mejor calidad del servicio durante tiempos de COVID19.
4. Con respecto a la dimensión capacidad de respuesta, se encontró diferencias significativas ( $p=0.000$ ) en el centro de salud Montero con

respecto al Centro Odontológico R y A; en el primer establecimiento percibieron, más del 80% de los encuestados, que falta por mejorar el servicio para lograr una mayor disposición en la ayuda a los pacientes y una mínima cantidad de usuarios manifestaron estar insatisfechos, en comparación con el segundo establecimiento en el cual la mayoría de encuestados indicaron estar satisfechos.(96,7%)

5. Se concluye, con respecto a la dimensión seguridad, que existe diferencia significativa ( $p=0.000$ ) en el servicio de la atención odontológica entre el Centro Odontológico R y A y el Centro de Salud Montero, manifestando los usuarios del primer establecimiento estar satisfechos (96,7%) mientras que en el segundo establecimiento las 3/4 de usuarios afirmaron que falta por mejorar la calidad con respecto a esta dimensión y casi 1/4 de los usuarios indicaron estar insatisfechos.
6. En cuanto al nivel de la dimensión empatía, existe diferencia significativa entre ambos establecimientos ( $p=0.000$ ); ya que el Centro de Salud Montero obtuvo en la mayoría de usuarios un nivel regular, es decir, la mayoría de encuestados percibieron que falta mejorar el servicio en una atención más personalizada, no obstante, en el centro odontológico R y A estar satisfechos con la calidad que percibieron.

## VII. RECOMENDACIONES

Es recomendable que los gerentes o jefes de los establecimientos tomen en cuenta los resultados de esta investigación para que desarrollen planes para mejorar constantemente la calidad de servicio, es por ello que es necesario mejorar los aspectos de las dimensiones que tuvieron un menor nivel para lograr el éxito del establecimiento y una mejor calidad como enfocándose y prestando mayor atención al paciente para ayudarlo, conocerlo y entender sus necesidades, así como el interés personal hacia ellos sin ir de prisa para mostrar una mejor calidad de tiempo, mostrándoles seguridad en torno a la atención y los tratamientos realizados junto con los conocimientos de su profesión y la situación actual para prevenir el COVID19 mejorando su entorno como las instalaciones, aparatos, personal; cumpliendo lo que se promete al inicio con puntualidad.

Es provechosa la mejora de elementos tangibles de los establecimientos, para que los gerentes o jefes lo tomen en cuenta para tener una capacidad de desempeño precisa en la atención de los paciente, así mismo todos los elementos que se pueden ver y tocar por parte del cliente como es la apariencia que tiene las instalaciones, aparatos, personal y otros, se sugiere tener mantenimientos constantes, lo que permitirá mejorar la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio. A ello se le puede agregar la implantación de un buzón de sugerencias o quejas para saber, lo que los pacientes pueden decirnos, que falta mejorar.

Es recomendable que los gerentes busquen mejorar la fiabilidad del profesional que realiza la atención, teniendo una capacidad de desempeño precisa sin tener diferencias en la atención de los usuarios, cumpliendo lo prometido en la realización del servicio de manera correcta incluyendo la coherencia de la información brindada, explicar de manera clara el procedimiento que va a realizar y comprobar que el paciente haya comprendido, consistencia de las actuaciones, puntualidad de las atenciones, así mismo, una capacidad de respuesta teniendo una metodología y disposición para atender

los cuestionamientos, brindar seguridad en el servicio inspirando confianza, respeto y paciencia demostrando su empatía con un trato personalizado.

Sobre la dimensión capacidad de respuesta, es fundamental que los jefes pidan a los profesionales mejorar la disposición para proporcionar un servicio rápido y ayudar a los pacientes, empleando diferentes técnicas para llegar al paciente y lograr identificar y dar una solución a sus problemas. Se necesita también evaluar y mejorar la accesibilidad, la capacidad de respuesta en situaciones habituales y situaciones imprevistas de la organización para de este manera lograr que la calidad mejore en esta dimensión, y mejorar la percepción de algunos usuarios.

Es conveniente que el gerente del establecimiento tome en cuenta la mejora de la seguridad del servicio, por lo el profesional tiene que saber transmitir seguridad, confianza en la atención de los pacientes, disminuyendo los riesgos de daños innecesarios relacionados con la asistencia, inspirando confort y privacidad

Sobre la dimensión empatía se recomienda al encargado del establecimiento que indiquen a los profesionales a mejorar las relaciones humanas con una mayor sensibilización, logrando entender y conocer al paciente con un mayor interés por parte del profesional, conociendo sus necesidades con una buena comunicación, dedicación y en no tener prisa mostrando calidad de tiempo. Sugiriendo una buena adecuación entre el horario de atención y la programación de citas, para evitar aglomeraciones y contagio por COVID19 sin exceder ni disminuir el tiempo necesario para la atención de cada paciente.

## REFERENCIAS

1. who.int [Online]. Organización Mundial de la Salud; 2020 [updated 2020 Marzo 25; [cited 2020 Setiembre 21]. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/oral-health>.
2. Baghizadeh Fini M. What dentists need to know about COVID-19. *Oral Oncol.* [Online] 2020 Junio; [cited 2020 Setiembre 21]; 105:104741. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32380453/>
3. Médicos de dos hospitales de Quito fabrican sus propios equipos de protección. *El Comercio.*[Online] 2020. Abril 8. [cited 2020 Setiembre 21]; 2(1). Available from: <https://www.elcomercio.com/actualidad/medicos-coronavirus-ecuador-emergencia-crisis.html>.
4. Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Rev. Perú. med. exp. salud pública.* [Online] 2019 Junio [cited 2020 Setiembre 23]; 36(2): [about 304-311]. Available from: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342019000200020&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000200020&lng=es).
5. Bastos Lucelen Fontoura, Hugo Fernando Neves, Hilgert Juliana Balbinot, Cardozo Débora Deus, Bulgarelli Alexandre Fávero, Santos Camila Mello dos. Access to dental services and oral health-related quality of life in the context of primary health care. *Braz. Oral Res.* [Online] 2019 August [cited 2020 Setiembre 23]; 33(e018): Available from: [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1806-83242019000100253](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1806-83242019000100253)
6. Luo JYN, Liu PP, Wong MCM. Patients' satisfaction with dental care: a qualitative study to develop a satisfaction instrument. *BMC Oral Health.* [Online] 2018 January [cited 2020 Setiembre 23]; 18(1). Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29382318/>
7. Macarevich Aline, Pilotto Luciane Maria, Hilgert Juliana Balbinot, Celeste Roger Keller. User satisfaction with public and private dental services for different age groups in Brazil. *Cad. Saúde Pública* [Online]. 2018 February [cited 2020 Setiembre 23]; 34(2). Available from:

[https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-311X2018000205006&lng=en&tlng=en](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2018000205006&lng=en&tlng=en)

8. Martins, Andréa Maria Eleutério de Barros Lima et al. Users' dissatisfaction with dental care: a population-based household study. *Revista de Saúde Pública* [Online]. 2015 [cited 2020 September 23]; 49(00). Available from: <https://scielosp.org/article/rsp/2015.v49/51/en/#ModalArticles>
9. Torres Gonzáles Grecia Consuelo, León Manco Roberto Antonio. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. *Rev. Estomatol. Herediana* [Online]. 2015 Abril [cited 2020 Setiembre 23]; 25(2). Available from: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1019-43552015000200005](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552015000200005)
10. Hernández-Vásquez A, Bendezu-Quispe G, Azañedo D, Santero M. Use of oral health care services in Peru: trends of socio-economic inequalities before and after the implementation of Universal Health Assurance. *BMC Oral Health*. [Online] 2019 Marzo [cited 2020 Setiembre 23]; 19(1). Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6407179/>
11. Azañedo D, Hernández Vásquez A, Casas Bendezú M, Gutiérrez C, Agudelo Suárez AA, Cortés S. Factors determining access to oral health services among children aged less than 12 years in Peru. *F1000Res*. [Online] 2017 September [cited 2020 Setiembre 23]; 12(6). Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29527289/#:~:text=Conclusions%3A%20Wealth%20index%2C%20caregivers',aged%20%3C12%20years%20in%20Peru.>
12. Hernández Vásquez A, Azañedo D, Díaz Seijas D, Bendezú Quispe G, Arroyo-Hernández H, Vilcarromero S, Agudelo Suárez AA. Acceso a servicios de salud dental en menores de doce años en Perú, 2014. *Salud Colectiva*. [Online] 2016 Junio [cited 2020 Setiembre 23]; 12(3). Available from: <http://revistas.unla.edu.ar/saludcolectiva/article/view/912/1046>
13. Sigua Rodríguez Eder Alberto, Bernal Pérez Jorge Luis, Lanata Flores Antonio Gabriel, Sánchez Romero Celeste, Rodríguez Chessa Jaime, Haidar Ziyad S et al. OVID-19 y la Odontología: una Revisión de las Recomendaciones y Perspectivas para Latinoamérica. *Int. J. Odontostomat*. [Online] 2020 Setiembre [cited 2020 Setiembre 23]; 14(3). Available from:

[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-381X2020000300299](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-381X2020000300299)

14. Centro de Epidemiología y Vigilancia de las Enfermedades Orales, CEVEO. La Odontología en los tiempos del coronavirus-COVID-19. *Int. j interdiscip. dent.* [Online] 2020 Abril [cited 2020 Setiembre 23]; 13(1):2-2. Available from: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2452-55882020000100002](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2452-55882020000100002).
15. Freitas Mattos Flavio, Almeida Pordeus Isabela. COVID-19: a new turning point for dental practice. *Braz. oral res* [Online]. 2020 July [cited 2020 September 27]; 34(e085). Available from: [https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1806-83242020000100604&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1806-83242020000100604&script=sci_arttext)
16. Chávez Tuñón Mariella, Castro Ruiz Carmen. Desafíos de la Odontología Frente a la Pandemia del COVID-19. *Int. J. Odontostomat* [Online]. 2020 Setiembre [cited 2020 Setiembre 23]; 14(3):325-326. Available from: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-381X2020000300325&lng=es&nrm=iso](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-381X2020000300325&lng=es&nrm=iso)
17. Sacsquispe Contreras Sonia. Nuevo Coronavirus 2019 (COVID-19): Consejos para el odontólogo. *Rev. Estomatol. Herediana* [Online]. 2020 Ene [cited 2020 Setiembre 23]; 30(1):5-6. Available from: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1019-43552020000100005&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1019-43552020000100005&script=sci_arttext).
18. Rosales DQ, Castro Rodríguez YA, Grados Pomarino S. Consideraciones sobre la atención estomatológica en el Perú durante la pandemia por la COVID-19. *Rev Cubana Estomatol* [Online]. 2020 Julio [cited 2020 Setiembre 23]; 57(3):[aprox. 0 p.]. Available from: <http://www.revestomatologia.sld.cu/index.php/est/article/view/3315>.
19. Giraldo Molina Adriana María, Berbesi Fernández Dedsy Yajaira. Key factors in the perception of the quality of dental services provided by undergraduate students. *Rev Fac Odontol Univ Antioq.* [Online]. 2017 June [cited 2020 Setiembre 23]; 28(2). Available from: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-246X2017000100311](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-246X2017000100311)

20. Camba Nolasco Luis Julio. Calidad del servicio de odontología en el Centro Médico el Progreso, Chimbote, 2014. *In crescendo* [Online]. 2014 Diciembre [cited 2020 Setiembre 23]; 5(2). Available from: <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/387>
21. Dopeykar N, Bahadori M, Mehdizadeh P, Ravangard R, Salesi M, Hosseini SM. Assessing the quality of dental services using SERVQUAL model. *Dent Res J (Isfahan)* [Online]. 2018 November [cited 2020 Setiembre 23]; 15(6). Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30534171/>
22. Rocha J, Pinto A, Batista M, Paula JS, Ambrosano G.. The importance of the evaluation of expectations and perceptions to improve the dental service quality. *Int J Health Care Qual Assur* [Online]. 2017 July [cited 2020 Setiembre 23]; 30(6). Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28714836/>
23. Pingo Bayona Dennis José. Proceso de atención de consulta externa y la calidad del servicio a los pacientes del centro de salud I-4 La Unión – provincia Piura, en el mes de enero 2018. [Online]. [Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión en Salud]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; Repositorio UWiener. 2018 [cited 2020 Setiembre 23]. Available from: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2119/MAESTRO%20-%20Dennis%20Jos%C3%A9%20Pingo%20Bayona.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
24. Equipo de trabajo multidisciplinario de la Revista de Odontopediatría Latinoamericana. Ruta de atención para procedimientos de Odontología Pediátrica durante la etapa de confinamiento o cuarentena de la pandemia COVID-19. *Odontopediatría Latinoamericana* [Online] 2020. Agosto [cited 2020 Setiembre 23]; 10(2) Available from: <https://www.revistaodontopediatria.org/ediciones/2020/2/art-1/>.
25. Arnaldo Morillas Bogado. Calidad de servicio estomatológico particular que se brinda en la ciudad de Piura, año 2016 [Online]. [Tesis para obtener el grado académico de Maestro en estomatología]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, Repositorio UNITRU. 2017 [cited 2020 Setiembre 23]. Available from:

<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12584/Morillas%20Bogado%20Arnaldo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

26. Martínez-Camus Daniela Catalina, Yévenes Huaiquinao Sebastián Rodolfo. Atención Dental Durante la Pandemia COVID-19. *Int. J. Odontostomat.* [Online]. 2020 Setiembre [cited 2020 Setiembre 23]; 14(03): 288-295. Available from: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-381X2020000300288#:~:text=No%20existe%20un%20protocolo%20universal%20para%20atenci%C3%B3n%20dental%20en%20casos,virus%20en%20la%20atenci%C3%B3n%20dental](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-381X2020000300288#:~:text=No%20existe%20un%20protocolo%20universal%20para%20atenci%C3%B3n%20dental%20en%20casos,virus%20en%20la%20atenci%C3%B3n%20dental).
27. Mariela Ramírez Velásquez, Priscilla Medina Sotomayor, Ángel Aurelio Morocho Macas. Enfermedad por coronavirus 2019 (COVID-19) y su repercusión en la consulta odontológica: una revisión. *Rev. Odontología Sanmarquina* [Online]. 2020 Junio [cited 2020 Setiembre 23]; 23(02):139-46. Available from: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/odont/article/view/17758>.
28. María Elena Delgado Piloza, La calidad de la atención a los usuarios externos y su relación con los aspectos de procesos, estructura y resultados de los servicios odontológicos del Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Manta 2017. [Online]. [Tesis para optar el grado académico de Magister en Gerencia en Servicios de la Salud]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; Repositorio UCSG, 2018 [cited 2020 Setiembre 23]. Available from: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9979/1/T-UCSG-POS-MGSS-118.pdf>.
29. Murillo Almache Ángela Mercedes, Morales Barcia Carlos Luis. Expectativa y percepción de calidad de atención odontológica en la comunidad del Cantón Junín. *Rev. San Gregorio* [Online]. 2018 Marzo [cited 2020 Setiembre 23] Available from: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6591757>
30. Parodi Lema Daniela y Medin Giacomozzi Alex. Expectativas y percepciones de calidad de servicio en pacientes de atención dental en un municipio de Chile. *Revista médica Risaralda* [Online]. 2018 Diciembre [cited 2020

Setiembre 25]; 24(2):115-118. Available from:  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0122-06672018000200115&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0122-06672018000200115&lng=es&nrm=iso).

31. Chuqui Fernandez Karl Lenard. Calidad de la atención y satisfacción del usuario en el servicio odontológico del centro de Salud Nicolás Garatea, 2019 [Online]. [Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud]. Chimbote: Universidad Cesar Vallejo; Repositorio UCV. 2020 [cited 2020 Setiembre 23]. Available from:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44903/Chuqui\\_FKL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44903/Chuqui_FKL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
32. Sharon Yanina Bazán Abarca. Calidad de atención al usuario externo clínica dental de la Universidad Tecnológica de los Andes 2018. [Online]. [Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gerencia de servicios de salud]. Lima: Universidad de San Martín de Porres; Repositorio USMP. 2018 [cited 2020 Setiembre 23]. Available from:  
[http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5491/bazan\\_as\\_y.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5491/bazan_as_y.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
33. Coaquira Mamani Claudia Mabel. Relación entre la calidad del servicio y satisfacción del paciente en el consultorio externo de Odontología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna – 2018. [Online]. [Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Ciencias con mención en Salud Pública]. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; Repositorio UNJBG. 2019 [cited 2020 Setiembre 23]. Available from:  
<http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3916>.
34. Manrique Guzmán Jorge A, Manrique Chávez Carolina B, Chávez Reátegui Beatriz del C, Manrique Chávez Jorge E. Calidad técnica y percibida del servicio de operatoria dental en una clínica dental docente. *Rev. Estomatol. Herediana*. [Online]. 2018 Julio [cited 2020 Setiembre 23]; 28(3): 185-194. Available from:  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1019-43552018000300007](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552018000300007).
35. Eduardo Eleuterio Fuentesrivera Rojas. Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la posta de San Bartolomé en el año 2017.

- [Online]. [Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gerencia de servicios de salud]. Lima: Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión; Repositorio UNJFSC. 2017 [cited 2020 Setiembre 23]. Available from: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3659/TESIS%20EDUARDO%20fuentesrivera%20rojas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
36. Badr Eldin Ahmed. IA-Quality - General Concepts and Definitions. *Sigma Pharmaceutical Corp.* [Online]. 2011 Noviembre [cited 2020 Octubre 08]; 1(13). Available from: [https://www.researchgate.net/publication/221919328\\_IA-Quality - General Concepts and Definitions/link/0c960519f53f632021000000/download](https://www.researchgate.net/publication/221919328_IA-Quality_-_General_Concepts_and_Definitions/link/0c960519f53f632021000000/download)
37. Rahim Mosahab, Mohamad Osman, Ramayah T. Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation. *International Business Research.* [Online]. 2010 Octubre [cited 2020 Octubre 08]; 3(4). Available from: [https://www.researchgate.net/publication/46294957\\_Service\\_quality\\_customer\\_satisfaction\\_and\\_loyalty\\_A\\_test\\_of\\_mediation](https://www.researchgate.net/publication/46294957_Service_quality_customer_satisfaction_and_loyalty_A_test_of_mediation)
38. Mosad Zineldin, Hatice Camgoz Akdag, Valentina Vasicheva. Assessing quality in higher education: new criteria for evaluating students' satisfaction: *Quality in Higher Education* [Online]. 2011 Agosto [cited 2020 Octubre 08]; 17(2). Available from: <https://doi.org/10.1080/13538322.2011.582796>
39. A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research: *Journal of Marketing.*[Online]. 1985 Setiembre [cited 2020 Octubre 08]; 49(4). Available from: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/002224298504900403>
40. So Young Lee, Jun Ha Kim. Effects of Servicescape on Perceived Service Quality, Satisfaction and Behavioral Outcomes in Public Service Facilities.: *Journal of Asian Architecture and Building Engineering.* [Online]. 2018 Octubre [cited 2020 Octubre 08]; 13(1). Available from: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.3130/jaabe.13.125>
41. Taghizadeh, Houshang and Taghipourian, Mohammad. The Effect of Customer Satisfaction on Word of Mouth Communication: *Research Journal of*

- Applied Sciences, Engineering and Technology* [Online]. 2013 Marzo [cited 2020 Octubre 08]; 5(7). Available from: [https://www.researchgate.net/publication/285954185\\_The\\_Effect\\_of\\_Customer\\_Satisfaction\\_on\\_Word\\_of\\_Mouth\\_Communication](https://www.researchgate.net/publication/285954185_The_Effect_of_Customer_Satisfaction_on_Word_of_Mouth_Communication)
42. Cottle David W. Client-centered service. how to keep them coming back for more.[Online]. Madrid: John Wiley & Sons Inc.; 1991. [cited: 2020 Octubre 08]. Available from: <https://books.google.com.pe/books?id=o37JeJi0-gqC&pg=PA39&dq=elementos+tangibles+calidad+de+servicio&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjUuY2fqXsAhUy0FkKHYvABOIQ6AEwA3oECAYQAg#v=onepage&q=elementos%20tangibles&f=false>
  43. A. Martin Zurro, J.F.Cano Ferrez, J.Gené Badia. Atención primaria: Principios, organización y métodos en Medicina de familia. [Online]. 8ª ed. España: Elsevier; 2019. [cited: 2020 Octubre 08]. Available from: [https://books.google.com.pe/books?id=9yybDwAAQBAJ&pg=PA335&dq=definicion+elementos+tangibles,+fiabilidad,+capacidad+de+respuesta&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjbmcSF38ztAhWrD7kGHY\\_DD1sQ6AEwBHoECAQQAg#v=onepage&q=seguridad&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=9yybDwAAQBAJ&pg=PA335&dq=definicion+elementos+tangibles,+fiabilidad,+capacidad+de+respuesta&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjbmcSF38ztAhWrD7kGHY_DD1sQ6AEwBHoECAQQAg#v=onepage&q=seguridad&f=false)
  44. Ankur Joshi, Saket Kale, Satish Chandel, D. K. Pal. Likert Scale: Explored and Explained. *British Journal of Applied Science & Technology* [Online] 2015 Enero [cited 2020 Octubre 08]; 7(4). Available from: [https://www.researchgate.net/publication/276394797\\_Likert\\_Scale\\_Explored\\_and\\_Explained](https://www.researchgate.net/publication/276394797_Likert_Scale_Explored_and_Explained)
  45. Hernandez S., Fernandez C. y Baptista L. Metodología de la Investigación [Online]. 5ª ed. Mexico. Mexico: McGraw-Hill; 2010. [cited: 2020 Octubre 08]. Available from: [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
  46. Valderrama M. Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: cuantitativa, cualitativa y mixta. Lima: San Marcos E.I.R.L.; 2002
  47. Hernández S. Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mexico: McGraw-Hill Education; 2018.
  48. Cabezas M., Andrade N. y Torres S. Introducción a la metodología de la investigación científica [Online]. Ecuador: Universidad de las Fuerzas

- Armadas ESPE; 2018. [cited: 2020 Octubre 08]. Available from: <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
49. Parasuraman A., Zeithaml A, Berry L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. [Online]. 1988 Spring [cited 2020 Octubre 08]; 64(01): 288-295. Available from: [https://www.researchgate.net/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple-Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality/link/5429a4540cf27e39fa8e6531/download](https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/link/5429a4540cf27e39fa8e6531/download)
50. Fidias G. Arias. El proyecto de la investigación: Introducción a la metodología científica. [Online]. 6th ed. Caracas: Episteme C.A.; 2012. [Cited 2020 Octubre 09]. Available from: <https://books.google.com.pe/books?id=W5n0BgAAQBAJ&pg=PA141&dq=Fidias+G.+Arias.+El+proyecto+de+la+investigaci%C3%B3n:+Introducci%C3%B3n+a+la+metodolog%C3%ADa+cient%C3%ADfica.+6th+ed.++2012&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi-u8GZ0arsAhWCuVvKkHUf5ApoQ6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=Fidias%20G.%20Arias.%20El%20proyecto%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%3A%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20metodolog%C3%ADa%20cient%C3%ADfica.%206th%20ed.%20202012&f=false>
51. Bernal Torres Cesar Augusto. Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. [Online]. 2nd ed. México: Pearson educación de México S.A. de C.V.; 2006. [Cited 2020 Octubre 09] Available from: [https://books.google.com.pe/books?id=h4X\\_eFai59oC&pg=PA280&dq=34.+Bernal+Torres+Cesar+Augusto.+Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n:+para+administraci%C3%B3n,+econom%C3%ADa,+humanidades+y+ciencias+sociales.+%5B&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwixplul0qrsAhWPlkKHbsACqEQ6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=34.%20Bernal%20Torres%20Cesar%20Augusto.%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B](https://books.google.com.pe/books?id=h4X_eFai59oC&pg=PA280&dq=34.+Bernal+Torres+Cesar+Augusto.+Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n:+para+administraci%C3%B3n,+econom%C3%ADa,+humanidades+y+ciencias+sociales.+%5B&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwixplul0qrsAhWPlkKHbsACqEQ6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=34.%20Bernal%20Torres%20Cesar%20Augusto.%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B)

[3n%3A%20para%20administraci%C3%B3n%2C%20econom%C3%ADa%2C%20humanidades%20y%20ciencias%20sociales.%20%5B&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=4UJCXQlhYWIC&printsec=frontcover&dq=research+methodology:+technique&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiE--yBv6vsAhWJJbkGHXeSBvgQ6wEwAXoECAkQAQ#v=onepage&q=%20instrument&f=false)

52. Singh Y.K., Bajpai R.B. Research Methodology Techniques and trends. [Online]. 1st ed. Darya Ganj: A.P.H. Publishing Corporation; 2008. [Cited 2020 Octubre 09] Available from: <https://books.google.com.pe/books?id=4UJCXQlhYWIC&printsec=frontcover&dq=research+methodology:+technique&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiE--yBv6vsAhWJJbkGHXeSBvgQ6wEwAXoECAkQAQ#v=onepage&q=%20instrument&f=false>
53. Ranjit Kumar. Research methodology: A step-by-step guide for beginners. [Online]. 2nd ed. London: SAGE Publications Ltd.; 2005. [Cited 2020 Octubre 09] Available from: [https://books.google.com.pe/books?id=x\\_kp\\_WmFzoC&pg=PA159&dq=validity+and+reliability+of+research+instruments&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiT1sGlzavsAhXHHrkGHRGHau0Q6AEwBnoECAYQAQ#v=onepage&q=validity&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=x_kp_WmFzoC&pg=PA159&dq=validity+and+reliability+of+research+instruments&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiT1sGlzavsAhXHHrkGHRGHau0Q6AEwBnoECAYQAQ#v=onepage&q=validity&f=false)
54. H. Llempén. V. Santiesteban. Resolución de Consejo Universitario N° 0126-2017- UCV. [Online]. Resolución de Consejo Universitario. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo; 2017. Available from: <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/C%C3%93DIGO-DE-%C3%89TICA-1.pdf>

# ANEXOS

## Anexo 1. Matriz de consistencia

| TITULO: CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA Y PRIVADA DURANTE TIEMPOS DE COVID19, PIURA - 2020   |  |  |                      |  |   |   |
|---|--|--|----------------------|--|---|---|
| PROBLEMAS   | HIPOTESIS  | OBJETIVOS  | VARIABLES            | DIMENSIONES                                  | INDICADORES   | METODO  |
| <b>Problema General</b>   | <b>Hipótesis General</b>   | <b>Objetivo General</b>  | Calidad de servicios | Elementos tangibles                          | <p>Señalización de:<br/>                     Uso obligatorio de: mascarilla, toma de temperatura, lavado de manos, desinfección zapatos, uso de alcohol gel, distanciamiento de 1 metro, prohibido el contacto, no tocarse la boca, nariz y ojos.</p> | <p><b>Tipo de Investigación:</b><br/>                     El tipo de investigación será de una finalidad básica y alcance descriptivo. Se fundamenta porque buscará sacar conclusiones a partir de una investigación hipotética, pura o primordial para profundizar nuevos conocimientos teórico - científicos con la información de la realidad del ambiente o entorno, conseguir información de un fenómeno estudiado, sin originar necesariamente resultados de provecho práctico.</p> <p><b>Diseño de investigación:</b><br/>                     El diseño utilizado en este estudio será no experimental de tipo transversal descriptivo comparativa. Se argumenta porque en la investigación se observarán situaciones ya existentes, hechos no provocados intencionalmente.</p> <p><b>Población:</b><br/>                     La población estará conformada por 120 usuarios externos que acudieron a la atención odontológica en una institución pública y privada durante el mes de octubre, noviembre y diciembre del 2020</p> <p><b>Muestra:</b><br/>                     Se utilizará a los 120 usuarios externos que acudieron a la atención odontológica de una institución pública y privada durante los meses</p> |
| ¿Cuál es la diferencia en el nivel de calidad de servicio en la atención odontológica en el Centro de Salud Montero y en el centro Odontológico R y A durante tiempos de COVID19 en Piura - 2020? | Existe diferencias significativas entre el nivel de la calidad de servicio en la atención odontológica en el Centro de salud Montero y en el Centro Odontológico R y A durante tiempos de COVID19 en Piura - 2020. | Determinar las diferencias en el nivel de calidad de servicio en la atención odontológica en el Centro de salud Montero y en el Centro Odontológico R y A durante tiempos de COVID19 en Piura - 2020.  |                      |  |   |   |
| <b>Problemas Específicos</b>  | <b>Hipótesis Específicos</b>   | <b>Objetivos Específicos</b>   |                      |  |   |   |
| 1. ¿Cuál es la diferencia en el nivel de la dimensión elementos tangibles en la atención odontológica en el Centro de Salud Montero y en el centro Odontológico R y A durante tiempos de COVID19? | 1. Existe diferencias significativas entre el nivel de la dimensión elementos tangibles en la atención odontológica en el Centro de Salud Montero y en el centro Odontológico R y A durante tiempos de COVID19.    | 1. Identificar las diferencias en el nivel de la dimensión elementos tangibles en la atención odontológica en el Centro de Salud Montero y en el centro Odontológico R y A durante tiempos de COVID19. |                      |  |   |   |
|   |  |  |                      | Fiabilidad                                   | Atención según el horario y orden de llegada programada con previa cita   |   |
|   |  |  |                      |  | Atención a cargo de un personal odontológico con implementación completa y barreras de protección (mascarilla, lentes, guantes, protector facial, mandilón, overol, otros)  |   |
|   |  |  |                      | Efectividad en reclamos o quejas presentadas |   |   |

|  |  |  |  |                        |   |  |
|--|--|--|--|------------------------|---|--|
|  |  |  |  |                        |   | de octubre, noviembre y diciembre del 2020, es importante señalar que la decisión de tomar a la población como muestra es debido a que la población es pequeña, asimismo es de interés del investigador conocer la opinión de lo la sociedad civil y no se tiene inconvenientes por trabajar con todos los usuarios externos.  |
| 2. ¿Cuál es la diferencia en el nivel de la dimensión fiabilidad en la atención odontológica en el Centro de Salud Montero y en el centro Odontológico R y A durante tiempos de COVID19?                 | 2. Existe diferencias significativas entre el nivel de la dimensión fiabilidad en la atención odontológica en el Centro de Salud Montero y en el centro Odontológico R y A durante tiempos de COVID19.             | 2. Establecer las diferencias en el nivel de la dimensión fiabilidad en la atención odontológica en el Centro de Salud Montero y en el centro Odontológico R y A durante tiempos de COVID19.             |  | Capacidad de respuesta | Tiempo de espera en otorgamiento de citas programadas | <p><b>Muestreo:</b><br/>En el presente estudio no se realizó muestreo porque se tomó a toda la muestra, debido a que la población es de 120 usuarios externos. Esto quiere decir que se aplicará el cuestionario a todas las personas que acudan al servicio odontológico (9:00am a 1:00pm y de 4:00pm a 8:00pm), de lunes a viernes, y sábados (9:00am a 1:00pm) referido al Servicio de odontología del Centro Odontológico R y A y al servicio de odontología (9:00am a 2:00pm), de lunes a sábados referido al centro de salud Montero.</p> <p><b>Técnica de estudio:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> |
|  |  |  |  |                        | Tiempo de espera en el área de admisión               |  |
|  |  |  |  |                        | Tiempo de espera en ser atendido.                     |  |
| 3. ¿Cuál es la diferencia en el nivel de la dimensión capacidad de respuesta en la atención odontológica en el Centro de Salud I-3 Montero y en el centro Odontológico R y A durante tiempos de COVID19? | 3. Existe diferencias significativas entre el nivel de la dimensión capacidad de respuesta en la atención odontológica en el Centro de Salud Montero y en el centro Odontológico R y A durante tiempos de COVID19. | 3. Determinar las diferencias en el nivel de la dimensión capacidad de respuesta en la atención odontológica en el Centro de Salud Montero y en el centro Odontológico R y A durante tiempos de COVID19. |  | Seguridad              | Privacidad y confort durante la consulta odontológica |  |
|  |  |  |  |                        | Explicación del diagnóstico de la salud del paciente  |  |
|  |  |  |  |                        | Atención recibida al paciente                         |  |
| 4. ¿Cuál es la diferencia en el nivel de la dimensión  | 4. Existe diferencias significativas entre el nivel de la dimensión  | 4. Identificar las diferencias en el nivel de la dimensión   |  | Empatía                | Interés por solucionar sus problemas                  |  |
|  |  |  |  |                        | Explicación adecuada y oportuna                       |  |
|  |  |  |  |                        | Comunicación comprensible                             |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
| seguridad en la atención odontológica en el Centro de Salud Montero y en el centro Odontológico R y A durante tiempos de COVID19?  | seguridad en la atención odontológica en el Centro de Salud Montero y en el centro Odontológico R y A durante tiempos de COVID19.  | seguridad en la atención odontológica en el Centro de Salud Montero y en el centro Odontológico R y A durante tiempos de COVID19.  |  |  |  |  |
| <b>5.</b> ¿Cuál es la diferencia en el nivel de la dimensión empatía en la atención odontológica en el Centro de Salud Montero y en el centro Odontológico R y A durante tiempos de COVID19? | <b>5.</b> Existe diferencias significativas entre el nivel de la dimensión empatía en la atención odontológica en el Centro de Salud Montero y en el centro Odontológico R y A durante tiempos de COVID19. | <b>5.</b> Establecer las diferencias en el nivel de la dimensión empatía en la atención odontológica en el Centro de Salud Montero y en el centro Odontológico R y A durante tiempos de COVID19. |  |  |  |  |

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

| VARIABLES DE ESTUDIO       | DEFINICIÓN CONCEPTUAL  | DEFINICIÓN OPERACIONAL   | DIMENSIÓN  | INDICADORES   | ITEMS   | NIVEL Y RANGO  | ESCALA DE MEDICIÓN                          |
|----------------------------|--|--|--|---|---|--|---|
| <b>Calidad de Servicio</b> | La calidad de servicio es una forma de actitud relacionada pero no equivalente a la satisfacción de las necesidades atendidas de los clientes con respecto a la excelencia que brinda la empresa y que evaluarán los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía percibida por los usuarios que reciben el servicio. (Parasuraman, Berry, Zeithaml, 1988) | La variable Calidad de servicio será evaluada con el instrumento de cuestionario, compuesto por 26 ítems y 5 dimensiones, bajo la opinión de los usuarios externos de la atención odontológica de un establecimiento de salud pública y uno privado en sus dimensiones: Aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. | <b>Elementos tangibles</b><br>Son las evidencias físicas como la limpieza, desinfección, comodidad, seguridad a través de las señalizaciones, las cuales se van a observar en las instalaciones; los elementos, artefactos o equipos que intervienen en su servicio; y la apariencia del personal. Entre ellos también tenemos a los boletines informativos, folletos y otros productos tangibles. (Cottle David W., 1991) | Equipamiento actualizado<br>Instalaciones físicas:<br>Señalización de:<br>Uso obligatorio de: mascarilla, toma de temperatura, lavado de manos, desinfección zapatos, uso de alcohol gel, distanciamiento de 1 metro, prohibido el contacto, no tocarse la boca, nariz y ojos. Comodidad, limpieza y desinfección del centro de labores | 1) El equipo del consultorio dental utiliza un lenguaje adecuado para realizar la atención.<br>2) El consultorio dental cuenta con instalaciones físicas limpias y desinfectadas.<br>3) El consultorio dental cuenta con instalaciones cómodas y agradables<br>4) El consultorio dental cuenta con señalizaciones de prevención COVID19.<br>5) La información sobre salud dental y prevención contra COVID19 entregada por el equipo del consultorio dental es clara y sin tecnicismos.<br>6) El consultorio dental tiene herramientas, manuales o audiovisuales modernas de apoyo para explicar sus tratamientos dentales.<br>7) El personal de salud del consultorio dental suelen estar bien presentables (uniforme limpio y buena imagen) | Extremadamente malo (1)<br>Muy malo (2)<br>Malo (3)<br>Regular (4)<br>Bueno (5)<br>Muy bueno (6)<br>Extremadamente bueno (7) | Cualitativa Ordinal<br><br>Escala de likert |
|                            |  |  | Apariencia del personal  | Materiales  |   |  |   |

|  |  |   |  |   |  |  |
|--|--|---|--|---|--|--|
|  |  | <p>profesionales; incluyendo la efectividad en resolver los reclamos o quejas. El cliente les juzga a usted y a su organización y evalúa cuán confiable son.(Cottle David W., 1991)</p>   | <p>mandilón, overol, otros)</p>  | <p>equipo de Consultorio dental muestra interés para solucionar su problema.</p>  |  |  |
|  |  | <p><b>Capacidad de respuesta</b><br/>Es la actitud que se muestra para ayudar al cliente y para suministrar un servicio rápido. Presentando fiabilidad, que incluye el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos; la accesibilidad que se refiere a la posibilidad que tienen los clientes de entrar en contacto y la facilidad de poder lograrlo, como es el tiempo de espera para lograr una cita con el personal de la organización como la vía telefónica, el tiempo de espera de recepción no sea excesivo, el tiempo de espera empleado para la atención del servicio sea adecuado (Cottle David W., 1991).</p> | <p>Efectividad en reclamos o quejas presentadas</p>                    | <p>12) Todo el equipo del consultorio dental le entrega una atención oportuna y eficiente</p>   |  |  |
|  |  |   | <p>Tiempo de espera en otorgamiento de citas programadas</p>           |   |  |  |
|  |  |   | <p>Tiempo de espera en el área de admisión</p>                         |   |  |  |
|  |  |   | <p>Tiempo de espera en ser atendido en el consultorio odontológico</p> | <p>13) El sistema de atención del consultorio dental está hecho para entregarle un buen servicio con prevención COVID19.<br/>14) En el consultorio dental cumplen oportunamente con sus demandas de atención, respetando el tiempo de espera prudente para ser atendido.<br/>15) El equipo del consultorio dental le entrega información, diagnósticos y resuelve sus dudas de tratamiento dentales en sus siguientes citas con un tiempo prudente.<br/>16) Las citas que le programan tienen un tiempo adecuado para su tratamiento dental según usted son suficientes</p> |  |  |
|  |  | <p><b>Seguridad</b><br/>Es el sentimiento que tiene los clientes de que sus problemas están en buenas manos, demostrando que les cuida y que hay una preocupación por ellos. Incluye el conocimiento y la actitud de atención que proyecte el personal y la capacidad que tenga para</p>  | <p>Privacidad y confort durante la consulta odontológica</p>           | <p>17) El equipo del consultorio dental está siempre dispuesto a ayudarlo inspirando confort y privacidad.</p>  |  |  |
|  |  |   | <p>Explicación del diagnóstico de la salud del paciente</p>            | <p>18) El equipo del consultorio dental está siempre dispuesto a ayudar a todos sus pacientes mostrando un gran conocimiento y cortesía para solucionar los problemas de salud bucal de manera entendible.</p>  |  |  |

|  |  |  |  |   |   |  |  |  |
|--|--|--|--|---|---|--|--|--|
|  |  |  | generar confianza, confort, credibilidad, integridad, privacidad y honestidad, incluyendo la explicación del servicio que recibirá (Cottle David W., 1991).  | Confianza, seguridad, conocimiento y cortesía | 19) El comportamiento del equipo del consultorio dental le transmite a usted confianza y seguridad<br>20) Usted se siente seguro en el momento de ser atendido en el consultorio dental cumpliendo con las medidas de seguridad para la prevención del COVID19.   |  |  |  |
|  |  |  | <b>Empatía</b><br>Es estar en la disposición de ofrecer a los clientes, un cuidado y atención personalizada al cliente con una comunicación comprensible. Va más allá de la simple cortesía, es una preocupación por el cliente, el interés por solucionar sus problemas, brindando una explicación adecuada y oportuna del servicio que recibirá, y una creación de una atmosfera de amistad en el contacto personal y requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conocimiento a fondo de sus características y necesidades personales y de sus requerimientos específicos (Cottle David W., 1991) | Atención recibida al paciente                 | 21) El equipo del consultorio dental es amable y muestra interés por solucionar sus problemas.<br>22) El equipo del consultorio dental muestra conocimientos y destrezas para entregarle una buena atención con las medidas de seguridad para prevenir COVID19.<br>23) El equipo del consultorio dental tiene la misma calidad de servicio todo el tiempo.<br>24) El equipo del consultorio dental tiene una estrecha relación con sus pacientes., con una atención personalizada.<br>25) Usted puede expresar su conformidad o disconformidad en relación a la atención recibida en el consultorio dental.<br>26) El consultorio dental ofrece horarios convenientes a todos sus pacientes poniendo tus intereses por delante. |  |  |  |
|  |  |  |  | Interés por solucionar sus problemas          |   |  |  |  |
|  |  |  |  | Explicación adecuada y oportuna               |   |  |  |  |
|  |  |  |  | Comunicación comprensible                     |   |  |  |  |

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 4: Instrumento de recolección de datos



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
ENCUESTA APLICADA A USUARIOS EXTERNOS**

Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial. Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación " Calidad de servicio en la atención odontológica de una institución pública y privada durante tiempos de COVID19, Piura - 2020". Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias

**INSTRUCCIONES:**

Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación.

Clave para responder:

EXTREMADAMENTE BUENO (7), MUY BUENO (6), BUENO (5), REGULAR (4), MALO (3), MUY MALO (2), EXTREMADAMENTE MALO (1)

**CALIDAD DE SERVICIO**

| <b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>                 |  | <b>ESCALA</b> |          |          |          |          |          |          |
|--|--|---------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <b>Para usted, el Centro Odontológico:</b> |  | <b>7</b>      | <b>6</b> | <b>5</b> | <b>4</b> | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>1</b> |
| <b>1</b>                                   | El equipo del consultorio dental utiliza un lenguaje adecuado para realizar la atención.   |               |          |          |          |          |          |          |
| <b>2</b>                                   | El consultorio dental cuenta con instalaciones físicas limpias y desinfectadas.  |               |          |          |          |          |          |          |
| <b>3</b>                                   | El consultorio dental cuenta con instalaciones cómodas y agradables.   |               |          |          |          |          |          |          |
| <b>4</b>                                   | El consultorio dental cuenta con señalizaciones de prevención COVID19.   |               |          |          |          |          |          |          |
| <b>5</b>                                   | La información sobre salud dental y prevención contra COVID19 entregada por el equipo del consultorio dental es clara y sin tecnicismos. |               |          |          |          |          |          |          |
| <b>6</b>                                   | El consultorio dental tiene herramientas, manuales o audiovisuales modernas de apoyo para explicar sus tratamientos dentales.            |               |          |          |          |          |          |          |
| <b>7</b>                                   | El personal de salud del consultorio dental suelen estar bien presentables (uniforme limpio y buena imagen)                              |               |          |          |          |          |          |          |
| <b>FIABILIDAD</b>                          |  | <b>ESCALA</b> |          |          |          |          |          |          |
| <b>Para usted, el Centro Odontológico:</b> |  | <b>7</b>      | <b>6</b> | <b>5</b> | <b>4</b> | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>1</b> |
| <b>8</b>                                   | El consultorio dental cumple con terminar un tratamiento dental en la fecha programada.  |               |          |          |          |          |          |          |
| <b>9</b>                                   | El equipo del consultorio dental le informa detalladamente de todo tratamiento dental que se le realizará                                |               |          |          |          |          |          |          |

|  |   |               |          |          |          |          |          |          |
|--|---|---------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 10   | El consultorio dental habitualmente realiza muy bien sus tratamientos dentales usando sus barreras de protección para prevenir COVID19.   |               |          |          |          |          |          |          |
| 11   | Cuando a usted le falta algún documento para ser atendido, el equipo de Consultorio dental muestra interés para solucionar su problema.   |               |          |          |          |          |          |          |
| 12   | Todo el equipo del consultorio dental le entrega una atención oportuna y eficiente  |               |          |          |          |          |          |          |
| <b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>              |   | <b>ESCALA</b> |          |          |          |          |          |          |
| <b>Para usted, el Centro Odontológico:</b> |   | <b>7</b>      | <b>6</b> | <b>5</b> | <b>4</b> | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>1</b> |
| 13   | El sistema de atención del consultorio dental está hecho para entregarle un buen servicio con prevención COVID19.   |               |          |          |          |          |          |          |
| 14   | En el consultorio dental cumplen oportunamente con sus demandas de atención, respetando el tiempo de espera prudente para ser atendido.   |               |          |          |          |          |          |          |
| 15   | El equipo del consultorio dental le entrega información, diagnósticos y resuelve sus dudas de tratamiento dentales en sus siguientes citas con un tiempo prudente.                                  |               |          |          |          |          |          |          |
| 16   | Las citas que le programan tienen un tiempo adecuado para su tratamiento dental según usted son suficientes   |               |          |          |          |          |          |          |
| <b>SEGURIDAD</b>                           |   | <b>ESCALA</b> |          |          |          |          |          |          |
| <b>Para usted, el Centro Odontológico:</b> |   | <b>7</b>      | <b>6</b> | <b>5</b> | <b>4</b> | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>1</b> |
| 17   | El equipo del consultorio dental está siempre dispuesto a ayudarlo inspirando confort y privacidad.   |               |          |          |          |          |          |          |
| 18   | El equipo del consultorio dental está siempre dispuesto a ayudar a todos sus pacientes mostrando un gran conocimiento y cortesía para solucionar los problemas de salud bucal de manera entendible. |               |          |          |          |          |          |          |
| 19   | El comportamiento del equipo del consultorio dental le transmite a usted confianza y seguridad  |               |          |          |          |          |          |          |
| 20   | Usted se siente seguro en el momento de ser atendido en el consultorio dental cumpliendo con las medidas de seguridad para la prevención del COVID19.   |               |          |          |          |          |          |          |
| <b>EMPATÍA</b>                             |   | <b>ESCALA</b> |          |          |          |          |          |          |
| <b>Para usted, el Centro Odontológico:</b> |   | <b>7</b>      | <b>6</b> | <b>5</b> | <b>4</b> | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>1</b> |
| 21   | El equipo del consultorio dental es amable y muestra interés por solucionar sus problemas.  |               |          |          |          |          |          |          |
| 22   | El equipo del consultorio dental muestra conocimientos y destrezas para entregarle una buena atención con las medidas de seguridad para prevenir COVID19.   |               |          |          |          |          |          |          |
| 23   | El equipo del consultorio dental tiene la misma calidad de servicio todo el tiempo.   |               |          |          |          |          |          |          |
| 24   | El equipo del consultorio dental tiene una estrecha relación con sus pacientes., con una atención personalizada.  |               |          |          |          |          |          |          |
| 25   | Usted puede expresar su conformidad o disconformidad en relación a la atención recibida en el consultorio dental.   |               |          |          |          |          |          |          |
| 26   | El consultorio dental ofrece horarios convenientes a todos sus pacientes poniendo tus intereses por delante.  |               |          |          |          |          |          |          |















# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FICHA DE EXPERTO

Calidad de servicio en la atención odontológica de una institución pública y privada durante tiempos de COVID19,  
Piura - 2020

### FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

| Indicadores            | Criterios  | Deficiente |        | Regular |         | Buena   |         | Muy Buena |         | Excelente |         | OBSERVACIONES |         |         |         |         |         |         |         |         |         |          |    |    |  |
|------------------------|--|------------|--------|---------|---------|---------|---------|-----------|---------|-----------|---------|---------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|----|----|--|
|                        |  | 0 - 5      | 6 - 10 | 11 - 15 | 16 - 20 | 21 - 25 | 26 - 30 | 31 - 35   | 36 - 40 | 41 - 45   | 46 - 50 |               | 51 - 55 | 56 - 60 | 61 - 65 | 66 - 70 | 71 - 75 | 76 - 80 | 81 - 85 | 86 - 90 | 91 - 95 | 96 - 100 |    |    |  |
| ASPECTOS DE VALIDACION |  | 0          | 5      | 11      | 16      | 21      | 26      | 31        | 36      | 41        | 46      | 51            | 56      | 61      | 66      | 71      | 76      | 81      | 86      | 91      | 96      |          |    |    |  |
| 1. Claridad            | Esta formulado con un lenguaje apropiado                 |            |        |         |         |         |         |           |         |           |         |               |         |         |         |         |         |         |         |         |         |          |    |    |  |
| 2. Objetividad         | Esta expresado en conductas observables                  |            |        |         |         |         |         |           |         |           |         |               |         |         |         |         |         |         |         |         |         |          | 87 |    |  |
| 3. Actualidad          | Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación |            |        |         |         |         |         |           |         |           |         |               |         |         |         |         |         |         |         |         |         |          |    | 94 |  |



|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  | elaboración<br>de<br>la<br>investigación |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

**INSTRUCCIONES:** Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 27 de Octubre del 2020.

Evaluación numérica : 91

Evaluación cualitativa : Excelente



Migr.: Maribel Diaz Espinoza

DNI: 03683602

Teléfono: 969653501

E-mail: maribel24@ucvvirtual.edu.pe

## Anexo 6: Informe de confiabilidad

Confiabilidad de la prueba

Calidad de servicio en la atención odontológica de una institución pública y privada durante tiempos de COVID19, Piura – 2020

ALFA DE CRONBACH GENERAL

### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| .970             | 26             |

### Estadísticas de total de elemento

|     | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|-----|--|---|--|---|
| P1  | 147.0000                                       | 492.000   | .737                                     | .969  |
| P2  | 147.3000                                       | 486.456   | .777                                     | .969  |
| P3  | 147.4000                                       | 490.933   | .834                                     | .969  |
| P4  | 146.3000                                       | 516.233   | .505                                     | .971  |
| P5  | 147.3000                                       | 501.789   | .585                                     | .970  |
| P6  | 147.8000                                       | 477.956   | .895                                     | .968  |
| P7  | 146.4000                                       | 515.600   | .498                                     | .971  |
| P8  | 146.8000                                       | 499.733   | .771                                     | .969  |
| P9  | 146.8000                                       | 495.733   | .888                                     | .969  |
| P10 | 146.9000                                       | 486.989   | .810                                     | .969  |
| P11 | 147.6000                                       | 449.378   | .927                                     | .968  |

|     |          |         |      |      |
|-----|----------|---------|------|------|
| P12 | 147.4000 | 468.711 | .868 | .968 |
| P13 | 146.9000 | 493.878 | .846 | .969 |
| P14 | 147.2000 | 465.511 | .780 | .969 |
| P15 | 147.9000 | 454.322 | .917 | .968 |
| P16 | 147.6000 | 468.044 | .835 | .968 |
| P17 | 147.5000 | 467.611 | .883 | .968 |
| P18 | 146.5000 | 517.611 | .294 | .971 |
| P19 | 146.9000 | 505.878 | .637 | .970 |
| P20 | 146.8000 | 509.067 | .634 | .970 |
| P21 | 146.8000 | 509.511 | .618 | .970 |
| P22 | 146.7000 | 501.567 | .845 | .969 |
| P23 | 147.0000 | 477.333 | .737 | .969 |
| P24 | 147.1000 | 482.100 | .916 | .968 |
| P25 | 147.5000 | 489.167 | .779 | .969 |
| P26 | 147.6000 | 473.600 | .834 | .968 |

## ALFA DE CRONBACH (CONSISTENCIA INTERNA) POR DIMENSIONES

### DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES

#### Estadísticas de fiabilidad

|                  |                |
|------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| .858             | 7              |

Los resultados de la dimensión elementos tangibles, fue de un Alfa de Cronbach de ,858; lo que indica que es muy buena para evaluar la dimensión en estudio.

#### Estadísticas de total de elemento

|    | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|----|--|---|--|---|
| P1 | 35.5000  | 17.167  | .636                                     | .837  |
| P2 | 35.8000  | 15.956  | .705                                     | .827  |
| P3 | 35.9000  | 16.322  | .843                                     | .805  |
| P4 | 34.8000  | 21.289  | .518                                     | .858  |
| P5 | 35.8000  | 18.844  | .496                                     | .856  |
| P6 | 36.3000  | 14.678  | .812                                     | .808  |
| P7 | 34.9000  | 21.211  | .495                                     | .859  |

## DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD

### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| .901             | 5              |

Los resultados de la dimensión elementos tangibles, fue de un Alfa de Cronbach de ,901; lo que indica que es elevada para evaluar la dimensión en estudio.

### Estadísticas de total de elemento

|     | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|-----|--|---|--|---|
| P8  | 23.3000  | 23.567  | .737                                     | .898  |
| P9  | 23.3000  | 22.456  | .904                                     | .876  |
| P10 | 23.4000  | 20.933  | .764                                     | .880  |
| P11 | 24.1000  | 14.544  | .808                                     | .900  |
| P12 | 23.9000  | 16.322  | .924                                     | .839  |

## DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA

### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| .891             | 4              |

Los resultados de la dimensión elementos tangibles, fue de un Alfa de Cronbach de ,891; lo que indica que es muy buena para evaluar la dimensión en estudio.

### Estadísticas de total de elemento

|     | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|-----|--|---|--|---|
| P13 | 16.3000  | 21.344  | .816                                     | .884  |
| P14 | 16.6000  | 15.822  | .705                                     | .887  |
| P15 | 17.3000  | 14.233  | .833                                     | .834  |
| P16 | 17.0000  | 15.556  | .857                                     | .821  |

### DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD

#### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| .731             | 4              |

Los resultados de la dimensión elementos tangibles, fue de un Alfa de Cronbach de ,731; lo que indica que es respetable para evaluar la dimensión en estudio.

#### Estadísticas de total de elemento

|     | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|-----|--|---|--|---|
| P17 | 18.8000  | 2.178   | .848                                     | .505  |
| P18 | 17.8000  | 6.400   | .373                                     | .745  |
| P19 | 18.2000  | 5.733   | .553                                     | .669  |
| P20 | 18.1000  | 5.878   | .638                                     | .652  |

## DIMENSIÓN 5: EMPATÍA

### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| .904             | 6              |

Los resultados de la dimensión elementos tangibles, fue de un Alfa de Cronbach de ,904; lo que indica que es elevada para evaluar la dimensión en estudio.

### Estadísticas de total de elemento

|     | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|-----|--|---|--|---|
| P21 | 29.1000  | 25.878  | .649                                     | .907  |
| P22 | 29.0000  | 25.333  | .687                                     | .902  |
| P23 | 29.3000  | 17.789  | .831                                     | .879  |
| P24 | 29.4000  | 19.822  | .962                                     | .853  |
| P25 | 29.8000  | 21.067  | .829                                     | .874  |
| P26 | 29.9000  | 19.433  | .712                                     | .899  |