



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Calidad de atención odontológica en satisfacción del usuario  
durante Pandemia, en centro de salud de San Martín de Porres,  
2021**

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

**AUTOR:**

Saavedra Paye, Javier Antonio (ORCID: 0000-0001-8629-1766)

**ASESORA:**

Dra. Díaz Mujica, Juana Yris (ORCID: 0000-0001-8268-4626)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales  
y gestión del riesgo en salud

LIMA - PERÚ

2021

## Dedicatoria

La presente tesis está dedicada para todas las personas que aprecio en esta vida y confiaron en mí para poder lograr esta meta.

### Agradecimiento

Agradezco a mis padres por su apoyo incondicional, ya que fueron la clave para desarrollarme como una persona íntegra y profesional.

## Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	1
II. Marco teórico	5
III. Metodología	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimiento	17
3.6 Método de análisis	17
3.7 Aspectos éticos	18
IV. Resultados	18
4.1 Análisis descriptivo	18
4.2 Análisis inferencial	22
V. Discusión	30
VI. Conclusiones	35
VII. Recomendaciones	36
Referencias	37
ANEXOS	43

## Índice de tablas

Tabla 1 Frecuencia de nivel de calidad de atención	18
Tabla 2 Frecuencia de nivel según dimensiones de calidad	19
Tabla 3 Frecuencia de nivel de satisfacción del usuario	20
Tabla 4 Frecuencia de nivel según dimensiones de satisfacción del usuario	21
Tabla 5 Información de ajuste de los modelos para hipótesis general	23
Tabla 6 Estimación de parámetros de calidad de atención y satisfacción del usuario	23
Tabla 7 Información de ajuste de los modelos para hipótesis específica 1	24
Tabla 8 Estimación de parámetros de elementos tangibles y satisfacción del usuario	24
Tabla 9 Información de ajuste de los modelos para hipótesis específica 2	25
Tabla 10 Estimación de parámetros de fiabilidad y satisfacción del usuario	26
Tabla 11 Información de ajuste de los modelos para hipótesis específica 3	26
Tabla 12 Estimación de parámetros de capacidad de respuesta y satisfacción del usuario	27
Tabla 13 Información de ajuste de los modelos para hipótesis específica 4	27
Tabla 14 Estimación de parámetros de seguridad y satisfacción del usuario	28
Tabla 15 Información de ajuste de los modelos para hipótesis 5	29
Tabla16 Estimación de parámetros de empatía y satisfacción del usuario	29

## Índice de figuras

Figura 1. Esquema de investigación	14
Figura 2. Frecuencia de nivel Calidad de atención	19
Figura 3. Frecuencia según nivel dimensiones de la calidad de atención	20
Figura 4. Frecuencia según nivel de satisfacción	21
Figura 5. Frecuencia según nivel dimensiones de satisfacción del usuario	22

## Resumen

El objetivo de la investigación fue establecer la influencia de la calidad de atención odontológica en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martín de Porres, 2021. El trabajo fue de enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel descriptivo, de diseño no experimental, de corte transversal, la muestra fue de 156 participantes que se atendieron en el servicio de odontología durante la pandemia en el centro de salud donde se realiza el estudio. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y los instrumentos fueron el cuestionario de calidad y el cuestionario de satisfacción, la confiabilidad obtenida mediante prueba piloto con alfa de Cronbach fue ,957 y ,934 y la validación se realizó mediante juicio de expertos.

Los resultados obtenidos en calidad de atención fue el nivel muy bueno con 65.4% y en la satisfacción del usuario el nivel satisfecho es de 56.4%. La prueba de hipótesis inferencial de regresión logística ordinal indica una influencia de 59.3%, por lo que se concluye que la calidad de atención influye directamente en la satisfacción del usuario.

*Palabras clave:* Calidad de atención, satisfacción del usuario, elementos tangibles y empatía.

## Abstract

The objective of the research was to establish the influence of the quality of dental care on user satisfaction during pandemic, in health center of San Martin de Porres, 2021. The work was quantitative approach, basic type, descriptive level, non-experimental design, cross-sectional, the sample was 156 participants who were attended in the dental service during the pandemic in the health center where it is performed the study. The data collection technique was the survey and the instruments were the quality questionnaire and the satisfaction questionnaire, the reliability obtained by pilot test with Cronbach's alpha was .957 and .934 and the validation was performed by expert judgment.

The results obtained in quality of care was the very good level with 65.4% and in the satisfaction of the user the satisfied level is 56.4%. The inferential hypothesis test of ordinal logistic regression indicates an influence of 59.3%, so it is concluded that the quality of care directly influences user satisfaction.

Keywords: Quality of care, user satisfaction, tangible elements and empathy.

## I. Introducción

En esta investigación se analizó la relevancia de la calidad de la atención considerando que esta debe ser la esencia de un sistema de salud, la misma que influye en la satisfacción de los usuarios.

El problema de la calidad de la atención en salud sigue siendo un enigma a nivel mundial, aun cuando los sistemas de otros países presentan un adecuado desarrollo, existe preocupación por sus resultados que no son del todo satisfactorios, esto se acrecienta en países de menores recursos, y se expresan también con mayores problemas en la calidad de la atención e insatisfacción en los usuarios. La baja calidad de la atención según el Ministerio de Salud (2009), es uno de los grandes obstáculos para poder dar solución a los problemas sanitarios.

La falta de equipamiento básico en los servicios de salud es una de las razones del problema de calidad, dando como resultado un ambiente inseguro causando daño material o humano. Así mismo otro factor es la poca capacidad de resolución de problemas en el primer nivel de atención, por lo que los pacientes prefieren buscar la atención en establecimientos de mayor nivel. Otro aspecto es el limitado acceso a los servicios con barreras sociales, administrativas y culturales, también se añade la falta de equidad en la provisión de materiales, insumos, listas de espera muy largas, inadecuados horarios de atención e insuficiente cantidad de medicamentos para atender las recetas de los pacientes en los centros de salud. El trato inapropiado por parte de los profesionales de salud genera insatisfacción en los pacientes, corresponde a otro elemento de calidad. Los ciudadanos manifiestan malos tratos, falta de comprensión y una comunicación poco asertiva por parte del personal de salud, la transmisión de información muy técnica y poco clara con falta de empatía (Lazo y Santibáñez, 2018).

De otra parte, el usuario considera la atención óptima de acuerdo con sus necesidades, por ello se mantiene la expectativa de obtener un resultado satisfactorio, que es lo que espera recibir en el servicio.

Esta problemática también se presenta a nivel local, Honores, (2017) en un estudio sobre calidad y satisfacción, halló que el 69.7% de los pacientes están satisfecho al percibir un mejor servicio y el 30.3% de los encuestados están

insatisfecho debido a que no se cubrió las expectativas esperadas sobre la calidad en el servicio.

Así mismo en el Perú en los últimos años se ha realizado avances notorios en salud, sin embargo, se requiere seguir trabajando en la línea de la calidad; Hernández y et al. (2019), en un estudio realizado en los establecimientos de salud en el país, reportan el padecimiento de una enfermedad crónica, tener una lengua autóctona o con la atención recibida. Por otra parte, Piedra (2017), en un estudio encontró como dimensiones valoradas la fiabilidad (90.3%) y empatía (91.9%), por otra parte, las dimensiones con menor valoración fueron los aspectos tangibles (27.4%) y la seguridad (37.1%).

Al respecto, Atacho (2018) en un estudio realizado en un servicio de odontología, en sus resultados reportan que la calidad de atención es regular (70.86%); en lo referente a la satisfacción hay una indiferencia del 56.57% sobre la atención recibida. Así mismo, De la cruz (2018) en un estudio realizado encontró que el 62.96% presenta un grado medio de satisfacción con relación a la calidad del servicio, en cuanto atributos el 62.04% manifiesta una satisfacción media con la atención técnica, relación interpersonal 73.15% medianamente satisfecho, satisfacción del 79.63% con la accesibilidad y 87.04% de satisfacción con el ambiente de atención.

En la actualidad a nivel internacional existen investigaciones sobre este problema; en el estudio realizado por Maggi (2018) reporta la existencia de insatisfacción de los pacientes en relación con la seguridad, fiabilidad, empatía y tangibilidad; a diferencia la capacidad de respuesta se valoró una satisfacción parcial. En otro estudio realizado por Castañeda et al (2017) encontraron que 2 criterios no fueron adecuados, consideran que la clínica cuenta con condiciones suficientes para brindar atención (86.6%), cerca del estándar establecido. Por otro lado, la suspensión de las consultas de prótesis fue el criterio negativo al no superar el estándar de 29.8%.

En el establecimiento donde se realizó el estudio, dentro de los servicios de odontología que ofrece se observó problemas en el tiempo de espera para la consulta, espera de tiempo prolongado para acceder al servicio, hacer colas desde

tempranas horas para una cita, escasa empatía del personal al momento de la atención, poca resolución al problema presentado, escaso personal y falta de disponibilidad de los medicamentos prescritos por el profesional de salud.

A partir de lo planteado, fue interés de esta investigación encontrar las respuestas a las siguientes interrogantes: Problema general ¿Cómo influye la calidad de atención odontológica en la satisfacción del usuario, durante Pandemia en centro de salud de San Martín de Porres, 2021?; como problemas específicos ¿Cómo influye los elementos tangibles en la satisfacción del usuario durante Pandemia; en centro de salud de San Martín de Porres, 2021?;¿Cómo influye la fiabilidad en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martín de Porres, 2021?;¿Cómo influye la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martín de Porres, 2021?;¿Cómo influye la seguridad en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martín de Porres, 2021?y ¿Cómo influye la empatía en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martín de Porres, 2021?

Este proyecto buscó generar conocimiento, produciendo nuevas ideas para resolver problemas prácticos, establecer las prioridades en salud, o tener un impacto en la economía (Manterola y Otzen,2013). Es importante observar la calidad del servicio, y con la información obtenida plantear las mejoras que influirá de manera positiva en la satisfacción del usuario; así mismo servirá de fuente para seguir otras investigaciones en este campo. La investigación tiene un aporte teórico con información actualizada que permitirá un avance en las investigaciones con las variables que se estudiarán; los resultados servirán para poner en evidencia los factores de la calidad de atención asociados a la satisfacción, un aporte para la mejora de las políticas de salud.

En cuanto a las implicancias prácticas, los resultados encontrados son un aporte para la elaboración e implementación de mejoras en la calidad de servicio sustentados en la evidencia científica, en los diferentes niveles, componentes y factores, para de esta manera disminuir la insatisfacción en los usuarios.

El objetivo general fue establecer la influencia de la calidad de atención odontológica en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martín de Porres, 2021. Como objetivos específicos se planteó determinar la influencia de los elementos tangibles en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martín de Porres, 2021; determinar la influencia de la fiabilidad en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martín de Porres, 2021; determinar la influencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martín de Porres, 2021; determinar la influencia de la seguridad en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martín de Porres, 2021 y determinar la influencia de la empatía en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martín de Porres, 2021.

Como hipótesis general se planteó que la calidad de atención odontológica influye en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martín de Porres, 2021. Así mismo se formuló las siguientes hipótesis específicas: existe influencia directa de los elementos tangibles en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martín de Porres, 2021; existe influencia directa de la fiabilidad en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martín de Porres, 2021; existe influencia directa de la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martín de Porres, 2021; existe influencia directa de la seguridad en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martín de Porres, 2021; existe influencia directa de la empatía en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martín de Porres, 2021.

Este estudio planteado fue viable, porque contó con suficiente información, así mismo existió población suficiente para la muestra. El tiempo en que se realizó la investigación es de periodo corto, la disposición de tiempo de la población encuestada fue breve con instrumentos de fácil aplicación; el financiamiento fue realizado por el propio investigador, por lo que no se requirió la subvención de otra entidad externa.

## II. Marco teórico

Sobre el tema de calidad y satisfacción del usuario existe preocupación por su mejora; en la revisión de trabajos previos se halló como antecedentes a nivel nacional la investigación realizada por Aguirre (2018) para establecer la asociación entre las variables antes mencionadas en un puesto de salud en Ayacucho, informa que el 70.86% de los encuestados afirma que la calidad de atención recibida es regular, en relación con la variable satisfacción del usuario el 56.57% se siente indiferente. Concluye que existe una relación directa.

Igualmente, en el trabajo de Flores (2018) realizado en un centro de salud en Ica, afirma que un a un nivel bueno de atención se relaciona con un nivel bueno de satisfacción, esto es respaldado por el coeficiente Rho Spearman de 0.452 que nos indica una relación positiva.

Así mismo, en un estudio realizado por Cruzado (2018) sobre calidad de atención odontológica y satisfacción del C.S Víctor Raúl Haya de la Torre, menciona en los resultados que los pacientes valoraron la calidad de atención como buena, regular y baja con porcentajes 30.16%, 52.38% y 17.46% respectivamente; en relación con la satisfacción sobre el servicio prestado fue bajo con 1.59%, moderadamente satisfecho 74.60% y bastante satisfecho 23.81%.

De igual manera Bazán (2018) en su estudio sobre calidad de atención en una universidad reporta en referencia a la percepción de calidad los resultados fueron malo con 12.5%, regular con 62.5% y bueno con 25%. La clínica cumple con requisitos de equipamiento para un centro de salud, y también en relación con barreras de protección y normas técnicas de bioseguridad. Según la encuesta de Servqhos la calidad en esta es regular.

Con diferencia podemos ver a Herrera (2018) en su estudio de calidad de atención y satisfacción en el servicio de odontología en un centro de salud en Lima, como resultados presenta que el 94% de participantes considera la calidad como mala, así congruentemente en relación con la satisfacción el 86% indica no estar satisfecho.

De otra parte, Chuquispuma (2019) en su investigación reporta que la dimensión seguridad tiene un coeficiente Rho Spearman de 0.712, lo que revela

una relación positiva alta. También está el trabajo de Chuqui(2020) donde en sus resultados más relevantes muestra el nivel de satisfacción de los usuarios en una 70% , la dimensión de calidad más valorada positivamente es la seguridad con un 80.4%.

Así mismo Walde (2019) en su estudio de calidad de atención y satisfacción del usuario en un centro de salud de Arequipa, determinó asociación de dependencia entre sus variables estudiadas, donde el 55% considera que la calidad de atención es buena y hay una alta satisfacción del 69%.

Similarmente Quesada (2021) en un estudio sobre satisfacción del usuario y calidad del servicio de odontología en un policlínico de Rímac; en relación con la satisfacción predomina el nivel satisfecho con un 53% y en cuanto a la variable calidad el predominio es del nivel bueno con un 56%, confirmando una relación significativa entre ambas variables.

De igual forma, Fuentes (2019) en un estudio sobre calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario obtuvo en sus resultados que 68.24% de encuestados percibe la calidad de atención como mala, el 30.41% como regular y 1.35% como buena. En referencia a la dimensión capacidad de respuesta el 81.76% lo valoró como mala calidad y un 18.24% como regular; la dimensión empatía fue calificada como mala con un 60.8%, como regular 37.8% y como bueno 1.4% por parte de los entrevistados.

También se observa en el trabajo de Pari (2020) una calificación de buena calidad en una 43% de los usuarios, y el 28% afirmó estar satisfecho. En cuanto a las dimensiones los porcentajes de nivel de buena calidad que resaltan son 51% para los elementos tangibles, 44% para la fiabilidad y 46% para la capacidad de respuesta.

Finalmente, Rengifo (2020) en su estudio sobre calidad de servicio y satisfacción del usuario del hospital II-E en Lamas, menciona en sus resultados sobre la calidad de servicio que el 6.7% evaluó como malo, 84.9% regular y 8.4% bueno; respecto a la satisfacción los pacientes evalúan con un 14.3% bajo, 68.1% medio y 17.6% alto. Presenta como conclusión que existe relación entre las

variables del estudio y confirma la influencia de la calidad de atención sobre la satisfacción del usuario.

También se revisó estudios en el contexto internacional , entre ellas de Molina y Reyes (2017) sobre satisfacción en la atención odontológica en una clínica integral ; en sus resultados encontraron un 97% de aprobación por parte de los usuarios sobre las dimensiones de conocimientos-habilidades , información y trato recibido por parte del operador , en la dimensión de tiempo de espera 47% de los participantes expresaron que es bueno , el 64% señaló como bueno el orden y limpieza del consultorio , los pacientes expresan insatisfacción con una o más dimensiones evaluadas en un 56.67% durante la atención . Concluye, que existen falencias en la limpieza y tiempo de espera; así como el orden del consultorio que afectan el nivel de satisfacción durante la atención.

En la investigación de Akbar y Pasiga(2017) se observa resultados favorables en relación con la capacidad de respuesta donde los pacientes afirman estar satisfechos con un 56.3%, y el 55.3 está satisfecho con la dimensión empatía.

También está el estudio realizado por Oficial et al. (2018) que evalúa la satisfacción del paciente en la calidad de la salud dental pública, en su resultado informa que en la dimensión de estructura física presentó nivel alto de satisfacción, en tanto a las dimensiones de la atención y de salud oral menor satisfacción.

Así mismo González et al. ( 2019 ) realizaron un estudio sobre “Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario”; en sus resultados hallaron que el 90% de entrevistados menciono recibir una buen trato ; el 67.5% refirió recibir la explicación sobre su tratamiento, el 74.5% recibió educación para mejorar su salud bucodental , el tiempo de espera fue evaluado como excelente en un 36.5% por haber esperado menos de 20 minutos y 44.5% como bueno por la espera menor de 40 minutos.

También Anang et al. (2019) en su investigación en un centro de salud pública en Tasikmalaya, reporta en sus resultados que las dimensiones empatía, capacidad de respuesta, fiabilidad, elementos tangibles y seguridad fueron calificadas como muy buenas, en satisfacción los resultados fueron buenos porque los pacientes refieren sentirse satisfechos con esas 5 dimensiones.

Por otra parte, Morocho (2018) realizó un estudio sobre evaluación de la satisfacción de usuarios con la calidad de servicios odontológicos; halló como resultado que el 66.86% de los usuarios no está conforme con los elementos tangibles, el 70% reprueba la capacidad de respuestas mediante citas y el 71.79% reprocha la carencia de empatía hacia los usuarios.

Así mismo Fernández (2018), en el estudio realizado sobre satisfacción de la atención recibida en una unidad odontológica, halló en sus resultados un valor significativo de 94.19% en el rango de muy satisfecho y el resto del porcentaje total se dividió entre los 3 rangos restantes; se concluyó que el trato recibido y la infraestructura son percibidas muy satisfactoriamente, por otro lado, la variable que influye negativamente en el promedio es el tiempo.

De igual manera Tambakuchi y Valizadeh(2018) en su estudio de nivel de satisfacción en una clínica dental de la Universidad de Shahrekord, en sus resultados reportan que el 77% de están satisfechos con los servicios recibidos y el 12% manifiesta estar insatisfechos con los tratamientos.

También Aranda (2016) en una investigación sobre calidad de atención brindada en el Instituto Ecuatoriano de Seguro Social ,reporta en sus resultados alto nivel de satisfacción en la atención odontológica, en relación con el tiempo de espera el 55% percibió como excelente, el 54% refirió como excelente el haber sido informado sobre el estado de su salud bucal , en cuanto al tratamiento llevado a cabo fue percibido como excelente por el 64% , la satisfacción del servicio brindado fue del 60% reportado por los usuarios.

En el estudio realizado por Mena y Sirias (2016) sobre calidad de servicio en pacientes que se realizaron ortodoncia simple, informan en sus resultados que se sintieron muy satisfechos el 70% y algo satisfechos con la atención el 36 % ; sobre el tiempo de espera un 80% informaron que tuvieron que esperar poco tiempo , el 100% reportaron que la atención fue con amabilidad y cortesía , el 96.7% considera que el servicio tiene lo necesario para la atención , un 95% percibe el lugar como agradable , un 98.3% retornaría para realizarse el mismo tratamiento y que recomendaría a terceros .En cuanto a la calidad el 100% cumplen con el procedimiento , demostrándole al usuario la posición correcta en la unidad dental,

dar a conocer la existencia de alguna patología y sobre las barreras de seguridad el 87.5% no cumple durante el procedimiento de extracción dental .

En un estudio realizado por Umoke et al. (2020) en los hospitales generales del estado de Ebonyi, muestra en sus resultados que los pacientes estaban satisfechos con la fiabilidad y los elementos tangibles; mientras que con la empatía, capacidad de respuesta y seguridad se muestran satisfechos.

En relación con las bases teóricas consideradas en esta investigación, se toma la definición de Juran (1990), quien considera que la calidad, está referido a los aspectos característicos de los productos teniendo en cuenta las exigencias del usuario, brindando satisfacción en el producto; Donabedian (2001) plantea que en la calidad de atención se involucra la relación de tres factores: el elemento que aporta al objeto de interés, las cualidades del elemento del que se formulará criterios y juicios, normas que posiciona a cada cualidad en un grado que lo ubique de mayor a menor.

En relación con calidad de servicio, Malagón et al. (2006) considera que, es la agrupación de aspectos técnicos, científicos, materiales y humanitarias, que debe tener la prestación de atención a los usuarios, para alcanzar los efectos considerados; por otra parte el Ministerio de Salud (2012), considera la calidad de atención define la calidad de la atención, como las acciones efectuadas por los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo que realizan durante la atención , teniendo en cuenta el aspecto humano y técnico , para lograr los resultados esperados , desde el que ofrece el servicio como los que lo reciben, teniendo las consideraciones de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario; también Donabedian considera la calidad de la atención medica como una trilogía que implica estructura, proceso y resultado; de otra parte Zeithaml(1990) plantea que los usuarios del servicio que no puedan juzgar la calidad técnica del resultado basarán su valoración sobre la calidad en la estructura y las dimensiones del proceso, como el entorno físico, la capacidad resolutive de problemas, empatía , cortesía y demás factores.

Así mismo European Estándar Norm (2015) plantea que una organización enfocada en la calidad promueve una cultura basada en el comportamiento,

actitudes, actividades y procesos que dan valor a la atención de las necesidades y expectativas de los clientes. En adición Rust y Oliver (1994) postulan que el ambiente del servicio está dividido en una perspectiva interna que enfoca la organización, y la externa se orienta al ambiente físico del servicio.

De otra parte, Donabedian (2001) considera que en calidad de atención se debe considerar dos aspectos importantes, la aplicación del conocimiento médico y de la tecnología, para obtener el más alto beneficio con un mínimo de riesgo, considerando las preferencias de cada usuario; el elemento manejo de la relación personal con el usuario, que debe basarse en los principios éticos, en las convenciones sociales y a las expectativas y necesidades propias del paciente.

Teniendo en cuenta estas definiciones mencionadas se puede decir que la calidad de atención debe adaptarse a las necesidades del usuario, ya que este califica la calidad como mala, regular o buena en base a sus expectativas y al grado de cumplimiento de estas.

Existen planteamientos de modelos que tratan sobre la calidad de servicios, el modelo nórdico o modelo de la imagen, relaciona la calidad con la imagen institucional, considerando que esta puede definir la expectativa sobre el servicio brindado por una institución. También este modelo menciona que la calidad total que perciben los usuarios considera lo que se da en el servicio es decir la calidad técnica y como se dan estos servicios, que se relaciona con la calidad funcional y la imagen de la institución (Duque, 2005).

De otra parte, está el modelo de la escuela americana de Parasuraman al (1985), denominado SERVQUAL, tuvieron como base el paradigma de la desconfirmación; realizaron evaluaciones e investigaciones, considerando el concepto de calidad de servicio percibida, crearon el instrumento llamado SERVQUAL que les permitió la evaluación de las percepciones y expectativas del usuario por separado, en el trabajo inicial establecieron diez dimensiones para determinar la calidad de servicio, sobre el cual recibieron críticas por lo que realizaron nuevos estudios estadísticos que permitieron reducir el número de dimensiones a cinco, empatía, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y elementos tangibles (Parasuraman, 1988).

Las dimensiones para medir calidad que se considera en la escala SERVQUAL, son confianza o empatía, que está relacionado al interés que se muestra y a la atención personalizada que brindan las instituciones a los que requieren el servicio; la fiabilidad, referido a la capacidad para desarrollar la atención de manera confiable y minuciosa; responsabilidad, en la que se considera la seguridad, el conocimiento y atención del personal y su habilidad para infundir confianza; la capacidad de respuesta, es decir la disponibilidad para brindar ayuda a los usuarios, brindarle un servicio en tiempo real y la tangibilidad, que considera el aspecto de la infraestructura físicas, equipos, personal y materiales de información ( Duque,2005).

Este instrumento después de sus modificaciones establece dimensiones más específicas que ayudan a medir la calidad de la atención para que las instituciones puedan planificar sus mejoras de acuerdo con las dimensiones evaluadas.

Existe varios planteamientos para medir calidad, el Ministerio de Salud (2011) considera los aspectos tangibles como los elementos físicos de la institución que es percibido por los usuarios, están relacionados con los equipos, limpieza, personal, apariencia y condiciones de la infraestructura; la fiabilidad es definida como la capacidad para realizar de manera exitosa el servicio brindado; capacidad de respuesta es la actitud de brindar apoyo a los usuarios y darles un servicio eficiente ante una necesidad con una solución de calidad en el menor tiempo posible; seguridad valora la confianza causada por el comportamiento del personal que ofrece el servicio de salud donde demuestra su sapiencia, tiene en cuenta la privacidad, la cortesía y habilidad para comunicarse; empatía está determinada como la capacidad de percibir los pensamientos ,sensaciones y emociones de una realidad ajena para poder entender y atender lass necesidades de forma adecuada. El paciente es el consumidor final de la atención primaria de salud, por tanto, puedan identificar áreas de mejora y abordar las necesidades de los usuarios (Aldosari et al., 2017).

La satisfacción del usuario es un parámetro imprescindible para tener en cuenta en la calidad del servicio que se entrega; según MINSA (2011) precisa que la satisfacción del usuario es el nivel de desempeño de la institución , referente a

las percepciones y expectativas del usuario relacionado a los servicios que esta le ofrece. La satisfacción contrasta las percepciones de los clientes con lo que ellos esperan normalmente, y la calidad percibida del servicio contrasta las percepciones del consumidor con lo que espera de una entidad que brinda servicios (Colmenares y Saavedra,2007). De otra parte, Naidu (2009) considera la satisfacción del paciente como un constructo asistencial multidimensional, la misma que se afecta por muchas variables.

Kotler y Armstrong (2012) mencionan que la diferencia entre el valor esperado y el valor percibido genera satisfacción, esta diferencia puede resultar positiva o negativa lo cual indica la satisfacción e insatisfacción. Por otro lado, Prakash (2010) expresa que la satisfacción es un indicador indirecto pero muy eficaz para medir el éxito de los profesionales de salud y las instituciones que brindan servicios médicos.

Manríquez y Pereira (2018) concluyen que la relación positiva entre el paciente y el odontólogo dirige a un mayor compromiso e interés con el tratamiento, generando adherencia, buenos resultados y mayor satisfacción.

También existen diferentes teorías para explicar la satisfacción de los usuarios en los servicios; la teoría de la equidad plantea que la satisfacción se produce cuando un subconjunto del grupo de integrantes concibe que el grado de los resultados conseguidos en un proceso está en proporción con su accesibilidad a este, por ejemplo, el costo, el esfuerzo o el tiempo (Andreu, 2001).

La teoría de la atribución causal considera, que el usuario valora la adquisición en relación de éxito o fracaso. De otra parte, la satisfacción está influida por elementos internos que son las percepciones del cliente cuando realiza una adquisición, y a factores externos considerando los inconvenientes que se dan al efectuar una compra o también la suerte (Brooks,1995).

En la teoría de las expectativas los usuarios idealizan sus expectativas en referencia al desempeño del servicio o los elementos que caracterizan al producto, al efectuarse la acción de uso de estos, el usuario compara el desempeño obtenido con el esperado, valorando como mejor o peor que. Se puede producir una disconformidad positiva o negativa dependiendo de si el servicio/producto es mejor

o peor de lo deseado respectivamente; la confirmación simple de las expectativas se da en caso de que el servicio/producto es como se esperaba (Liljander y Strandvik.1995).

Por otra parte el Ministerio de salud (2007) en su documento técnico, presenta las dimensiones planteadas por Donabedian que son altamente aceptadas, la dimensión técnico-científica que considera los elementos de la atención, cuya característica se relaciona con la efectividad , eficacia , eficiencia , continuidad, seguridad e integralidad; la dimensión humana se refiere a los aspecto interpersonal de la atención , cuyas características están relacionadas al respeto de los derechos ,dar información completa, el manifestar interés en la persona, amabilidad y ética; la dimensión entorno considera la disposición institucional para la prestación de servicios de calidad , creando valor agregado a costos asequibles y sostenibles.

De acuerdo con lo mencionado la satisfacción del usuario está relacionado principalmente con las expectativas y percepciones del usuario sobre el servicio, a su vez estas se encuentran influenciadas por factores internos o externos en el proceso de la prestación del servicio; podemos resaltar que la percepción de calidad y satisfacción no solo depende de los resultados en salud obtenidos. En este contexto es elemental evaluar la calidad desde la satisfacción para observar mejoría de estos dos en sus diferentes aspectos.

### III. Metodología

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

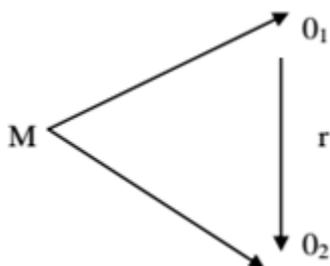
El presente estudio fue de enfoque cuantitativo porque se planteó un problema general y problemas específicos, a su vez una hipótesis general e hipótesis específicas; mediante la recolección de datos se midió las variables y posteriormente fueron analizados a través de métodos estadísticos para pretender generalizar los resultados encontrados. Para Hernández (2014) la investigación de tipo cuantitativa tiene cinco elementos que deben conducir en dirección a una investigación concreta y con la posibilidad de poder someterla a una prueba empírica.

El tipo de estudio de esta investigación fue básico ya que se buscó incrementar el conocimiento e información de las variables, sin ningún fin práctico inmediato

El nivel desarrollado fue correlacional-causal porque tuvo por finalidad saber la relación o nivel de asociación existente entre una variable independiente y una variable dependiente; donde primero se midió, cuantificó y analizó de forma individual cada variable para luego poder establecer vinculaciones. (Kumar, 2014).

El diseño fue no experimental ya que no se alteró de ningún modo las variables estudiadas; también fue de corte transversal porque se describieron las variables para analizar su influencia y relación en un momento determinado (Kothari, 2004).

Figura 1. Esquema de investigación



Donde:

M=muestra

O2=Variable satisfacción

O1=Variable calidad de atención

r=relación existente entre las variables

### 3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de atención

Definición conceptual:

La calidad según Mejías, et al. (2013) es resolver de forma válida los problemas de salud que influye sobre la población y conlleva la satisfacción de los pacientes, la familia y comunidad con referencia a estos servicios.

#### Definición Operacional:

La calidad de atención es el conjunto de acciones realizadas en el servicio de odontología del Centro de Salud considerando las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuestas, seguridad y empatía que está en relación con aspectos técnicos y humanos, medido en una escala ordinal con rango malo (30-70) bueno (71-110) y muy bueno (111-150). (Ver anexo 2)

#### Variable 2: Satisfacción Del Usuario

##### Definición conceptual:

La satisfacción es la relación existente entre expectativas y necesidades por parte del paciente o familiares, logradas a través de la atención médica recibida. En la satisfacción del usuario se observa la intervención de dos factores: expectativa y experiencia que influyen en la valoración que tenga el paciente; el grado de satisfacción o insatisfacción resulta de la diferencia entre ambos factores (Coronado, et al. 2013).

##### Definición Operacional

La satisfacción del usuario implica atender las necesidades y copar las expectativas del usuario en el proceso de la atención considerando la dimensioe humana, técnico-científico y entorno, medidos en una escala ordinal, con rangos bajo (20-46) medio (47-72) y alto (73-100). (Ver anexo 2)

### 3.3 Población

La población estuvo constituida por los pacientes adultos que hicieron uso del servicio odontológico en el establecimiento que se realiza la investigación, en el mes de junio y julio del año 2021. La población también es llamado universo, puede estar constituido de diferentes componentes, que al término de la investigación se le generalizarán los hallazgos (Pineda y de Alvarado,2008).

Criterios de inclusión: adultos de 18 a 60 años atendidos en el servicio de odontología, que acepten participar de la prueba, y pacientes sin comorbilidad.

Criterios de exclusión: pacientes menores de 18 y mayores de 60 años, que no desean participar de la muestra, y pacientes que presenten comorbilidad.

$$n = \frac{Z^2 pqN}{e^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Z =nivel de confianza            1.96

p =probabilidad de éxito        0.5

q =probabilidad de fracaso      0.5

e =margen de error              0.05

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 264}{0.05^2(264 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 156$$

Muestra: se aplicó la fórmula para una población finita dando como resultados la cantidad de 156 participantes, los cuales fueron encuestados. Es un subgrupo de sujetos u objetos que proceden de la población que cumplen con especificaciones determinadas (Monje,2011).

Muestreo: el tipo de muestreo fue probabilístico, ya que la muestra se obtuvo de tal manera que, desde ningún punto de vista se presentó alguna tendencia o propensión a elegir bajo determinados criterios. Desde un inicio se desconoce la probabilidad de que un elemento sea elegido, la elección de uno no influye para que otro sea elegido. (Del Cid et al., 2011).

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En este trabajo se usó la técnica de encuesta para recoger información relevante de la población a estudiar. Es utilizada generalmente para buscar opiniones a través de preguntas estructuradas en base a un proceso metódico (Cabezas et al.,2018).

Como instrumento se dispuso de dos cuestionarios de encuesta basados en el modelo SERVQUAL y adaptados que buscaron recolectar los datos de la muestra, para medir las dos variables del estudio.

Los instrumentos fueron revisados por juicio de expertos para evidenciar la validez de contenido de cada uno de ellos, por lo que se solicitó a profesionales con conocimiento en tema de metodología en investigación y salud. Como prueba se anexará la carta de presentación para la validación firmada por cada uno de los tres expertos. (Ver en Anexo 3.1)

### 3.5 Procedimiento

Se adaptó un instrumento por cada variable, luego se realizó la validación por jueces y se determinó su confiabilidad mediante una prueba piloto donde los resultados fueron a un banco de datos en Excel, para después llevar la información al programa SPSS. Taherdoost (2016) El principal objetivo del cuestionario en la investigación es conseguir datos importantes de la forma más válida y confiable, por consiguiente, la precisión y consistencia de la encuesta es un elemento relevante de la metodología de investigación que se conoce como validez y confiabilidad.

Mediante una reunión con el médico jefe del centro y la jefa del servicio de odontología se redactó un informe dando la aprobación para poder emplear el instrumento con la población del estudio, la recolección de datos tuvo una duración de 3 semanas. Todo participante fue comunicado del estudio mediante el consentimiento informado, donde el encuestado pudo leer el título, el objetivo principal, la justificación de la investigación y la reserva de sus datos; se requirió la firma y el número de DNI para proceder con el llenado de la encuesta.

### 3.6 Método de análisis

Los datos se obtuvieron mediante la encuesta por contacto directo con los participantes, la información obtenida primero fue ingresada a un banco de datos en el programa Microsoft Excel, luego se sumó los puntajes obtenidos por dimensiones y variables, también se realizó la baremación para determinar los rangos de niveles de cada dimensión.

Finalmente, los datos transferidos al programa SPSS fueron las respuestas de las encuestas, la suma de puntaje por dimensiones y variables como también los niveles de cada dimensión y variable. El tipo de prueba utilizada fue la regresión

logística ordinal por que la variable dependiente es de escala ordinal y se propuso determinar la influencia sobre la variable dependiente.

### 3.7 Aspectos éticos

Para la elaboración de esta investigación el cuidado de los valores de la bioética se considera la autonomía, este estudio se realizó considerando los valores éticos de la persona, protegiendo su identidad de forma anónima. Se explicó a cada participante sobre las condiciones del estudio para tener los resultados adecuados.

La beneficencia buscó que la investigación traiga beneficios a los usuarios del servicio de odontología del centro de salud, y mediante los resultados conseguidos poder mejorar la calidad del servicio.

Justicia permitió valorar a todos los usuarios de la muestra que participaron sin diferencia alguna, no se discriminó por razones étnicas, religiosas, etc.

No maleficencia consideró que los participantes de este estudio no fueran sometidos a ningún riesgo, en el estudio se tomaron los datos de manera anónima, detallando que la información obtenida es confidencial, y su uso es estrictamente con fines de investigación.

## IV. Resultados

### 4.1 Análisis descriptivo

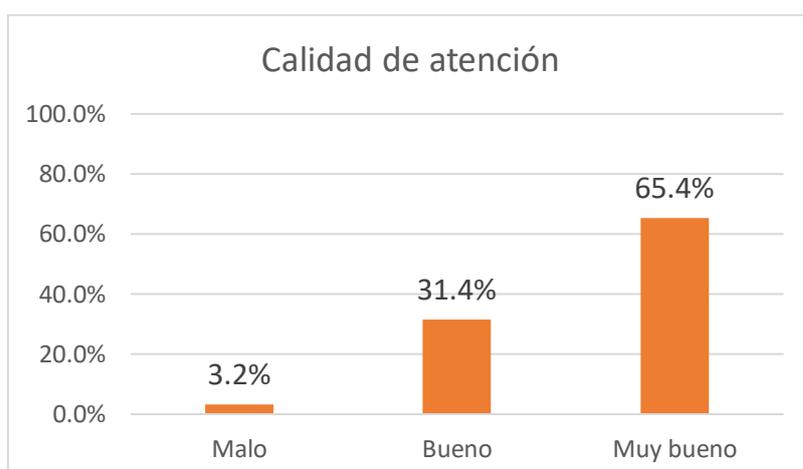
Tabla 1

#### *Frecuencia de nivel de calidad de atención*

Nivel	Calidad de atención	
	N°	%
Malo	5	3,2
Bueno	49	31,4
Muy bueno	102	65,4
Total	156	100,0

Fuente: base de datos

Figura 2. Frecuencia de nivel Calidad de atención



Los pacientes del servicio de odontología refirieron en un 65.4% que el nivel de la calidad de atención fue Muy Buena, el 31.4% refirió la calidad de atención como Bueno y por otra parte el 3.2% lo calificó como Malo.

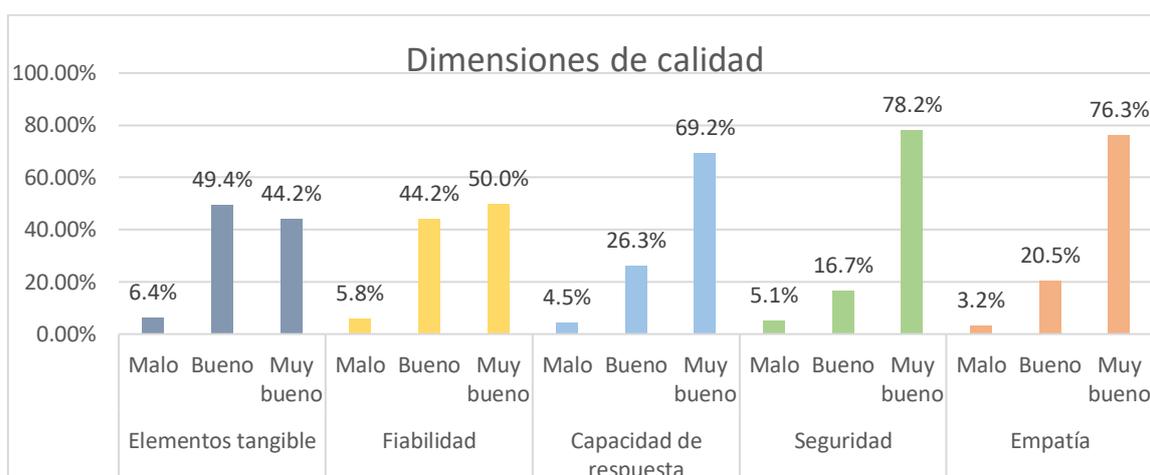
Tabla 2

*Frecuencia de nivel según dimensiones de calidad*

<b>DIMENSIONES</b>	<b>Nivel</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>Elementos tangibles</b>	Malo	10	6,4%
	Bueno	77	49,4%
	Muy bueno	69	44,2%
<b>Fiabilidad</b>	Malo	9	5,8%
	Bueno	69	44,2%
	Muy bueno	78	50,0%
<b>Capacidad de respuesta</b>	Malo	7	4,5%
	Bueno	41	26,3%
	Muy bueno	108	69,2%
<b>Seguridad</b>	Malo	8	5,1%
	Bueno	26	16,7%
	Muy bueno	122	78,2%
<b>Empatía</b>	Malo	5	3,2%
	Bueno	32	20,5%
	Muy bueno	119	76,3%

Fuente: base de datos

Figura 3. Frecuencia según nivel dimensiones de la calidad de atención



Se observa en la tabla 2, en cuanto a elementos tangibles el 49% los usuarios lo valoran como bueno, el 44.2% como muy bueno y el 6.4% lo valora como malo; en cuanto a fiabilidad el 50% de los usuarios lo valoran como muy bueno, 44.2% como bueno y 5.8% como malo; en cuanto a la capacidad de respuesta el 69.2% lo valora como muy bueno, el 26.3% lo valora como bueno y el 4.5% lo valora como malo; en cuanto a la dimensiones seguridad un 78.2% de los usuarios lo valora como muy bueno, el 16.7% lo valora como bueno y el 5.1% lo valora como mal; en cuanto a la empatía los usuarios la valoran como muy buena en un 76.3%, como buena fue valorado en un 20.5% y el 3.2% lo valora como malo.

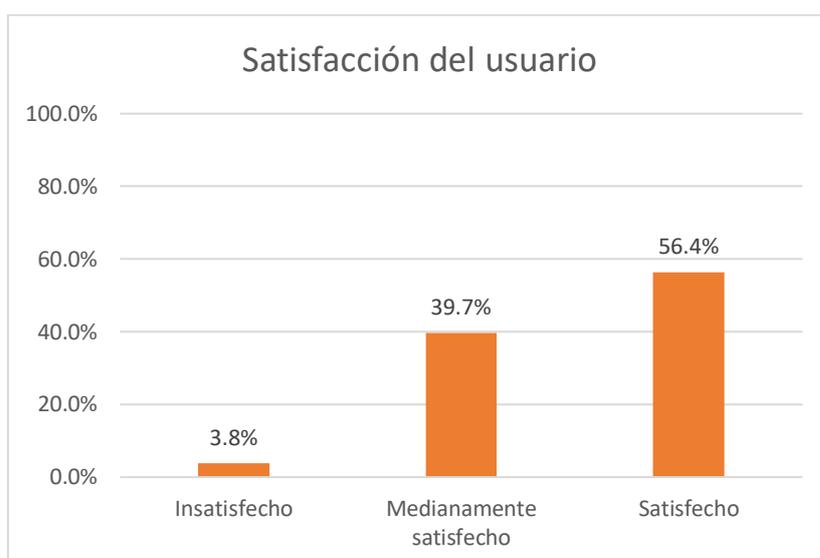
Tabla 3

*Frecuencia de nivel de satisfacción del usuario*

Satisfacción del usuario		
Nivel	N°	%
Insatisfecho	6	3.8%
Medianamente satisfecho	62	39.7%
Satisfecho	88	56.4%
Total	156	100.0%

Fuente: base de datos

Figura 4. Frecuencia según nivel de satisfacción



Sobre la tabla 3, se puede observar que el porcentaje de los usuarios satisfechos es de 56.4%, los usuarios medianamente satisfechos se expresan en un 39.7% y los usuarios insatisfechos en un 3.8%.

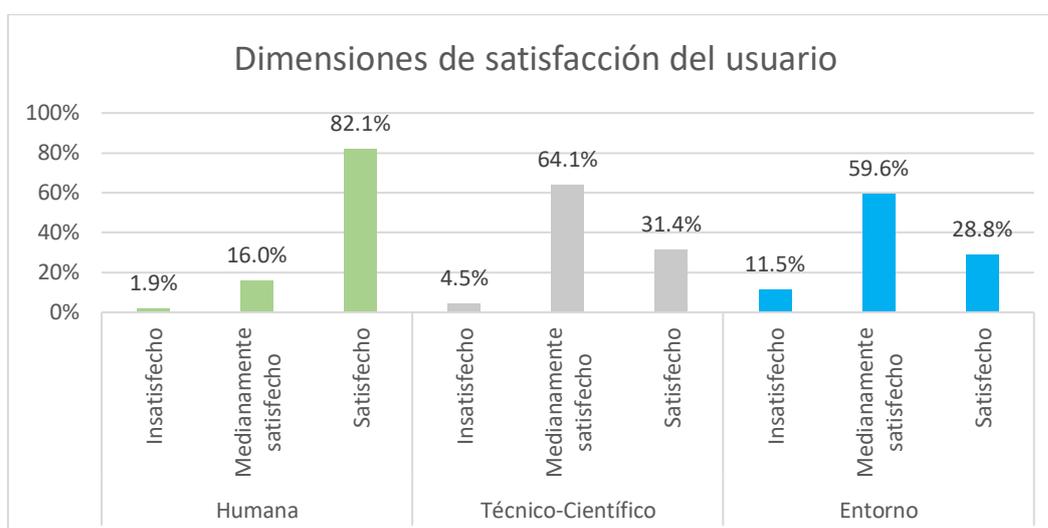
Tabla 4

*Frecuencia de nivel según dimensiones de satisfacción del usuario*

DIMENSIONES	NIVEL	N°	%
Humana	Insatisfecho	3	1,9%
	Medianamente satisfecho	25	16,0%
	Satisfecho	128	82,1%
Técnico-Científico	Insatisfecho	7	4,5%
	Medianamente satisfecho	100	64,1%
	Satisfecho	49	31,4%
Entorno	Insatisfecho	18	11,5%
	Medianamente satisfecho	93	59,6%
	Satisfecho	45	28,8%

Fuente: base de datos

Figura 5. Frecuencia según nivel dimensiones de satisfacción del usuario



Observando la tabla 4, en la dimensión humana el 82.1% de los encuestados calificó como satisfecho, el 16% calificó estar medianamente satisfecho y el 1.9% calificó estar insatisfecho; en relación a la dimensión técnico-científico el 31.4% refirió estar satisfecho, el 64.1% refirió estar medianamente satisfecho y el 4.5% refirió esta insatisfecho; sobre la dimensión entorno el 28.8% informó estar satisfecho, el 59.6% informó estar medianamente satisfecho y el 11.5% informo estar insatisfecho.

## 4.2 Análisis inferencial

### Hipótesis general

Ho: La calidad de atención odontológica no influye en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martín de Porres, 2021.

Ha: La calidad de atención odontológica influye en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martín de Porres, 2021.

Tabla

5 Información de ajuste de los modelos para hipótesis general

Modelo	-2 Log Likelihood	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
Sólo intersección	204,652				Cox y Snell	,477
Final	103,645	<b>101,007</b>	1	,000	Nagelkerke	<b>,593</b>
					McFadden	,397

En la tabla 5, se presenta la prueba de Chi-Cuadrado de razón de verosimilitud que prueba que hay una mejora significativa en el ajuste del modelo, se presenta el valor de Nagelkerke de .593 que indica una influencia de 59.3% de la variable independiente.

Tabla 6

Estimación de parámetros de calidad de atención y satisfacción del usuario

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Satisfacción_r = 1]	8,551	1,625	27,703	1	,000	5,367	11,735
	[Satisfacción_r = 2]	14,394	2,151	44,796	1	,000	10,179	18,609
Ubicación	Calidad	,127	,019	<b>46,368</b>	1	,000	,091	,164

En la tabla 6, se presenta el coeficiente de regresión y la prueba de significancia para la variable independiente “calidad” en el modelo. Con un nivel de significación de 0.00, existe fuerte evidencia estadística para afirmar que la calidad de atención odontológica influye en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martín de Porres (W=46.368, p<0.000).

### Hipótesis específica 1

Ho: No existe influencia directa de los elementos tangibles en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martín de Porres, 2021.

Ha: Existe influencia directa de los elementos tangibles en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martín de Porres, 2021.

Tabla 7

#### *Información de ajuste de los modelos para hipótesis específica 1*

Modelo	-2 Log Likelihood	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Sólo intersección	147,133				Cox y Snell ,357
Final	78,353	68,780	1	,000	Nagelkerke <b>,443</b> McFadden ,270

En la tabla 7, se presenta la Bondad de Ajuste y el Coeficiente de Determinación. La probabilidad es menor al nivel de significancia ( $p=,000 < 0.001$ ) permite admitir que el modelo tiene buen ajuste. Así mismo mediante el índice de Nagelkerke, indica que los elementos tangibles influyen un 44.3% en la satisfacción.

Tabla 8

#### *Estimación de parámetros de elementos tangibles y satisfacción del usuario*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
							Inferior	Superior
Umbral	[Satisfacción_r = 1]	2,855	,894	10,193	1	,001	1,102	4,607
	[Satisfacción_r = 2]	6,989	1,064	43,120	1	,000	4,903	9,075
Ubicación	Elementos tangibles (x1)	,290	,042	46,751	1	,000	,207	,373

En la tabla 8, se presenta la estimación de parámetros. Como el valor de probabilidad es menor al nivel de significancia ( $W=46.751$ ,  $p=0.001$ ), por consiguiente, la hipótesis nula es rechazada; con un nivel de significación de 5%, la calidad de Elementos Tangibles influye significativamente en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martín de Porres.

#### Hipótesis específica 2

$H_0$ : No existe influencia directa de la fiabilidad en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martín de Porres, 2021.

$H_a$ : existe influencia directa de la fiabilidad en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martín de Porres, 2021.

Tabla 9

#### *Información de ajuste de los modelos para hipótesis específica 2*

Modelo	-2 Log Likelihood	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Sólo intersección	130,220				Cox y Snell ,300
Final	74,584	55,637	1	,000	Nagelkerke ,373 McFadden ,219

En la tabla 9, se presenta la Bondad de Ajuste y el Coeficiente de Determinación. La probabilidad es menor al nivel de significancia ( $p=,000 < 0.001$ ) permite admitir que el modelo tiene buen ajuste. Así mismo mediante el coeficiente de Nagelkerke, indica la influencia de la fiabilidad en un 37.3% sobre la satisfacción del usuario.

Tabla 10 *Estimación de parámetros de fiabilidad y satisfacción del usuario*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
							Inferior	Superior
Umbral	[Satisfacción_r = 1]	3,255	1,011	10,361	1	,001	1,273	5,237
	[Satisfacción_r = 2]	7,327	1,203	37,112	1	,000	4,970	9,685
Ubicación	<b>Fiabilidad (x2)</b>	,344	,054	40,414	1	,000	,238	,449

En la tabla 10, se presenta la estimación de parámetros. Como el valor de probabilidad es menor al nivel de significancia ( $W=40.414$ ,  $p=.000$ ), la hipótesis nula es rechazada; y se confirma la influencia de la fiabilidad en la satisfacción del usuario.

### Hipótesis específica 3

Ho: No existe influencia directa de la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martin de Porres, 2021.

Ha: Existe influencia directa de la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martin de Porres, 2021.

Tabla 11

### *Información de ajuste de los modelos para hipótesis específica 3*

Modelo	-2 Log Likelihood	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Sólo intersección	130,738				Cox y Snell ,390
Final	53,620	77,118	1	,000	Nagelkerke ,485 McFadden ,303

En la tabla 11, se presenta la Bondad de Ajuste y el Coeficiente de Determinación. La probabilidad es menor al nivel de significancia ( $p=,000 < 0.001$ ) permite admitir que el modelo tiene buen ajuste. Así mismo en el cuadro de pseudo r cuadrado se observa que la capacidad de respuesta tiene una influencia de 48.5%.

Tabla 12

*Estimación de parámetros de capacidad de respuesta y satisfacción del usuario*

		Estimación n	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
							Inferior	Superior
Umbral	[Satisfacción_r = 1]	4,890	1,143	18,305	1	,000	2,650	7,130
	[Satisfacción_r = 2]	9,690	1,455	44,362	1	,000	6,838	12,541
Ubicación	Capacidad de respuesta (x3)	,510	,074	47,488	1	,000	,365	,656

En la tabla 12, se presenta la estimación de parámetros. El valor de probabilidad es menor al nivel de significancia ( $W=47.488$ ,  $p=.000$ ), se puede afirmar que existe una influencia de Capacidad de Respuesta .

Hipótesis específica 4

Ho: No existe influencia directa de la seguridad en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martín de Porres, 2021.

Ha: Existe influencia directa de la seguridad en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martín de Porres, 2021.

Tabla 13

*Información de ajuste de los modelos para hipótesis específica 4*

Modelo	-2 Log Likelihood	Chi- cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Sólo intersección	113,211				Cox y Snell ,324
Final	52,159	61,052	1	,000	Nagelkerke ,403 McFadden ,240

En la tabla 13, se presenta la Bondad de Ajuste y el Coeficiente de Determinación. La probabilidad es menor al nivel de significancia ( $p=,000 < 0.001$ ) permite admitir que el modelo tiene buen ajuste. Así mismo mediante el coeficiente de Nagelkerke, indica la influencia de la dimensión Seguridad en un 40.3 %.

Tabla 14

*Estimación de parámetros de seguridad y satisfacción del usuario*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
							Inferior	Superior
Umbral	[Satisfacción_r = 1]	3,531	1,033	11,674	1	,001	1,505	5,556
	[Satisfacción_r = 2]	8,081	1,336	36,559	1	,000	5,461	10,700
Ubicación	Seguridad (x4)	,413	,065	40,070	1	,000	,285	,541

En la tabla 14, se presenta la estimación de parámetros. Como el valor de probabilidad es menor al nivel de significancia ( $W=40.070$ ,  $p=.000$ ), confirma la desestimación de la hipótesis nula; con una significación de 5%, la calidad en Seguridad influye de manera significativa en la satisfacción del usuario durante pandemia, en centro de salud de San Martin de Porres.

Hipótesis específica 5

H<sub>0</sub>: No existe influencia directa de la empatía en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martin de Porres, 2021.

H<sub>a</sub>: Existe influencia directa de la empatía en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martin de Porres, 2021.

Tabla 15

*Información de ajuste de los modelos para hipótesis 5*

Modelo	-2 Log Likelihood	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Sólo intersección	144,043				Cox y Snell ,406
Final	62,781	81,262	1	,000	Nagelkerke ,505 McFadden ,320

En la tabla 15, se presenta la Bondad de Ajuste y el Coeficiente de Determinación. La probabilidad es menor al nivel de significancia ( $p=,000 < 0.001$ ) permite admitir que el modelo tiene buen ajuste. Así mismo mediante el valor de Nagelkerke, se demuestra la influencia de la empatía en un 50.5%.

Tabla16

*Estimación de parámetros de empatía y satisfacción del usuario*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
							Inferior	Superior
Umbral	[Satisfacción_r = 1]	5,961	1,363	19,129	1	,000	3,290	8,632
	[Satisfacción_r = 2]	11,057	1,678	43,412	1	,000	7,768	14,347
Ubicación	Empatía (x5)	,396	,058	45,792	1	,000	,281	,510

En la tabla 16, se presenta la estimación de parámetros. Como el valor de probabilidad es menor al nivel de significancia ( $W=45.792, p=.000$ ), se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, con un nivel de significación de 5%, la calidad en Empatía influye de manera significativa en la satisfacción del usuario durante pandemia, en centro de salud de San Martin de Porres.

## V. Discusión

Una vez analizada la información obtenida, se contrasta el objetivo general, donde se planteó establecer la influencia de la calidad de atención odontológica en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martín de Porres, 2021, se presenta el valor de Nagelkerke de .593 que indica una influencia de 59.3%; similar resultado reporta Walde (2019), plantea que existe relación de dependencia entre la calidad y la satisfacción de los usuarios atendidos con la prueba de Chi-cuadrado ( $\chi^2 = 0.00$ ), de otra parte Quesada (2021) determina que hay una significativa relación entre la satisfacción y calidad del servicio de odontología, siendo  $p = 0,000$  y  $Rho\ Spearman = 0.555$ .

Se obtuvo como resultados descriptivos que el 65.4% valoró el nivel de la calidad de atención como muy buena y en cuanto a la satisfacción, el 56.4% de los usuarios se manifiestan estar satisfechos, similar resultado presentó Walde (2019) donde los usuarios valoran con buena calidad al servicio (55%), por lo cual la satisfacción fue alta (69%); también se presenta coincidencias con los resultados hallados en el estudio realizado por Aguirre (2018) en donde el 95% califica como alta calidad de atención, de estos el 94.4% tienen una satisfacción alta, por lo que se considera que la calidad de atención incide de manera significativa en la satisfacción del usuario.

Los hallazgos de este estudio se sustentan con lo planteado por MINSA (2012) que define la calidad de atención como conjunto de acciones realizadas en los establecimientos de salud en el proceso de la atención teniendo en cuenta aspectos técnicos y humanos, para lograr satisfacción del usuario. De otra parte, en relación a la satisfacción (Liljander y Strandvik, 1995) refiere que las personas idealizan sus expectativas en referencia al desempeño del servicio o los elementos que caracterizan al producto, al efectuarse la acción de uso de estos, el usuario compara el desempeño obtenido con el esperado, valorándolo de manera positiva o negativa. Efectivamente la satisfacción del usuario se logra cuando se ofrece una atención de calidad y sus expectativas son cubiertas; se requiere tener en cuenta que en esta van a influir los factores internos y externos en este proceso de la atención, como en este estudio se visibiliza en su conjunto estos elementos

influyentes en la satisfacción del usuario, los que están relacionados con los elementos de empatía, la fiabilidad, la seguridad, la capacidad de respuesta y los elementos tangibles.

Como primer objetivo específico se planteó determinar la influencia de los elementos tangibles en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martín de Porres, se presenta el valor de Nagelkerke 0.443 que nos indica la influencia de esta dimensión en la satisfacción del usuario en una 44.3% , similar hallazgo presenta Aguirre(2018) en su estudio , indica que existen efectos significativos de los elementos tangibles mediante la prueba de rangos ordenados de Kendall Wilcoxon, así mismo Herrera (2018) obtuvo un Rho Spearman 0.597 que le permite afirmar la existencia de una relación moderada con la satisfacción.

En el resultado descriptivo sobre los elementos tangibles se obtuvo que el 49% los usuarios lo valoran como bueno, el 44.2% como muy bueno y el 6.4% lo valora como malo; similar resultados halló en su estudio Pari (2019) donde presenta que el 51% usuarios señalaron tener una buena calidad de servicio en cuanto a los elementos tangibles ;así mismo se coincide con Hernández (2018) que en sus resultados halló que el 56.25% de los usuarios considera la calidad de los elementos tangibles como bueno.

Lo señalado guarda relación con lo planteado por MINSA (2011) que un aspecto importante para medir la calidad son los elementos tangibles, como los elementos físicos de la institución que el usuario percibe; esto implica que la satisfacción está influenciada por factores que están en todo el proceso, como los ambientes ,la limpieza, el orden ,la ventilación de la misma y los aspectos tecnológicos disponibles para la atención, que van a permitir hacer una valoración positiva o negativa, aparte de la atención recibida.

El segundo objetivo específico fue determinar la influencia de la fiabilidad en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martín de Porres, 2021, se obtuvo un valor de Nagelkerke de 0.373 que nos indica una influencia de 37.3%, similar resultado halló Salazar (2019) en su investigación presentando un Rho Spearman 0.527 determinando una moderada correlación.

En lo descriptivo el nivel de fiabilidad que predomina es muy bueno con un 50% pero no muy alejado del nivel bueno con 44.2%, este resultado se asemeja con lo encontrado por Chuqui (2020) que reporta la fiabilidad en un 69.7% como aceptable; similar resultado halló Aguirre(2018) en su investigación donde el 83% informó una alta calidad en esta dimensión y 17% lo refirió como calidad media.

Desde el planteamiento de Duque (2005) la fiabilidad es la capacidad para desarrollar la atención de manera confiable y minuciosa, la misma que coincide con el planteamiento de MINSA (2011) que considera a esta dimensión como la capacidad para realizar de manera exitosa el servicio brindado. En mi apreciación en esta dimensión los elementos que cobran importancia en la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios es la disposición de medicamentos en la farmacia, para atender las recetas, la disposición del libro de reclamaciones , en la que los usuarios pueden expresar su insatisfacción o disconformidad respecto de la atención recibida, así mismo la información detallada sobre su salud.

En el tercer objetivo específico, se planteó determinar la influencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martín de Porres, 2021, se obtuvo un coeficiente de Nagelkerke de 0.485 que permite afirmar la influencia de la capacidad de respuesta en un 48.5%; los resultados hallados, son similares a los de Salazar (2019) el valor de la correlación Rho Spearman = 0,522 confirma que existe relación positiva moderada, por otro lado Pari (2020) en su estudio realizado obtiene mediante la prueba Chi - cuadrado un valor significativo 0.022 que nos indica una influencia positiva.

En el resultado descriptivo obtenido sobre la dimensión capacidad de respuesta el 69.2% lo califica como muy bueno, el 26.3% como bueno y el 4.5% como malo, coincide con lo encontrado por Aguirre (2018) en la dimensión capacidad de respuesta predomina un nivel alto de calidad de 77% y en la investigación de Flores (2018) muestra en sus resultados que los usuarios consideran la capacidad de respuesta en su mayoría como regular con un 69%.

La capacidad de respuesta es la disponibilidad del recurso humano para brindar ayuda a los usuarios (Duque,2005), también se considera como la actitud de brindar apoyo a los usuarios y darles un servicio eficiente ante una necesidad con una solución de calidad en el menor tiempo posible (MINSA,2011). Claro está que los pacientes valoran la atención eficiente en los servicios ante sus necesidades de atención de salud bucal; donde la información, las recomendaciones, consejería y el cumplimiento de los tratamientos programados tienen un valor agregado.

En el cuarto objetivo específico se propuso determinar la influencia de la seguridad en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martín de Porres, 2021, el valor de Nagelkerke es de 0.403 lo que nos indica que existe una influencia de 40.3% en la satisfacción del usuario. Resultado similar fue lo encontrado por Flores (2018) donde si bien existe una correlación positiva esta es baja con un Rho Spearman 0.259. Herrera (2018) halló la existencia de una relación significativa con un Rho Spearman 0.692.

En el resultado descriptivo los usuarios calificaron como muy bueno esta dimensión con un 78.2%, por otro lado, Herrera (2018) en un estudio halló resultados inversos donde se obtuvo una calificación de 93% como malo, esta diferencia se presenta debido al contexto actual del COVID-19, hay normas sobre el uso de los equipos de protección individual y facilidad para disponer de estos.

Lo estudiado se relaciona con lo expuesto por MINSA (2011) que contempla la seguridad como la confianza causada por el comportamiento del personal que ofrece el servicio de salud donde demuestra su sapiencia, tiene en cuenta la privacidad, la cortesía y habilidad para comunicarse, así mismo, Duque (2005) considera que es el conocimiento y atención del personal y su habilidad para infundir confianza. De otra parte, que los profesionales tengan los conocimientos necesarios para dar solución a los problemas de salud de los pacientes, es muy valorado por ellos, esto transmite una sensación de seguridad y percepción de calidad, que se va ver reflejado en la confianza que tiene el paciente en el profesional y en el servicio, haciendo uso de esta periódicamente según su necesidad, y su satisfacción con el servicio será positiva.

El quinto objetivo, fue determinar la influencia de la empatía en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martín de Porres, 2021. Se observa un coeficiente de Nagelkerke de 0.505 por lo que se afirma que existe una influencia de 50.5% de influencia; igual resultado encontró Quesada (2018) con una correlación de Rho de Spearman = 540, por lo que confirma la existencia de relación positiva y moderada entre empatía y satisfacción.

En lo descriptivo, los resultados obtenidos fueron 3.2% mala calidad, 20.5% buena calidad y muy buena calidad 76.3%, en cuanto a lo hallado por Rengifo (2020) presenta una diferencia en el nivel regular con 63% y el nivel bueno 20.1%, estos resultados se relacionan a que los pacientes esperan más actitudes empáticas mostrando respeto, paciencia y amabilidad de parte del profesional del servicio de odontología.

La empatía como elemento de la calidad que influye significativamente en la satisfacción del usuario, según MINSA(2011) está determinada como la capacidad de percibir los pensamientos, sensaciones y emociones de una realidad ajena para poder entender y atender las necesidades de forma adecuada; similar planteamiento tiene Duque (2005) quien considera que la empatía está relacionada al interés que se muestra y a la atención personalizada que brindan las instituciones a los que requieren el servicio. Efectivamente una característica importante en todo profesional de salud es tener empatía con los usuarios, no solo debe primar la parte técnica, también deben tener en cuenta la parte subjetiva del paciente, para la comprensión integral de su problema y la necesidad de atención de su salud, considerando además el respeto, amabilidad y paciencia que ayudan a llegar al paciente, sin embargo, es algo que muchos olvidan en el proceso de la atención. La empatía en la práctica diaria del quehacer profesional ayuda a fomentar una relación cercana con el paciente, crea confianza, hace que se sienta comprendido y existe mayor posibilidad de que el paciente se vincule mejor con el servicio y siga con el tratamiento para solucionar su problema de salud.

## VI. Conclusiones

Primera: Se determinó la influencia de la calidad de atención odontológica en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en un centro de salud de San Martín de Porres, 2021, tal como lo muestra el valor de Nagelkerke de 0.593 que indica la influencia en un 59.3%; según el porcentaje hallado es una influencia positiva moderada que responde al problema general.

Segunda: Se confirma la influencia de los elementos tangibles en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martín de Porres, 2021, en un 44.3%, por el valor de Nagelkerke 0.443. De acuerdo con estos resultados indica que los elementos tangibles tienen influencia positiva moderada.

Tercera: Se considera la influencia de la fiabilidad en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martín de Porres, 2021, esta se da en un 37.3%, por el índice de Nagelkerke es 0.373; según este resultado la dimensión fiabilidad muestra influencia positiva baja.

Cuarta: Se corrobora la influencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martín de Porres, 2021, existe influencia de 48.5% por el valor obtenido de Nagelkerke 0.485; respondiendo al problema la influencia es positiva moderada.

Quinta: Existe influencia de la seguridad en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martín de Porres, 2021; la influencia es de 40.3% por el valor de Nagelkerke de 0.403; esto refleja influencia positiva baja.

Sexta: Existe influencia de la empatía en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martín de Porres, 2021; se confirma la influencia de esta dimensión en un 50.5% en la satisfacción, considerando el valor de Nagelkerke de 0.505, lo cual nos muestra una influencia positiva moderada.

## VII. Recomendaciones

Primera: En relación con los hallazgos encontrados en este estudio se recomienda a la Dirección de Redes Integradas de Salud – Lima Norte la implementación, seguimiento y evaluación de un plan de mejora continua de la calidad de atención para contribuir a elevar los niveles de satisfacción del usuario, ya que los porcentajes obtenidos aún pueden aumentarse.

Segunda: Se recomienda al jefe del establecimiento y del servicio la mejora del ambiente en cuanto a ventilación, teniendo en cuenta el contexto actual de pandemia, además, gestionar la adquisición de equipamiento moderno para ofrecer un servicio de calidad, que son puntos débiles presentes en los resultados.

Tercera: Se recomienda al directivo del establecimiento y a su equipo que dispongan de medicamentos para la atención oportuna de las recetas del servicio de odontología, así como la información explícita de la ubicación del libro de reclamaciones ya que los pacientes manifestaron inconvenientes en estos puntos.

Cuarta: Se recomienda al jefe de servicio de odontología y a su equipo implementar material de apoyo para la actividad educativa-demostrativa en el servicio con los usuarios, y seguir mejorando esta dimensión de capacidad de respuesta que ha sido valorado como muy bueno.

Quinta: Se recomienda al equipo del servicio de odontología mantener el nivel de calidad obtenido en cuanto a la dimensión seguridad, brindando confort, privacidad y el uso estricto de los equipos de protección personal.

Sexta: Se recomienda al equipo de profesionales del servicio de odontología la práctica de la presentación en el momento del contacto con el usuario, para tener un protocolo homogéneo entre los diferentes odontólogos del servicio.

## Referencias

- Anang, A., Haryanti, F., Meliala, A. (2019) Quality of dental care services and satisfaction of patients visiting dental treatment center of Kahuripan public health center, Tawang sub district, Tasikmalaya city. *Majalah Kedokteran Gigi Indonesia*, 5(2),62-68. <http://doi.org/10.22146/majkedgiind.41019>
- Andreu, L. (2001) *Emociones y satisfacción del consumidor. Propuesta de un modelo cognitivo – afectivo en servicios de ocio y turismo*. [Tesis de Doctorado, Universidad de Valencia]. <http://hdl.handle.net/10550/38436>
- Aguirre, E. (2018) *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud “Morro de Arica”, Ayacucho 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/20446>
- Akbar, F y Pasiga, B. (2017). Patient Satisfaction Level with Health Care Quality at Dental Hospital of Hasanuddin University. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 127,253-258. [10.2991/icaaip-17.2018.59](https://doi.org/10.2991/icaaip-17.2018.59)
- Aldosari, M., Tavares, M., MattaMachado, A., Abreu, M. (2017) Factors associated with patients' satisfaction in Brazilian dental primary health care. *PLoS ONE*, 12(11), 1-13. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0187993>
- Aranda, G. (2016) *Calidad de atención odontológica que brindan las empresas prestadoras externas del IESS*. [Tesis pregrado, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/17495>
- Atacho, K. (2018) *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica Ayacucho 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/20446>
- Bazan, Sh. (2018). *Calidad de atención al usuario externo clínica dental de la Universidad Tecnológica de los Andes 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres de Lima]. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/5491>
- Brooks, R. F. (1995). *Internal service quality*. International Bradford.
- Cabezas, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>

- Castaneda, M., Pelegrino, G., Ley, L. y Ramon, R.(2017). Satisfacción de usuarios y proveedores de un servicio estomatológico de prótesis. *MEDISAN*,21(10),3026-3031
- Chuqui, K.(2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del puesto de salud Nicolás Garatea, 2019* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44903>
- Chuquispuma, M.(2020) *Satisfacción del paciente y calidad de atención odontológica del Centro de Salud Laura Caller, 2019* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].<https://hdl.handle.net/20.500.12692/59334>
- Coronado,R.,Cruz,E, Macías,S, Arellano,A. y Nava,T. (2013) El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores. *Rev Mex Med Fis Rehab*,25(1),26-33.
- Cruzado ,K. (2018). *Calidad de atención odontológica y satisfacción de las madres de pacientes menores de 13 años en el Centro de Salud Víctor Raúl Haya de la Torre año – 2016* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Callao]. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/4277>.
- De la Cruz J. (2018) *Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica del centro de salud justicia paz y vida en el Distrito de el Tambo, provincia de Huancayo, región Junín, año 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los ángeles de Chimbote]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5880>
- Del Cid, A., Méndez, R., Sandoval, F.(2011). *Investigación Fundamentos y metodología*. Prentice Hall.
- Donabedian A.(1980) *Explorations in quality assessment and monitoring The definition of quality and approaches to its assessment*. Health Administration Press.
- Donabedian A. (1992) *Garantía y Monitoría de la Calidad de Atención Médica; un texto introductorio*. Instituto Nacional de Salud Pública.
- Donabedian,A. (2001). Calidad Asistencial : La calidad de la atención médica. *Revista Organo de la Sociedad Española de Calidad Asistencial*,16(1)28-34.
- Duque, E. (2005) Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición INNOVAR. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*,15(25),64.

European Estándar Norm (2015) *Quality management systems - Fundamentals and Vocabulary*. BSI Standards Publication.https.

Fernández, J. (2018) Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial en el segundo semestre del 2018. *Revista Medicina Legal de Costa Rica*, 37 (1), 162-178.

Flores, K.(2018) *Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de Odontología del Centro de salud Los Aquijes, Junio 2018*[Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29811>

Fuentes, E. (2019) *Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la posta de San Bartolomé en el año 2017* [Tesis de maestro, Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión].  
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3659>

González, R ; Cruz G ; Zambrano L ; Quiroga, M ; Palomares, P ; Tijerina, Lilitiana.(2019) Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. *Rev Mex Med Forense*, 4(1),76-78.

Hernández, A., Rojas, C., Prado F. y Bendezu.G. (2019) Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*,36(4),8-620. <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>

Hernández, M.(2018) *Calidad de Atención y Satisfacción del usuario en el Servicio de Odontología del C.S La Angostura, Junio 2018*[Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29816>

Hernández, R; Fernández,C.;Baptista, M. (2010) *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.

Juran, J. (1990). *Juran y la planificación de la calidad*. Díaz de Santos.

Kothari, C. (2004) *Research methodology : methods and techniques*. New Age International Publishers.

Kotler, p. y Armstrong, G.(2012).*Marketing* . PEARSON EDUCATION.

- Kumar, R. (2011) *Research Methodology a step-by-step guide for beginners*. Sage Publications.
- LILJANDER, V. y STRANDVIK, T. (1995): "The Nature of Customer Relationships in Services". *Advances in Services. Marketing and Management*, 4,141-167.
- Lora,I. Tirado,L. Montoya,J. y Simancas,M.(2016). Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena,Colombia. *Revista Nacional Odontologica*,12(23),31-40.10.16925/od.v12i23.1378
- Maggi,W.(2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro* [Tesis de maestría; Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- Malagón,G; Galán,R.; Pontón ,G (2006). *Garantía de la Calidad*. Editorial Medica Panamericana.
- Manríquez, J y Pereira, K. (2018). Satisfaction with dental care. A review of the literature. *Int J Med Surg Sci* ,5(1), 32-37.
- Manterola,C. , Otzen,T. (2005). Porqué Investigar y Cómo Conducir una Investigación. *International Journal of Morphology*, 31(4),1498-1504. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022013000400056>
- Mejías, Y., Cabrera, N., Rodríguez, M., Toledo, A.,Norabuena, M.(2013). Bases legales de la calidad en los servicios de salud. *Revista Cubana de Salud Pública*,39(4)796-803.
- Naidu, A. (2009) Factors affecting patient satisfaction and healthcare quality . *Int J Health Care Qual Assur*, 22(4), 366-81. DOI: 10.1108/09526860910964834
- Ministerio de salud (2009) *Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud*. (RM N°727-2009). MINSA.[http://www.hma.gob.pe/calidad/NORMAS-MINSA-15/SIST-GESTION-14/politica\\_nacional\\_calidad.pdf](http://www.hma.gob.pe/calidad/NORMAS-MINSA-15/SIST-GESTION-14/politica_nacional_calidad.pdf)
- Ministerio de Salud (2012), *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. (RM N° 527-2011).MINSA. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

- Molina, C., Reyes Ch. (2017) *Satisfacción en la atención odontológica de los pacientes sometidos a tratamientos dentales en la Clínica Integral de noveno semestre* [Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/13304>
- Morocho, L. (2018) *Evaluación de la Satisfacción de los usuarios con la calidad de los servicios odontológicos en el centro de salud San Martín de Porres, Distrito 07D02 Machala – El Oro* [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11983>
- Oficial, S., Husain, F., Daeng, B., Rini P., Irmadani, A., Djamaluddin, N., Nurul, A. (2018) Evaluation of Patient Satisfaction on Quality of Public Dental Health Service from Different Dimensions in Indonesia. *Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clínica Integrada*, 18(1), 1-8. <http://dx.doi.org/10.4034/PBOCI.2018.181.49>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L. (1988). SERVQUAL: a multiple temscale for measuring consumer perceptions of services quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pari, M.(2020) *Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuario del servicio de odontología del centro de salud Santa Adriana setiembre –noviembre Juliaca 2019*[Tesis de pregrado, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez]. <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/5331>
- Piedra, I. *Calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital II - EsSalud Vitarte 2017* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/10490>
- Prakash B. (2010). Patient satisfaction. *Journal of cutaneous and aesthetic surgery*, 3(3), 151–155. <https://doi.org/10.4103/0974-2077.74491>
- Quesada, I. (2021) *Satisfacción del usuario y la calidad del servicio odontológico en el policlínico del Ejército Fuerte “Hoyos Rubio”, Rímac, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo ]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/63987>
- Ramírez, Eder.(2021). *Calidad de servicio en la atención odontológica de una institución pública y privada durante tiempos de COVID19, Piura – 2020*[Tesis

de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53751?show=full>

Rengifo, E. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo Tarapoto]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42661>

Rust, R., Oliver, R. (1994). *Service Quality. New Directions in Theory and Practice*. Sage Publications.

Salazar, J. (2019) *Satisfacción de los usuarios externos respecto a la calidad de atención en una clínica odontológica de Huancayo – 2018*[Tesis de Maestría, Universidad Peruana Los Andes].  
<https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/1559>

Taherdoost, H.(2016). Validity and Reliability of the Research Instrument; How to Test the Validation of a Questionnaire/Survey in a Research. *International Journal of Academic Research in Management*,5(3),28-6.10.2139/ssrn.3205040

Tanbakuchi, B.,Amiri,M.,Valizadeh, S.(2018) Level of Satisfaction of Patients With Dental Care Services Provided by Dental Clinic of Shahrekord University. *International Journal of Epidemiologic Research*, 5(4), 123-127.  
10.15171/ijer.2018.26

Torres, M y Vásquez C. (2015) Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 18(35),57-76.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>

Umoke, M., Umoke, P., Nwimo, I., Nwalieji, C.,Onwe, R.,Emmanuel,I., Agbaje,S.(2020) Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. *SAGE Open Medicine* ,8,1-9 .  
<https://doi.org/10.1177/2050312120945129>

Walde, A. (2019) *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos que asisten al servicio de odontología en el centro de salud semirural pachacutec. arequipa, 2018* [Tesis de Maestría,Universidad Católica de Santa María].  
<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/9074>

Zelthaml, V., Parasuraman, A., Berry, L .(1990) *Delivering quality service*. The Free Press.

Zeithman, Valerie A., Bitner, J. (2002) *Service Marketing 2nd Edition*.Fic Graw Hill Interamericana.

## ANEXOS

## ANEXO 1 – Matriz de consistencia

Matriz de consistencia							
<b>Título</b> Calidad de atención odontológica en satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martin de Porres, 2021							
<b>Autor:</b> Saavedra Paye Javier Antonio							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General:</b> ¿Cómo influye la calidad de atención odontológica en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martin de Porres, 2021?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> ¿Cómo influye los elementos tangibles en la satisfacción del usuario durante Pandemia; en centro de salud de San Martin de Porres, 2021?</p> <p>¿Cómo influye la fiabilidad en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martin de Porres, 2021?</p> <p>¿Cómo influye la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martin de Porres, 2021?</p> <p>¿Cómo influye la seguridad en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martin de Porres, 2021?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Establecer la influencia de la calidad de atención odontológica en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martin de Porres, 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Determinar la influencia de los elementos tangibles en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martin de Porres, 2021.</p> <p>Determinar la influencia de la fiabilidad en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martin de Porres, 2021.</p> <p>Determinar la influencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martin de Porres, 2021.</p> <p>Determinar la influencia de la seguridad en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martin de Porres, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> La calidad de atención odontológica influye en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martin de Porres, 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> Existe influencia directa de los elementos tangibles en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martin de Porres, 2021.</p> <p>Existe influencia directa de la fiabilidad en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martin de Porres, 2021.</p> <p>Existe influencia directa de la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martin de Porres, 2021.</p> <p>Existe influencia directa de la seguridad en la satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martin de Porres, 2021.</p>	Variable 1: Calidad de atención				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			<b>Elementos tangibles</b>	-Limpieza y presentación del servicio -Presentación personal -Material de información -Servicio inclusivo y señalización	1 -7	<b>Totalmente en desacuerdo (1)</b>	<b>Malo (30-70)</b>
			<b>Fiabilidad</b>	-Atención según orden de asistencia -Resolución de problemas -Disponibilidad de medicamentos	8-13		
			<b>Capacidad de respuesta</b>	-Disponibilidad a aclarar dudas y explicar el tratamiento a realizar -Concientización de la salud bucal -Cobertura de necesidades	14-18	<b>Indiferente (3)</b>	<b>Bueno (71-110)</b>
			<b>Seguridad</b>	-Medidas de bioseguridad -Confianza percibida -Habilidades empáticas para desempeñarse en el servicio	19-23	<b>De acuerdo (4)</b>	<b>Muy bueno (111-150)</b>
			<b>Empatía</b>	-Deseo de atención al usuario -Privacidad en la atención -Horarios adecuados a los usuarios.	24-30	<b>Totalmente de acuerdo (5)</b>	
			Variable 2: Satisfacción				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			<b>Humana</b>	- Trato cordial y amable - Interés en la persona y su problema - Respeto a su privacidad.	1-6	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	



## ANEXO 2 – Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p><b>Calidad de atención</b></p>	<p>La calidad según Mejías, et al. (2013) es dar respuesta válida a los problemas o situaciones de salud que influye sobre la población y conlleva la satisfacción de los pacientes, la familia y comunidad con referencia a estos servicios.</p>	<p>La calidad de atención es el conjunto de actividades realizadas en el servicio de odontología del Centro de Salud considerando las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuestas, seguridad y empatía que está en relación con aspectos técnicos y humanos, medido en una escala ordinal con rango malo (30-70) bueno (71-110) y muy bueno (111-150).</p>	<p>Elementos tangibles</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Limpieza y presentación del servicio</li> <li>-Presentación personal</li> <li>-Material de información</li> <li>-Servicio inclusivo y señalización</li> <li>-Atención según orden de asistencia</li> <li>-Resolución de problemas</li> <li>-Disponibilidad de medicamentos</li> <li>-Disposición a aclarar dudas y explicar el tratamiento a realizar</li> <li>-Concientización de la salud bucal</li> <li>-Cobertura de necesidades</li> <li>-Medidas de bioseguridad</li> <li>-Confianza percibida</li> <li>-Habilidades empáticas para desempeñarse en el servicio</li> <li>-Deseo de atención al usuario</li> <li>-Privacidad en la atención</li> <li>-Horarios adecuados a los usuarios.</li> </ul>	<p>Totalmente en desacuerdo (1)</p> <p>En desacuerdo (2)</p> <p>Indiferente (3)</p> <p>De acuerdo (4)</p> <p>Totalmente de acuerdo (5)</p>

<p><b>Satisfacción del usuario</b></p>	<p>La satisfacción es la relación existente entre expectativas y necesidades por parte del paciente o familiares, logradas a través de la atención médica recibida. En la satisfacción del usuario se observa la intervención de dos factores: expectativa y experiencia que influyen en la valoración que tenga el paciente; el grado de satisfacción o insatisfacción resulta de la diferencia entre ambos factores (Coronado, et al. 2013).</p>	<p>La satisfacción del usuario implica atender las necesidades y copar las expectativas del usuario en el proceso de la atención considerando la dimensioe humana, técnico-científico y entorno, medidos en una escala ordinal, con rangos bajo (20-46) medio (47-72) y alto (73-100).</p>	<p>Humana Técnico-Científico Entorno</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Trato cordial y amable</li> <li>-Interés en la persona y su problema</li> <li>-Respeto a su privacidad. respeto a sus creencias para su tratamiento.</li> <li>-Orientación recibida durante el examen clínico.</li> <li>-Ejecución del examen clínico del área afectada.</li> <li>-Solución del problema de salud del paciente.</li> <li>-Orientación de medicamentos recibidos.</li> <li>-Orientación sobre la continuidad de los cuidados</li> <li>-Post tratamiento.</li> <li>-Tiempo de espera 20 min. Aproximado.</li> <li>-Información completa, oportuna y entendida por el usuario.</li> <li>-Horario de atención adecuado</li> <li>-Ambientes cómodos en el establecimiento.</li> <li>-Limpieza del establecimiento</li> </ul>	<p>Totalmente en desacuerdo (1)</p> <p>En desacuerdo (2)</p> <p>Indiferente (3)</p> <p>De acuerdo (4)</p> <p>Totalmente de acuerdo (5)</p>
--	--	--	--	---	--

## ANEXO 3 -INSTRUMENTO

### INSTRUMENTO: CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA

Estimado usuario este cuestionario forma parte de una investigación que tiene como objetivo establecer a relación que existe entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción del usuario durante la pandemia por lo cual se le solicita su apoyo respondiendo los ítems, teniendo en cuenta la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo (1); en desacuerdo (2); ni de acuerdo ni en desacuerdo (3); de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5).

<b>CALIDAD DE ATENCION</b>		<b>ESCALA</b>				
N°	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	1	2	3	4	5
1	El consultorio dental del centro de salud es agradable.					
2	El consultorio dental siempre está limpio y ventilado.					
3	El odontólogo suele estar bien presentable con uniforme limpio .					
4	El consultorio dental cuenta con materiales informativos (afiches, folletos, trípticos)					
5	El sillón dental está limpio y ordenado.					
6	El centro de salud cuenta con señalización que fácilmente le orienta para llegar al servicio odontológico .					
7	El consultorio dental cuenta con la tecnología adecuada .					
	<b>FIABILIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
8	La atención que ofrece el servicio de odontología se da con equidad.					
9	La atención en el servicio de odontología se realiza respetando el orden de llegada.					
10	La información sobre la salud bucal que se ofrece en el servicio de odontología es adecuada.					
11	Cuando existe una queja de un paciente sobre el servicio de odontología, el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones.					
12	La farmacia del centro de salud cuenta con medicamentos que receta el odontólogo.					
13	El odontólogo cumple con terminar el tratamiento en la fecha programada.					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14	El odontólogo anota en la historia clínica el diagnóstico y luego le explica.					
15	El odontólogo suele ilustra con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de tus dientes.					
16	El odontólogo te aconseja acudir a periódicamente al servicio para prevenir la caries.					

17	Consideras que el odontólogo está atento a tus dudas, y las aclara.					
18	El odontólogo le realizó un examen completo por el problema por el cual acudió.					
	<b>SEGURIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	Considera que el odontólogo da soluciones apropiadas a las necesidades de los usuarios.					
20	Considera que el odontólogo que lo atendió le inspira seguridad y credibilidad.					
21	El odontólogo está siempre dispuesto a ayudarlo inspirando confort y privacidad.					
22	El odontólogo usa las medidas de protección (como lavado de manos, uso de guantes, doble mascarilla, protector facial, gorro y mandil) para prevenir COVID19.					
23	Consideras que el odontólogo tiene los conocimientos y habilidades necesarias para solucionar los problemas de salud bucal .					
	<b>EMPATIA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
24	En el primer contacto que tiene con el odontólogo se presenta amablemente.					
25	El odontólogo lo atiende con amabilidad y respeto.					
26	El odontólogo muestra interés por solucionar sus problemas.					
27	Considera que el odontólogo muestra paciencia en el proceso de la atención.					
28	Considera que durante el tratamiento, el odontólogo respetó su privacidad.					
29	Considera que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a sus necesidades.					
30	Considera que el odontólogo comprende y toma en cuenta sus necesidades de salud.					

## INSTRUMENTO: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado usuario este cuestionario forma parte de una investigación que tiene como objetivo establecer a relación que existe entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción del usuario durante la pandemia por lo cual se le solicita su apoyo respondiendo los ítems, teniendo en cuenta la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo (1); en desacuerdo (2); ni de acuerdo ni en desacuerdo (3); de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5).

<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>		<b>ESCALA</b>				
N°	<b>HUMANA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Estoy satisfecho con la confianza que el odontólogo me inspira al explicarme mi problema de salud.					
2	Estoy satisfecho cuando en la consulta el odontólogo me llama por mi nombre o apellido.					
3	Estoy satisfecho con el interés que muestra el odontólogo cuando le consulto sobre mi problema de salud.					
4	Estoy satisfecho con la amabilidad que brinda el odontólogo durante el tratamiento.					
5	Estoy satisfecho con la explicación del odontólogo sobre los cuidados a seguir post tratamiento.					
6	Considero que el odontólogo mantiene confidencialidad de los diagnósticos.					
	<b>TÉCNICO-CIENTÍFICA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	Estoy satisfecho con la orientación recibida durante el tratamiento.					
8	Estoy satisfecho con el tratamiento recibido.					
9	He recibido charlas educativas mientras espero ser atendido.					
10	Estoy satisfecho cuando el odontólogo me escribe indicaciones en una receta con letra clara y entendible.					
	<b>ENTORNO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	Considero que el tiempo que dura la consulta odontológica es suficiente.					
12	Estoy satisfecho con el acondicionamiento del ambiente de espera.					
13	Estoy satisfecho con la iluminación del consultorio odontológico.					
14	Estoy satisfecho con la ventilación del consultorio odontológico.					
15	Estoy satisfecho con la limpieza del consultorio odontológico.					

### ANEXO 3.1 – Ficha técnica

<b>Ficha técnica – Calidad de atención</b>	
<b>Nombre</b>	SERVQUAL modificado
<b>Autor</b>	Berry, Parasuraman, Zeithaml (1985,1988) Adaptado por Jesús Herrera, Fidel Alfredo (2017)
<b>Forma de aplicación</b>	Individual
<b>Grupo de aplicación</b>	Adultos entre 18 y 60 años
<b>Duración</b>	10 minutos
<b>Objetivo</b>	Establecer mediante una encuesta el estado de la calidad de atención en el servicio de odontología del centro de salud.
<b>Descripción</b>	El cuestionario consta de 30 preguntas, fue estructurado bajo una escala Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), indiferente (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5)
<b>Dimensiones</b>	Dimensión 1.- Elementos tangibles: 1 al 7 (ítems) Dimensión 2.- Fiabilidad: 8 al 13 (ítems) Dimensión 3.- Capacidad de respuesta: 14 al 18 (ítems) Dimensión 4.- Seguridad.: 19 al 23 (ítems) Dimensión 5.- Empatía: 24 al 30 (ítems)
<b>Nivel y rango</b>	Malo 30-70 Bueno 71-110 Muy bueno 111-150
<b>Alfa de Cronbach</b>	La prueba de confiabilidad obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,957

<b>Ficha técnica – Satisfacción del usuario</b>	
<b>Nombre</b>	Cuestionario para medir satisfacción del usuario
<b>Autor</b>	MINSA (2002) Adaptado por Rengifo Lozano, Erick Anthony(2020)
<b>Forma de aplicación</b>	Individual
<b>Grupo de aplicación</b>	Adultos entre 18 y 60 años
<b>Duración</b>	5 minutos
<b>Objetivo</b>	Establecer mediante una encuesta el estado de la satisfacción del usuario del servicio de odontología del centro de salud.
<b>Descripción</b>	El cuestionario consta de 15 preguntas, fue estructurado bajo una escala Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), indiferente (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5)
<b>Dimensiones</b>	Dimensión 1.- Satisfacción humana: 1 al 6 (ítems) Dimensión 2.- Satisfacción técnico-científica: 7 al 11 (ítems) Dimensión 3.- Capacidad de respuesta: 12 al 15 (ítems)
<b>Nivel y rango</b>	Insatisfecho 15-35 Medianamente insatisfecho 26-55 Satisfecho 56-75
<b>Alfa de Cronbach</b>	La prueba de confiabilidad obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,934

## ANEXO 3.2 - Validación



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES</b>							
1	El consultorio dental del centro de salud es agradable.	X		X		X		
2	El consultorio dental siempre está limpio y ventilado.	X		X		X		
3	El odontólogo suele estar bien presentable con uniforme limpio.	X		X		X		
4	El consultorio dental cuenta con materiales informativos (afiches, folletos, trípticos)	X		X		X		
5	El sillón dental está limpio y ordenado.	X		X		X		
6	El centro de salud cuenta con señalización que fácilmente le orienta para llegar al servicio odontológico.	X		X		X		
7	El consultorio dental cuenta con la tecnología adecuada.	Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN FIABILIDAD</b>							
8	La atención que ofrece el servicio de odontología es igual para todos.	X		X			X	Puede ser el servicio igual a pacientes con diferentes necesidades?
9	La atención en el servicio de odontología se realiza respetando el orden de llegada.	X		X		X		
10	La información sobre la salud bucal que se ofrece en el servicio de odontología es adecuada.	X		X		X		
11	Cuando existe una queja de un paciente sobre el servicio de odontología, el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones.	X		X		X		
12	La farmacia del centro de salud cuenta con medicamentos que receta el odontólogo.	X		X		X		
13	El odontólogo cumple con terminar el tratamiento en la fecha programada.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El odontólogo anota en la historia clínica el diagnóstico y luego le explica.	X		X		X		
15	El odontólogo suele ilustrar con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de tus dientes.	X		X		X		
16	El odontólogo te aconseja acudir a periódicamente al servicio para prevenir la caries.	X		X		X		
17	Consideras que el odontólogo está atento a tus dudas, y las aclara.	X		X		X		
18	El odontólogo le realizó un examen completo por el problema por el cual acudió.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN SEGURIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Consideras que el odontólogo da soluciones apropiadas a las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
20	Considera que el odontólogo que lo atendió le inspira seguridad y credibilidad.	X		X		X		
21	El odontólogo está siempre dispuesto a ayudarlo inspirando confort y privacidad.	X		X		X		
22	El odontólogo usa las medidas de protección (como lavado de manos, uso de guantes, doble mascarilla, protector facial, gorro y mandil) para prevenir COVID19.	X		X		X		
23	Consideras que el odontólogo tiene los conocimientos y habilidades necesarias para solucionar los problemas de salud bucal.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN EMPATÍA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
24	En el primer contacto que se tiene con el odontólogo se presenta amablemente.	X		X		X		

25	El odontólogo lo atiende con amabilidad y respeto .	X		X		X	
26	El odontólogo muestra interés por solucionar sus problemas.	X		X		X	
27	Consideras que el odontólogo mostro paciencia en el proceso de la atención.	X		X		X	
28	Consideras que durante el tratamiento, el odontólogo respetó su privacidad.	X		X		X	
29	Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a sus necesidades .	X		X		X	
30	Considera que el odontólogo comprende y toma en cuenta sus necesidades de salud.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** ES SUFICIENTE

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dra: Juana Yris Díaz Mujica.....        **DNI:...**09395072.....

**Especialidad del validador:**...Metodóloga.....

**29 de mayo del 2021**

- <sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

-----  
**Juana Yris Díaz Mujica.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN HUMANA</b>								
1	Estoy satisfecho con la confianza que brinda el odontólogo al explicarle mi problema de salud.	X		X			X	Estoy satisfecho con la confianza que el odontólogo me inspira al explicarle mi problema de salud.
2	Estoy satisfecho cuando en la consulta el odontólogo me llama por mi nombre o apellido.	X		X		X		
3	Estoy satisfecho con el interés que muestra el odontólogo cuando le consulto sobre mi problema de salud.	X		X		X		
4	Estoy satisfecho con la amabilidad que brinda el odontólogo durante el tratamiento.	X		X		X		
5	Estoy satisfecho con la explicación del odontólogo sobre los cuidados a seguir post tratamiento.	X		X		X		
6	Considero que el odontólogo mantiene confidencialidad de los diagnósticos.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN TÉCNICO-CIENTÍFICO</b>								
7	Estoy satisfecho con la orientación recibida durante el tratamiento.	X		X		X		
8	Estoy satisfecho con el tratamiento recibido.	X		X		X		
9	He recibido charlas educativas mientras espero ser atendido.	X		X		X		
10	Estoy satisfecho cuando el odontólogo me escribe indicaciones en una receta con letra clara y entendible.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN ENTORNO</b>								
11	Considero que el tiempo que dura la consulta odontológica es suficiente.	X		X		X		
12	Estoy satisfecho con el acondicionamiento del ambiente de espera.	X		X		X		
13	Estoy satisfecho con la iluminación del consultorio odontológico.	X		X		X		
14	Estoy satisfecho con la ventilación del consultorio odontológico.	X		X		X		
15	Estoy satisfecho con la limpieza del consultorio odontológico.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_ES SUFICIENTE\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra: Juana Yris Díaz Mujica.....        DNI:....09395072.....

Especialidad del validador:...Metodóloga.....

**29 de mayo del 2021**

<sup>1</sup>Pertinencia:El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



-----  
**Juana Yris Díaz Mujica.**

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
1	El consultorio dental del centro de salud es agradable.	x		x		x		
2	El consultorio dental siempre está limpio y ventilado.	x		x		x		
3	El odontólogo suele estar bien presentable con uniforme limpio.	x		x		x		
4	El consultorio dental cuenta con materiales informativos (afiches, folletos, trípticos)	x		x		x		
5	El sillón dental está limpio y ordenado.	x		x		x		
6	El centro de salud cuenta con señalización que fácilmente le orienta para llegar al servicio odontológico.	x		x		x		
7	El consultorio dental cuenta con la tecnología adecuada.	x		x		x		
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN FIABILIDAD</b>								
8	La atención que ofrece el servicio de odontología es igual para todos.	x		x		x		
9	La atención en el servicio de odontología se realiza respetando el orden de llegada.	x		x		x		
10	La información sobre la salud bucal que se ofrece en el servicio de odontología es adecuada.	x		x		x		
11	Cuando existe una queja de un paciente sobre el servicio de odontología, el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones.	x		x		x		
12	La farmacia del centro de salud cuenta con medicamentos que receta el odontólogo.	x		x		x		
13	El odontólogo cumple con terminar el tratamiento en la fecha programada.	x		x		x		
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
14	El odontólogo anota en la historia clínica el diagnóstico y luego le explica.	x		xx		x		
15	El odontólogo suele ilustrar con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de tus dientes.	x		x		x		
16	El odontólogo te aconseja acudir a periódicamente al servicio para prevenir la caries.	x		x		x		
17	Consideras que el odontólogo está atento a tus dudas, y las aclara.	x		x		x		
18	El odontólogo le realizó un examen completo por el problema por el cual acudió.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN SEGURIDAD</b>								
19	Consideras que el odontólogo da soluciones apropiadas a las necesidades de los usuarios.	x		x		x		
20	Consideras que el odontólogo que lo atendió le inspira seguridad y credibilidad.	x		x		x		
21	El odontólogo está siempre dispuesto a ayudarlo inspirando confort y privacidad.	x		x		x		
22	El odontólogo usa las medidas de protección (como lavado de manos, uso de guantes, doble mascarilla, protector facial, gorro y mandil) para prevenir COVID19.	x		x		x		
23	Consideras que el odontólogo tiene los conocimientos y habilidades necesarias para solucionar los problemas de salud bucal.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN EMPATÍA</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	

24	En el primer contacto que se tiene con el odontólogo se presenta amablemente.	x		x		x	
25	El odontólogo lo atiende con amabilidad y respeto .	x		x		x	
26	El odontólogo muestra interés por solucionar sus problemas.	x		xx		x	
27	Consideras que el odontólogo mostro paciencia en el proceso de la atención.	x		x		x	
28	Consideras que durante el tratamiento, el odontólogo respetó su privacidad.	x		x		x	
29	Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a sus necesidades .	x		x		x	
30	Considera que el odontólogo comprende y toma en cuenta sus necesidades de salud.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **MERCEDES AREVALO GUZMAN**        **DNI: 07730120**

Especialidad del validador: **ENFERMERA DOCENTE UNIVERSITARIO**

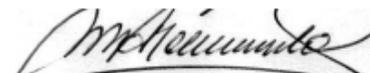
**7 de JUNIO.del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN HUMANA</b>								
1	Estoy satisfecho con la confianza que brinda el odontólogo al explicarle mi problema de salud.	X		X		X		
2	Estoy satisfecho cuando en la consulta el odontólogo me llama por mi nombre o apellido.	X		X		X		
3	Estoy satisfecho con el interés que muestra el odontólogo cuando le consulto sobre mi problema de salud.	X		X		X		
4	Estoy satisfecho con la amabilidad que brinda el odontólogo durante el tratamiento.	X		X		X		
5	Estoy satisfecho con la explicación del odontólogo sobre los cuidados a seguir post tratamiento.	X		X		X		
6	Considero que el odontólogo mantiene confidencialidad de los diagnósticos.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN TÉCNICO-CIENTÍFICO</b>								
7	Estoy satisfecho con la orientación recibida durante el tratamiento.	X		X		X		
8	Estoy satisfecho con el tratamiento recibido.	X		X		X		
9	He recibido charlas educativas mientras espero ser atendido.	X		X		X		
10	Estoy satisfecho cuando el odontólogo me escribe indicaciones en una receta con letra clara y entendible.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN ENTORNO</b>								
11	Considero que el tiempo que dura la consulta odontológica es suficiente.	X		X		X		
12	Estoy satisfecho con el acondicionamiento del ambiente de espera.	X		X		X		
13	Estoy satisfecho con la iluminación del consultorio odontológico.	X		X		X		
14	Estoy satisfecho con la ventilación del consultorio odontológico.	X		X		X		
15	Estoy satisfecho con la limpieza del consultorio odontológico.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg MERCEDES AREVALO GUZMAN DNI:07730120

Especialidad del validador: ENFRMERA DOCENTE UNIVERSITARIA

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

7.de JUNIO .del 2020



-----

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
1	El consultorio dental del centro de salud es agradable.	X		X		X		
2	El consultorio dental siempre está limpio y ventilado.	X		X		X		
3	El odontólogo suele estar bien presentable con uniforme limpio.	X		X		X		
4	El consultorio dental cuenta con materiales informativos (afiches, folletos, trípticos)	X		X		X		
5	El sillón dental está limpio y ordenado.	X		X		X		
6	El centro de salud cuenta con señalización que fácilmente le orienta para llegar al servicio odontológico.	X		X		X		
7	El consultorio dental cuenta con la tecnología adecuada.	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN FIABILIDAD</b>								
8	La atención que ofrece el servicio de odontología se da con equidad.	X		X		X		
9	La atención en el servicio de odontología se realiza respetando el orden de llegada.	X		X		X		
10	La información sobre la salud bucal que se ofrece en el servicio de odontología es adecuada.	X		X		X		
11	Cuando existe una queja de un paciente sobre el servicio de odontología, el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones.	X		X		X		
12	La farmacia del centro de salud cuenta con medicamentos que receta el odontólogo.	X		X		X		
13	El odontólogo cumple con terminar el tratamiento en la fecha programada.	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
14	El odontólogo anota en la historia clínica el diagnóstico y luego le explica.	X		X		X		
15	El odontólogo suele ilustrar con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de tus dientes.	X		X		X		
16	El odontólogo te aconseja acudir a periódicamente al servicio para prevenir la caries.	X		X		X		
17	Consideras que el odontólogo está atento a tus dudas, y las aclara.	X		X		X		
18	El odontólogo le realizó un examen completo por el problema por el cual acudió.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN SEGURIDAD</b>								
19	Consideras que el odontólogo da soluciones apropiadas a las necesidades de los usuarios.	X		X			X	CONSIDERA
20	Considera que el odontólogo que lo atendió le inspira seguridad y credibilidad.	X		X		X		
21	El odontólogo está siempre dispuesto a ayudarlo inspirando confort y privacidad.	X		X		X		
22	El odontólogo usa las medidas de protección (como lavado de manos, uso de guantes, doble mascarilla, protector facial, gorro y mandil) para prevenir COVID19.	X		X		X		
23	Consideras que el odontólogo tiene los conocimientos y habilidades necesarias para solucionar los problemas de salud bucal.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN EMPATÍA</b>								
24	En el primer contacto que se tiene con el odontólogo se presenta amablemente.	X		X		X		
25	El odontólogo lo atiende con amabilidad y respeto.	X		X		X		

26	El odontólogo muestra interés por solucionar sus problemas.	X		X		X	
27	Consideras que el odontólogo mostro paciencia en el proceso de la atención.	X		X		X	
28	Consideras que durante el tratamiento, el odontólogo respetó su privacidad.	X		X		X	
29	Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a sus necesidades .	X		X		X	
30	Considera que el odontólogo comprende y toma en cuenta sus necesidades de salud.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI ES SUFICIENTE

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Maria Carmen Diaz Mujica**.....        **DNI: 09311775**.....

Especialidad del validador: **Magister en Gestión de los Servicios de la salud**.....

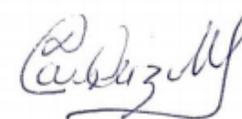
<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

16 .de...JUNIO.....del 2021..



-----  
Mg. **MARIA CARMEN DIAZ MUJICA**

**DNI 09311775**

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN HUMANA</b>								
1	Estoy satisfecho con la confianza que el odontólogo me inspira al explicarme mi problema de salud.	X		X		X		
2	Estoy satisfecho cuando en la consulta el odontólogo me llama por mi nombre o apellido.	X		X		X		
3	Estoy satisfecho con el interés que muestra el odontólogo cuando le consulto sobre mi problema de salud.	X		X		X		
4	Estoy satisfecho con la amabilidad que brinda el odontólogo durante el tratamiento.	X		X		X		
5	Estoy satisfecho con la explicación del odontólogo sobre los cuidados a seguir post tratamiento.	X		X		X		
6	Considero que el odontólogo mantiene confidencialidad de los diagnósticos.	X						
<b>DIMENSIÓN TÉCNICO-CIENTÍFICO</b>								
7	Estoy satisfecho con la orientación recibida durante el tratamiento.	X		X		X		
8	Estoy satisfecho con el tratamiento recibido.	X		X		X		
9	He recibido charlas educativas mientras espero ser atendido.	X		X		X		
10	Estoy satisfecho cuando el odontólogo me escribe indicaciones en una receta con letra clara y entendible.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN ENTORNO</b>								
11	Considero que el tiempo que dura la consulta odontológica es suficiente.	X		X		X		
12	Estoy satisfecho con el acondicionamiento del ambiente de espera.	X		X		X		
13	Estoy satisfecho con la iluminación del consultorio odontológico.	X		X		X		
14	Estoy satisfecho con la ventilación del consultorio odontológico.	X		X		X		
15	Estoy satisfecho con la limpieza del consultorio odontológico.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ **SI ES SUFICIENTE**

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **DIAZ MUJICA MARIA CARMEN**.....            **DNI: 09311775**

Especialidad del validador: **Cirujano dentista/ Magister en Gestión de los Servicios en Salud**

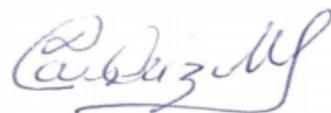
**16 de Junio del 2021**

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



**Mg. MARIA CARMEN DIAZ MUJICA**  
**DNI 09311775**



## Calidad de atención

### Análisis de fiabilidad

→ [Conjunto\_de\_datos1]

### Escala: TODAS LAS VARIABLES

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	16	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	16	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,957	30

## Satisfacción del usuario

### → Análisis de fiabilidad

[Conjunto\_de\_datos1]

### Escala: TODAS LAS VARIABLES

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	16	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	16	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

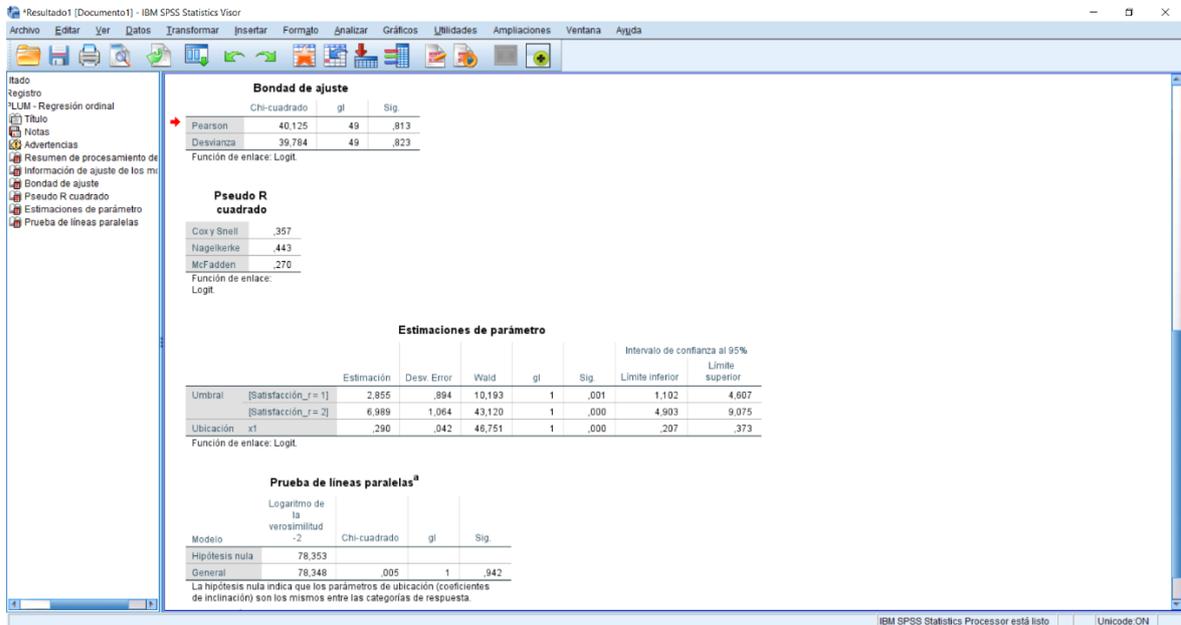
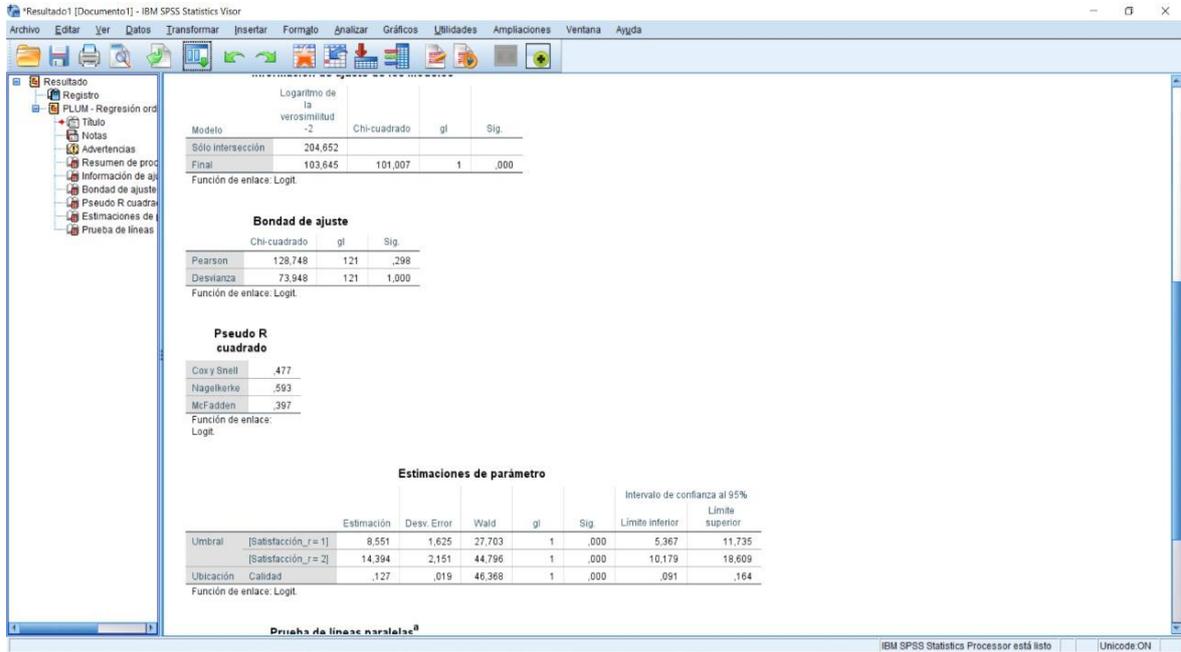
Alfa de Cronbach	N de elementos
,934	15

## ANEXO 4 – Base de datos

Encuestado/Pregunta	CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA															SATISFACCIÓN DEL USUARIO																																				
	V1.D1					V1.D2					V1.D3					V1.D4					V1.D5					V2.D1					V2.D2					V2.D3																
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15							
1	4	4	4	5	5	2	4	5	4	5	1	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4						
2	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
3	4	3	4	4	4	2	3	2	4	2	2	3	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	4	4	4	2	4	3	3	1	1	3	2	3	3	4	4	4	3	4				
4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4				
5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
6	3	3	4	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	4	2	3	4	1	3	3	3	3	2	1	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2			
7	2	2	4	4	2	4	2	3	4	4	2	2	3	4	4	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2	2	3	4	3	2	2	4	3	2	2	4	2	2	3	2	2	2					
8	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
9	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
10	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
11	2	4	5	3	2	3	5	4	3	2	4	5	3	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	1	4	5	5	4	4	4	5	4	4	2	3	4	1	3	4	2	4	2	4			
12	4	5	4	5	4	3	5	5	4	4	2	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	5	3	4	3	4	4	4	4	4				
13	4	3	4	4	4	2	3	4	3	3	1	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
14	3	3	2	4	2	4	2	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
15	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
16	2	2	4	4	3	4	1	2	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
17	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
18	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5			
19	3	4	4	2	3	1	2	3	4	3	4	3	3	4	5	2	3	2	2	3	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4			
20	4	3	5	3	5	5	4	5	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
21	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	3	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
22	1	2	5	3	3	5	1	5	3	3	5	5	2	5	5	5	1	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
23	4	5	5	4	4	5	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
24	3	4	5	3	3	2	1	3	4	2	2	3	3	3	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4			
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
26	4	4	4	3	2	3	5	3	3	2	4	4	2	2	4	5	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3		
27	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	5	5	5	5	5	2	5	5	1	3	3	5	3	2	2	3	4	4	4	5	3	4	4	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
29	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5		
30	1	2	1	1	5	1	1	5	2	1	3	1	4	1	4	3	1	1	1	4	3	2	2	2	1	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	1	4	2	2	3	2	1	4	2	2	1	1	3	1	1		
31	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
32	3	3	5	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
33	4	5	5	4	5	3	4	2	2	1	1	5	5	3	5	3	2	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	3	4	5	2	4	3	2	4	5	5	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	3	4	5	4	3	2	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
36	3	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	4	5	5	5	5	2	4	5	5	3	3																																									



# ANEXO 5 – Prints de SPSS



## ANEXO 6 – Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente hace constancia de mi participación en la investigación "Calidad de atención odontológica en satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martín de Porres, 2021"

El objetivo principal es: establecer la influencia de la calidad de atención odontológica en la satisfacción del usuario durante pandemia, en centro de salud de San Martín de Porres, 2021. El estudio realizado está en mi responsabilidad como maestrante de posgrado en Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo.

Justificación del estudio: los resultados encontrados serán un aporte para la elaboración e implementación de mejoras en la calidad de servicio sustentados en la evidencia científica, en los diferentes niveles, componentes y factores, para de esta manera disminuir la insatisfacción en los usuarios.

**Confidencialidad:** Toda la información obtenida en relación con este estudio será confidencial y sólo será revelada con su permiso. La firma de este documento constituye su aceptación para participar en el estudio. Sólo el investigador tendrá acceso a las encuestas.

**Otra Información:** Sus respuestas serán analizadas únicamente para esta investigación. También puede retirarse sin ninguna consecuencia negativa si se siente incómodo. Si tiene alguna pregunta por favor no dude en hacerlo saber, el investigador estará dispuesto a responder sus inquietudes y comentarios.

Firma

25 de 06 del 2021

DNI: 74073461

Javier Antonio Saavedra Paye



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente hace constancia de mi participación en la investigación "Calidad de atención odontológica en satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martín de Porres, 2021"

El objetivo principal es: establecer la influencia de la calidad de atención odontológica en la satisfacción del usuario durante pandemia, en centro de salud de San Martín de Porres, 2021. El estudio realizado está en mi responsabilidad como maestrante de posgrado en Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo.

Justificación del estudio: los resultados encontrados serán un aporte para la elaboración e implementación de mejoras en la calidad de servicio sustentados en la evidencia científica, en los diferentes niveles, componentes y factores, para de esta manera disminuir la insatisfacción en los usuarios.

**Confidencialidad:** Toda la información obtenida en relación con este estudio será confidencial y sólo será revelada con su permiso. La firma de este documento constituye su aceptación para participar en el estudio. Sólo el investigador tendrá acceso a las encuestas.

**Otra Información:** Sus respuestas serán analizadas únicamente para esta investigación. También puede retirarse sin ninguna consecuencia negativa si se siente incómodo. Si tiene alguna pregunta por favor no dude en hacerlo saber, el investigador estará dispuesto a responder sus inquietudes y comentarios.

Firma

12 de 07 del 2021

DNI: 44945328

Javier Antonio Saavedra Paye