



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Niveles de ansiedad y satisfacción de los pacientes de  
Bioholística Clínica, Lima, 2021**

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

**AUTORA:**

Solis Rios Diana Alexandra (ORCID: 0000-0001-6234-0375)

**ASESORA:**

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LIMA - PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

Le dedico esta tesis a mi esposo Fredy Espinal, a mi madre Karin Rios y a mi hermano José Antonio por su apoyo y comprensión en mi desarrollo profesional, siendo ellos mi motivación para seguir adelante.

A toda mi familia ya que siempre confiaron en mí y me brindaron su apoyo.

A mis amigos del programa de la maestría, porque siempre hubo una ayuda recíproca en todo el programa fomentando una amistad duradera.

## **Agradecimiento**

A mi asesora la Dra. Rosa Elvira Villanueva Figueroa, por su paciencia, comprensión y apoyo en este periodo del desarrollo de la tesis.

A la gerente de Bioholística Clínica, la C.D Mary Isabel León Villanueva por brindarme la oportunidad para realizar el estudio en su centro de salud, así como el personal del centro que me permitió el acceso.

A mis expertos evaluadores de mi instrumento de investigación por sus observaciones y guía para la mejora mi investigación.

A mis docentes de la maestría, ya que aprendí todos los conocimientos requeridos para mi formación.

A la universidad César Vallejo porque me brindó como institución todo su apoyo en la realización de esta investigación.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	vi
Índice de figuras.....	vii
Resumen .....	viii
Abstract.....	ix
I. Introducción: .....	1
II. Marco Teórico:.....	4
III. Metodología: .....	15
3.1 Tipo y diseño de investigación: .....	15
3.2 Variables y operacionalización:.....	16
3.3 Población, muestra y muestreo.....	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	18
3.5 Procedimientos .....	20
3.6 Método de análisis de datos .....	21
3.7 Aspectos éticos.....	22
IV. Resultados.....	23
4.1 Análisis descriptivos de las variables .....	23
4.2 Análisis inferencial de las variables.....	27
V. Discusión .....	36
VI. Conclusiones .....	43
VII. Recomendaciones .....	45
Referencias.....	46
Anexos.....	55

## Índice de tablas

Tabla 1: Tabla de frecuencias y porcentajes de la variable ansiedad.....	23
Tabla 2: Tabla de frecuencias y porcentajes de la variable satisfacción.....	25
Tabla 3: Tabla de prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov de las variables de ansiedad y satisfacción.....	27
Tabla 4: Tabla de coeficiente de correlación Rho de Spearman.....	28
Tabla 5: Tabla de prueba de hipótesis general.....	29
Tabla 6: Tabla de prueba de hipótesis específica 1.....	30
Tabla 7: Tabla de prueba de hipótesis específica 2.....	32
Tabla 8: Tabla de prueba de hipótesis específica 3.....	33
Tabla 9: Tabla de prueba de hipótesis específica 4.....	34

## Índice de figuras

Figura 1: Descripción gráfica del diseño de investigación transversal – correlacional .....	16
Figura 2: Figura de los porcentajes de los niveles de la variable ansiedad.....	24
Figura 3: Figura de los porcentajes de los niveles de la variable ansiedad.....	26
Figura 4: Figura de dispersión de las variables de ansiedad y satisfacción.....	30

## Resumen

El presente trabajo de investigación titulado “Niveles de ansiedad y satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021”, presentó como objetivo principal determinar la relación entre los niveles de ansiedad y satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021. Para ello, se empleó una metodología investigación de enfoque cuantitativo, de método hipotético- deductivo, de nivel descriptivo, y de diseño no experimental, transversal – correlacional. Se empleó como muestra 105 pacientes, que respondieron los instrumentos que fueron dos encuestas (SERVQUAL modificada y Test de Beck modificado). Para el análisis de datos se empleó una prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov, que determinó una distribución anormal, por lo que se empleó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman para el contraste de las hipótesis. Se obtuvo como principales resultados descriptivos que, la mayoría de pacientes que fueron 31 (29.5%) presentan muy baja ansiedad, seguido de 42 (40%) que presentan baja ansiedad, así mismo 55 (52.4%) se encuentran satisfechos y 40 (38.1%) totalmente satisfechos. De los resultados inferenciales se obtuvo que, la correlación entre la ansiedad y satisfacción presentó un  $p > 0.05$  ( $p = 0.214$ ) mientras que el Rho fue de  $-0.122$ . Por lo tanto, se concluye que no existe una relación significativa entre ambas variables.

Palabras clave: Ansiedad, Satisfacción, Odontología.

## Abstract

The present research work entitled "Levels of anxiety and satisfaction of the patients of Bioholística Clínica, Lima, 2021", presented as its main objective to determine the relationship between the levels of anxiety and satisfaction of the patients of Bioholística Clínica, Lima, 2021. To For this, a research methodology with a quantitative approach, a hypothetical-deductive method, a descriptive level, and a non-experimental, cross-correlational design was used. 105 patients were used as a sample, who filled out the instruments that were two surveys (modified SERVQUAL and modified Beck's test). For data analysis, a Kolmogorov-Smirnov normality test was used, which determined an abnormal distribution, for which the non-parametric Spearman Rho test was used to contrast the hypotheses. The main descriptive results were obtained that, most of the patients who were 31 (29.5%) present very low anxiety, followed by 42 (40%) who present low anxiety, likewise 55 (52.4%) are satisfied and 40 (38.1 %) totally satisfied. From the inferential results it was obtained that the correlation between anxiety and satisfaction presented a  $p > 0.05$  ( $p = 0.214$ ) while the Rho was  $-0.122$ . Therefore, it is concluded that there is no significant relationship between both variables.

Keywords: Anxiety, Satisfaction, Dentistry.

## **I. Introducción:**

En el área odontológica, se realizan diversos tratamientos que generan altas expectativas en los pacientes, por lo tanto, también se genera la idealización que se obtendrá una muy buena satisfacción que compensaría el tiempo y dinero gastado en sus tratamientos. Sin embargo, para Al Radha (2017) en Iraq, determina que la ansiedad, es una manifestación psicológica ante el peligro, que esta correlacionada inversamente con la satisfacción durante el tratamiento, por lo que a mayor ansiedad puede producirse mayor insatisfacción.

Otros autores como Kilic et al. (2021) en Turquía, manifiestan que los síntomas físicos y psicológicos de la ansiedad, pueden provocar el riesgo de accidentes, afectando la labor de los profesionales en el momento de la atención, generando una insatisfacción por parte de los usuarios, por lo que, investigadores de otras partes del mundo como Kavalnienè et al. (2018) de Lituania y Yilmaz (2018) de Turquía, también afirman estos postulados, concluyendo que existe una correlación inversa que se presenta entre estas dos variables. Mientras que autores como Kordishi et al. (2017) en Iran, describen que no existe una correlación importante entre estas variables.

A nivel nacional estudio como los de Chuyán Prieto (2020), Alvaréz Aguirre (2018), Claudio (2019), Huarayo (2018) y Paucar Villanueva y Donayre López (2016) obtuvieron los mismos resultados contradictorios, por lo que no es totalmente concluyente la relación entre ambas variables.

A nivel local, Bioholística Clínica es un centro de salud particular dedicado a la promover la salud integral, física y emocional de pacientes mediante tratamientos alternativos en distintos campos de la medicina, entre ellos se encuentra el campo odontológico. No obstante, no se han realizado estudios en este centro de salud, sobre la ansiedad que puedan presentar sus pacientes al momento de realizarse un tratamiento dental y como puede estar relacionada a su satisfacción.

Considerando que, según Donavedian (2005) la satisfacción del usuario es importante en toda empresa pudiendo afectar en la imagen de la empresa si esta es negativa, es esencial para la clínica estudiar esta problemática. De esta forma se pueden desarrollar prácticas que puedan optimizar la condición de vida y la

complacencia de los usuarios, apoyando con la labor de los servidores de la salud, la mejora de los medios físicos, también en el flujo de la atención.

El problema general de esta pesquisa fue ¿Cuál es la relación entre los niveles de ansiedad y satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021?, y los problemas específicos fueron ¿Cuál es la relación entre la respuesta conductual y la satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021?, ¿Cuál es la relación entre la respuesta fisiológica y la satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021?, ¿Cuál es la relación entre la respuesta cognitiva y la satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021? Y ¿Cuál es la relación entre la respuesta afectiva y la satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021?

El presente trabajo presentó una justificación teórica ya que brinda conceptos como la ansiedad y la satisfacción que deben ser estudiados por los profesionales de la salud, porque son elementos importantes en la atención del paciente y en la innovación de la gestión de los servicios de salud, por lo que este estudio colabora con el aporte de conocimientos, para que los servidores de salud puedan manejar la ansiedad de los pacientes y que puedan, los usuarios, divisar una imponderable satisfacción.

En la justificación práctica esta investigación permitió identificar los inconvenientes que pueden ocasionar la satisfacción del paciente durante el proceso de la atención y permite establecer y promover planes estratégicos que puedan mejorar la atención del paciente ansioso, buscando alternativas que puedan lograr reducir este problema, consiguiendo que los pacientes lleguen a colaborar con la visita al consultorio dental y se pueda realizar los tratamientos requeridos, favoreciendo con la mejora de la imagen institucional de Bioholística Clínica, beneficiando a sus profesionales de salud como a su población y optimizando la prestación de sus servicios de salud.

Dentro la justificación metodológica esta es una investigación poco estudiada en el campo odontológico, por ello se empleó una metodología hipotética-deductiva, con un tipo de investigación aplicada, transversal, prospectivo, observacional, nivel de investigación cuantitativo y diseño no experimental, correlacional de corte transversal en una población que de 150 usuarios que

concurren a Bioholística Clínica escogiendo 105 pacientes de muestra por muestreo probabilístico aleatorio.

Para el estudio se tomó como base dos cuestionarios validados y aceptados como el Test de Ansiedad de Beck y el cuestionario SERVQUAL para la satisfacción, que se modificaron a conveniencia de la investigación a 16 ítems. Estos métodos fueron posibles de utilizar gracias a una exhaustiva búsqueda de referencias bibliográficas detalladas, y la aprobación de 4 expertos, proporcionando una relevancia metodológica. Por ende, este estudio debe ser considerado como una base para otras investigaciones, sirviendo de pauta para identificar la correlación entre ambas variables.

La delimitación de este estudio estuvo dentro de los lineamientos de calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud, y se realizó en usuarios que acudieron a Bioholística Clínica registrados en la base de datos, en Lima en el año 2021, por medio de encuestas.

El objetivo general de este estudio fue determinar la relación entre los niveles de ansiedad y satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021. Los objetivos específicos fueron determinar la relación de la respuesta conductual y la satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021, determinar la relación de la respuesta fisiológica y la satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021, determinar la relación entre la respuesta cognitiva y la satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021 y determinar la relación entre la respuesta afectiva y la satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021.

La hipótesis general fue si existe una relación significativa entre los niveles de ansiedad y los niveles de satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021, mientras que las hipótesis específicas han sido si existe una relación significativa entre la respuesta conductual y la satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021; existe una relación significativa la respuesta fisiológica y la satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021; existe una relación significativa la respuesta cognitiva y la satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021 y si existe una relación significativa la respuesta afectiva y la satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021.

## II. Marco Teórico:

Dentro de algunos datos internacionales Kiliç et al. (2021) efectuaron un estudio sobre la satisfacción y ansiedad del personal de salud en la pandemia, presentando como principal finalidad determinar la satisfacción y la ansiedad en los trabajadores de salud, empleando una metodología transversal en una muestra de 184 trabajadores, obteniendo como resultados que existe una relación entre la ansiedad y la satisfacción ya que presenta un  $p < 0.05$  ( $p=0.001$ ), con un  $r=-0.245$  lo que representa una correlación negativa baja, concluyendo que los niveles de ansiedad del personal de salud son bajos mientras que los niveles de satisfacción se encuentran altos, por lo que presentan una relación significativa inversa.

Autores como Kavalnienė et al. (2018) manifiestan que realizaron un estudio sobre la satisfacción del paciente en los servicios primarios de salud y su dependencia con la ansiedad y la depresión, teniendo como objetivo principal determinar la asociación de ansiedad y depresión así también como la satisfacción de beneficiarios de los servicios primarios de salud en Lituania, empleando una investigación cuantitativa, descriptivo, transversal, en una muestra de 889 pacientes.

Obteniendo Kavalnienė et al. (2018) como resultados que para la variable ansiedad, el 67.3% (597) presentó un estado normal de salud, 146 (16.5%) presentó síntomas leves, 127 (14.3%) presentó síntomas moderados y el 17 (1.99%) presentó síntomas severos, de acuerdo al análisis de Rho de Spearman la satisfacción y la ansiedad presentaron una relación significativa con un  $p < 0.05$  ( $p=0.00$ ) y una cifra de correlación  $r=-0.421$ , por lo tanto concluyen que la correlación entre la satisfacción y la ansiedad es significativa e inversamente proporcional.

Autores como Yilmaz (2018) que efectuó un estudio sobre la satisfacción, la ansiedad, la depresión y también, la correlación con el síndrome de burnout en médicos con especialidad en familia, para ello su objetivo fue establecer los elementos que son efectivos en la satisfacción laboral de los médicos de familia y sus correlaciones con sus niveles de agotamiento, ansiedad y depresión, empleando una metodología transversal descriptiva en una muestra de 343 médicos, resultando que existe una reciprocidad negativa del nivel de satisfacción

laboral de los médicos de familia y el punto de desgaste emocional, desensibilización, ansiedad y depresión ( $P = 0,001$   $r = -0,23$ ,  $P = 0,015$ ,  $r = -0,16$ ,  $P = 0,06$ ,  $r = -0,124$ ,  $P = 0,0001$ ,  $r = -0,23$ ), por lo que se deduce que se presenta una correlación significativa inversa de la satisfacción y la ansiedad.

Otro autor como Al Radha (2017) elaboró un análisis sobre la repercusión de la ansiedad en la satisfacción dental de usuarios de implantes, empleando un estudio correlacional que tiene como finalidad estudiar el impacto de la ansiedad en la satisfacción de los pacientes, en una muestra de 103 pacientes parcialmente edéntulos, obteniendo como resultados que la satisfacción en general de los pacientes fue alta en un 86.7%, también se hallaron discrepancias altas en la satisfacción de los pacientes entre los grupos de ansiedad en estado alto y bajo con un  $p < 0.01$ , por lo tanto concluyen que la satisfacción de los pacientes ante el tratamiento dental fue alta.

También Kordishi et al. (2017) realizaron una investigación sobre la analogía preoperativa del stress y la ansiedad en la satisfacción de los usuarios después de un implante dental, por ello su estudio de correlacional, siendo su principal finalidad detallar la correlación de la ansiedad preoperativa de los pacientes con la satisfacción posoperativa, evaluando como muestra a 40 pacientes, obteniendo como resultados que la ansiedad preoperativa fue 10% alta, 85% media, 5% moderada, por ende concluyen de las derivaciones del estudio que mientras la ansiedad presenta un rol significativo en la sensación del dolor de los usuarios, la satisfacción del paciente no difiere significativamente.

Dentro de algunos datos nacionales de estudios que pudieron analizar las variables de satisfacción y/o ansiedad son autores como Chuyán Prieto (2020) que ejecutó una investigación sobre la satisfacción y la ansiedad de usuarios hemodializados en instituciones de salud, abarcando como finalidad delimitar el grado de satisfacción y de ansiedad en usuarios de salud de Chiclayo 2016, para ello empleó un estudio cuantitativo y descriptivo, en una muestra de 90 personas, resultando que el 73.3% de los usuarios de la institución pública se encuentran insatisfechos y 57.8% de los usuarios de la institución privada se encuentran satisfechos, mientras que el nivel de ansiedad de los usuarios en una institución pública fue leve en un 55.6% y en la institución privada fue normal en un 57.8%; por ende, concluye que la institución privada presenta mejores niveles de

satisfacción mientras que la ansiedad en instituciones públicas es en su mayoría leve.

Otros autores como Alvaréz Aguirre (2018) ejecutó un estudio sobre la satisfacción, ansiedad y depresión en médicos y residentes, que tuvo como finalidad principal detallar la influencia de la satisfacción en la ansiedad y depresión de sus unidades de análisis en la ciudad de Trujillo en el 2017, para ello empleó una metodología observacional transversal en una muestra de 254 personas, adquiriendo como resultados que están asociados inversa y significativamente la ansiedad y la satisfacción laboral ( $p=0.001$ ), por ello concluyen que la satisfacción presenta una influencia sobre la ansiedad y la depresión en los residente e internos.

Otro autor como Claudio (2018) realizó un estudio sobre la ansiedad dental en gestantes de un centro de salud, para ello la meta principal de este análisis fue determinar los niveles de ansiedad odontológica que concurren al servicio estomatológico del centro de salud Perú-Corea, para ello ejecutó un estudio básico, cuantitativo, descriptivo y correlacional en una muestra de 150 gestantes, obteniendo como resultados que un 40% de los usuarios presentó ansiedad moderada, un 20% una ansiedad alta; por lo tanto, concluye que existe niveles de ansiedad dental en las gestantes con un valor de  $X^2= 8.012$   $p<0.05$ .

También, Huarayo (2018) efectuó una investigación sobre la correlación entre la ansiedad y el nivel de satisfacción de usuarios que concurren a un hospital en Cusco, su estudio fue hipotético deductivo, no experimental, descriptivo, correlacional, teniendo como objetivo principal identificar la representación de una asociación entre la ansiedad y la satisfacción de pacientes, realizando el estudio en una muestra de 39 usuarios, obteniendo como resultados que la ansiedad y la satisfacción presentan un Chi cuadrado de 0.001 lo que significa que se encuentran relacionadas, por ende, concluye que hay una analogía demostrativa entre la ansiedad y la satisfacción, la gran parte de los pacientes presentan una ansiedad moderada y la gran parte de los usuarios se consideran muy satisfechos con el servicio.

Por último, Paúcar Villanueva y Donayre López (2016) realizaron un estudio sobre la satisfacción y la ansiedad en profesionales de salud de la institución Santa Luzmila de Comas, teniendo como finalidad detallar la presencia de una correlación entre ambas variables, para ello empleó una metodología básica, descriptiva

correlacional, no experimental y transversal, en una muestra de 70 trabajadores, consiguiendo como consecuencia una correlación negativa de la satisfacción laboral y la ansiedad de los servidores de salud, concluyendo que a menor satisfacción se puede presentar un mayor nivel de ansiedad.

La ansiedad debe ser considerada como una respuesta adaptativa, que se puede manifestar de formas físicas y psíquicas, ante una situación o sensación de peligro (Khakpoor et al., 2019). También es una de las más comunes emociones, siendo una respuesta común ante situaciones del día a día estresantes, pero si esta empieza a sobrepasar los niveles de se convierte en patológica ocasionando falencias físicas, psicológicas y conductuales (Xi, 2020).

A través del tiempo se han presentado diversas teorías sobre la ansiedad, siendo una de las primeras la de Sigmund Freud sobre sus tres teorías de la ansiedad, en la cual postula que existe una de carácter real, otra neurótica y una moral, que surge de la asociación del yo y del mundo externo como una indicación de pavor ante una situación inequívoca de peligro, el segundo es cuando el yo se ve amenazado por los instintos del ello y el último es cuando el super yo genera presión frente a amenazas sobre el yo ocasionando que pierda el control de sus impulsos (Freud, 1926, como se citó en Diaz Kuaik y De la Iglesia, 2016).

Por último, señala que la ansiedad proveniente del peligro del mundo exterior se denominaba ansiedad objetiva o miedo, mientras que, la que se origina desde el interior de uno mismo es la ansiedad subjetiva o neurótica, completando así su teoría sobre la ansiedad (Freud, 1933, como se citó en Diaz Kuaik y De la Iglesia, 2016).

De acuerdo a Wolpe en su enfoque experimental presentó su teoría sobre el principio de inhibición recíproca o inhibición antagonista, postula que un estímulo de poca ansiedad presenta lugar con una respuesta incompatible con la ansiedad y es más intenso, el estímulo no ocasionaría ansiedad (Wolpe, 1986, como se citó en Diaz Kuaik y De la Iglesia, 2016)..

Spielberg en el año 1966 presentó un enfoque psicométrico factorial, desarrollando una teoría sobre la ansiedad estado y riesgo, siendo la primera subjetiva inducida de forma cognoscitiva del sistema nervioso autónomo y endocrino generando manifestaciones físicas observables, y la segunda como la

respuesta a situaciones peligrosas con diferentes niveles de intensidad y duración (Spielberg, 1966, como se citó en Diaz Kuaik y De la Iglesia, 2016).

Por último la teoría más reciente, postulada por Clark y Beck, mencionan que la ansiedad es un sistema complejo de respuestas conductuales, fisiológicas, afectivas y cognitivas, ante situaciones adversas, funcionando por medio de una valoración primaria de amenaza y una reevaluación secundaria, siendo los procesos cognitivos los que automáticamente activan el proceso ansioso de un individuo (Clark y Beck, 2010).

La ansiedad dental predispone la conducción del paciente ante los tratamientos odontológicos, afectando la salud oral, siendo este un factor muy importante al tratar al paciente (Zinke et al., 2019). Influye negativamente en los indicadores de la salud bucal porque aumenta la presencia de patologías bucodentales, afectando en la condición de vida individual (Facco y Zanette, 2017; Ríos Erazo et al., 2014).

Existen diferentes test de ansiedad para evaluar a los usuarios de acuerdo a una escala de likert como el test STAI de ansiedad y rasgo diseñado por Spielberger, Gorsuch y Lushene que mide el rasgo y el estado ansioso; este cuestionario cuenta con 20 ítems con respuestas de 0 a 3 (Spielberger et al., 1982, como se citó en Del Río Olvera et al., 2018).

El test de Corah fue creado por este autor en el año 1969 y consta de 4 ítems para medir el nivel de ansiedad ante el tratamiento dental, siendo modificada en 1995 debido a que le agregan un ítem para analizar el grado de ansiedad frente a la anestesia dental; comprende niveles del 1 al 5 con una puntuación máxima de 20, considerándose este instrumento como práctico por su sencillez (Bolla et al., 2017).

La escala de ansiedad de Zung desarrollada en 1971 tiene como objetivo detectar la sintomatología de la ansiedad y poder darle un seguimiento, siendo corta y simple para su evaluación, permitiendo ubicar a los usuarios en la escala de ansiedad de que: no existe ansiedad, ansiedad baja a media, severa y en grado máximo (Dunstan & Scott, 2020; Grundi Taminche, 2017).

El Test de Beck, diseñada en 1998, es catalogado como el más usado para medir la ansiedad, debido a sus características, ya que los autores de este test postulan la teoría que la ansiedad es medible de acuerdo a 4 dimensiones como la respuesta conductual, fisiológica, afectiva y cognitiva que se manifiestan

conjuntamente ante situaciones amenazantes, siendo evaluados en su test por 21 ítems, medidos en escala de Likert del 0 al 3, siendo fiable y válido (Oh et al., 2018).

De acuerdo a los 4 test recabados en este estudio, el que se va a emplear para realizar la toma de muestra será el Test de Beck, el cual será modificado para su adaptación en la recolección de datos.

Las dimensiones que presenta la ansiedad de acuerdo al Test de Beck y estudiados por Diaz Kuaik y De la Iglesia (2016) son: la dimensión fisiológica, conductual, cognitiva y afectiva.

La dimensión de la respuesta fisiológica es objetiva ya que puede manifestarse a través la activación del sistema nervioso autónomo, lo cual se puede reflejar diferentes síntomas (González Martínez, 1993).

Las manifestaciones del sistema nervioso simpático son involuntarias o automáticas ante una situación peligrosa, siendo estos síntomas el alza de la frecuencia cardiaca, la tensión arterial, la sudoración, etc, generalmente producido por la emisión de noradrenalina, serotonina y ácido gamma-aminobutílico (Wenner, 2018).

Las manifestaciones del sistema nervioso parasimpático son producidos después de pasado el peligro, activando la relajación, recuperación y restauración del ser, logrando conservar energía, siendo su principal neurotransmisor la acetilcolina, se manifiestan a través de las nauseas, dolor estomacal, diarrea, debilidad, mareos, inestabilidad, desmayos, sensación de ahogo o asfixia, etc (Del Toro Añel et al., 2014).

La dimensión de la respuesta conductual son las respuestas del individuo ante una situación de ansiedad que sirven para la prevención, el control, la lucha o huida de las situaciones adversas (Diaz Kuaik y De la Iglesia, 2016).

Dentro de esta dimensión el individuo puede presentar dos modos de expresión del sujeto ante la respuesta de la amenaza potencial, que para De Ansorena Cao et al. (1983) que serían:

Las acciones directas definidas como respuestas motoras y dirigidas para la supresión del peligro o la obtención de la mejora del refuerzo positivo, manifestándose como conductas cautelosas o de huida, impaciencia y paralización (De Ansorena Cao et al., 1983; Diaz Kuaik y De la Iglesia, 2016).

Los procesos intrapsíquicos son principalmente cognitivos y dirigidos hacia la resolución de problemas como elaboración de fantasías, deseos, la obtención o demanda de seguridad y la reafirmación (De Ansorena Cao et al., 1983; Diaz Kuaik y De la Iglesia, 2016).

La dimensión de la respuesta cognitiva de la ansiedad se manifiesta como la inhabilidad y conflicto para sostener la atención y concentración del individuo, influyendo en el rendimiento de la persona (Ries et al., 2012).

Dentro de las cuales se encuentran dos variables que son variables cognitivas de la persona que son definidas como los pensamientos, el credo, las ideas, etc y variables situacionales que son conceptualizadas como los estímulos que generan la manifestación de la conducta (Rivera Madero, 2018).

En la variable cognitiva puede manifestarse como pensamientos de peligro o preocupación; mientras que dentro de las variables situacionales se encuentran la ansiedad por la evaluación, interpersonal, fóbica y ante las situaciones habituales como la desrealización o despersonalización, dificultad para concentrarse o miedo (De Ansorena Cao et al., 1983; Satrem et al., 1999; Diaz Kuaik y De la Iglesia, 2016).

La última dimensión de la ansiedad es la respuesta afectiva, que en concepción es como la percepción de los sentidos sirven para la formación de emociones en el individuo, la activación de esta dimensión provoca en el individuo estados de ansiedad como nerviosismo, agitación, estar al límite o tensión (Clark y Beck, 2010).

Se puede mencionar que dentro de la dimensión de la respuesta afectiva se encuentran: la afectividad negativa que se define como la experimentación de emociones negativas como nerviosismo, tensión, preocupación, temor y el neuroticismo que es la predisposición del sujeto hacia una emocionalidad altamente neurótica siendo demasiado emocional, ansioso y agobiado por las preocupaciones con estados de ánimo muy variables y con reacciones excesivas ante un estímulo, se puede manifestar como irritabilidad, agresividad, impaciencia e indecisión (Clark y Beck, 2010; Diaz Kuaik y De la Iglesia, 2016).

La satisfacción según Chiavenato (2006) es considerada como la atención brindada para cubrir las necesidades de la persona. También es la representación

de las vivencias subjetivas que dependen del cumplimiento de las expectativas que tiene un individuo (Lee et al., 2016).

Se presentan diversas teorías sobre la satisfacción del usuario como la teoría de la equidad de Adams en el año 1963, la cual postula que esta es producida cuando se cumplen los resultados esperados por el cliente tanto en costo-tiempo y esfuerzo (Swan y Mercer, 1982, como se citó en Dominguez Quintero, 2015).

También existe la teoría de atribución causal de Heider (1958) que detalla la influencia del resultado de una compra como un éxito o fracaso en la satisfacción del usuario (Kelley, 1972, como se citó en Dominguez Quintero, 2015).

Referente a la teoría afectiva cognitiva de Oliver del año 1989, menciona que debido a la experimentación de un sujeto frente a un servicio, este puede adquirir sentimientos como agrado o desagrado que influyen en su juicio de satisfacción o insatisfacción (Oliver, 1989, como se citó en Dominguez Quintero, 2015).

Por último, existe la teoría de la confirmación de las expectativas de Howard en el año 1974, que menciona que las expectativas están relacionadas a las características del bien o servicio que desea, y una vez realizada la adquisición del servicio o bien, puede provocar conformidad positiva o negativa en referente al uso del mismo (Howard, 1974, como se citó en Dominguez Quintero, 2015).

La satisfacción del paciente es una concepción multidimensional que tasan los disímiles semblantes del cuidado de la salud oral para lograr realizar una valoración de esta, siendo esta un componente significativo para designa la calidad de atención (Torres Gonzáles y León Manco, 2015). También es un indicador para determinar si los servicios ofrecidos son complacientes para el usuario (Bull, 2021).

Como Donavedian (2005) menciona la satisfacción del paciente es una medida de la consecuencia del nexo entre los servidores de salud y el usuario.

Un test para medir la satisfacción del paciente es el modelo SERVQUAL ya que determina una apreciación de lo que el paciente distingue de la prestación de acuerdo a cada dimensión; este test es de los más usados (García Alvarado et al., 2019).

El test SERVQUAL fue modelado por Parasuraman, Zethlmal y Berry en su teoría sobre el modelo de expectativa – brecha de percepción, el cual refiere que las brechas son inconvenientes que causan dificultades al momento de la entrega

del bien o servicio, influyendo en la evaluación que los usuarios presentan sobre el producto, por lo que SERVQUAL sirve para analizar la calidad de servicios con 5 dimensiones, y determinar cómo percibe el usuario un servicio brindado; aplicado para empresas como para los servicios de salud siendo considerado por muchos como válido, fiable y apropiado para evaluar las prestaciones de salud en la óptica del paciente (Zeithaml et al., 1992, como se citó en Numpaque-Pacabaque y Rocha-Buelvas, 2016).

Si bien es cierto el SERVQUAL presenta 5 dimensiones, para este estudio, así como lo menciona Chungara Castro (2014) se van a emplear 4 dimensiones que son los tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta y la empatía.

Dentro de la dimensión tangibles Ganga Contreras et al. (2019) mencionan que significa el aspecto y circunstancias de las estructuras físicas, los implementos usados y la apariencia de los trabajadores. Mientras que para Zubayer (2019) es todo aquello que puede ser percibido por el sentido del tacto, son objetos sensibles y existentes, como la apreciación de las instalaciones, los servicios higiénicos, la iluminación, el personal y los instrumentos que usan para brindar el servicio.

En este estudio se va a considerar la infraestructura como un indicador de la dimensión de tangibles, para ello Lee y Kim (2020) lo definen como un cúmulo de estructuras de ingeniería e infraestructuras dentro de la cual se producen las prestaciones de los servicios que se desean brindar. Mientras que para González López (2017) y Cárdenas Carcausto (2015) es el grupo de instalaciones físicas con acceso y preparación necesaria para brindar un servicio al paciente dentro de la institución.

Otro indicador de la dimensión tangibles es el equipamiento que es un grupo de bienes de un determinado centro de salud fundamentales para la distribución de prestaciones de salud, este alcanza a los equipos biomédicos, electromecánicos, informáticos, médicos, el instrumental, los muebles y vehículos (Ministerio de Salud, 2015).

Dentro de las dimensiones de la satisfacción a emplear en este estudio, se va a estudiar a la empatía que es esencial para la relación del servidor de salud y el paciente porque habrá armonía para llevar a cabo la consulta, en ella mucho tiene que ver la plática, la afinidad y apertura (Gavilanes Pinela, 2020).

Un indicador de la empatía es la cordialidad que para Yaya et al. (2017) es una condición moral desde la cual se puede construir una edificación ética, desde su fundamento hasta la práctica, viéndose como un vínculo entre humanos para reconocer a los otros como integrantes de una familia.

Otro indicador de la empatía es la atención individualizada que son actividades que brinda el profesional para evaluar y dirigir terapéuticamente a un solo individuo (Rehaman y Husnain, 2018). La atención individualizada desarrolla la intervención activa del paciente en la consulta, entendiendo y comprendiendo sus problemas y necesidades y con qué soluciones se puede resolver (Despaigne Pérez et al., 2015).

Una dimensión de la satisfacción es la confiabilidad que va a ayudarnos a analizar la capacidad del centro de salud para cumplir con lo ofrecido, demostrando un interés por solucionar los posibles problemas que puedan presentarse, así como el registro de manera fiable de los pacientes (Torres Fragoso y Luna Espinoza, 2017).

Un indicador de confiabilidad es el profesionalismo el que se puede definir como un cúmulo de saberes, capacidades, cualidades y conductas esperadas por los usuarios en la práctica de la profesión incluyendo concepciones como destrezas de aprendizaje, habilidad en la dirección de la formación, conducta ética, etc (Daniel Guerrero et al., 2019).

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

Otra dimensión de la satisfacción es la respuesta rápida la cual es la habilidad de reacción ante una adversidad o problema durante una atención, siendo la disposición y voluntad de los profesionales de salud para colaborar con los usuarios brindando un servicio rápido. (Chungara Castro, 2014).

Dentro de esta dimensión se puede hallar el indicador de tiempo de espera el cual es un factor determinante en la atención del paciente, ya que al ser una experiencia subjetiva de la percepción del tiempo influye en la satisfacción del usuario (Fontova Allmató et al., 2015).

Por último, encontramos el indicador de rapidez que para Cortés (2019) es un elemento determinante en la satisfacción del cliente, siendo una ventaja competitiva que necesita de la incorporación de diferentes procesos calculados con el objetivo de brindar a tiempo el servicio que se ofrece.

### **III. Metodología:**

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

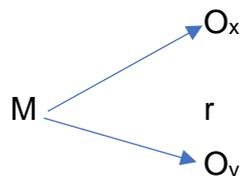
Este trabajo presentó un estudio tipo aplicado, que para Hernandez Sampieri et al. (2014) los estudios aplicados son pesquisas que resuelven problemas. Mientras que para Ríos Ramírez (2017) este tipo de investigación proporciona tecnologías y soluciones concretas, mediante la aplicación de conocimientos para la resolución de problemas.

También fue transversal, que para Setia (2016) son pesquisas que compilan los datos de la muestra en un momento propio, tiene como fin sintetizar las variables y examinar su acaecimiento y correlación en un instante dado. Fue prospectivo que para Hernandez Sampieri et al. (2014) es una investigación en que se observan situaciones ocurridas en el momento del estudio. Finalmente, también fue observacional que para Hernandez Sampieri et al. (2014) son investigaciones en que su fin principal es la observación y búsqueda de hechos sin interponerse en su trayectoria oriunda de estos.

Este trabajo precisó de un diseño no experimental que para Hernandez Sampieri et al. (2014) el diseño no experimental es aquel que trabaja sin la manipulación de variables, solo limitándose a la observación de los hechos en su entorno habitual para poder estudiarlos. También fue transversal – correlacional que para Carrasco (2009) son estudios que asocian conceptos, cuantificando las relaciones entre las variables y permiten realizar predicciones analizada en un momento del tiempo.

## Figura 1

*Descripción gráfica del diseño de investigación transversal – correlacional.*



M: Muestra

Ox: Variable 1

Oy: Variable 2

r: relación

*Nota* El gráfico representa el diseño de investigación transversal – correlacional. Tomado *Metodología de la investigación científica* (p.51), por S. Carrasco, 2009, Editorial San Marcos.

### 3.2 Variables y operacionalización:

#### Ansiedad

**Definición Conceptual.** Es una conmoción psicobiológica elemental que puede generarse debido a un peligro o estrés efectuando una función adaptativa, pero puede exhibirse de forma extrema (Diaz Kuaik y De la Iglesia, 2016).

**Definición Operacional.** La ansiedad según Diaz Kuaik y De la Iglesia (2016) es un concepto multidimensional y complejo el cual presenta 4 dimensiones como la fisiológica, conductual, cognitiva y afectiva con sus respectivos indicadores. Por lo ello se emplearán 16 ítems.

**Indicadores.** Los indicadores que presenta esta variable son acciones directas, procesos intrapsíquicos, manifestaciones simpáticas, manifestaciones parasimpáticas, variable cognitiva, variable situacional, afectividad negativa y neuroticismo

**Escala de medición.** La escala de medición de esta variable, sus dimensiones e indicadores, fue mediante la escala de Likert, valoradas del 1 al 5

((1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) indiferente, (4) de acuerdo (5) totalmente de acuerdo).

## **Satisfacción**

**Definición Conceptual.** La satisfacción es la evaluación del cliente referido al bien o servicio, para determinar si cumple con sus necesidades y expectativas. (Chungara Castro, 2014)

**Definición Operacional.** La satisfacción según Chungara Castro (2014) presenta 4 dimensiones como la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, incluyendo sus indicadores e ítems. Por lo cual, se emplearán 16 ítems del cuestionario.

**Indicadores.** Los indicadores que presenta esta variable son cordialidad, atención Individualizada, profesionalismo, probidad, tiempo de espera, rapidez, infraestructura y equipamiento.

**Escala de medición.** La escala de medición de esta variable, sus dimensiones e indicadores, fue mediante la escala de Likert, valoradas del 1 al 5 ((1) totalmente insatisfecho, (2) insatisfecho, (3) indiferente, (4) satisfecho, (5) totalmente satisfecho).

La matriz de operacionalización (Anexo 2) detalla las variables, dimensiones, indicadores e ítems de la investigación.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

Para Hernandez Sampieri et al. (2014), una población lo describe como un grupo de la totalidad los casos que coinciden con determinado cúmulo de descripciones.

La población para ejecutar la investigación fue dispensada por los 150 pacientes que estén presentes en la base de datos de Bioholística Clínica.

La muestra, de acuerdo a Hernandez Sampieri et al. (2014), es una parte de la población o universo de nuestro provecho de la que se obtendrán las cifras necesarias para el impulso del estudio.

La muestra de este estudio fue de 105 usuarios que acuden a Bioholística Clínica, mayores de edad y que estén dentro de la base de datos.

El muestreo es una técnica que sirve para calcular y escoger las unidades que formarán la muestra (Ríos Ramírez, 2017). Para este estudio se empleó un muestreo probabilístico aleatorio simple calculado gracias a una herramienta diseñada por Pita Fernández (2010) que sirve para calcular el tamaño muestral (Anexo 15).

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica se puede describir como la manera en que el indagador puede recolectar datos, por ello establece el instrumento con el que se va a recabar los datos; para seleccionar una técnica es necesario identificar el problema a estudiar, las variables, la metodología del estudio y también los recursos. (Ríos Ramírez, 2017).

La encuesta es una técnica que se emplea por medio de varios procedimientos normados de investigación, siendo de interés sociológico y formulado como interrogaciones, de los cuales se recaban datos de una muestra, para analizarlos, explorarlos, describirlos y predecirlos, por lo cual es uno de los procedimientos más importantes de la investigación (Ponto, 2015).

Para este estudio se empleó la técnica de la encuesta mediante dos cuestionarios el SERVQUAL modificado y el Test de Beck Modificado aplicado a usuarios de Bioholística Clínica en el año 2021 (Anexo 3).

El instrumento de recolección de datos se puede conceptualizar como un utensilio preciso para que el indagador pueda recabar los datos derivados de la muestra, para ser empleado en la investigación debe estar apto consumando ciertas exigencias, como calidad, confiabilidad, validez, objetividad y la aprobación mediante una prueba piloto. (Ríos Ramírez, 2017). En este estudio se empleó el cuestionario SERVQUAL modificado que consta de 16 ítems para la variable de satisfacción, siendo cada pregunta valorada por medio de la escala de Likert con valores de 1 (totalmente insatisfecho) 2 (insatisfecho), 3 (indiferente), 4 (satisfecho) y 5 (totalmente satisfecho) y el Test de Beck Modificado de 16 ítems para la variable de ansiedad siendo cada pregunta valorada por medio de la escala de Likert con

valores de 1 (totalmente en desacuerdo) 2 (en desacuerdo), 3 (indiferente), 4 (de acuerdo) y 5 (totalmente de acuerdo), siendo las incógnitas planteadas concordando con las dimensiones e indicadores de las variables.

La validez del instrumento para Ríos Ramírez (2017) es comprobar que sea el pertinente para la recabación de datos, y que pueda cumplir con los objetivos establecidos en el estudio, esta puede ser de acuerdo al contenido, siendo capaz de representar el concepto medido, también puede ser de criterio, por lo que se va a comparar la medición del instrumento con un criterio externo o de constructo, en el cual se relaciona el instrumento con la teoría de lo que se quiere calcular.

A fin de alcanzar la validez de los instrumentos que se emplearon en la tesis, se hizo pasar los instrumentos por un juicio de expertos, por medio de los docentes Mg. David Ricardo Zúñiga Burga, magíster en Administración y docente de Desarrollo de Competencias Gerenciales de la maestría de Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, el Dr. Felix Alberto Caycho Valencia docente de Sistemas de Salud de la maestría de Gestión de los Servicios de salud de la Universidad César Vallejo con magíster en Docencia e Investigación en Estomatología y doctorado en Salud Pública, la Dra. Claudia Cecilia Ruiz Panduro con maestría en Administración y Gestión de Servicios de Salud con mención en Gestión Estomatológica y Doctor en Gestión y Desarrollo, docente en la Universidad Alas Peruanas y Universidad Peruana Los Andes, y por último la aprobación del Dr. Edgar Alan Pintado Pasapera docente de la Universidad Nacional del Callao, Psicólogo Organizacional y Administrador con doctorados en Administración y Ciencias de la Educación; considerándose por unanimidad aplicable ambos instrumentos (Anexo 5).

La confiabilidad de un instrumento para Ríos Ramírez (2017) es que los resultados obtenidos en la prueba piloto deben presentar una consistencia interna, siendo esta medida por diferentes análisis, como el alfa de Cronbach, método de mitades u otros.

El coeficiente de alfa de Cronbach puede variar entre valores del 0 al 1, denotando que cuanto más cerca este del número 1 mayor será el nivel de confiabilidad del instrumento, si llegara a presentar un resultado negativo, significaría que existe una inconsistencia interna por la cual no se justifica el análisis con Alfa de Cronbach; este examen es muy ventajoso para establecer la

precisión de instrumentos de evaluación, recomendando que es preferible el uso de una misma escala para todos los ítems, lo que favorece al análisis (Hoekstra et al., 2019).

El intervalo de los valores a los cuales pertenece el coeficiente al cual pertenece alfa de Cronbach pueden ser los siguientes: 0 – 0.5 considerado inaceptable, 0,5 – 0.6 considerado pobre, 0.6 – 0.7 considerado débil, 0.7 – 0.8 considerado aceptable, 0.8 – 0.9 considerado bueno y 0.9 – 1 considerado excelente (Taber, 2018).

Se realizó una prueba de confiabilidad en 30 pacientes de Bioholística Clínica que acudieron a atenderse al área de odontología y hayan estado dentro de la documentación digital de la institución. La consistencia interna de los instrumentos fue obtenida por medio del análisis de alfa de Cronbach, el cual fue aplicado para las variables. Los datos obtenidos de la prueba de confiabilidad se encuentran en los anexos 7 y 8, obteniendo para ambas variables valores de 0.96 para la variable ansiedad y 0.978 para la variable de satisfacción, cada una consta de 16 ítems. Las bases de datos de los 30 pacientes se encuentran en anexos 9 y 10.

### **3.5 Procedimientos**

La recolección de datos de acuerdo a Rios Ramírez (2017) es la planeación que realiza el investigador para determinar el modelo de recolección de datos, para lo cual deben incluir lo consecuente: fecha, momento, lugar, duración aproximada y autorización. Para el procedimiento de recolección de la información, se le presentó una carta de presentación a nombre de la Universidad César Vallejo para obtener el acceso a la base de datos de los usuarios de Bioholística Clínica, obteniéndose una respuesta positiva por parte de la gerente (Anexo 12).

Una vez admitida la solicitud para la ejecución de la prueba, se procedió a comunicar al personal de admisión de la autorización que fue brindada por gerencia, a fin de poder obtener el acceso a la base de datos de los pacientes de la clínica. Se recabaron los datos de la muestra de los 105 usuarios que se realizó en el mes de junio, se contactó a los usuarios vía correo electrónico o WhatsApp, indicando previamente una explicación breve y clara de los objetivos del estudio y

su relevancia para la mejora de la clínica mediante la teleorientación, luego del llenado del consentimiento informado de los pacientes que quisieron colaborar con la investigación, procedieron a responder los cuestionarios virtualmente formulados por medio de Google Forms durante un periodo aproximado de 20 minutos. Por último, al recabar los datos, pasaron a procesarse por medio de los programas estadísticos.

### **3.6 Método de análisis de datos**

En la opinión de Hernandez Sampieri et al. (2014) el análisis de datos se debe considerar los niveles del cálculo de las variables y por medio de la estadística que pueden ser descriptivas (distribución de frecuencias, medidas de tendencia central, medidas de variabilidad, gráficas y puntuaciones) e inferenciales (análisis paramétrico, no paramétrico o multivariados).

El análisis descriptivo de las variables que se están empleando en este estudio, de acuerdo a su función según Salas Begazo (2018) son cualitativas con una escala de medición ordinal, por ello se realizó un análisis por medio de distribución de frecuencias empleando la frecuencia absoluta y el porcentaje, siendo representado por gráficos de barras, de las bases de datos de ambas variables (anexos 16 y 17).

El análisis inferencial de las variables se realizó primero empleando la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov en consecuencia que se presenta una muestra de 105 usuarios, obteniendo valores de significancia menores a 0.05 según Hanusz y Tarasinska (2015) significaría que tienen una distribución anormal. Debido a esto, se decidió emplear la prueba no paramétrica de Rho de Spearman con el objetivo de comprobar las hipótesis, ya que Leclezio et al. (2015) mencionan que esta prueba sirve para un análisis inferencial no paramétrico de variables ordinales que quieran analizarse su grado de correlación.

Para llevar a cabo el procesamiento y examinación de los datos, se realizó una base de datos, después de la revisión y orden de los cuestionarios en Microsoft Excel 2019 Luego se exportaron los datos a SPSS versión 25 con el fin de obtener los resultados de las variables que de acuerdo a su función son cualitativas ordinales, expresados en tablas y figuras estadísticas.

### **3.7 Aspectos éticos**

En la presente investigación se respetaron tratados como la Declaración de Helsinki del 2013 que de acuerdo a la Asociación Médica Mundial según Shrestha y Dunn (2019) sirve para impulsar el respeto por la vida, el bienestar de las personas, su derecho a la integridad, autonomía, intimidad y privacidad de toda persona que acepte participar en la investigación, este trabajo al ser no experimental y emplear la técnica de la encuesta no se va a vulnerar ninguno de estos derechos de los individuos que acepten participar en el estudio.

La presente investigación también conservó los principios éticos y morales que promueve la Universidad César Vallejo (2017) de acuerdo a los artículos 3° al 9° proclamados en la Resolución de Consejo Universitario N°0126-2017/UCV; comprometiéndose a respetar a los individuos en su integridad y autonomía, buscando el bienestar de ellos, tratándolos con justicia, honestidad y rigor científico. Se cumplieron pautas como el estándar de competencia profesional y científica que se requiere en la investigación, así como presentar un nivel de responsabilidad alto, conforme a lo que solicita el código de ética.

## IV. Resultados

### 4.1 Análisis descriptivos de las variables

**Tabla 1**

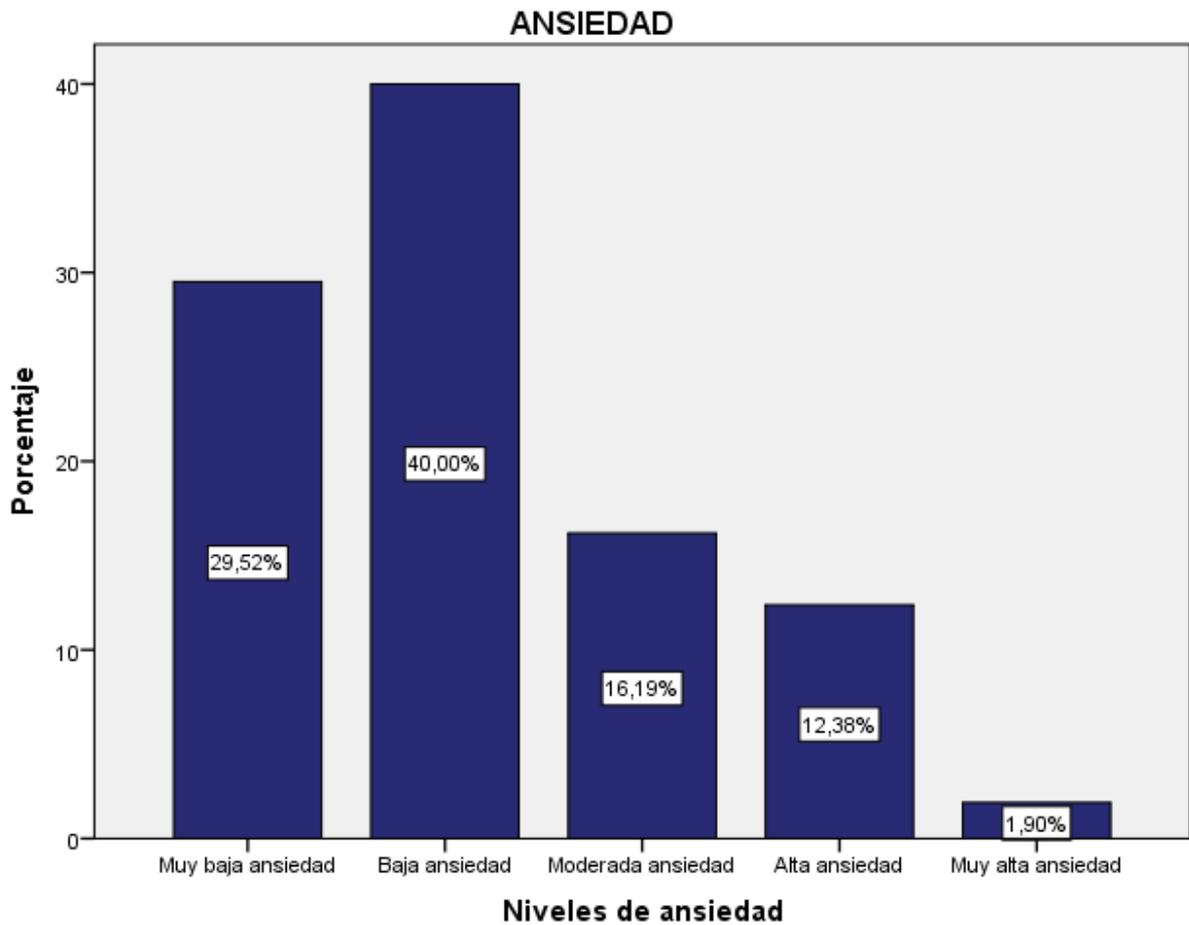
*Tabla de frecuencias y porcentajes de la variable ansiedad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy baja ansiedad	31	29,5	29,5	29,5
Baja ansiedad	42	40,0	40,0	69,5
Moderada ansiedad	17	16,2	16,2	85,7
Alta ansiedad	13	12,4	12,4	98,1
Muy alta ansiedad	2	1,9	1,9	100,0
Total	105	100,0	100,0	

*Nota.* La tabla muestra la frecuencia y el porcentaje de los niveles de la variable ansiedad, así como el porcentaje válido y acumulado.

**Figura 2**

*Figura de los porcentajes de los niveles de la variable ansiedad*



*Nota.* La figura muestra el porcentaje de los niveles de la variable ansiedad.

**Análisis.** Según tabla 1 y figura 2, se detallan los niveles de la variable ansiedad en pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021.

Según los resultados recabados de los 105 pacientes, 31 (29.5%) presentan muy baja ansiedad, mientras que 42 (40%) presentan baja ansiedad, también 17 (16.2%) presentan moderada ansiedad, dentro del nivel alto de ansiedad se determinaron 13 (12.4%) pacientes y solo 2 (1.9%) presentan muy alta ansiedad.

**Tabla 2**

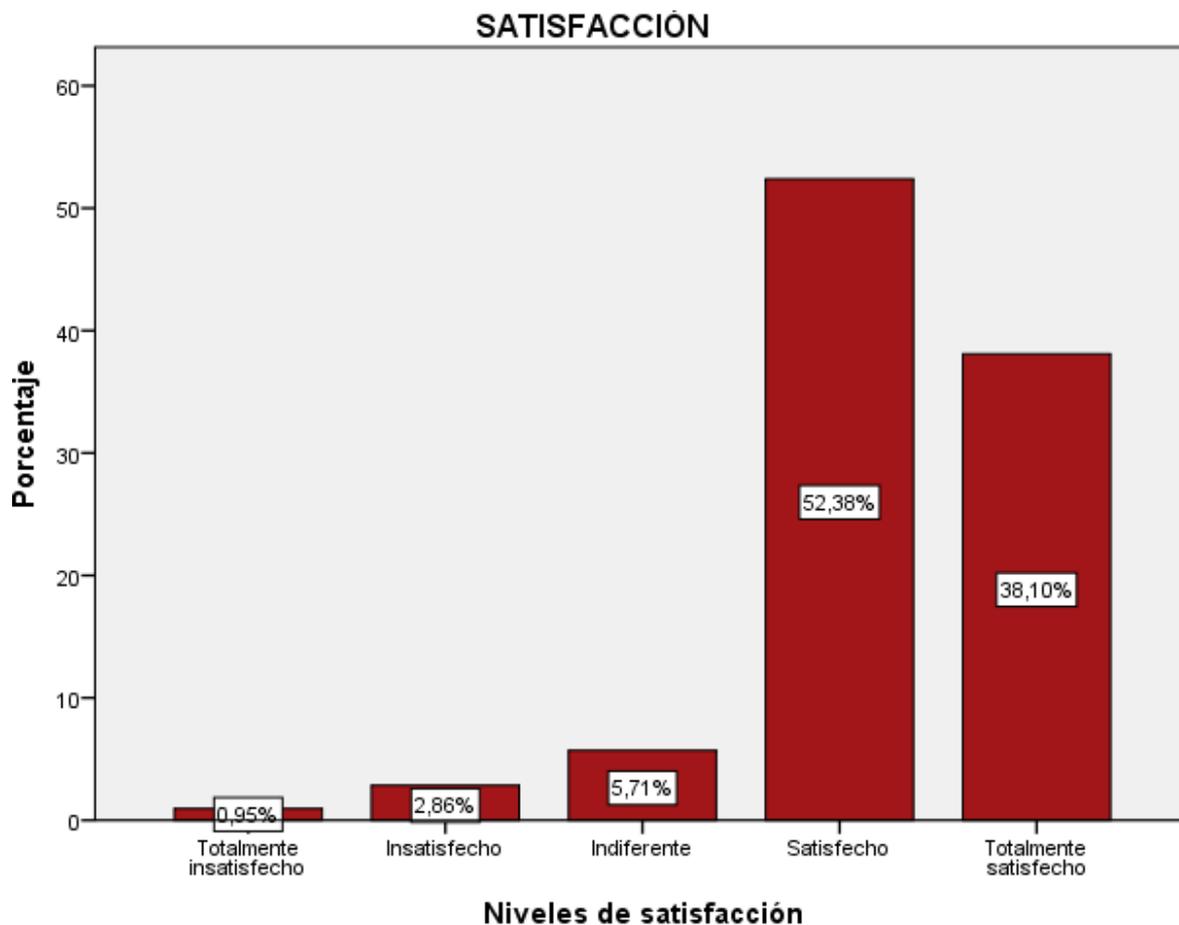
*Tabla de frecuencias y porcentajes de la variable satisfacción*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	1	1,0	1,0	1,0
Insatisfecho	3	2,9	2,9	3,8
Indiferente	6	5,7	5,7	9,5
Satisfecho	55	52,4	52,4	61,9
Totalmente satisfecho	40	38,1	38,1	100,0
Total	105	100,0	100,0	

*Nota.* La tabla precisa la frecuencia y el porcentaje de los niveles de la variable satisfacción, así como el porcentaje válido y acumulado.

**Figura 3**

*Figura de los porcentajes de los niveles de la variable satisfacción*



*Nota.* La figura muestra el porcentaje de los niveles de la variable satisfacción

**Análisis.** Según tabla 2 y figura 3, se detalla los niveles de la variable satisfacción en pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021.

Según los resultados recabados de los 105 pacientes, 1 (1%) se encuentra totalmente insatisfecho, mientras que 3 (2.9%) se encuentran insatisfechos, también 6 (5.7%) se encuentran indiferentes, 55 (52.4%) pacientes se encuentran satisfechos y 40 (38.1%) se encuentran totalmente satisfechos.

## 4.2 Análisis inferencial de las variables

### Prueba de hipótesis para el análisis de normalidad de Kolmogórov-Smirnov

H0: La distribución estadística de la muestra es normal.

H1: La distribución estadística de la muestra anormal.

Valor sig.:  $\alpha = 0.05$  (95%)

Según Hanusz y Tarasinska (2015) los valores de decisión serían:

Sig. < 0.05 se rechaza la H0

Sig. > 0.05 se acepta la H0

#### Tabla 3

*Tabla de prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov de las variables de ansiedad y satisfacción*

	Estadístico	gl	Sig.
Ansiedad	0,107	105	0,005
Satisfacción	0,144	105	0,000

*Nota.* La tabla muestra los datos obtenidos del análisis de normalidad de Kolmogórov-Smirnov de las variables ansiedad y satisfacción.

**Análisis.** De acuerdo con la tabla 3, se consideran los datos obtenidos para el análisis de normalidad para las variables de ansiedad y satisfacción, detallándose que la variable de ansiedad presenta una distribución anormal ( $p=0.005$ ) y la variable de satisfacción también presenta una distribución anormal ( $p=0.000$ ) ya que son valores inferiores al nivel de significancia esperado ( $p < 0.05$ ). Para ello, se empleó en el estudio la prueba no paramétrica de Rho de Spearman que sirvió con el fin de precisar la correlación de la ansiedad y satisfacción.

**Tabla 4**

*Tabla de coeficiente de correlación Rho de Spearman*

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

*Nota* La tabla representa los valores del coeficiente de correlación Rho de Spearman. Tomado *Pilot Validation of the Tuberous Sclerosis- Associated Neuropsychiatric disorders (TAND) Checklist* (p.18), por L. Leclezio et al., 2015, *Pediatric Neurology*.

## Prueba de hipótesis general

H0: No existe una relación significativa entre los niveles de ansiedad y los niveles de satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021.

H1: Existe una relación significativa entre los niveles de ansiedad y los niveles de satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021.

Valor sig.  $\alpha=0.05$  (95%)

Para Leclezio et al. (2015) los criterios son:

Sig. es  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula

Sig. es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula

**Tabla 5**

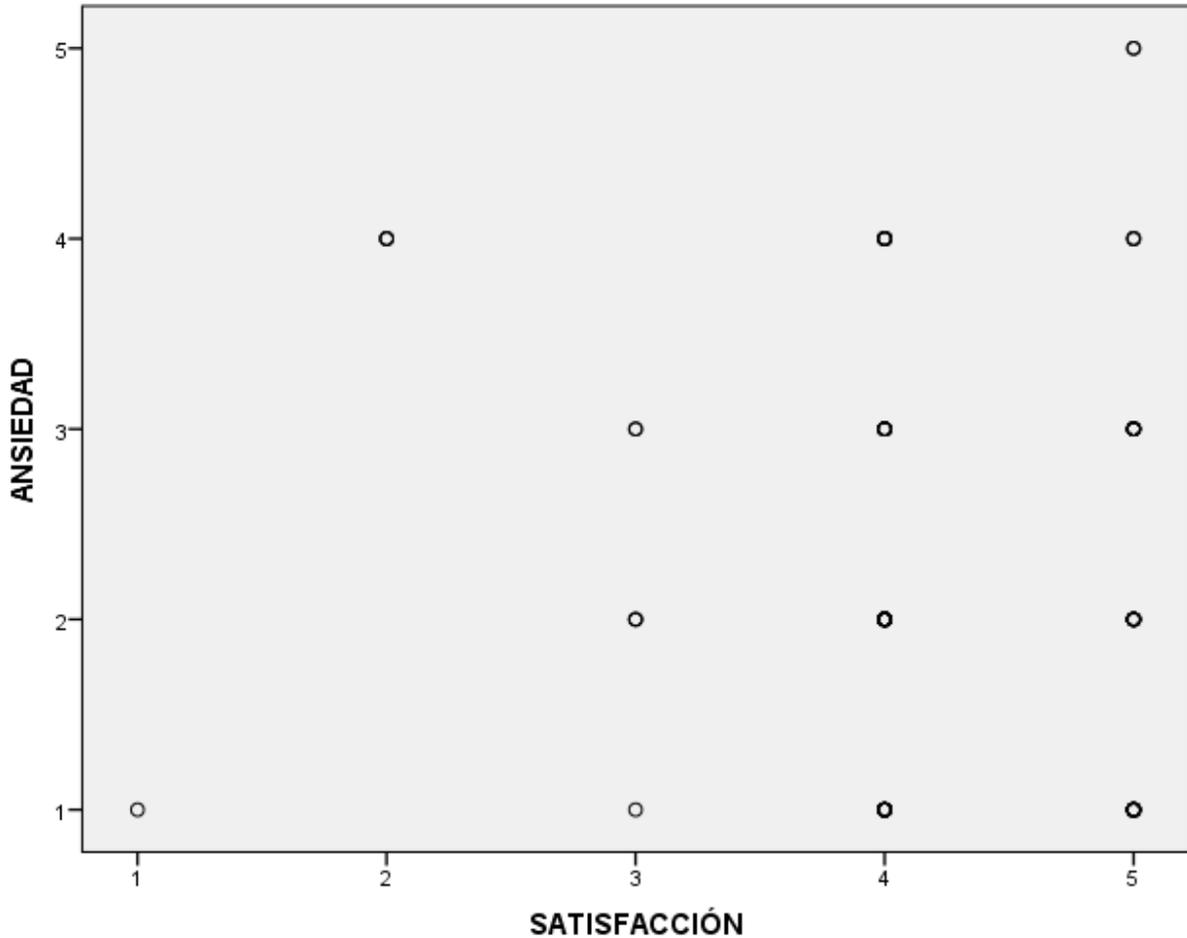
*Tabla de prueba de hipótesis general*

Rho de Spearman		Ansiedad	Satisfacción
Ansiedad	Coeficiente de correlación	1,000	-,122
	Sig. (bilateral)	.	0,214
	N	105	105
Satisfacción	Coeficiente de correlación	-,122	1,000
	Sig. (bilateral)	0,214	.
	N	105	105

*Nota.* La tabla muestra los datos conseguidos de la prueba de hipótesis general de las variables de ansiedad y satisfacción.

**Figura 4**

*Figura de dispersión de las variables de ansiedad y satisfacción*



*Nota.* La figura muestra la dispersión de las variables de ansiedad y satisfacción.

**Análisis.** De acuerdo a la tabla 5 y figura 4, se aprecian los datos para la prueba de correlación de Rho de Spearman con respecto a las variables de ansiedad y satisfacción, detallándose que el valor de significancia fue de 0.214 lo cual al ser mayor de 0.05. nos dispone admitir la hipótesis nula. El coeficiente de Rho es de -0.122 lo que concierne a una correlación negativa muy baja. Se concluye que “no existe una relación significativa entre los niveles de ansiedad y los niveles de satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021”.

## Prueba de hipótesis específica 1

H0: No existe una relación significativa entre la respuesta conductual y la satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021.

H1: Existe una relación significativa entre la respuesta conductual y la satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021.

Valor sig.  $\alpha=0.05$  (95%)

Para Leclezio et al. (2015) los criterios son:

Sig. es  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula

Sig. es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula

**Tabla 6**

*Tabla de prueba de hipótesis específica 1*

Rho de Spearman		Respuesta conductual	Satisfacción
Respuesta conductual	Coeficiente de correlación	1,000	-0,286
	Sig. (bilateral)	.	0,003
	N	105	105
Satisfacción	Coeficiente de correlación	-0,286	1,000
	Sig. (bilateral)	0,003	.
	N	105	105

*Nota.* La tabla muestra los resultados de la prueba de hipótesis específica 1 de la dimensión de respuesta conductual y la satisfacción.

**Análisis.** De acuerdo a tabla 6, se aprecian los datos obtenidos para la prueba de correlación de Rho de Spearman para la dimensión de respuesta conductual y la variable satisfacción detallándose que el valor de significancia fue de 0.003 lo cual al ser menor de 0.05. nos permite rechazar la hipótesis nula. El coeficiente de Rho es de -0.286 lo que pertenece a una correlación negativa baja. Está claro que “existe una relación significativa entre la respuesta conductual y la satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021”.

## Prueba de hipótesis específica 2

H0: No existe una relación significativa entre la respuesta fisiológica y la satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021.

H1: Existe una relación significativa entre la respuesta fisiológica y la satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021.

Valor sig.  $\alpha=0.05$  (95%)

Para Leclezio et al. (2015) los criterios son:

Sig. es  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula

Sig. es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula

**Tabla 7**

*Tabla de prueba de hipótesis específica 2*

Rho de Spearman		Respuesta fisiológica	Satisfacción
Respuesta fisiológica	Coeficiente de correlación	1,000	-0,215
	Sig. (bilateral)	.	0,027
	N	105	105
Satisfacción	Coeficiente de correlación	-0,215	1,000
	Sig. (bilateral)	0,027	.
	N	105	105

*Nota.* La tabla precisa los datos obtenidos de la prueba de hipótesis específica 2 de la dimensión de respuesta fisiológica y la variable satisfacción.

**Análisis.** Según la tabla 7, se observa los datos obtenidos para la prueba de correlación de Rho de Spearman para la dimensión de respuesta fisiológica y la variable satisfacción detallándose que el valor de significancia fue de 0.027 lo cual al ser menor de 0.05. nos proporciona rechazar la hipótesis nula. El coeficiente de Rho es de -0.215 lo que pertenece a una correlación negativa baja. En definitiva “existe una relación significativa entre la respuesta fisiológica y la satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021”.

### Prueba de hipótesis específica 3

H0: No existe una relación significativa entre la respuesta cognitiva y la satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021.

H1: Existe una relación significativa entre la respuesta cognitiva y la satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021.

Valor sig.  $\alpha=0.05$  (95%)

Para Leclezio et al. (2015) los criterios son:

Sig. es  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula

Sig. es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula

**Tabla 8**

*Tabla de prueba de hipótesis específica 3*

Rho de Spearman		Respuesta cognitiva	Satisfacción
Respuesta cognitiva	Coeficiente de correlación	1,000	-0,145
	Sig. (bilateral)	.	0,139
	N	105	105
Satisfacción	Coeficiente de correlación	-0,145	1,000
	Sig. (bilateral)	0,139	.
	N	105	105

*Nota.* La tabla precisa los datos obtenidos de la prueba de hipótesis específica 3 de la dimensión de respuesta cognitiva y la variable satisfacción.

**Análisis.** De acuerdo a la tabla 8, se aprecian los datos obtenidos para la prueba de correlación de Rho de Spearman para la dimensión de respuesta cognitiva y la variable satisfacción detallándose que el valor de significancia fue de 0.139 lo cual al ser mayor de 0.05. nos proporciona admitir la hipótesis nula. El coeficiente de Rho es de -0.145 lo que representa a una correlación negativa muy

baja. Concluyendo que “no existe una relación significativa entre la respuesta cognitiva y la satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021”.

#### Prueba de hipótesis específica 4

H0: No existe una relación significativa entre la respuesta afectiva y la satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021.

H1: Existe una relación significativa entre la respuesta afectiva y la satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021.

Valor sig.  $\alpha=0.05$  (95%)

Para Leclezio et al. (2015) los criterios son:

Sig. es  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula

Sig. es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula

**Tabla 9**

*Tabla de prueba de hipótesis específica 4*

Rho de Spearman		Respuesta afectiva	Satisfacción
Respuesta afectiva	Coeficiente de correlación	1,000	-0,213
	Sig. (bilateral)	.	0,029
	N	105	105
Satisfacción	Coeficiente de correlación	-0,213	1,000
	Sig. (bilateral)	0,029	.
	N	105	105

*Nota.* La tabla detalla los datos obtenidos de la prueba de hipótesis específica 4 de la dimensión de respuesta afectiva y la variable satisfacción.

**Análisis.** De acuerdo a la tabla 9, se detallan los datos obtenidos para la prueba de correlación de Rho de Spearman para la dimensión de respuesta afectiva y la variable satisfacción detallándose que el valor de significancia fue de 0.027 lo cual al ser menor de 0.05. nos da razón a rechazar la hipótesis nula. El coeficiente

de Rho es de -0.213 lo que representa a una correlación negativa baja. Se puede asegurar que “existe una relación significativa entre la respuesta afectiva y la satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021”.

## V. Discusión

La investigación presentó como objetivo determinar la relación entre los niveles de ansiedad y satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021. Por ello, se planteó la hipótesis general la cual fue sí existe una relación significativa entre los niveles de ansiedad y los niveles de satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021.

Los resultados encontrados en el análisis descriptivo mencionan que, según los datos recabados de la muestra de 105 pacientes, para la variable de ansiedad la mayoría de los pacientes manifestaron presentar un nivel bajo de ansiedad representados con el 40% (42 usuarios) y en menor valor manifestaron que presentan una muy alta ansiedad, representados en un 1.9% (2 usuarios). En referencia a los datos descriptivos de la variable satisfacción la mayoría de los usuarios mencionan que se encuentran satisfechos con el servicio de Bioholística Clínica en el área de odontología, siendo representados en un 52.4% (55 usuarios) y en minoría un usuario manifestó encontrarse totalmente insatisfecho, siendo representado por el 1%.

Los resultados encontrados en el análisis inferencial detallan que para la prueba no paramétrica de Rho de Spearman aplicada a la hipótesis general demostró que, para las variables de ansiedad y satisfacción, el valor de significancia fue de  $p=0.214$  lo cual al ser mayor de  $p>0.05$ . nos concede aceptar la hipótesis nula planteada por la investigación, así también el coeficiente de correlación de Rho es de  $r=-0.122$  lo que corresponde a una reciprocidad negativa muy baja. Por lo tanto, no existe una relación significativa entre los niveles de ansiedad y los niveles de satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021.

Dentro de los resultados internacionales el estudio realizado por Kiliç et al. (2021) que realizó su tesis en profesionales de salud que se encontraban laborando en la pandemia consecuencia del SARS-CoV-2, obtuvo como resultados del análisis descriptivo que para la variable de ansiedad se encontraron que los niveles más prevalentes de esta fue la ansiedad moderada a severa encontrada en 8 participantes teniendo 2.7% ansiedad moderada y el 1.6% de su muestra una ansiedad severa.

Mencionó que para la segunda variable los niveles de satisfacción de estos trabajadores fueron de un nivel alto en los centros de diagnóstico debido a que el

promedio de satisfacción de ellos fue de  $4.18 \pm 0.61$ , mientras que, este autor menciona que, de acuerdo a su análisis inferencial realizado bajo la prueba de Rho de Spearman, que le sirvió para identificar la existencia de la correlación de las dos variables obtuvo un nivel de significancia igual a  $p=0.001$ , que es inferior al nivel de  $p<0.05$ , también determinaron que el valor obtenido para Rho fue de un  $r=-0.245$ , por lo que los ejecutores del estudio deducen que se presencia una relación entre la ansiedad y satisfacción de tipo inversa baja.

Los resultados del estudio de Kiliç et al. (2021) que obtuvo dentro de su análisis descriptivo para la variable de ansiedad difieren de este estudio, así también, el resultado obtenido de este autor para la variable de satisfacción presenta una concordancia muy similar obtenida a la investigación, en el caso de su análisis inferencial en comparación con los resultados derivados en esta pesquisa presenta diferencias significativas y contradictorias.

En el estudio realizado por Kavalnienė et al. (2018) en pacientes de prestaciones de salud del primer nivel de atención en Lituania, observó que, de los 889 pacientes encuestados, presentaron los siguientes datos obtenidos del análisis descriptivo para la variable de ansiedad, determinando que al menos un 32.7 % (290) presentaron algún nivel de ansiedad, pero predominaba la sensación de normalidad en un 67.3% (597 pacientes), también para la segunda variable de satisfacción.

Los resultados de su análisis descriptivo la mayoría de los pacientes que acudieron a estas instituciones presentaron un nivel de satisfacción bueno en un 44% (391), mientras que para el estudio de correlación, los autores presentaron como resultados estadísticos de su análisis inferencial realizado bajo el estudio de Rho de Spearman que, las variables de satisfacción y ansiedad obtuvieron una significancia igual a  $p=0.000$ , por lo que es menor al nivel de  $p<0.05$ , también, en el análisis del coeficiente de correlación de Rho, estas variables obtuvieron un valor de  $r=-0.421$ , por ello, dichos autores concluyen que la relación entre la satisfacción y ansiedad es estadísticamente significativa e inversamente proporcional moderada.

Los resultados del estudio de Kavalnienė et al. (2018) que obtuvieron dentro de su análisis descriptivo para la variable de ansiedad presentan una semejanza con los datos obtenidos en esta pesquisa, así también, los resultados descriptivos

para la variable de satisfacción que manifestaron estos autores se asemejan a los estudios que alcanzaron este estudio, pero en relación a los resultados inferenciales de este estudio presenta discrepancias con los resultados obtenidos por este estudio.

De acuerdo al estudio realizado por Yilmaz (2018) que realizó su estudio en diferentes variables como la satisfacción, ansiedad, depresión en médicos y el síndrome de Burnout, obtuvo como resultados en el análisis descriptivo para la variable de satisfacción que presenta un nivel bajo, así también, en el resultado obtenido de este autor encontrado por el análisis inferencial realizado bajo la prueba de Rho de Spearman que, para las variables de ansiedad y satisfacción, el grado de correlación de las variables obtuvo un valor de significancia de  $p=0.015$ , siendo este resultado menor al valor de significancia de  $p<0.05$ , mientras que para el coeficiente de correlación de Rho se obtuvo un valor de  $r=-0.16$ , concluyendo que existe una correlación significativa inversa baja entre las variables de ansiedad y satisfacción.

De este estudio efectuado por Yilmaz (2018), se puede concluir que su análisis descriptivo de la variable de satisfacción en comparación con esta investigación se presenta una discrepancia, así como sus resultados del análisis inferencial de este autor difiere con los datos obtenidos en esta investigación.

Para el estudio de Al Radha (2017) que investigó pacientes que se sometieron al tratamiento de implantes dentales en Iraq, presentó como parte de su análisis descriptivo de la variable de ansiedad los siguientes resultados, que lo usuarios presentaron niveles bajos de ansiedad representados por un 68.9%, antes de recibir el tratamiento de implantes dentales, mientras que el 58.3% presentaba bajos niveles de ansiedad después del tratamiento quirúrgico de implantes dentales.

En los datos del análisis descriptivo de la variable de satisfacción, obtenidos por la investigación de Al Radha (2017), observaron que en su mayor parte un 35% de los pacientes se hallan completamente satisfechos, un 87% de estos usuarios manifestaron presentar una satisfacción excelente ante el desempeño y la comunicación con sus médicos, y un 81% se sintió muy satisfecho al apreciar su apariencia después del tratamiento.

También, los resultados hallados del análisis inferencial que mide la correlación de las variables de ansiedad y satisfacción, mediante el valor de T de student, determinaron la presencia de un valor de significancia menor a  $p < 0.01$ , por lo que, parte de la conclusión de este autor es que, para las variables de ansiedad y satisfacción se presentaron una correlación negativa significativa, infiriendo que la ansiedad y la satisfacción presentan una asociación inversa.

Por ello, este estudio realizado por Al Radha (2017) dentro de sus resultados descriptivos de la variable ansiedad coincide con el resultado obtenido en esta investigación, así también los datos obtenidos del análisis descriptivo de la variable satisfacción presenta valores similares con este estudio, por último, las conclusiones del análisis inferencial de este autor, comparado con el presente análisis, difiere significativamente.

Mientras que el estudio realizado por Kordishi et al. (2017) realizado en 40 pacientes que se fueron tratados mediante el proceso quirúrgico de implantes dentales, obtuvieron en el análisis descriptivo de la variable ansiedad que la mayoría de los usuarios presentaron niveles de ansiedad leves representados por un porcentaje del 85%, antes de la realización del tratamiento quirúrgico por implantes.

Sin embargo, para la variable de satisfacción, obtuvieron el siguiente resultado de su análisis descriptivo, que la mayoría de los pacientes manifestaron sentirse satisfechos, siendo representados por un porcentaje del 45% del total de usuarios, así también, el resultado del análisis inferencial operado mediante la prueba de Rho de Spearman a fin de analizar las variables de ansiedad y satisfacción, su valor de significancia presentó un  $p > 0.05$  y en referente al coeficiente de correlación de Rho entre ambas variables se consiguió un  $r = 0.062$ , por lo que los ejecutores del estudio concluyen que no se presencia una diferencia significativa entre la ansiedad y satisfacción de los usuarios.

Los datos y conclusiones obtenidos por Kordishi et al. (2017) del análisis descriptivo de la variable ansiedad presentaron una semejanza con la presente investigación, también estos resultados aplicados a la variable de satisfacción son muy similares a los obtenidos en este estudio, por último, los resultados del análisis inferencial de ambas variables de este estudio, presenta una similitud con los resultados encontrados con nuestra investigación.

A nivel nacional se tiene registro de estudios como Chuyán Prieto (2020) que realizó una investigación en 180 pacientes con hemodiálisis que acudían a instituciones públicas o privadas, por lo que, en sus resultados de su análisis descriptivo de la variable de ansiedad, pudo determinar que los pacientes que asistieron a una institución pública manifestaron presentar leves niveles de ansiedad representados por un porcentaje de 55.6% (50), mientras que los pacientes que acudieron a una institución privada manifestaron presentar un nivel de ansiedad normal representados por un porcentaje de 57.8% (52).

Así también realizó un análisis estadístico descriptivo para la variable de satisfacción, encontrando que para la variable de satisfacción de los pacientes que asistieron a una institución pública, manifestaron que ante el servicio de esta institución deben mejorar por lo que no están satisfechos, siendo representado esto por un 73.3% (66), y para los usuarios que asistieron a una institución privada manifestaron, en su mayoría, sentirse satisfechos en representados por un 57.8% (52).

De acuerdo a este estudio realizado por Chuyán Prieto (2020), los datos precisados del análisis descriptivo de la variable ansiedad presentan semejanzas con los datos alcanzados en este trabajo, así también los resultados para la variable de satisfacción presentados por el análisis descriptivo de dicho estudio, presentan una similitud con los obtenidos con este estudio.

Estudios realizados como el del investigador Alvaréz Aguirre (2018) que estudió las variables de satisfacción, ansiedad y depresión en médicos y residentes de diversos hospitales en la ciudad de Trujillo en una muestra de 254 personas, obtuvo que, en el análisis descriptivo de la variable de ansiedad, la mayoría de las personas encuestadas manifestaron no presentar signos ni síntomas de ansiedad siendo representados por un porcentaje de 78.75% (200), así también, el resultado obtenido para la variable de satisfacción analizada descriptivamente, demostró que la mayoría de los encuestados refirieron sentirse satisfechos, siendo representados por un porcentaje de 46% (92).

Los resultados de su análisis inferencial desarrollado por intermedio de la prueba de Chi cuadrado para las variables de satisfacción y ansiedad se obtuvo un valor de significancia de un  $p=0.001$ , concluyendo que la ansiedad y la satisfacción presentaron una relación inversa y significativa. Por ello, los resultados que

describió Alvaréz Aguirre (2018), del análisis descriptivo de la variable de ansiedad difieren con los resultados de esta investigación, sin embargo los resultados de la variable satisfacción obtenidos mediante el análisis descriptivo, se asemejan con los datos conseguidos en este estudio, no obstante, los resultados del estudio inferencial que analiza las dos variables sugiere que tienen una relación estadísticamente significativa e inversa, lo que difiere con esta investigación.

Otro autor como Claudio Zevallos (2018) que realizó un estudio sobre los niveles de ansiedad dental en gestantes de acuerdo al periodo gestacional en Huánuco que empleó como muestra 50 gestantes de cada trimestre, obtuvo como parte de su análisis descriptivo, que dentro del primer trimestre el varias gestantes manifestaron presentar un nivel de ansiedad dental moderado, siendo representado por un 40% (20), sin embargo, en el segundo trimestre gestacional, las usuarios manifestaron tener un nivel de ansiedad ausente representado por el 50% (25) y el en tercer trimestre gestacional, las usuarios refirieron presentar un nivel de ansiedad ausente representados por el 48% (24). Esta investigación realizada por Claudio Zevallos (2018) presenta discrepancias con este estudio en referencia al análisis descriptivo de la variable ansiedad.

Para autores como Huarayo Gamarra (2018) que realizó un estudio sobre la ansiedad y satisfacción en usuarios de un servicio de emergencia del Cusco en una muestra de 39 usuarios que acudían a dicha institución, obtuvo como parte de sus resultados descriptivos para la variable de ansiedad que la mayoría de los pacientes manifestaron tener un nivel de ansiedad moderada representados por un porcentaje de 35% (14), mientras que los resultados descriptivos de la variable de satisfacción del servicio de emergencia cusqueño, manifestaron en su mayoría tener un nivel muy satisfactorio frente a la atención brindada, siendo este representado por un porcentaje del 41% (16), seguidos después por un porcentaje del 25.6% (10) de pacientes que manifestaron encontrarse satisfechos con el servicio.

Dentro del resultado que obtuvo como parte del análisis inferencial mediante la prueba no paramétrica de Chi cuadrado para examinar la asociación entre estas dos variables, el valor de significancia calculado fue de  $p=0.001$ , por lo que al ser menor del valor  $p<0.05$ , concluye que existe una relación entre la satisfacción y ansiedad, aclarando que, a mayores niveles de ansiedad, se presentarán menores niveles de satisfacción.

Este estudio realizado por Huarayo Gamarra (2018) demuestra que en su resultado descriptivo de la variable de ansiedad presenta una discrepancia con el resultado obtenido en esta pesquisa, pero los datos obtenidos del análisis descriptivo de la variable satisfacción, sí presentan una concordancia con los datos obtenidos por esta investigación, por último dentro de los resultados alcanzados por su análisis inferencial de ambas variables se infiere que estos discrepan con lo que se determinaron en esta investigación.

Por último, en el estudio de Paucar Villanueva y Donayre López (2016) en el cual estudiaron las variables de ansiedad y satisfacción en el personal de salud de una institución en el distrito de Comas, mencionaron que frente a su análisis inferencial en el que emplearon la prueba de Rho de Spearman, demostraron que se presencia una correlación negativa significativa entre estas dos variables, debido a esto, concluyen que a menor satisfacción se presenta mayor ansiedad, por lo que el estudio de estos autores también difieren con los datos obtenidos con este trabajo de investigación.

## VI. Conclusiones

Teniendo en cuenta los resultados alcanzados en este trabajo, se presentan las conclusiones que colaboraran con resolver los problemas planteados al inicio del estudio:

1. En referencia a la hipótesis general, los resultados del análisis inferencial de acuerdo a la prueba de Rho de Spearman, demostraron que las variables de ansiedad y satisfacción al presentar un valor de significancia de  $p = 0.214$  y un coeficiente de correlación de Rho de  $r = -0.122$ , se determina que no se presencia una relación significativa entre los niveles de ansiedad y los niveles de satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021.

2. Con relación a la hipótesis específica 1, los resultados del análisis inferencial estudiados por la prueba de Rho de Spearman, expusieron que la dimensión de respuesta conductual y la variable satisfacción presentaron un valor de significancia  $p = 0.003$ , y un coeficiente de correlación de Rho de  $r = -0.286$ , por lo que establece la siguiente conclusión: que existe una relación significativa inversa entre la respuesta conductual y la satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021.

3. Para la hipótesis específica 2, los resultados del estudio inferencial analizados por la prueba de Rho de Spearman, hallaron que para la dimensión de respuesta fisiológica y la variable satisfacción presentaron un valor de significancia de  $p = 0.027$  y un coeficiente de correlación de Rho de  $r = -0.215$ , concluyendo que existe una relación significativa inversa entre la respuesta fisiológica y la satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021.

4. Respecto a la hipótesis específica 3, los resultados encontrados por el análisis inferencial mediante la prueba de Rho de Spearman, determinaron que para la dimensión de respuesta cognitiva y la variable satisfacción, presentaron un valor de significancia de  $p = 0.139$ , mientras que el coeficiente de correlación de Rho un  $r = -0.145$ , por lo que se determina que no existe una relación significativa entre la respuesta cognitiva y la satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021.

5. En referencia a la hipótesis específica 4, los resultados hallados por el análisis inferencial mediante la prueba de Rho de Spearman, determinaron que

para la dimensión de respuesta afectiva y la variable satisfacción hallaron un valor de significancia de  $p = 0.027$  y se expuso que el coeficiente de Rho presentó un  $r = -0.213$ , concluyéndose que existe una relación significativa inversa entre la respuesta afectiva y la satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021.

## VII. Recomendaciones

Después del análisis y las conclusiones de los resultados conseguidos en este estudio, se proyectaron las sucesivas recomendaciones:

1. Se recomienda a la institución tener capacitaciones sobre el manejo de ansiedad en pacientes del área de odontología, ya que presentan pacientes con algún grado de ansiedad.

2. Se propone mejorar los servicios y la infraestructura de Bioholística Clínica para que pueda mejorar la opinión de sus usuarios porque muchos manifiestan sentirse satisfechos, pero no totalmente satisfechos.

3. Se indica que el personal de salud tome en consideración los resultados derivados en esta pesquisa para que puedan considerar la importancia del trato psicológico de los pacientes, y por consecuencia mejorar la relación con los usuarios de los centros de salud.

4. Se recomienda a los profesionales de salud realizar más estudios referentes a la correlación de variables de ansiedad y satisfacción en usuarios que necesiten atenderse en otros servicios de salud.

5. Se propone realizar otras investigaciones con diferentes diseños e instrumentos de investigación para valorar la ansiedad y la satisfacción dependiendo del área de salud de cual se desea evaluar, para alcanzar datos más puntuales.

## Referencias

- Al Radha, A. (2017). Impact of Anxiety on the Satisfaction of Dental Implant Patients. *Journal American Dental Association*, 28(7), 766-771. doi:10.1111/jopr.12729.
- Alvaréz Aguirre, E. M. (2018). *Influencia de la satisfacción laboral sobre la presencia de ansiedad y depresión en médicos internos y residentes: un estudio multicentrico*. [Tesis de maestría, Universidad Privada Antenor Orrego]. [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/41113/1/REP\\_MAESTRO.T.MEDE\\_ELIZABETH.ALVAREZ\\_INFLUENCIA.SATISFACCION.LABORAL.PRESENCIA.ANSIEDAD.DEPRESION.MEDICOS.INTERNOS.RESIDENTES.ESTUDIO.MULTICENTRICO.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/41113/1/REP_MAESTRO.T.MEDE_ELIZABETH.ALVAREZ_INFLUENCIA.SATISFACCION.LABORAL.PRESENCIA.ANSIEDAD.DEPRESION.MEDICOS.INTERNOS.RESIDENTES.ESTUDIO.MULTICENTRICO.pdf)
- Bolla, V., Nagarajan, S., Munnangi, S. R., Koppulu, P., & Swapna, L. A. (2017). Evaluation of anxiety of patients for dental procedures by using CORAH'S dental anxiety scale. *International Journal of Medical and Health Research*, 3(10), 86-88. [https://www.researchgate.net/publication/322804734\\_Evaluation\\_of\\_anxiety\\_of\\_patients\\_for\\_dental\\_procedures\\_by\\_using\\_CORAH'S\\_dental\\_anxiety\\_scale](https://www.researchgate.net/publication/322804734_Evaluation_of_anxiety_of_patients_for_dental_procedures_by_using_CORAH'S_dental_anxiety_scale)
- Bull, C. (2021). Patient satisfaction and patient experience are not interchangeable concepts. *International Journal for Quality in Health Care*, 33(1). <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzab023>
- Cárdenas Carcausto, J. C. (2015). *Nivel de eficacia y eficiencia del servicio de odonto-estomatología del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón y su relación con el nivel de satisfacción del usuario Puno – 2014*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/436/EPG838-00838-01.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica*. San Marcos.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw - Hill Interamericana.
- Chungara Castro, C. (2014). *Satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica, Centro de Salud Pacasa, Red 4 gestión 2010*. [Tesis de

- Maestría, Universidad Mayor De San Andrés].<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/5534/TM-915.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chuyán Prieto, F. A. (2020). Grados de satisfacción y nivel de ansiedad de pacientes hemodializados de una institución de salud pública y privada. *Rev. Recién*, 9(1), 29-37. <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/5/3>
- Clark, D., & Beck, A. (2010). *Terapia cognitiva para trastornos de ansiedad. Ciencia y práctica*. Desclée de Brouwer.
- Claudio Zevallos, M. S. (2018). *Niveles de ansiedad dental según trimestre gestacional atendidas en odontología del Centro de Salud Perú - Corea Huánuco 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad de Huánuco]. [http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/926/T\\_047\\_41672781-M.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/926/T_047_41672781-M.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cortés, G. (2019, 23 de abril). *El valor de la rapidez en el marketing de servicios*. Informabtl.com. <https://www.informabtl.com/el-valor-de-la-rapidez-en-el-marketing-de-servicios/amp/>
- Daniel Guerrero, A. B., Morales López, S., López González, S., & Leal Farfán, R. (2019). Profesionalismo y comunicación: desempeño de competencias con simulación clínica en la licenciatura de Médico Cirujano. *Humanidades Médicas*, 19(2), 337-353. <http://scielo.sld.cu/pdf/hmc/v19n2/1727-8120-hmc-19-02-339.pdf>
- De Ansorena Cao, A., Cobo Reinoso, J., & Romero Cagigal, I. (1983). El constructo ansiedad en Psicología: una revisión. *Estudios de Psicología*, 1(16), 31-45. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/65892.pdf>
- Del Río Olvera, F. J., Cabello Santamaría, F., Cabello García, M., & Aragón Vela, J. (2018). Cuestionario de Ansiedad Estado Rasgo (STAI): análisis psicométrico y funcionamiento en una muestra de drogodependientes y controles. *Universitas Psychologica*, 7(1), 1-10. <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v17n1/1657-9267-rups-17-01-00080.pdf>
- Del Toro Añel, A. Y., González Castellanos, M. D., Reinoso Ortega, S. M., & Reina Castellanos, L. M. (2014). Mecanismos fisiológicos implicados en la

- ansiedad previa a exámenes. *MEDISAN*, 18(10), 1419-29.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/san/v18n10/san121810.pdf>
- Despaigne Pérez, C., Martínez Barrera, E. L., & García Posada, B. A. (2015). El proceso de atención de enfermería como método científico. *Órgano Científico Estudiantil De Ciencias Médicas De Cuba*, 54(259), 91-96.  
<https://www.medigraphic.com/pdfs/abril/abr-2015/abr15259j.pdf>
- Díaz Kuaik, I., & De la Iglesia, G. (2016). Construcción preliminar de una escala multidimensional para evaluar síntomas clínicos de ansiedad. Evidencias de validez de contenido y aparente. *Psicodebate*, 17(1), 71-100.  
[https://dSPACE.palermo.edu/ojs/index.php/psicodebate/article/view/658/html\\_4](https://dSPACE.palermo.edu/ojs/index.php/psicodebate/article/view/658/html_4)
- Domínguez Quintero, A. (2015). *Desarrollo de un modelo estructural para la medición de la satisfacción en el turismo cultural*. [Tesis doctoral, Universidad de Sevilla].  
<https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/40347/Tesis%20Ana%20M%c2%aa%20Dom%c3%adnguez%20Quintero.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Donavedian, A. (2005). Evaluating the quality of medical care. *The Milbank Quarterly*, 83(4), 691-729.  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2690293/pdf/milq0083-0397.pdf>
- Dunstan, D., & Scott, N. (2020). Norms for Zung's self-rating anxiety scale. *BMC Psychiatry*, 20(90), 1-8.  
<https://bmcp psychiatry.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/s12888-019-2427-6.pdf>
- Facco, E., & Zanette, G. (2017). The odyssey of dental anxiety: from prehistory to the present. A narrative review. *Frontiers in Psychology*, 8(1), 1-15.  
<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2017.01155/full>
- Firth-Cozens, J. (2015). Doctor satisfaction and the effects on quality — discussion. *Professions & Professionalism*, 5(1), 1-5.  
[https://www.researchgate.net/publication/277906342\\_Doctor\\_Satisfaction\\_and\\_the\\_Effects\\_on\\_Quality\\_-\\_Discussion](https://www.researchgate.net/publication/277906342_Doctor_Satisfaction_and_the_Effects_on_Quality_-_Discussion)
- Fontova Allmató, A., Juvinya Canal, D., & Suñer Soler, R. (2015). Influencia del tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y acompañantes. *Revista*

*de Calidad Asistencial*, 30(1), 10-16. <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-influencia-del-tiempo-espera-satisfaccion-S1134282X1500007X>

Ganga Contreras, F., Alarcón Henríquez, N., & Pedraja Rejas, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 27(4), 668-681. doi:<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>

García Alvarado, D. L., Guillinta García, E. L., Cabello Morales, E., & Santillán Ortega, J. (2019). Nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención fisioterapéutica en el departamento de unidad motora y dolor del Instituto Nacional de Rehabilitación. *Revista Herediana Rehabilitación*, 1(2), 53-59. doi: <https://doi.org/10.20453/rhr.v2i2.3713>

Gavilanes Pinela, H. D. (2020). *Gestión administrativa y su relación con la comunicación interpersonal de los colaboradores del área de laboratorio clínico del Hospital del Día Sur Valdivia*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica De Santiago De Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15630/1/T-UCSG-POS-MGSS-266.pdf>

González López, E. E. (2017). *Satisfacción de usuarios, prestación de servicios e infraestructura del servicio, en redes salud- Región Lima-2016*. [Tesis Doctoral, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4443/Gonzales\\_LEE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4443/Gonzales_LEE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

González Martínez, T. (1993). Aproximación al concepto de ansiedad en psicología: su carácter complejo y multidimensional. *USAL Revistas*, 5(1), 9-21. [https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/69050/Aproximacion\\_al\\_concepto\\_de\\_ansiedad\\_en\\_.pdf;jsessionid=C8CC7248024D125E678EC306F1DEE1D0?sequence=1](https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/69050/Aproximacion_al_concepto_de_ansiedad_en_.pdf;jsessionid=C8CC7248024D125E678EC306F1DEE1D0?sequence=1)

Grundi Taminche, S. K. (2017). *Grado de ansiedad del usuario en la atención de emergencia en un establecimiento de salud, durante el año 2017*. [Tesis de Pregrado, Universidad Científica del Perú].

- <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/306/GRUNDI-1-Trabajo-Grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hanusz, Z., & Tarasińska, J. (2015). Normalization of the Kolmogorov–Smirnov and Shapiro–Wilk tests of normality. *Biometrical Letters*, 25(2), 85-93. [https://www.researchgate.net/publication/287158164\\_Normalization\\_of\\_the\\_Kolmogorov-Smirnov\\_and\\_Shapiro-Wilk\\_tests\\_of\\_normality#:~:text=Two%20very%20well%2Dknown%20tests,%2D%20Wilk%20tests%2C%20are%20considered.&text=These%20functions%20eliminate%20the%20n](https://www.researchgate.net/publication/287158164_Normalization_of_the_Kolmogorov-Smirnov_and_Shapiro-Wilk_tests_of_normality#:~:text=Two%20very%20well%2Dknown%20tests,%2D%20Wilk%20tests%2C%20are%20considered.&text=These%20functions%20eliminate%20the%20n)
- Hernandez Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. D. (2014). *Metodología de la Investigación*. Interamericana Editores.
- Hoekstra, R., Vugteveen, J., Warrens, M. J., & Kruijen, P. M. (2019). An empirical analysis of alleged misunderstandings of coefficient alpha. *International Journal of Social Research Methodology*, 22(4), 351-364. <https://www.tandfonline.com/doi/epub/10.1080/13645579.2018.1547523?needAccess=true>
- Huarayo Gamarra, N. (2018). *Relación entre la Ansiedad y la Satisfacción de los Usuarios en el Servicio de Emergencia del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34449/HUARAYO\\_GN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34449/HUARAYO_GN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Kavalnienė, R., Deksnys, A., Kasiulevičius, V., Šapoka, V., Aranauskas, R., & Aranauskas, L. (2018). Patient satisfaction with primary healthcare services: are there any links with patients' symptoms of anxiety and depression? *BMC Family Practice*, 19(90), 1-9. [https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6009850/pdf/12875\\_2018\\_Article\\_780.pdf](https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6009850/pdf/12875_2018_Article_780.pdf)
- Khakpoor, S., Saed, O., & Shahsavari, A. (2019). The concept of “Anxiety sensitivity” in social anxiety disorder presentations, symptomatology, and treatment: A theoretical perspective. *Cogent Psychology*, 6(1), 1-12. <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/23311908.2019.1617658?needAccess=true>

- Kiliç, Ü., Güdük, Ö., Güdük, Ö., & Göküz, S. (2021). Examination of Job Satisfaction and anxiety levels of workers working at COVID-19 diagnostic centers during the pandemic. *Journal of Health Systems and Policies*, 3(1), 1-19. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/1403311>
- Kordishi, H., Lavaee, F., Ghapanohl, J., & Kholousi, S. (2017). The relation of preoperative stress and anxiety on patients' satisfaction after implant placement. *Dental Research Journal*, 14(5), 351-355. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5654231/>
- Leclezio, L., Jansen, A., Whittemore, V., & de Vries, P. (2015). Pilot Validation of the Tuberos Sclerosis-Associated Neuropsychiatric Disorders (TAND) Checklist. *Pediatric Neurology*, 52(1), 16-24. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25499093/>
- Lee, H. W., & Kim, Y. (2020). Impacts of tangible and intangible elements of Aid for Trade on the globalisation of developing countries. *World Economy*, 43(1), 2153-71. <https://doi.org/10.1111/twec.12948>
- Lee, Y.-C., Wang, Y.-C., Lu, S.-C., Hsieh, Y.-F., Chien, C.-H., Tsai, S.-B., & Dong, W. (2016). An empirical research on customer satisfaction study: a consideration of different levels of performance. *Springer Plus*, 5(1), 1-9. [https://www.researchgate.net/publication/308181430\\_An\\_empirical\\_research\\_on\\_customer\\_satisfaction\\_study\\_a\\_consideration\\_of\\_different\\_levels\\_of\\_performance](https://www.researchgate.net/publication/308181430_An_empirical_research_on_customer_satisfaction_study_a_consideration_of_different_levels_of_performance)
- Ministerio de Salud. (2015). *Norma Técnica de Salud N° 113-MINSA/ DGIEM - V.01 "Infraestructura y equipamiento de los establecimientos de salud del primer nivel de atención"*. DGIEM. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/3366.pdf>
- Numpaque-Pacabaque, A., & Rocha-Buelvas, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista Facultad Medicina*, 64(4), 715-20. <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v64n4/0120-0011-rfmun-64-04-00715.pdf>
- Oh, H., Park, K., Yoon, S., Kim, Y., Lee, S., Choi, Y., & Choi, K. (2018). Clinical utility of Beck anxiety Inventory in clinical and nonclinical Korean samples. *Frontiers in Psychiatry*, 9(666), 1-10. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsy.2018.00666/full>

- Paucar Villanueva, L. R., & Donayre López, J. W. (2016). *Satisfacción laboral y ansiedad en trabajadores de la Micro Red Santa Luzmila de Comas-2015*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7393/Paucar\\_VLR-Donayre\\_LJW.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7393/Paucar_VLR-Donayre_LJW.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pita Fernández, S. (2010, 10 de abril). *Tamaño Muestral*. Fistera.com. <https://www.fistera.com/mbe/investiga/9muestras/9muestras2.asp>.
- Ponto, J. (2015). Understanding and evaluating survey research. *J Adv Pract Oncol*, 6(2), 168-171. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4601897/pdf/jadp-06-168.pdf>
- Rehaman, B., & Husnain, M. (2018). The impact of service quality dimensions on patient satisfaction in the private healthcare industry in Pakistan. *Journal of Hospital & Medical Management*, 4(1), 1-8. <https://hospital-medical-management.imedpub.com/the-impact-of-service-quality-dimensions-onpatient-satisfaction-in-the-private-healthcareindustry-in-pakistan.pdf>
- Ries, F., Castañeda Vásquez, C., Campos Mesa, M. D., & Del Castillo Andrés, Ó. (2012). Relaciones entre ansiedad-rasgo y ansiedad-estado en competiciones deportivas. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 12(2), 9-16. <https://scielo.isciii.es/pdf/cpd/v12n2/articulo01.pdf>
- Ríos Erazo, M., Herrera Ronda, A., & Rojas Alcayaga, G. (2014). Ansiedad dental: Evaluación y tratamiento. *Avances en Odontoestomatología*, 30(1), 39-46. <https://scielo.isciii.es/pdf/odonto/v30n1/original4.pdf>
- Ríos Ramírez, R. R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Servicios Académicos Intercontinentales S. L.
- Rivera Madero, J. (2018). *Efectividad de la intervención cognitiva conductual en el trastorno de ansiedad por separación*. [Tesis de Maestría, Universidad del Norte]. <https://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/8295/133821.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salas Begazo, A. N. (2018). *Métodos estadísticos para la investigación científica*. Editorial Grupo Compás.

- Satrem, E., Gómez Segura, J., Iruarruzafa Díez, I., & Criado, T. (1999). Reducción de la ansiedad a través del entrenamiento en habilidades sociales. *REME*, 2(1), 3. <http://reme.uji.es/articulos/airuai462031198/texto.html>
- Setia, M. S. (2016). Methodology Series Module 3: Cross-sectional Studies. *Indian journal of dermatology*, 61(3), 261-264. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4885177/>
- Shrestha, B., & Dunn, L. (2019). The Declaration of Helsinki on Medical Research involving Human Subjects: A Review of Seventh. Revision. *J Nepal Health Res Counc*, 17(45), 548-52. [https://www.researchgate.net/publication/325643843\\_The\\_Declaration\\_of\\_Helsinki\\_on\\_medical\\_research\\_involving\\_human\\_subjects\\_a\\_review\\_of\\_seventh\\_revision\\_Medical\\_Education](https://www.researchgate.net/publication/325643843_The_Declaration_of_Helsinki_on_medical_research_involving_human_subjects_a_review_of_seventh_revision_Medical_Education)
- Taber, K. (2018). The use of Cronbach's alpha when developing and reporting research instruments in science education. *Res Sci Educ*, 48(1), 1273–1296. <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s11165-016-9602-2.pdf>
- Torres Fragoso, J., & Luna Espinoza, I. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Contaduría y Administración*, 62(1), 1270-1293. <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v62n4/0186-1042-cya-64c-04-01270.pdf>
- Torres Gonzáles, G. C., & León Manco, R. A. (2015). Nivel de satisfacción de los pacientes de ortodoncia del Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. *Revista Estomatológica Herediana*, 25(2), 122 - 132. <http://www.scielo.org.pe/pdf/reh/v25n2/a05v25n2.pdf>
- Universidad César Vallejo. (2017, 23 de mayo). *Resolución de Consejo Universitario N° 0126-2017/UCV*. <https://www.ucv.edu.pe/datafiles/C%C3%93DIGO%20DE%20C3%89TIC A.pdf>
- Wenner, M. (2018). Sympathetic activation in chronic anxiety: not just at the “height” of stress. Editorial Focus on “Relative burst amplitude of muscle sympathetic nerve activity is an indicator of altered sympathetic outflow in chronic anxiety”. *J Neurophysiol*, 120(1), 7-8. <https://journals.physiology.org/doi/full/10.1152/jn.00220.2018>

- Xi, Y. (2020). Anxiety: a concept analysis. *Frontiers of Nursing*, 7(1), 9-12.  
[https://www.researchgate.net/publication/340323220\\_Anxiety\\_a\\_concept\\_analysis](https://www.researchgate.net/publication/340323220_Anxiety_a_concept_analysis)
- Yaya, S., Bishwajit, G., Ekholuenetale, M., Shah, V., Kadio, B., & Udenigwe, O. (2017). Urban-rural difference in satisfaction with primary healthcare services in Ghana. *BMC Health Services Research*, 17(1), 1-9.  
<https://bmchealthservres.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/s12913-017-2745-7.pdf>
- Yilmaz, A. (2018). Burnout, job satisfaction, and anxiety-depression among family physicians: A cross-sectional study. *Journal of Family Medicine and Primary Care*, 7(1), 952-956.  
[https://www.jfmpc.com/temp/JFamMedPrimaryCare75952-2003631\\_053356.pdf](https://www.jfmpc.com/temp/JFamMedPrimaryCare75952-2003631_053356.pdf)
- Zinke, A., Hannig, C., & Berth, H. (2019). Psychological distress and anxiety compared amongst dental patients- results of a cross-sectional study in 1549 adults. *BMC Oral Health*, 19(27), 1-6.  
<https://bmcoralhealth.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/s12903-019-0719-3.pdf>
- Zubayer, M. (2019). Healthcare service quality and in-patients' satisfaction: an empirical investigation on healthscape's tangible quality. *Global Journal of Arts, Humanities and Social Sciences*, 7(5), 39-55.  
[https://www.researchgate.net/publication/337196838\\_HEALTHCARE\\_SERVICE\\_QUALITY\\_AND\\_IN-PATIENTS'\\_SATISFACTION\\_AN\\_EMPIRICAL\\_INVESTIGATION\\_ON\\_HEALTHSCAPE'S\\_TANGIBLE\\_QUALITY](https://www.researchgate.net/publication/337196838_HEALTHCARE_SERVICE_QUALITY_AND_IN-PATIENTS'_SATISFACTION_AN_EMPIRICAL_INVESTIGATION_ON_HEALTHSCAPE'S_TANGIBLE_QUALITY)

## **Anexos**

## Anexo 1: Matriz de consistencia de la investigación

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES / DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre los niveles de ansiedad y satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Determinar la relación entre los niveles de ansiedad y satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b></p> <p>Existe una relación significativa entre los niveles de ansiedad y los niveles de satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021</p>	<p><b>VARIABLE DE ESTUDIO 1 (VI)</b></p> <p>VARIABLE DE ESTUDIO 1 (VI)</p> <p>Ansiedad</p> <p>Dimensión 1</p> <p>Respuesta Conductual</p> <p>Dimensión 2</p> <p>Respuesta Fisiológica</p> <p>Dimensión 3</p> <p>Respuesta Cognitiva</p> <p>Dimensión 4</p> <p>Respuesta Afectiva</p>	<p>Método de investigación Hipotético-Deductivo</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Tipo de investigación: Aplicada, transversal, prospectivo, observacional.</p> <p>Enfoque de investigación: Cuantitativo</p> <p>Diseño de investigación: No experimental</p> <p>Transversal</p> <p>Población:</p> <p>La población está constituida por 150 pacientes que concurren a Bioholística Clínica,</p> <p>Muestreo: Probabilístico aleatorio simple.</p> <p>Muestra: Tamaño: De 105 pacientes.</p> <p>Unidad de análisis: Pacientes adultos de 18 años que hayan sido atendidos en el área de odontología en Bioholística Clínica.</p> <p>Técnicas e instrumentos de recojo de datos:</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario SERVQUAL modificado y Test de Ansiedad de Beck modificado</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la respuesta conductual y la satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la respuesta fisiológica y la satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la respuesta cognitiva y la satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la respuesta afectiva y la satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021?</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>Determinar la relación la respuesta conductual y la satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021.</p> <p>Determinar la relación la respuesta fisiológica y la satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la respuesta cognitiva y la satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la respuesta afectiva y la satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021.</p>	<p><b>HIPOTESIS ESPECÍFICAS:</b></p> <p>Existe una relación significativa entre la respuesta conductual y la satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021</p> <p>Existe una relación significativa la respuesta fisiológica y la satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021.</p> <p>Existe una relación significativa la respuesta cognitiva y la satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021.</p> <p>Existe una relación significativa la respuesta afectiva y la satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021.</p>	<p><b>VARIABLE DE ESTUDIO 2 (VD)</b></p> <p>Satisfacción</p> <p>Dimensión 1</p> <p>Empatía</p> <p>Dimensión 2</p> <p>Confiabilidad</p> <p>Dimensión 3</p> <p>Respuesta rápida</p> <p>Dimensión 4</p> <p>Aspectos tangibles</p>	

## Anexo 2: Matriz operacional

### Variable 1: Ansiedad

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
La ansiedad es una conmoción psicobiológica elemental que puede generarse debido a un peligro o estrés efectuando una función adaptativa, pero puede exhibirse de forma extrema (Díaz Kuaik y De la Iglesia, 2016).	La ansiedad según Díaz Kuaik y De la Iglesia (2016) es un concepto multidimensional y complejo el cual presenta 4 dimensiones como la fisiológica, conductual, cognitiva y afectiva con sus respectivos indicadores (p.73). Por lo ello se emplearán 16 ítems cada una de ellas mediante respuestas valorizadas del 0 al 4 en escala de Likert ((1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) indiferente, (4) de acuerdo (5) totalmente de acuerdo).	D1: Respuesta Conductual Son respuestas que sirven para prevenir, controlar, luchar o huir del peligro.	Acciones Directas	1.Evito las situaciones como ir al odontólogo en Bioholística Clínica. 2.Me siento inquieto cuando asisto a una cita con el odontólogo en Bioholística Clínica.	Ordinal
			Procesos Intrapsíquicos	3.Requiero que alguien me acompañe antes de asistir al odontólogo en Bioholística Clínica. 4.Busco sentirme seguro cuando voy a asistir al odontólogo en Bioholística Clínica.	
		D2: Respuesta Fisiológica Son respuestas automáticas del sistema nervioso simpático y parasimpático si existe la presencia de amenaza o peligro.	Manifestaciones Simpáticas	5.Siento que mi corazón se acelera antes de entrar a una clínica dental en Bioholística Clínica. 6.Siento que sudo mucho antes de entrar a una cita odontológica de Bioholística Clínica.	Ordinal
			Manifestaciones Parasimpáticas	7.Siento debilidad e inestabilidad antes de pasar un tratamiento dental en Bioholística Clínica. 8.Siento molestias en la boca del estómago antes de asistir a una cita odontológica en Bioholística Clínica.	
		D3: Respuesta Cognitiva Son pensamientos y creencias relacionados con la amenaza, vulnerabilidad personal, originados del peligro y los recursos de afrontamiento.	Variable Cognitiva	9.El tratamiento dental en Bioholística Clínica me trae recuerdos atemorizantes. 10.Siento angustia, pareciera me va a pasar algo en el tratamiento dental de Bioholística Clínica.	Ordinal
			Variable Situacional	11.Siento ansiedad que me hace pensar que pueden dañar mi cuerpo de alguna forma cuando asisto al odontólogo en Bioholística Clínica. 12.Se me hace difícil concentrarme cuando asisto al odontólogo en Bioholística Clínica.	
		D4: Respuesta Afectiva Es la experiencia subjetiva a la sensación de ansiedad.	Afectividad Negativa	13.Me siento tenso cuando asisto a una cita odontológica en Bioholística Clínica. 14.Me siento temeroso cuando asisto a un tratamiento dental en Bioholística Clínica.	Ordinal
			Neuroticismo	15.Me siento irritable cuando debo asistir a una cita odontológica en Bioholística Clínica. 16.Me siento impaciente cuando debo asistir al odontólogo en Bioholística Clínica.	

## Variable 2: Satisfacción

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
La satisfacción es la evaluación del cliente referido al bien o servicio, para determinar si cumple con sus necesidades y expectativas. (Chungara Castro, 2014).	La satisfacción según Chungara Castro (2014) presenta 4 dimensiones como la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, incluyendo sus indicadores e ítems. Por lo cual, se emplearán 16 ítems del cuestionario valorizadas del 0 al 4 en escala de Likert ((1) totalmente insatisfecho, (2) insatisfecho, (3) indiferente, (4) satisfecho, (5) totalmente satisfecho).	D1 EMPATÍA: atención cuidadosa e individualizada que la sociedad brinda a sus pacientes.	Cordialidad	1.El odontólogo siempre atiende con amabilidad al ingresar al consultorio en Bioholística Clínica.	Ordinal
			Atención Individualizada	2.El odontólogo de Bioholística Clínica muestra un buen trato personal. 3.El odontólogo de Bioholística Clínica. le pregunta y lo trata por su nombre. 4.El odontólogo de Bioholística Clínica lo escucha con atención sus problemas.	
		D2 CONFIABILIDAD: Entregar los que se promete, cumplir de manera precisa y segura.	Profesionalismo	5.El odontólogo de Bioholística Clínica muestra eficiencia en el servicio. 6.El odontólogo de Bioholística Clínica muestra la suficiente habilidad para realizar los tratamientos.	Ordinal
			Probidad	7.El odontólogo de Bioholística Clínica cumple eficazmente con los tratamientos. 8.El odontólogo de Bioholística Clínica lo considero un buen profesional.	
		D3 RESPUESTA RÁPIDA: Es la magnitud de poder reaccionar ante cualquier inconveniente o contingencia que suceda antepuesta o durante una atención	Tiempo de espera	9.Siempre el tiempo de espera a la consulta de Bioholística Clínica me parece adecuado. 10.Estoy conforme con los horarios de atención de Bioholística Clínica.	Ordinal
			Rapidez	11.Estoy conforme con los tiempos de consulta de Bioholística Clínica. 12.Estoy conforme con el tiempo de los tratamientos de Bioholística Clínica.	
		D4 ASPECTOS TANGIBLES: Representación, física del servicio. La forma de las infraestructuras, el equipo y material.	Infraestructura	13.La sala de espera de Bioholística Clínica es espaciosa y presentable. 14.El consultorio de Bioholística Clínica es espacioso y presentable.	Ordinal
			Equipamiento	15.Los equipos odontológicos de Bioholística Clínica empleados para mis tratamientos son de calidad. 16.Los instrumentos odontológicos de Bioholística Clínica empleados para mis tratamientos son de calidad.	

### Anexo 3: Diseño de instrumentos

#### **CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL NIVEL DE ANSIEDAD DE LOS PACIENTES DE BIOHOLÍSTICA CLÍNICA 2021**

El presente cuestionario es basado en el Inventario de Ansiedad de Beck, el cual fue evaluado por Diaz Kuaik y De la Iglesia (2016) e identificaron 4 dimensiones de la ansiedad como la respuesta conductual, fisiológica, cognitiva y afectiva, pero consideraron la realización de un inventario de 55 ítems para determinar el nivel de ansiedad a nivel general, por ello, en esta investigación la autora Diana Solís Ríos vio por conveniente modificarlo a 16 ítems que evalúen la ansiedad a nivel odontológico y que sean medidos por la escala de Likert en 5 niveles.

Dimensión	Inventario De Ansiedad De Beck	Totalmente de acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Respuesta Conductual	1.Evita las situaciones como ir al odontólogo en Bioholística Clínica.					
	2.Se siente inquieto cuando asiste a una cita con el odontólogo en Bioholística Clínica.					
	3.Requiere que alguien lo acompañe antes de asistir al odontólogo en Bioholística Clínica.					
	4.Busca sentirse seguro cuando va a asistir al odontólogo en Bioholística Clínica.					
Respuesta Fisiológica	5.Siente que su corazón se acelera antes de entrar a una consulta dental en Bioholística Clínica.					
	6.Siente que suda mucho antes de entrar a una cita odontológica de Bioholística Clínica.					
	7.Siente debilidad e inestabilidad antes de pasar por un tratamiento dental en Bioholística Clínica.					
	8.Siente molestias en la boca del estómago antes de asistir a una cita odontológica en Bioholística Clínica.					
Respuesta Cognitiva	9.El tratamiento dental en Bioholística Clínica le trae recuerdos aterradoros.					
	10.Siente angustia, pareciera que le va a pasar algo en el tratamiento dental de Bioholística Clínica.					
	11.Siente ansiedad que le hace pensar que pueden dañar su cuerpo de alguna forma cuando asiste al odontólogo en Bioholística Clínica.					
	12.Se le hace difícil concentrarse cuando asiste al odontólogo en Bioholística Clínica.					
Respuesta Afectiva	13.Se siente tenso cuando asiste a una cita odontológica en Bioholística Clínica.					
	14.Se siente temeroso cuando asiste a un tratamiento dental en Bioholística Clínica.					
	15.Se siente irritable cuando debe asistir a una cita odontológica en Bioholística Clínica.					
	16.Se siente impaciente cuando debe asistir al odontólogo en Bioholística Clínica.					

# Relación entre los niveles de ansiedad y satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021

\*Obligatorio

## Inventario De Ansiedad De Beck

1. Evita las situaciones como ir al odontólogo en Bioholística Clínica. \*

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

2. Se siente inquieto cuando asiste a una cita con el odontólogo en Bioholística Clínica. \*

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

3. Requiere que alguien lo acompañe antes de asistir al odontólogo en Bioholística Clínica. \*

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Enlace de acceso: <https://forms.gle/XZ76NhXQ4xMsMu1r9>

**CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS  
PACIENTES DE BIOHOLÍSTICA CLÍNICA 2021**

El presente cuestionario es basado en el test SERVQUAL que inicialmente constaba de 97 ítems inicialmente y 5 dimensiones (Zeithaml et al., 1992, como se citó en Numpaqué-Pacabaque y Rocha-Buevas, 2016). El autor Chungara Castro (2014), modificó el número de dimensiones a 4 como lo son la empatía, confiabilidad, respuesta rápida y aspectos tangibles, pero su instrumento constaba de 13 ítems valorados en tres niveles de acuerdo a la escala de Likert, mientras que el autor Cárdenas Carcausto (2015) modificó SERVQUAL a 21 ítems para determinar la satisfacción en el campo odontológico pero empleó las 5 dimensiones y cinco niveles en la escala de Likert. La autora del presente proyecto Diana Solís Ríos, vio por conveniencia modificar el test SERVQUAL a 16 ítems que puedan evaluar la satisfacción en el área odontológica, basándose en la cantidad de dimensiones que empleó Chungara Castro (2014) y considerando algunas modificaciones que realizó el autor Cárdenas Carcausto (2015).

Dimensiones	Test SERVQUAL	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Totalmente satisfecho
Empatía	1.El odontólogo siempre atiende con amabilidad al ingresar al consultorio en Bioholística Clínica.					
	2.El odontólogo de Bioholística Clínica muestra un buen trato personal.					
	3.El odontólogo de Bioholística Clínica pregunta y trata por su nombre a los pacientes.					
	4.El odontólogo de Bioholística Clínica escucha con atención los problemas del paciente.					
Confiabilidad	5.El odontólogo de Bioholística Clínica muestra eficiencia en el servicio.					
	6.El odontólogo de Bioholística Clínica muestra la suficiente habilidad para realizar los tratamientos.					
	7.El odontólogo de Bioholística Clínica cumple eficazmente con los tratamientos.					
	8.El odontólogo de Bioholística Clínica es considerado un buen profesional.					
Respuesta rápida	9.El tiempo de espera a la consulta de Bioholística Clínica es adecuado.					
	10.Esta conforme con los horarios de atención de Bioholística Clínica.					
	11.Esta conforme con los tiempos de consulta de Bioholística Clínica.					
	12.Esta conforme con el tiempo de los tratamientos de Bioholística Clínica.					
Aspectos tangibles	13.La sala de espera de Bioholística Clínica es espaciosa y presentable.					
	14.El consultorio de Bioholística Clínica es espacioso y presentable.					
	15.Los equipos odontológicos de Bioholística Clínica empleados para los tratamientos son de calidad.					
	16.Los instrumentos odontológicos de Bioholística Clínica empleados para los tratamientos son de calidad.					

## Relación entre los niveles de ansiedad y satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021

\*Obligatorio

### Test SERVQUAL

1.El odontólogo siempre atiende con amabilidad al ingresar al consultorio en Bioholística Clínica. \*

- Totalmente insatisfecho
- Insatisfecho
- Indiferente
- Satisfecho
- Totalmente satisfecho

2.El odontólogo de Bioholística Clínica muestra un buen trato personal. \*

- Totalmente insatisfecho
- Insatisfecho
- Indiferente
- Satisfecho
- Totalmente satisfecho

3.El odontólogo de Bioholística Clínica pregunta y trata por su nombre a los pacientes. \*

- Totalmente insatisfecho
- Insatisfecho
- Indiferente
- Satisfecho
- Totalmente satisfecho

Enlace de acceso: <https://forms.gle/XZ76NhXQ4xMsMu1r9>

#### Anexo 4: Ficha técnica de instrumento

Nombre del instrumento	Inventario de Beck Modificado
Autor	Diana Alexandra Solís Ríos
Objetivo	Determinar el nivel de ansiedad de los pacientes ante la consulta odontológica en Bioholística Clínica 2021.
Año	2021
Aplicación	Individual
Unidad de análisis	Pacientes adultos
Ámbito de aplicación	Bioholística Clínica
Tiempo estimado	10 minutos
Escala de medición	Totalmente en desacuerdo: 1, En desacuerdo:2, Indiferente:3 De acuerdo: 4, Totalmente de acuerdo: 5.
Confiabilidad	Alfa de Cronbach (0.96)
Validez	Juicio de expertos

Nombre del instrumento	Test SERVQUAL modificado
Autor	Diana Alexandra Solís Ríos
Objetivo	Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes ante la consulta odontológica en Bioholística Clínica 2021.
Año	2021
Aplicación	Individual
Unidad de análisis	Pacientes adultos
Ámbito de aplicación	Bioholística Clínica
Tiempo estimado	10 minutos
Escala de medición	Totalmente insatisfecho: 1, Insatisfecho: 2, Indiferente: 3, Satisfecho: 4, Totalmente satisfecho: 5.
Confiabilidad	Alfa de Cronbach (0.978)
Validez	Juicio de expertos

## Anexo 5: Certificados de Validez



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: El nivel de ansiedad de los pacientes de Bioholística Clínica 2021.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Respuesta Conductual</b>								
1	Evita las situaciones como ir al odontólogo en Bioholística Clínica.	x		x		x		
2	Se siente inquieto cuando asiste a una cita con el odontólogo en Bioholística Clínica.	x		x		x		
3	Requiere que alguien lo acompañe antes de asistir al odontólogo en Bioholística Clínica.	x		x		x		
4	Busca sentirse seguro cuando va a asistir al odontólogo en Bioholística Clínica.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: Respuesta Fisiológica</b>								
5	Siente que su corazón se acelera antes de entrar a una consulta dental en Bioholística Clínica.	x		x		x		
6	Siente que suda mucho antes de entrar a una cita odontológica de Bioholística Clínica.	x		x		x		
7	Siente debilidad e inestabilidad antes de pasar por un tratamiento dental en Bioholística Clínica.	x		x		x		
8	Siente molestias en la boca del estómago antes de asistir a una cita odontológica en Bioholística Clínica.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3: Respuesta Cognitiva</b>								
9	El tratamiento dental en Bioholística Clínica le trae recuerdos atemorizantes.	x		x		x		
10	Siente angustia, pareciera que le va a pasar algo en el tratamiento dental de Bioholística Clínica.	x		x		x		
11	Siente ansiedad que le hace pensar que pueden dañar su cuerpo de alguna forma cuando asiste al odontólogo en Bioholística Clínica.	x		x		x		
12	Se le hace difícil concentrarse cuando asiste al odontólogo en Bioholística Clínica.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 4: Respuesta Afectiva</b>								
13	Se siente tenso cuando asiste a una cita odontológica en Bioholística Clínica.	x		x		x		
14	Se siente temeroso cuando asiste a un tratamiento dental en Bioholística Clínica.	x		x		x		
15	Se siente irritable cuando debe asistir a una cita odontológica en Bioholística Clínica.	x		x		x		
16	Se siente impaciente cuando debe asistir al odontólogo en Bioholística Clínica.	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg.: David Ricardo Zúñiga Burga    **DNI:**16750290  
**Especialidad del validador:** Maestro en Administración

5 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



Firma

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: El nivel de satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica 2021.**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Empatía</b>							
1	El odontólogo siempre atiende con amabilidad al ingresar al consultorio en Bioholística Clínica.	x		x		x		
2	El odontólogo de Bioholística Clínica muestra un buen trato personal.	x		x		x		
3	El odontólogo de Bioholística Clínica pregunta y trata por su nombre a los pacientes.	x		x		x		
4	El odontólogo de Bioholística Clínica escucha con atención los problemas del paciente.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Confiabilidad</b>							
5	El odontólogo de Bioholística Clínica muestra eficiencia en el servicio.	x		x		x		
6	El odontólogo de Bioholística Clínica muestra la suficiente habilidad para realizar los tratamientos.	x		x		x		
7	El odontólogo de Bioholística Clínica cumple eficazmente con los tratamientos.	x		x		x		
8	El odontólogo de Bioholística Clínica es considerado un buen profesional.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: Respuesta rápida</b>							
9	El tiempo de espera a la consulta de Bioholística Clínica es adecuado.	x		x		x		
10	Está conforme con los horarios de atención de Bioholística Clínica.	x		x		x		
11	Está conforme con los tiempos de consulta de Bioholística Clínica.	x		x		x		
12	Está conforme con el tiempo de los tratamientos de Bioholística Clínica.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 4: Aspectos tangibles</b>							
13	La sala de espera de Bioholística Clínica es espaciosa y presentable.	x		x		x		
14	El consultorio de Bioholística Clínica es espacioso y presentable.	x		x		x		
15	Los equipos odontológicos de Bioholística Clínica empleados para los tratamientos son de calidad.	x		x		x		
16	Los instrumentos odontológicos de Bioholística Clínica empleados para los tratamientos son de calidad.	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg.: David Ricardo Zúñiga Burga    **DNI:**16750290  
**Especialidad del validador:** Maestro en Administración

- <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

**5 de mayo del 2021**

Firma

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: El nivel de ansiedad de los pacientes de Bioholística Clínica 2021.**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Respuesta Conductual</b>								
1	Evita las situaciones como ir al odontólogo en Bioholística Clínica.	x		x		x		
2	Se siente inquieto cuando asiste a una cita con el odontólogo en Bioholística Clínica.	x		x		x		
3	Requiere que alguien lo acompañe antes de asistir al odontólogo en Bioholística Clínica.	x		x		x		
4	Busca sentirse seguro cuando va a asistir al odontólogo en Bioholística Clínica.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: Respuesta Fisiológica</b>								
5	Siente que su corazón se acelera antes de entrar a una consulta dental en Bioholística Clínica.	x		x		x		
6	Siente que suda mucho antes de entrar a una cita odontológica de Bioholística Clínica.	x		x		x		
7	Siente debilidad e inestabilidad antes de pasar por un tratamiento dental en Bioholística Clínica.	x		x		x		
8	Siente molestias en la boca del estómago antes de asistir a una cita odontológica en Bioholística Clínica.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3: Respuesta Cognitiva</b>								
9	El tratamiento dental en Bioholística Clínica le trae recuerdos atemorizantes.	x		x		x		
10	Siente angustia, pareciera que le va a pasar algo en el tratamiento dental de Bioholística Clínica.	x		x		x		
11	Siente ansiedad que le hace pensar que pueden dañar su cuerpo de alguna forma cuando asiste al odontólogo en Bioholística Clínica.	x		x		x		
12	Se le hace difícil concentrarse cuando asiste al odontólogo en Bioholística Clínica.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 4: Respuesta Afectiva</b>								
13	Se siente tenso cuando asiste a una cita odontológica en Bioholística Clínica.	x		x		x		
14	Se siente temeroso cuando asiste a un tratamiento dental en Bioholística Clínica.	x		x		x		
15	Se siente irritable cuando debe asistir a una cita odontológica en Bioholística Clínica.	x		x		x		
16	Se siente impaciente cuando debe asistir al odontólogo en Bioholística Clínica.	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. Félix Alberto Caycho Valencia **DNI:** 15992567

**Especialidad del validador:** Maestro en Docencia e Investigación en Odontología, Doctor en Salud Pública.

4 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



Firma

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: El nivel de satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica 2021.**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Empatía</b>								
1	El odontólogo siempre atiende con amabilidad al ingresar al consultorio en Bioholística Clínica.	x		x		x		
2	El odontólogo de Bioholística Clínica muestra un buen trato personal.	x		x		x		
3	El odontólogo de Bioholística Clínica pregunta y trata por su nombre a los pacientes.	x		x		x		
4	El odontólogo de Bioholística Clínica escucha con atención los problemas del paciente.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: Confiabilidad</b>								
5	El odontólogo de Bioholística Clínica muestra eficiencia en el servicio.	x		x		x		
6	El odontólogo de Bioholística Clínica muestra la suficiente habilidad para realizar los tratamientos.	x		x		x		
7	El odontólogo de Bioholística Clínica cumple eficazmente con los tratamientos.	x		x		x		
8	El odontólogo de Bioholística Clínica es considerado un buen profesional.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3: Respuesta rápida</b>								
9	El tiempo de espera a la consulta de Bioholística Clínica es adecuado.	x		x		x		
10	Está conforme con los horarios de atención de Bioholística Clínica.	x		x		x		
11	Está conforme con los tiempos de consulta de Bioholística Clínica.	x		x		x		
12	Está conforme con el tiempo de los tratamientos de Bioholística Clínica.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 4: Aspectos tangibles</b>								
13	La sala de espera de Bioholística Clínica es espaciosa y presentable.	x		x		x		
14	El consultorio de Bioholística Clínica es espacioso y presentable.	x		x		x		
15	Los equipos odontológicos de Bioholística Clínica empleados para los tratamientos son de calidad.	x		x		x		
16	Los instrumentos odontológicos de Bioholística Clínica empleados para los tratamientos son de calidad.	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. Félix Alberto Caycho Valencia **DNI:** 15992567

**Especialidad del validador:** Maestro en Docencia e Investigación en Odontología, Doctor en Salud Pública.

**5 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



Firma

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: El nivel de ansiedad de los pacientes de Bioholística Clínica 2021.**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Respuesta Conductual</b>								
1	Evita las situaciones como ir al odontólogo en Bioholística Clínica.	x		x		x		
2	Se siente inquieto cuando asiste a una cita con el odontólogo en Bioholística Clínica.	x		x		x		
3	Requiere que alguien lo acompañe antes de asistir al odontólogo en Bioholística Clínica.	x		x		x		
4	Busca sentirse seguro cuando va a asistir al odontólogo en Bioholística Clínica.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: Respuesta Fisiológica</b>								
5	Siente que su corazón se acelera antes de entrar a una consulta dental en Bioholística Clínica.	x		x		x		
6	Siente que suda mucho antes de entrar a una cita odontológica de Bioholística Clínica.	x		x		x		
7	Siente debilidad e inestabilidad antes de pasar por un tratamiento dental en Bioholística Clínica.	x		x		x		
8	Siente molestias en la boca del estómago antes de asistir a una cita odontológica en Bioholística Clínica.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3: Respuesta Cognitiva</b>								
9	El tratamiento dental en Bioholística Clínica le trae recuerdos atemorizantes.	x		x		x		
10	Siente angustia, pareciera que le va a pasar algo en el tratamiento dental de Bioholística Clínica.	x		x		x		
11	Siente ansiedad que le hace pensar que pueden dañar su cuerpo de alguna forma cuando asiste al odontólogo en Bioholística Clínica.	x		x		x		
12	Se le hace difícil concentrarse cuando asiste al odontólogo en Bioholística Clínica.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 4: Respuesta Afectiva</b>								
13	Se siente tenso cuando asiste a una cita odontológica en Bioholística Clínica.	x		x		x		
14	Se siente temeroso cuando asiste a un tratamiento dental en Bioholística Clínica.	x		x		x		
15	Se siente irritable cuando debe asistir a una cita odontológica en Bioholística Clínica.	x		x		x		
16	Se siente impaciente cuando debe asistir al odontólogo en Bioholística Clínica.	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dra. Claudia Cecilia Ruíz Panduro **DNI:** 40623627

**Especialidad del validador:** Maestro en Administración y Gestión de los Servicios de Salud y Doctor en Gestión y Desarrollo

**4 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



Firma

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: El nivel de satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica 2021.**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Empatía</b>								
1	El odontólogo siempre atiende con amabilidad al ingresar al consultorio en Bioholística Clínica.	x		x		x		
2	El odontólogo de Bioholística Clínica muestra un buen trato personal.	x		x		x		
3	El odontólogo de Bioholística Clínica pregunta y trata por su nombre a los pacientes.	x		x		x		
4	El odontólogo de Bioholística Clínica escucha con atención los problemas del paciente.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: Confiabilidad</b>								
5	El odontólogo de Bioholística Clínica muestra eficiencia en el servicio.	x		x		x		
6	El odontólogo de Bioholística Clínica muestra la suficiente habilidad para realizar los tratamientos.	x		x		x		
7	El odontólogo de Bioholística Clínica cumple eficazmente con los tratamientos.	x		x		x		
8	El odontólogo de Bioholística Clínica es considerado un buen profesional.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3: Respuesta rápida</b>								
9	El tiempo de espera a la consulta de Bioholística Clínica es adecuado.	x		x		x		
10	Está conforme con los horarios de atención de Bioholística Clínica.	x		x		x		
11	Está conforme con los tiempos de consulta de Bioholística Clínica.	x		x		x		
12	Está conforme con el tiempo de los tratamientos de Bioholística Clínica.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 4: Aspectos tangibles</b>								
13	La sala de espera de Bioholística Clínica es espaciosa y presentable.	x		x		x		
14	El consultorio de Bioholística Clínica es espacioso y presentable.	x		x		x		
15	Los equipos odontológicos de Bioholística Clínica empleados para los tratamientos son de calidad.	x		x		x		
16	Los instrumentos odontológicos de Bioholística Clínica empleados para los tratamientos son de calidad.	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dra. Claudia Cecilia Ruíz Panduro **DNI:** 40623627

**Especialidad del validador:** Maestro en Administración y Gestión de los Servicios de Salud y Doctor en Gestión y Desarrollo

**5 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



Firma

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: El nivel de ansiedad de los pacientes de Bioholística Clínica 2021.**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Respuesta Conductual</b>								
1	Evita las situaciones como ir al odontólogo en Bioholística Clínica.	x		x		x		
2	Se siente inquieto cuando asiste a una cita con el odontólogo en Bioholística Clínica.	x		x		x		
3	Requiere que alguien lo acompañe antes de asistir al odontólogo en Bioholística Clínica.	x		x		x		
4	Busca sentirse seguro cuando va a asistir al odontólogo en Bioholística Clínica.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: Respuesta Fisiológica</b>								
5	Siente que su corazón se acelera antes de entrar a una consulta dental en Bioholística Clínica.	x		x		x		
6	Siente que suda mucho antes de entrar a una cita odontológica de Bioholística Clínica.	x		x		x		
7	Siente debilidad e inestabilidad antes de pasar por un tratamiento dental en Bioholística Clínica.	x		x		x		
8	Siente molestias en la boca del estómago antes de asistir a una cita odontológica en Bioholística Clínica.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3: Respuesta Cognitiva</b>								
9	El tratamiento dental en Bioholística Clínica le trae recuerdos atemorizantes.	x		x		x		
10	Siente angustia, pareciera que le va a pasar algo en el tratamiento dental de Bioholística Clínica.	x		x		x		
11	Siente ansiedad que le hace pensar que pueden dañar su cuerpo de alguna forma cuando asiste al odontólogo en Bioholística Clínica.	x		x		x		
12	Se le hace difícil concentrarse cuando asiste al odontólogo en Bioholística Clínica.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 4: Respuesta Afectiva</b>								
13	Se siente tenso cuando asiste a una cita odontológica en Bioholística Clínica.	x		x		x		
14	Se siente temeroso cuando asiste a un tratamiento dental en Bioholística Clínica.	x		x		x		
15	Se siente irritable cuando debe asistir a una cita odontológica en Bioholística Clínica.	x		x		x		
16	Se siente impaciente cuando debe asistir al odontólogo en Bioholística Clínica.	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. Edgar Alan Pintado Pasapera **DNI:** 25788914

**Especialidad del validador:** Licenciado en Psicología y Administración, Maestro en Educación y Doctor en Ciencias de la Educación

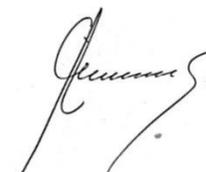
**5 de mayo del 2021**

<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



Firma

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: El nivel de satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica 2021.**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Empatía</b>								
1	El odontólogo siempre atiende con amabilidad al ingresar al consultorio en Bioholística Clínica.	x		x		x		
2	El odontólogo de Bioholística Clínica muestra un buen trato personal.	x		x		x		
3	El odontólogo de Bioholística Clínica pregunta y trata por su nombre a los pacientes.	x		x		x		
4	El odontólogo de Bioholística Clínica escucha con atención los problemas del paciente.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: Confiabilidad</b>								
5	El odontólogo de Bioholística Clínica muestra eficiencia en el servicio.	x		x		x		
6	El odontólogo de Bioholística Clínica muestra la suficiente habilidad para realizar los tratamientos.	x		x		x		
7	El odontólogo de Bioholística Clínica cumple eficazmente con los tratamientos.	x		x		x		
8	El odontólogo de Bioholística Clínica es considerado un buen profesional.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3: Respuesta rápida</b>								
9	El tiempo de espera a la consulta de Bioholística Clínica es adecuado.	x		x		x		
10	Está conforme con los horarios de atención de Bioholística Clínica.	x		x		x		
11	Está conforme con los tiempos de consulta de Bioholística Clínica.	x		x		x		
12	Está conforme con el tiempo de los tratamientos de Bioholística Clínica.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 4: Aspectos tangibles</b>								
13	La sala de espera de Bioholística Clínica es espaciosa y presentable.	x		x		x		
14	El consultorio de Bioholística Clínica es espacioso y presentable.	x		x		x		
15	Los equipos odontológicos de Bioholística Clínica empleados para los tratamientos son de calidad.	x		x		x		
16	Los instrumentos odontológicos de Bioholística Clínica empleados para los tratamientos son de calidad.	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. Edgar Alan Pintado Pasapera DNI: 25788914

**Especialidad del validador:** Licenciado en Psicología y Administración, Maestro en Educación y Doctor en Ciencias de la Educación

**5 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



Firma

## Anexo 6: Tabla de juicios de expertos

APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	ESPECIALIDAD	SUFICIENCIA DEL INSTRUMENTO	APLICABILIDAD DEL INSTRUMENTO
Caycho Valencia, Felix Alberto	15992567	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maestro en Docencia e Investigación en Estomatología.</li> <li>• Doctorado en Salud Pública</li> </ul>	Existe suficiencia	Es aplicable
Pintado Pasapera, Edgar Alan	25788914	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Psicólogo Organizacional</li> <li>• Administrador</li> <li>• Doctorado en Administración</li> <li>• Doctorado en Ciencias de la Educación</li> </ul>	Existe suficiencia	Es aplicable
Ruiz Panduro, Claudia Cecilia	40623627	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maestro en Administración y Gestión de Servicios de Salud con mención en Gestión Estomatológica.</li> <li>• Doctor en Gestión y Desarrollo</li> </ul>	Existe suficiencia	Es aplicable
Zúñiga Burga, David Ricardo	16750290	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maestro en Administración</li> </ul>	Existe suficiencia	Es aplicable

## Anexo 7: Análisis de alfa de Cronbach Test De Beck Modificado

Valores de Alfa de Cronbach según Taber (2018):

0 – 0.5 = Inaceptable

0,5 – 0.6 = Pobre

0.6 – 0.7= Débil

0.7 – 0.8 = Aceptable

0.8 – 0.9 = Bueno

0.9 – 1 = Excelente

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,960	16

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1.Evita las situaciones como ir al odontólogo en Bioholística Clínica.	23,10	186,490	,524	,961
2.Se siente inquieto cuando asiste a una cita con el odontólogo en Bioholística Clínica.	23,48	188,762	,438	,962
3.Requiere que alguien lo acompañe antes de asistir al odontólogo en Bioholística Clínica.	23,48	185,162	,494	,962
4.Busca sentirse seguro cuando va a asistir al odontólogo en Bioholística Clínica.	22,38	195,648	,166	,967
5.Siente que su corazón se acelera antes de entrar a una consulta dental en Bioholística Clínica.	23,29	178,714	,891	,955
6.Siente que suda mucho antes de entrar a una cita odontológica de Bioholística Clínica.	23,57	177,557	,767	,957
7.Siente debilidad e inestabilidad antes de pasar por un tratamiento dental en Bioholística Clínica.	23,48	169,762	,928	,954
8.Siente molestias en la boca del estómago antes de asistir a una cita odontológica en Bioholística Clínica.	23,71	176,614	,758	,957
9.El tratamiento dental en Bioholística Clínica le trae recuerdos atemorizantes.	23,62	168,148	,903	,954
10.Siente angustia, pareciera que le va a pasar algo en el tratamiento dental de Bioholística Clínica.	23,43	171,157	,880	,955
11.Siente ansiedad que le hace pensar que pueden dañar su cuerpo de alguna forma cuando asiste al odontólogo en Bioholística Clínica.	23,33	174,233	,842	,955
12.Se le hace difícil concentrarse cuando asiste al odontólogo en Bioholística Clínica.	23,29	172,414	,874	,955
13.Se siente tenso cuando asiste a una cita odontológica en Bioholística Clínica.	23,33	173,033	,922	,954
14.Se siente temeroso cuando asiste a un tratamiento dental en Bioholística Clínica.	23,48	172,162	,954	,953
15.Se siente irritable cuando debe asistir a una cita odontológica en Bioholística Clínica.	23,43	175,557	,867	,955
16.Se siente impaciente cuando debe asistir al odontólogo en Bioholística Clínica.	23,19	175,662	,883	,955

## Anexo 8: Análisis de alfa de Cronbach SERVQUAL Modificado

Valores de Alfa de Cronbach según Taber (2018):

0 – 0.5 = Inaceptable

0,5 – 0.6 = Pobre

0.6 – 0.7= Débil

0.7 – 0.8 = Aceptable

0.8 – 0.9 = Bueno

0.9 – 1 = Excelente

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,978	16

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. El odontólogo siempre atiende con amabilidad al ingresar al consultorio en Bioholística Clínica.	40,90	135,290	,647	,980
2. El odontólogo de Bioholística Clínica muestra un buen trato personal.	40,71	138,114	,876	,977
3.El odontólogo de Bioholística Clínica pregunta y trata por su nombre a los pacientes.	40,71	132,214	,913	,976
4.El odontólogo de Bioholística Clínica escucha con atención los problemas del paciente.	40,76	133,890	,935	,976
5. El odontólogo de Bioholística Clínica muestra eficiencia en el servicio.	40,76	137,790	,869	,977
6. El odontólogo de Bioholística Clínica muestra la suficiente habilidad para realizar los tratamientos.	40,67	131,933	,947	,975
7. El odontólogo de Bioholística Clínica cumple eficazmente con los tratamientos.	40,67	133,133	,949	,976
8.El odontólogo de Bioholística Clínica es considerado un buen profesional.	40,71	131,914	,928	,976
9.El tiempo de espera a la consulta de Bioholística Clínica es adecuado.	41,05	135,248	,644	,980
10.Esta conforme con los horarios de atención de Bioholística Clínica.	40,86	134,029	,898	,976
11.Esta conforme con los tiempos de consulta de Bioholística Clínica.	41,00	132,300	,855	,977
12.Esta conforme con el tiempo de los tratamientos de Bioholística Clínica.	41,00	133,900	,780	,978
13. La sala de espera de Bioholística Clínica es espaciosa y presentable.	40,81	137,862	,765	,978
14. El consultorio de Bioholística Clínica es espacioso y presentable.	40,76	134,190	,918	,976
15. Los equipos odontológicos de Bioholística Clínica empleados para los tratamientos son de calidad.	40,76	133,690	,946	,976
16. Los instrumentos odontológicos de Bioholística Clínica empleados para los tratamientos son de calidad.	40,71	133,014	,933	,976

## Anexo 9: Base de datos de prueba piloto test de Beck

N°	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	1	2	3	5	2	1	1	1	1	2	3	2	2	2	1	2
4	4	1	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	3	2	4	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2
7	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
8	2	3	1	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
9	3	2	4	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2
10	3	2	1	4	2	2	2	1	1	1	3	3	2	2	3	2
11	2	3	1	4	2	2	1	2	1	2	3	2	2	1	2	2
12	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	2	5	5	5	3	1	5	1	5	5	5	5	4	4	4	4
15	2	2	2	4	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	2
16	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
19	3	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4
21	4	2	3	4	2	3	2	2	2	2	2	3	4	2	2	3
22	2	2	3	4	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2
23	2	2	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2
24	5	5	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2
26	1	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
27	4	3	1	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
28	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	2	2	2	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4
30	2	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	2	4	4	2	4



## Anexo 11: Carta de presentación de la escuela de posgrado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



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

Lima, 07 de Junio de 2021

**Carta P. 156-2021-UCV-EPG-SP**

C.D.  
MARY ISABEL LEON VILLANUEVA  
GERENTE GENERAL  
BIOHOLÍSTICA CLÍNICA

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **SOLIS RIOS, DIANA ALEXANDRA**; identificado(a) con DNI/CE N° 70000312 y código de matrícula N° 7002511181; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD en modalidad semipresencial quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**"RELACIÓN ENTRE LOS NIVELES DE ANSIEDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE BIOHOLÍSTICA CLÍNICA – 2021"**

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

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

Atentamente,

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

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



[ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)

## Anexo 12: Respuesta de aceptación para el estudio de Bioholística Clínica.



# BIO HOLISTICA CLINICA

Señorita:

Diana Alexandra Solís Ríos

Estudiante de maestría

Universidad César Vallejo

Reciba un cordial saludo:

El motivo de la presente es para brindar respuesta a su requerimiento, mediante el cual solicita acceso a usuarios de Bioholística Clínica para realizar la prueba piloto del trabajo de investigación titulado "Niveles de ansiedad y satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021". En relación con ello, debemos proceder a contestar que se concede el permiso para que pueda realizar la toma de muestra de su prueba piloto a nuestros usuarios de Bioholística Clínica.

Por lo expuesto, puede acercarse al área administrativa para que pueda coordinar las fechas que usted vea por conveniente para que pueda tomar las encuestas a nuestros usuarios.

Sin más que agregar me despido con todo el respeto conveniente.

Lima, 1 de mayo de 2021.

Atentamente:

Mary Isabel León Villanueva

Gerente

## Anexo 13: Carta de autorización del nombre de la institución



# BIO HOLISTICA CLINICA

Señorita:

Diana Alexandra Solís Ríos

Estudiante de maestría

Universidad César Vallejo

Reciba un cordial saludo:

El motivo de la presente es para brindar respuesta a su requerimiento, mediante el cual solicita el uso del nombre de nuestra institución "Bioholística Clínica" para efectos de su uso en la tesis titulada "Niveles de ansiedad y satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021" la cual usted Diana Alexandra Solís Ríos es la investigadora, así mismo se acepta el uso del nombre de la institución para la publicación de su tesis en el repositorio de la Universidad César Vallejo.

Sin más que agregar me despido con todo el respeto conveniente.

Lima, 14 de julio de 2021.

Atentamente:

Mary Isabel León Villanueva

Gerente

## **Anexo 14: Consentimiento Informado**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Buen día, con el debido respeto me presento ante usted. Mi nombre es Diana Alexandra Solís Ríos, identificada con DNI N° 70000312, cirujano dentista y tesista de la maestría de Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo. Estoy realizando una tesis con la finalidad de obtener mi grado de Maestro del programa de posgrado del cual soy estudiante.

El objetivo de este estudio es determinar la relación entre los niveles de ansiedad y satisfacción de los pacientes de Bioholística, Lima, 2021. Para conseguir estos fines, siendo respetuosa de las normas sanitarias vigentes recomendadas por el Estado es que le invito a responder el siguiente formulario, si usted cuenta con las siguientes características:

Ser usuarios de Bioholística Clínica mayor de 18 años y atendido en el área de odontología.

Los datos brindados serán tratados con reserva y cautela, adicionalmente cabe mencionar que son anónimos. Si está conforme con lo expuesto, sírvase a rellenar el siguiente apartado en el cual manifiesta que ha comprendido la información anterior y sus dudas han sido aclaradas y absueltas, por consiguiente, ha tomado libre y conscientemente la decisión de participar en el estudio.

Nombre: \_\_\_\_\_

DNI o Carnet de extranjería: \_\_\_\_\_

Deseo participar en esta investigación: Si ( ) No ( )

# Niveles de ansiedad y satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021

Buen día, con el debido respeto me presento ante usted. Mi nombre es Diana Alexandra Solís Ríos, identificada con DNI N° 70000312, cirujano dentista y tesista de la maestría de Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo. Estoy realizando una tesis con la finalidad de obtener mi grado de Maestro del programa de posgrado del cual soy estudiante.

El objetivo de este estudio es determinar la relación entre los niveles de ansiedad y satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica – 2021. Para conseguir estos fines, siendo respetuosa de las normas sanitarias vigentes recomendadas por el Estado es que le invito a responder el siguiente formulario, si usted cuenta con las siguientes características:

Ser usuarios de Bioholística Clínica mayor de 18 años y atendido en el área de odontología.

Los datos brindados serán tratados con reserva y cautela, adicionalmente cabe mencionar que son anónimos. Si está conforme con lo expuesto, sírvase a rellenar el siguiente apartado en el cual manifiesta que ha comprendido la información anterior y sus dudas han sido aclaradas y absueltas, por consiguiente, ha tomado libre y conscientemente la decisión de participar en el estudio.

**\*Obligatorio**

Nombre: \*

Tu respuesta

DNI o Carnet de extranjería \*

Tu respuesta

Deseo participar en esta investigación \*

Sí

No

[Siguiente](#)

## Anexo 15: Cálculo de la muestra

<b>Total de la población (N)</b>	<b>150</b>
<b>Nivel de confianza o seguridad (1-<math>\alpha</math>)</b>	<b>95%</b>
<b>Precisión (d)</b>	<b>3%</b>
<b>Proporción (valor aproximado del parámetro que queremos medir)</b>	<b>5%</b>
<b>TAMAÑO MUESTRAL (n)</b>	<b>105</b>

### Anexo 16: Base de datos de la variable ansiedad

N°	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	1	2	3	5	2	1	1	1	1	2	3	2	2	2	1	2
4	4	1	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	3	2	4	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2
7	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
8	2	3	1	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
9	3	2	4	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2
10	3	2	1	4	2	2	2	1	1	1	3	3	2	2	3	2
11	2	3	1	4	2	2	1	2	1	2	3	2	2	1	2	2
12	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	2	5	5	5	3	1	5	1	5	5	5	5	4	4	4	4
15	2	2	2	4	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	2
16	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
19	3	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4
21	4	2	3	4	2	3	2	2	2	2	2	3	4	2	2	3
22	2	2	3	4	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2
23	2	2	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2
24	5	5	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2
26	1	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
27	4	3	1	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
28	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	2	2	2	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4
30	2	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	2	4	4	2	4
31	3	4	2	4	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	4
32	2	5	5	5	2	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	4
33	1	1	1	5	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1
34	3	3	5	4	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1
35	3	1	3	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
36	2	4	2	4	4	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	4
37	1	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
38	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
39	4	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
40	2	2	2	5	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2
41	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
42	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
44	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2
45	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
46	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	1	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2
49	4	4	2	4	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4

50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
51	4	3	5	5	1	1	1	1	1	1	4	1	4	3	1	2
52	5	5	1	4	3	4	3	2	1	1	1	1	4	4	1	1
53	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
54	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
55	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
56	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
57	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
58	4	4	2	4	4	3	4	1	1	3	3	3	4	4	2	1
59	4	2	3	4	3	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2
60	2	2	1	4	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2
61	4	5	1	3	4	4	2	1	4	4	2	2	5	5	3	4
62	3	4	1	5	4	3	3	2	4	3	2	4	4	4	2	3
63	4	2	2	5	2	2	1	4	1	1	2	3	2	2	2	2
64	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
65	1	5	1	5	5	4	5	5	5	4	2	4	5	5	2	5
66	3	2	1	4	4	3	3	2	2	2	5	2	2	2	2	4
67	4	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
68	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
69	2	4	4	5	4	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2
70	1	3	5	5	2	1	1	1	3	3	4	3	2	2	2	3
71	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3
72	3	1	1	4	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3
73	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
74	2	2	1	4	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
75	2	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
76	2	4	1	4	2	2	2	2	4	4	4	5	2	4	5	5
77	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	4	5	5	5	5
78	4	4	4	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4
79	4	4	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	1	2
80	3	4	3	4	5	4	4	3	5	4	2	5	5	5	1	5
81	2	2	1	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
82	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1
83	2	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
84	2	4	2	4	3	5	2	2	1	4	4	2	1	4	2	2
85	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
86	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
87	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4
88	2	2	2	5	2	2	2	2	2	1	1	4	1	2	2	2
89	1	5	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
90	2	3	2	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2
91	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2
92	2	2	1	4	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
93	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
94	3	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
95	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
96	3	2	1	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2
97	3	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
98	2	2	1	4	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1
99	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
100	1	3	1	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3



### Anexo 17: Base de datos de la variable satisfacción

N°	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16
1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4
3	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4
4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
9	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
10	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	2	3	4	4	4	4
11	4	4	4	4	3	4	4	3	5	3	3	4	2	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
14	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
16	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	1	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
32	5	5	4	5	5	5	5	5	1	4	4	4	5	5	5	5
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
35	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4
36	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4

50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	2	2	4	2	4	2
54	4	3	2	2	3	4	4	4	2	3	3	2	4	3	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4
56	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
58	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5
59	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
60	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
61	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	4	4	5	5
62	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5
63	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
71	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
72	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
77	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5
78	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
79	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
86	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
88	3	4	4	3	2	4	2	4	2	2	4	4	2	4	4	4
89	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
90	5	5	5	4	4	4	4	5	2	2	4	2	2	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
93	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5
94	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
97	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
98	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
99	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
100	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5

