



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Calidad de servicio y nivel de satisfacción en las atenciones odontológicas  
particulares, Lima, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRAO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Palacios Hidalgo, Gabriela Katyushka (ORCID: 0000-0002-4669-9879)

**ASESOR:**

Dr. Quinteros Gómez, Yakov (ORCID: 0000-0003-2049-5971)

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad las prestaciones asistenciales

LIMA – PERÚ

2022

## **DEDICATORIA**

A mis padres por su amor incondicional, por ser mi ejemplo y guía, por enseñarme lo importante de la vida. A mis hermanos por ser la fuerza para seguir adelante.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi asesor Dr. Yakov Quinteros Gómez por guiarme en la elaboración del presente estudio. A Dios, por darme salud y fuerza para cumplir la misión.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	I
AGRADECIMIENTO .....	II
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	III
ÍNDICE DE TABLAS .....	V
ÍNDICE DE FIGURAS .....	VI
RESUMEN .....	VII
ABSTRACT .....	VIII
I. INTRODUCCIÓN .....	9
II. MARCO TEÓRICO .....	14
III. METODOLOGÍA .....	37
3.1 Tipo, diseño y nivel de investigación .....	37
3.2 Variables y Operacionalización .....	38
3.2.1 Variable 1. Calidad del servicio de atención odontológica.....	38
3.2.2 Variable 2. Satisfacción del cliente .....	38
3.3 Población, muestra y muestreo .....	39
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	40
3.4.1 Técnicas .....	40
3.4.2 Instrumentos .....	41
3.5 Procedimientos .....	46
3.6 Método de análisis de datos .....	47
3.7 Aspectos éticos.....	47
IV. RESULTADOS .....	48
4.1 Estadística descriptiva .....	48
4.2 Estadística inferencial .....	58
V. DISCUSIÓN.....	64
VI. CONCLUSIONES .....	72

VII. RECOMENDACIONES.....	73
REFERENCIAS .....	74
ANEXOS.....	78

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Ficha técnica del instrumento para medir calidad de atención</i> .....	42
<i>Alfa de Cronbach del cuestionario sobre Calidad en los servicios</i> .....	43
<i>Ficha técnica del instrumento para medir satisfacción del paciente</i> .....	44
<i>Alfa de Cronbach del cuestionario sobre Satisfacción del paciente</i> .....	45
<i>Resultados descriptivos de la variable Calidad de atenciones odontológicas</i>	48
<i>Resultados descriptivos de la dimensión Fiabilidad</i> .....	49
<i>Resultados descriptivos de dimensión Capacidad de Respuesta</i> .....	50
<i>Resultados descriptivos de la dimensión Seguridad</i> .....	51
<i>Resultados descriptivos de la dimensión Empatía</i> .....	52
<i>Resultados descriptivos de la dimensión Elementos Tangibles</i> .....	53
<i>Resultados descriptivos de la variable Satisfacción del Paciente</i> .....	54
<i>Resultados descriptivos de la dimensión Validez</i> .....	55
<i>Resultados descriptivos de la dimensión Confiabilidad</i> .....	56
<i>Resultados descriptivos de la dimensión Lealtad</i> .....	57
<i>Análisis de normalidad de la variable calidad de las atenciones</i> .....	58
<i>Análisis de normalidad de la variable Satisfacción del paciente</i> .....	59
<i>Relación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción del paciente</i> .....	60
<i>Relación entre la calidad de atención odontológica y la dimensión validez de satisfacción del paciente</i> .....	61
<i>Relación entre la calidad de atención odontológica y la dimensión confiabilidad de satisfacción del paciente</i> .....	62
<i>Relación entre la calidad de atención odontológica y la dimensión lealtad de satisfacción del paciente</i> .....	63

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Niveles de Calidad del Servicio</i> .....	48
<i>Niveles de Fiabilidad</i> .....	49
<i>Niveles de Calidad de Capacidad de Respuesta</i> .....	50
<i>Niveles de Seguridad</i> .....	51
<i>Niveles de Empatía</i> .....	52
<i>Niveles de Elementos Tangibles</i> .....	53
<i>Niveles de Satisfacción del Paciente</i> .....	54
<i>Niveles de Validez</i> .....	55
<i>Niveles de Confiabilidad</i> .....	56
<i>Niveles de Lealtad</i> .....	57

## RESUMEN

Como objetivo medular esta investigación tuvo la determinación de la existencia de la relación entre la atención de calidad y la satisfacción de los clientes que asisten como pacientes a un consultorio dental del distrito Los Olivos, región Lima, 2021. Fue un estudio de tipo Aplicado, de corte transversal, de diseño no experimental y de nivel correlacional y. Con una muestra de 196 pacientes se aplicó el cuestionario SERVQHOS para Calidad y Satisfacción del paciente. El análisis estadístico descriptivo se realizó por medio de frecuencias y el análisis inferencial por medio del coeficiente de correlación de Spearman. Entre los resultados más importantes se determinó que el nivel predominante de calidad fue excelente y el nivel de satisfacción predominante fue el de muy satisfecho. Respecto a los resultados inferenciales, se concluyó la verificación de existencia con correlación estadísticamente significativa entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción que el paciente presenta por parte de dicha atención. Resaltando también que dicha correlación es directa y débil, es decir una mejora en la calidad de atención influye en una mejora leve de la Satisfacción del paciente atendido.

**Palabras Clave:** Calidad, Satisfacción, Centro Odontológico, Paciente

## ABSTRACT

The main objective of this research was to be able to determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of the clients of a dental office in the Los Olivos district, Lima region, 2021. It was an Applied study, of non-experimental design, of correlational and cross-sectional level. With a sample of 196 patients, the SERVQHOS questionnaire for Quality and Patient Satisfaction was applied. Descriptive statistical analysis was performed using frequencies and inferential analysis using Spearman's correlation coefficient. Among the most important results, it was determined that the predominant level of quality was excellent and the predominant level of satisfaction was very satisfied. Regarding the inferential results, it was concluded that if there is a statistically significant correlation between the quality of dental care and the satisfaction that the patient presents with such care. Also highlighting that said correlation is direct and weak, that is, an improvement in the quality of care influences a slight improvement in the satisfaction of the patient attended.

**Keywords:** Quality, Satisfaction, Dental Center, Patient.

## I. INTRODUCCIÓN

Dentro del contexto mundial, es importante mencionar que desde el nacimiento de los centros odontológicos hasta la actualidad se ha podido observar un gran incremento en la demanda de estos y a medida que los centros de salud tanto públicos y privados se han ido reinventando del mismo modo la demanda de la población sobre recibir y exigir dichos servicios con mayor calidad se han acrecentado raudamente, por ello, saber y entender la naturaleza de la calidad ofrecida en las atenciones para parámetros políticos, estratégicos y mecanismos para garantizar el éxito de las atenciones se han convertido si no es el más importante, en el elemento que determina para la esfera que constituye el campo de estudio de los centros que ofrecen dichos servicios de salud.

De igual forma, es relevante comentar que diversos países de la misma región en esa materia aún vienen presentando falencias, entre ellos México, Colombia y Panamá con condiciones económicas y sociales muy próximas al Perú, que enfrente diversos conflictos y limitaciones en capacidad de infraestructura, recursos, bienes y servicios, etc., lo cual afecta directamente en los diversos servicios de salud como el de los centros de odontología, además, fortaleciendo el problema la Organización Mundial de la Salud (OMS) suscribe que esta recae en la atención del capital humano de estos centros, específicamente en el personal especializado y el personal administrativo.

En el contexto nacional, según la Superintendencia Nacional de Salud (Susalud), dentro de los últimos años, se han venido recibiendo en promedio, una cantidad por encima de 90 mil quejas y reclamos por precarias atenciones dentro del sector de servicios de salud, como el exceso de cobros injustos, discriminación, maltrato, carencia de insumos, disconformidad con la atención por demoras, mala atención en la solicitud de citas, incumplimiento de horarios, entre otros.

A partir del 2015 los estudios sobre calidad en las atenciones daban indicios de un incremento en el parámetro de satisfacción baja (insatisfacción) que venían presentando los usuarios por las indebidas atenciones dentro del ámbito

de salud se triplicaría, puesto que en esa fecha solo un mínimo de personas se quejaba ante una insatisfacción. Ya para el 2019, un estudio de la universidad ESAN determinó que el grueso de las enfermedades relacionadas con sintomatología bucal constituyó la segunda causa de consulta en centros o entidades de prestación de servicios de salud públicos y privados de todo el país. De un total 4.4 millones de casos relacionados a dicho problema. Concentrándose solo en la región de Lima Metropolitana aproximadamente 900 000 registros de atención, siendo el problema de caries dental el de mayor diagnóstico e incidencia.

A raíz de ello, los centros odontológicos comenzaron a enfrentar desafíos y nuevos retos en el servicio de atención de sus pacientes, esto por la coyuntura sanitaria global, generada por la COVID-19, que tuvo como respuesta a nivel nacional la aplicación de un conjunto de estrategias de contingencia para atenuar, contener y mitigar el avance de la crisis sanitaria, medidas como el cierre de muchos sectores económicos de bienes y servicios quienes se vieron afectados, y dentro de ese conjunto las atenciones físicas de los centros odontológicos también formaron parte del bloqueo, lo cual, llevó a que estos busquen de nuevas formas de atención para salvaguardar su subsistencia y asegurar la atención de sus pacientes tratando de mantener estándares de calidad que generen confianza en cada uno de los usuarios de consultas y atenciones odontológicas.

Nuevos elementos condicionados a la calidad en las atenciones empezaron a fluir como el de la no exposición del paciente o su acompañante. Tan solo entre las llamadas al número de reclamos (113) del Ministerio de Salud (MINSA) y la web consultas, diariamente pasaron a atender de 250 a 15000 consultas virtuales por pandemia; y el desconocimiento de la satisfacción de estas sumado a los factores determinantes de calidad, incrementa la necesidad de investigar a fondo el conjunto de dimensiones de calidad de los centros odontológicos que generen un nivel de satisfacción óptimo en cada uno de sus clientes.

Esta nueva coyuntura de crisis sanitaria desnudó las deficiencias de la salud pública y el mostró también que aún persiste una gran dificultad para brindar una

evaluación clínica odontológica adecuada, donde la falta de conocimiento y destreza, falta de equipos tecnológicos como celulares inteligentes, tables y computadoras portátiles no permiten establecer una comunicación sencilla y comprensible que garantice una adecuada y satisfactoria consulta odontológica.

A nivel local, tomando como contexto de estudio la región de Lima, es preciso mencionar que muchas clínicas dentales en la zona desconocen o no consideran prioritario la atención de calidad que garantiza la fidelización de sus usuarios más sino, solamente se basan en realizar atenciones rápidas que generen ingresos pero que no garantizan que el cliente regrese o recomiende el centro en el que fue atendido, es decir, no priorizan la necesidad de fidelizar al cliente con atenciones muy satisfactorias.

Por ello, frente a todo lo señalado habiendo determinado con precisión la necesidad de estudiar cómo se relaciona el grado de calidad en la atención de los centros odontológicos en la satisfacción de sus clientes, se planteó como cuestión general, ¿Cuál es el nivel de relación existente entre una atención de calidad y el grado de satisfacción de los usuarios de un consultorio dental del distrito Los Olivos, región Lima, 2021?, de igual forma se determinó las siguientes preguntas específicas, ¿Cuál es el nivel de relación existente entre calidad de atención y la validez de satisfacción del usuario de un consultorio dental del distrito Los Olivos, región Lima, 2021?, ¿Cuál es el nivel de relación existente entre calidad de atención y la confiabilidad de satisfacción del usuario de un consultorio dental del distrito Los Olivos, región Lima, 2021? Y ¿Cuál es la relación que existe entre calidad de atención y la lealtad en la satisfacción del usuario de un consultorio dental del distrito Los Olivos, región Lima, 2021?

El presente estudio es relevante puesto que dentro del contexto nacional la prestación de servicios tiene que darse con adecuados niveles de calidad, siendo estos ya reglamentados. De igual forma el presente hacer recaer su justificación sobre la información que brindará de manera completa, información que será relevante para entender el grado o el nivel de la calidad de la prestación de un servicio dentro del ámbito odontológico dentro del campo de atenciones en salud, de igual forma ayudará a comprender cual es el nivel de satisfacción que muestra

el paciente o cliente y como este usuario es el motor o engranaje fundamental de la fidelización y éxito de la atención del servicio mencionado. Se construirá estrategias que ayuden a optimizar y garantizar una óptima calidad en los servicios de ámbito odontológico, dando apertura también a debates y nuevas investigaciones que generen valor agregado a lo ya estudiando hasta el momento.

También, en base a la premisa fundamental de la investigación ya mencionada; se justifica el hecho de la contribución que la presente investigación ostentará potenciando el crecimiento y con ello mejorando el desarrollo del capital humano peruano, influyendo directamente en una sustancial mejora de la calidad en la prestación de dichos servicios y un altísimo nivel de satisfacción o complacencia del individuo atendido. El marco poblacional de profesionales incluyendo a los directores y gestores tanto de carrera como de administración incluso a los colaboradores de estos servicios todos en conjunto miembros del centro odontológico ubicado en el distrito de Los Olivos, región Lima, pues están sustentados por un marco metodológico preciso con instrumentos validados y confiables que recogieron información precisa sobre el problema estudiado. De igual forma este hecho servirá para que en futuras investigaciones sobre el mismo fenómeno se puedan usar los mismos instrumentos, porque tienen estándares fiables para la determinación de las características de cada variable de estudio.

Dentro de la presente investigación de igual forma se planteó como objetivo prioritario poder comprobar la asociación existente entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes que se atendieron en un consultorio dental del distrito Los Olivos, región Lima, 2021. Así como también se plantearon los siguientes objetivos específicos, determinar la relación existente entre calidad de atención y la validez de satisfacción del usuario de un consultorio dental del distrito Los Olivos, región Lima, 2021, determinar la relación existente entre calidad de atención y la confiabilidad de satisfacción del usuario de un consultorio dental del distrito Los Olivos, región Lima, 2021 y finalmente determinar la relación existente entre calidad de atención y la lealtad en la satisfacción del usuario de un consultorio dental del distrito Los Olivos, región Lima, 2021.

Asimismo, la hipótesis general de la presente investigación expresa lo siguiente: Sí existe y es atribuible un grado de la relación estadística y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los clientes de un consultorio dental del distrito Los Olivos, región Lima, 2021. Así como también las hipótesis específicas mencionan: la existencia de una relación estadística y significativa calidad de atención con la validez de satisfacción del usuario de un consultorio dental del distrito Los Olivos, región Lima, 2021, Sí existe relación estadística y significativa entre calidad de atención y la confiabilidad de satisfacción del usuario de un consultorio dental del distrito Los Olivos, región Lima, 2021 y finalmente Sí existe relación estadística y significativa entre calidad de atención y la lealtad en la satisfacción del usuario de un consultorio dental del distrito Los Olivos, región Lima, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Fuentesrivera (2019) desarrolló su estudio en pacientes de un centro médico del sector público ubicado en San Bartolomé, ubicado en el espacio contextual de la jurisdicción Santa María, Huaura, región Lima, habiendo realizado un diagnóstico de como muchos de los pacientes que concurren al mencionado centro de salud no reciben siempre una debida atención sobre todo entre aquellos que demandan servicios odontológicos se planteó como objetivo general comprobar si el grado de calidad en la atención de prestaciones odontológicas y la satisfacción del individuo atendido dentro del centro de salud San Bartolomé presentan alguna relación estadística y significativa. Aplicando una metodología no experimental, transversal, descriptiva y correlacional, habiendo utilizado el indicador Chi cuadrado de Pearson, en una población de 240 usuarios y una muestra de 100 de ellos escogidos por muestreo aleatorio simple, aplicando el cuestionario SERVQHOS estandarizado al contexto peruano y acondicionado para un contexto de calidad y satisfacción de servicios odontológicos. Las conclusiones revelaron la presencia de correlación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente. También se pudo encontrar que calidad de atención odontológica y la validez de satisfacción del usuario que se atiende en el centro de salud ya mencionado guardan también relación. De igual forma se logró confirmar la presencia significativa estadísticamente de la calidad en el servicio mencionado y la dimensión de confiabilidad que compone a la satisfacción del individuo que se atiende en el centro mencionado. Finalmente, la calidad de dichos servicios también guardó relación con la dimensión lealtad componente de la satisfacción de este. Es importante mencionar que la relación existente de cada hipótesis resultó ser directa y moderada.

Arias (2019) realizó un estudio en 5 clínicas ubicadas en la ciudad de Tingo María, con pacientes que presentaron edades de entre 18 a 60 años, guiado por el cumulo de respuestas definidas dentro de la Encuesta de Satisfacción de Servicios de Salud Nacional, que desde el 2000 venia demostrando que uno de los factores de mayor insatisfacción presentes en el sector salud, viene a ser el de los servicios dentales el autor planteo como objetivo principal verificar si la calidad de una prestación odontológica y la satisfacción de los individuos

atendidos dentro de esta presentan cierto nivel o grado de asociación. Definiendo una muestra finita donde incluyó un total de 118 pacientes, a quienes se les realizó dos veces encuestas en función de la atención que recibieron desde el inicio hasta el final. El estudio fue de carácter transversal, y se aplicó en los pacientes el cuestionario SERVQUAL adaptado y estandarizado al contexto nacional y al ámbito odontológico. Luego del análisis realizado se pudo establecer como premisa concluyente principal que efectivamente la calidad de prestación de servicios odontológicos y la satisfacción del conjunto muestral atendido si se relacionan a niveles bajos de forma directa y en términos de significancia estadística. También se encontró que los promedios de la calidad de servicio antes y después del uso de la atención odontológico presentó diferencias significativas positivas en todas las clínicas objetivo. Finalmente, también se concluyó que todas dimensiones establecidas presentaron diferencias entre el principio y el final de haber recibido cada atención odontológica, es decir, si se logró determinar la existencia de relación entre cada dimensión y la satisfacción del paciente atendido.

Rodríguez (2018) abordó la problemática mencionada dentro del hospital Referencial de Ferreñafe, donde abordó su trabajo estableciendo como premisa de investigación clave el poder conocer la relación existente entre la satisfacción de pacientes que fueron atendidos por servicios odontológicos dentro del mencionado hospital. Fue un estudio descriptivo, de corte transeccional y con diseño no experimental en una muestra de 204 pacientes entre hombres y mujeres escogidos por muestro de conveniencia. El instrumento aplicado se denomina Cuestionario SERVQUAL debidamente estandarizado al contexto nacional odontológico con una validez alta definida por medio del alfa de Cronbach, resaltar que este instrumento primero sirvió para recolectar la información referente a las perspectivas de los clientes y también referente a sus percepciones. Cada instrumento estuvo conformado por un total de 22 ítems, con un puntaje en escala de Likert de 1 a 7. Los resultados revelaron que el 46.6% del objeto población estudiado presentó un nivel de satisfacción desfavorable en todas las dimensiones. Resaltando de manera individual un 40.7% en la fiabilidad, un 45.6% en capacidad de respuesta, 47.1% en seguridad, 46.1% en empatía y 45.6% en aspectos de tangibilidad. Al final, el

marco concluyente fue que la capacidad de satisfacción de cada paciente en el referido hospital tiene un diagnóstico desfavorable, es decir este centro no cumple con los requerimientos mínimos deseables para garantizar una satisfacción plena en sus atenciones.

Jesús (2017) quien luego de determinar que a pesar del pasar del tiempo la relación entre la calidad de atención con el nivel de satisfacción que estos generan dentro de los servicios odontológicos ha venido ganando poco a poco de forma rápida un grado de relevancia no solo dentro del sector público sino también en el privado. En ese contexto entonces, la calidad de atención de un centro odontológico tiene que presentar y garantizar el acceso de calidad como un derecho logrando de esta forma la satisfacción general en todos los pacientes. Por ello, en su estudio, planteó como objetivo primordial poder determinar la existencia de alguna relación de la variable satisfacción del usuario y la variable calidad de atención del servicio odontológico. La investigación se realizó a un total de 110 pacientes con necesidades de servicios odontológicos que se atendieron en un centro. Entre los resultados encontrados más resaltantes se evidenciaron que ambas variables de estudio si guardan relación significativa, también se obtuvo que un 42.7% de la muestra total de usuarios presentaron niveles elevados de satisfacción. El estudio concluyó afirmando la existencia de relación entre ambas variables dentro del centro odontológico antes mencionado sustentada por haber encontrado un p\_value de la hipótesis nula inferior a 0.05.

Vidalón (2019) inició su trabajo mencionando que las instituciones que tienen como meta alcanzar estándares internacionales en la prestación de servicios deben de evaluar permanentemente la optimización de sus gestiones y para ello deben diseñar estrategias que lo permitan, es decir, estas dependen directamente de sus clientes y/o usuarios y están en la obligación de entender sus demandas y necesidades actuales, así como también futuras de los pacientes. Sobre esa línea, por eso estableció como premisa principal de estudio determinar los grados de satisfacción en la atención de calidad en el centro odontológico de la Microred José Carlos Mariátegui, San Juan de Lurigancho, región Lima. El estudio se realizó bajo la metodología transversal descriptiva, prospectiva con una muestra de 226 usuarios atendidos usando el Cuestionario

SERVQHOS modificado y estandarizado. Los resultados mostraron un 66.7% de satisfacción de los usuarios atendidos, seguido por un 22.2 usuarios con un comportamiento indiferente o Indistinto y finalmente el 11.1% restante solamente se mostró insatisfecho. Por ello, el autor concluyó que en dicha entidad de salud referente a atenciones odontológicas estas presentan un diagnóstico favorable en cuanto a calidad.

Mamani (2017) buscando conocer como es el nivel de satisfacción existente en cada uno de los individuos que asisten o se atienden en un centro odontológico en Puno, estableció como premisa de objetivo principal determinar el rango o capacidad de satisfacción en la atención de estos respecto a la calidad de prestación de servicios odontológicos brindados por la entidad de Salud Salcedo, perteneciente al Ministerio de Salud (Minsa), ubicada en la zona regional de Puno. Siendo una investigación descriptiva y no experimental, aplicada a una población de 60 clientes demandantes de los servicios referidos. Se usó la técnica de encuesta construyendo un cuestionario de 40 ítems dimensionados en atención técnica, relación interpersonal, accesibilidad y ambiente de atención. Los resultados detectaron que los pacientes presentaron niveles de satisfacción alto en un 81.7% y el restante de pacientes siendo 18.3% presentaron niveles medio de satisfacción. Respecto a la dimensión atención técnica se encontró un 66.7% de satisfacción alta, 18.3% con muy alta satisfacción y el 15% restante con satisfacción media, en cuanto a las demás dimensiones estos presentaron resultados muy parecidos. Finalmente, el autor concluyó que de manera predominante los usuarios que demandan servicios odontológicos y son atendidos en el establecimiento de salud del Puno, tienen altos niveles de satisfacción con las atenciones recibidas.

Mitma (2019) mencionando que dentro del contexto nacional últimamente la calidad de atención en los servicios ha presentado considerables dinámicas de cambio para posicionarse como un elemento sustancial dentro del ámbito de la salud humana. Puesto que es una determinante indispensable, destinada a brindar seguridad para lograr mitigar o desestimar el conjunto de indicadores de impulso colateral que se puedan presentar en la dinámica de prestaciones odontológicas brindadas a los individuos, partiendo de la premisa de poder

establecer los cimientos de un futuro alentador y riguroso sistema estructural de relaciones optimas de calidad a nivel macro institucional de las prestadoras de servicios de salud, que permitan a su vez mantener una constante en la capacidad de supervisión y regulación de forma constante en aras de optimizar su calidad, definió su estudio buscando evaluar la calidad de atención de parte de los pacientes en la clínica odontológica privada Nueva Sonrisa, tomando en cuenta sus percepciones, y también sus expectativas de parte de cada uno de los usuarios. Definió su estudio buscando diagnosticar el poder de prestaciones odontológicas de una clínica dental particular. El autor aplicó un estudio observacional prospectivo, descriptivo y transversal, con una muestra de 134 usuarios con edades de 22 a 39 años. Se uso la técnica de encuesta aplicando el cuestionario de SERVQUAL, validado y estandarizado a contexto nacional. Entre los resultados obtenidos se encontró que los pacientes satisfechos fueron del 58.3%, no se encontraron resultados diferentes por condición de género y, además, se observó que casi el 83% de los usuarios son clientes constantes en la institución de salud. Midiendo el nivel de relación existente entre la satisfacción y la calidad se encontró resultados positivos de relación y significancia estadística. El autor concluyó finalmente en función de todos los resultados que de forma predominante la mayoría de los demandantes de servicios odontológicos si presentan niveles altos de satisfacción por la atención que reciben, fortaleciendo de este modo la hipótesis de relación entre ambas variables.

Salazar (2018) realizó un estudio buscando medir la incidencia de satisfacción de atención de la prestación odontológica dentro de una Consultorio de Santiago de Chile. Por ello, el autor planteó como premisa general de investigación determinar la influencia de la calidad en la satisfacción por cada atención odontológica. Siendo una investigación correlacional y no experimental aplicando como instrumento el cuestionario SERVQUAL de Calidad compuesto por 5 dimensiones, siendo estas, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Resaltar también que la muestra del estudio estuvo conformada por 206. Entre los resultados encontrados se validó la existencia de relación entre cada dimensión de calidad con la satisfacción de los pacientes. Finalmente, el autor concluyó enfatizando en que el nivel de asociación de la

satisfacción y la calidad es esencial dentro de cada servicio de salud, sobre todo en el odontológico.

Córdova, Fernández y Ortiz (2015), enfocaron su estudio buscando realizar un diagnóstico de calidad presente dentro de una institución prestadora de servicios odontológicos perteneciente a la Universidad Privada de San Martín de Porres con sede en la ciudad de Chiclayo, Lambayeque, por ello, plantearon como premisa primordial de investigación lograr determinar el grado o nivel de satisfacción presente en cada individuo que fue tratado por la mencionada institución de salud. El estudio fue no experimental, descriptivo, prospectivo y transeccional con una muestra de 60 usuarios. En el estudio se aplicó un cuestionario elaborado para determinar la problemática debidamente. Se encontraron como resultado que el 76.7% de los usuarios presentan satisfacción buena y el 23.3% restante satisfacción regular. Concluyendo entonces que el nivel de satisfacción buena es predominante en la referida institución de salud.

Espejo (2018) delimitó su estudio buscando demostrar como la calidad de las prestaciones odontológicas del departamento de Estomatología perteneciente al área de Odontoestomatología de la entidad de salud Cayetano Heredia y del Sanatorio Dental Docente de la misma institución, para ello definió como objetivo de estudio principal poder encontrar el grado de calidad existente en el servicio de atención odontológica de los pacientes que acuden a dichos servicios. Siendo un estudio observacional descriptivo, transversal aplicada a una muestra 200 clientes distribuidos de forma equilibrada en ambas clínicas. El autor usó el cuestionario SERVQUAL de calidad de servicio en pacientes odontológicos. Entre los resultados se encontró que todas las dimensiones de calidad presentaron significancia estadística con la satisfacción de los pacientes. No obstante, se encontró también que el grado de satisfacción es mayor en la clínica Dental Docente que en el Departamento de Odontoestomatología de la clínica Cayetano Heredia. Finalmente se llegó a la conclusión de que la calidad si influye directamente en el grado de satisfacción de los pacientes que demandan servicios odontológicos.

Rueda y Gubio (2015) buscando conocer el tipo de calidad que se presenta medida por medio de la satisfacción de los pacientes atendidos dentro del centro de Odontología Pomasqui en Quito, Ecuador. El autor estableció como premisa de estudio principal poder medir la capacidad o el poder de satisfacción de cada paciente que se atendió en la entidad por servicios odontológicos en el año 2014. Para ello, realizó un estudio cuantitativo, descriptivo y observacional usando la técnica de la encuesta, mediante un cuestionario estandarizado y fiable aplicado a un total de 206 pacientes. Entre los resultados más interesantes se encontró que un total de 81% de usuarios solita que el centro mejore en su atención, mientras que solo el 19% resultó estar satisfecho. Por otro lado, el 70% de los clientes también respondieron que posiblemente puedan volver a consumir el servicio por la cercanía, el no cobro, la buena atención y la atención a no asegurados que se presenta en la referida entidad. El otro 30% respondieron que jamás regresarían. Finalmente, el autor concluyó que la condición de gratuidad sobrelleva a que el cliente continúe asistiendo a la entidad a pesar de presentar un nivel adecuado de satisfacción en su atención odontológica lo siguen haciendo por necesidad y por limitaciones estrictamente monetarias y de contexto (no existe otro centro cerca a sus domicilios)

Ruiz (2017) buscando conocer el nivel de calidad existente en el Servicio de Odontología del Hospital Regional Lambayeque desarrolló un estudio definiendo como objetivo fundamental conocer el nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el referido hospital en el 2016. Para ello, aplicó un estudio cuantitativo descriptivo, a una muestra de 177 clientes quienes se atendieron de forma constante en el año previamente mencionado. Respecto a la técnica del estudio se utilizó la encuesta por medio de un cuestionario como instrumento validado de forma adecuada y estandarizado al contexto nacional, que sirvió para precisamente diagnosticar el nivel de calidad de servicio que brinda el centro en función de la respuesta de los clientes o pacientes atendidos en esta. Entre los resultados encontrados, se verificó que un 37% del total de pacientes presentaron niveles malos de satisfacción, seguido con un 34% con niveles regulares y un 28% con niveles buenos de satisfacción en los servicios recibidos. Respecto al género, el que tuvo mayor repercusión en cuando a considerar como elección el nivel malo de satisfacción fue el femenino. El autor finalmente

concluyó que el nivel malo viene siendo el más predominante en el centro y este está siendo generado en su mayoría por el género femenino.

Coaquira (2019) de igual forma, tomando como delimitación contextual al centro de Odontología del Hospital Hipólito Unanue de la región Tacna, realizó un estudio para determinar en qué medida se relacionan la calidad de las prestaciones odontológicas brindadas por un centro con el nivel de satisfacción en cada uno de estos. Por ello, planteo como objetivo primordial demostrar que la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes que reciben estos servicios se relacionan de forma significativa. Usando un diseño de estudio descriptivo y de corte transeccional aplicada a una muestra probabilística y por conveniencia, de 40 pacientes. Para el desarrollo de los resultados el autor utilizó el cuestionario SERVQUAL, validado y estandarizado dentro del contexto nacional, sobre todo aplicado a servicios de salud, tanto para medir calidad y satisfacción. Entre los resultados se encontró que un total de 83% de clientes mencionaron que la calidad de los servicios fue moderada, mientras que el 17% restante mencionaron que fue la calidad fue alta. Por el lado de la satisfacción el 70 % de la muestra mencionó que su satisfacción fue alta, mientras que el 30% restante mencionó que fue regular. Respecto a la validación de la hipótesis de correlación entre ambas variables se encontró un valor de 0.0887, es decir, la correlación entre ambas variables fue directa y alta resaltando que también fue estadísticamente significativa. La conclusión a la que llegó el autor fue que el diagnóstico de un buen nivel de calidad tendrá como consecuencia el retorno de los clientes porque estos presentaran niveles altos de satisfacción por la atención brindada dentro del centro odontológico ya mencionado.

Tumi (2020) buscando conocer el nivel de satisfacción presente en los pacientes que se atienden en el centro odontológico del Hospital Carlos Monge Medrano, en la ciudad de Juliaca, Puno, realizó un estudio proponiendo como objetivo general estudiar el nivel de satisfacción de cada usuario respecto al nivel de calidad en los servicios que presenta el mencionado centro. Para ello se desarrolló la investigación mediante el método descriptivo no experimental, transeccional aplicando encuestas a un total de 50 clientes la encuesta usada fue un cuestionario de calidad estandarizado y debidamente validado para el

contexto del estudio que contó con un total de 40 ítems establecidos en 4 dimensiones. Entre los resultados de mayor relevancia se confirmó que del total de la muestra el 72% de los encuestados presentaron altos niveles de satisfacción, mientras que el 28% restante un nivel medio de esta. En base a determinar la existencia de diferencias significativas en cada dimensión de calidad planteada para garantizar la satisfacción plena del servicio no se encontró diferencias significativas puesto que la probabilidad de hipótesis nula de la prueba Chi-cuadrado fue mayor a 0.05. finalmente, el autor concluyó que todo el conjunto de usuarios atendidos presentó altos niveles de satisfacción resaltando que fue predominante respecto a lo contrario.

Reyes et al. (2015), estudiaron en México el nivel de satisfacción y los factores asociados a esta dentro de una entidad de servicios odontológicos de la ciudad de Guerrero. Partiendo del objetivo fundamental de buscar estimar el nivel o capacidad de satisfacción y cuáles son los factores asociados a optimizar dichos niveles de los individuos o convalecientes que se asistieron medicamente en la mencionada institución de salud. El estudio fue de corte transeccional, y analítico aplicado a un total de 493 clientes constantes mediante un cuestionario previamente validado y estandarizado que constó de 53 ítems de interrogantes cerradas. Entre los resultados se encontró que un total de 88% de los encuestados mencionó estar completamente satisfecho con la atención recibida. Por otro lado, un 90% mencionó haber recibido un trato cordial y adecuado por el capital humano médico que trabaja dentro, un 78 % por el personal de enfermería y un 79% mencionó estar a gusto por todo lo que recibió de la institución donde se atendió. Finalmente, el autor concluyó que de forma predominante el centro presenta un alto diagnóstico de servicios de calidad que generan sustanciales y elevados niveles de satisfacción en todos los pacientes que recurren al mismo.

Casique (2016) tomando como contexto la ciudad de Trujillo para poder conocer cuál es el nivel o poder de satisfacción de los usuarios que se atienden en dos consultorios odontológicos de Essalud el autor realizó un estudio, dentro del cual definió como objetivo fundamental comparar el nivel o grado de satisfacción de

todos los pacientes que se atendieron en el 2015 en estos centros. El estudio fue transversal, observacional y prospectivo, estuvo constituido también por un total de 156 clientes elegidos de forma conveniente. Aplicando la técnica de encuesta se construyó un cuestionario validado y estandarizado al contexto de estudio con un total de 3 dimensiones. Entre los resultados que el autor encontró se determinó que cada dimensión si se relaciona con la satisfacción brindada por el centro odontológico de forma significativa. y anónima con las dimensiones de: trato humano, información y comunicación. Finalmente se concluyó por medio de la aplicación del estadístico de inferencia no paramétrica chi-cuadrado que no existe alguna diferencia significativa entre cada consultorio establecido en función de la calidad que estos brindan en sus pacientes.

Valero (2017), buscando determinar el grado o la capacidad de satisfacción en la prestación de servicios odontológicos de la entidad de salud de nombre San Sebastián de la ciudad cusqueña realizó una investigación con el objetivo fundamental de determinar o diagnosticar el nivel o grado de satisfacción existente por parte de los usuarios que se atendieron en el centro en el 2017. Para ello, aplicó un método de estudio de tipo cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo y transeccional a un total de 208 pacientes quienes fueron escogidos mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple. Para el análisis y toda la caracterización de la delimitación muestral se aplicó un cuestionario debidamente estandarizado y validado al contexto o realidad donde se realizó la investigación. Entre las premisas resultantes se bosquejó que el 76.4% de los pacientes presentaron niveles de satisfacción alto, un 17.8% niveles muy altos, un 4.3% niveles bajos de satisfacción y el 1.4% restante presentó niveles muy bajos de satisfacción en la calidad de los servicios brindados. La conclusión a la que el autor llegó fue que en cuanto al nivel de satisfacción se presentó que este es alto de forma predominante.

Avila (2018) buscando conocer como se viene presentando el nivel de calidad de las prestaciones odontológicas de la entidad de salud de nombre Julio César Tello a la población de Lurín, Lima, se estableció un estudio tomando como objetivo sustancial encontrar el grado de satisfacción presente y generada por la

calidad del servicio odontológico que el referido centro viene brindando. Para ello, la investigación fue meramente cuantitativa, no experimental, aplicada y transeccional. En cuanto a la población se consideró un total de 190 a la que por medio de un análisis de muestreo se escogió una muestra de 84 pacientes. El análisis se realizó por medio de la técnica de encuesta mediante un cuestionario estandarizado y fiable dentro del contexto del estudio con un total de 5 dimensiones. los resultados que se encontraron es que en todas las dimensiones de calidad se encontró niveles de satisfacción regular el servicio brindado. Concluyendo de este mundo que la calidad que viene brindando el centro por la atención odontológica viene generando un nivel de satisfacción de cada usuario regular.

De La Cruz (2018) buscando conocer el nivel de calidad y como esta influye en la satisfacción de los pacientes de la entidad prestataria de salud denominada Justicia Paz y Vida del distrito de El Tambo, en Huancayo, dentro de la región de Junín, se realizó una tesis que tuvo como finalidad u objetivo principal conocer el nivel de satisfacción que los usuarios que se atendieron en el referido centro presentaron en el 2018. Siendo un estudio transeccional, de nivel descriptivo, prospectivo y observacional. Aplicada en una población de 108 pacientes a quienes por medio de la encuesta se les aplicó un cuestionario estandarizado y validado para la referida región. Entre las premisas resultantes de mayor relevancia, se encontró que el nivel de satisfacción del 62.96% de los clientes fue medio. En cuanto a las dimensiones se encontró que el 62.04% manifestó tener una media satisfacción de la atención técnica, para la relación interpersonal el 73.15% también se presentó medianamente satisfecho, respecto a la accesibilidad un 79.63% se mostró muy satisfecho, y en relación con el ambiente de atención el 87.04% presentó una satisfacción media. Finalmente se concluyó todos los clientes que se atendieron en el centro mencionado presentaron niveles medios de satisfacción por cada atención odontológica que recibieron.

Tineo (2015). Buscando diagnosticar el nivel de satisfacción que presentan los individuos vulnerables con demandas de servicios odontológicos que se atendieron en la institución de salud de la red de Salud I-4 San Marcos, de la provincia de San Marcos, en Cajamarca. Tineo realizó un estudio estableciendo

como objetivo o finalidad poder encontrar el nivel de satisfacción de los individuos vulnerables atendidos respecto al diagnóstico de la calidad de las atenciones odontológicas que el centro brindó en el 2014. Para ello, el estudio se desarrolló mediante la metodología cuantitativa, descriptiva, retrospectiva y observacional. Aplicando un cuestionario validado y estandarizado para Cajamarca a un total de 100 pacientes con edades por encima de los 18 años. Los resultados que el autor encontró muestran que la satisfacción del cliente en función de la instrucción que este presenta respecto a las condiciones físicas del centro y respecto al nivel de accesibilidad y oportunidad no presentaron diferencias significativas, es decir, la satisfacción no se presenta o por condiciones físicas o por condiciones no tangibles. Finalmente, el autor concluyó que la calidad de estas prestaciones odontológicas sí influye en la satisfacción del paciente que recibió constantemente atención dentro del centro odontológico mencionado, resaltando también que dicha calidad fue buena.

## **Teorías relacionadas con la calidad de atención**

### **Definiciones**

La Real Academia Española - RAE (2021) en su contenido aborda el origen de las palabras y en esta indica que calidad proviene del latín "*qualitas*", que tiene raíz griega de excelencia o superioridad. De esto se desprende que la palabra calidad hace referencia de un trabajo excelso y prolijo que satisface a cabalidad ciertos requerimientos técnicos, estéticos y utilitarios para los cuales ha estado diseñado.

La Organización Mundial de la Salud – OMS (1998), sostuvo la definición del campo semántico de "calidad" cuando hace referencia a los servicios de salud como aquella "situación en la que el diagnóstico y tratamiento de un paciente se ejecuta con conocimiento de causa que son respaldados por el conjunto de premisas conceptuales y culturales que se rigen en la actualidad dentro de las ciencias médicas, según sus constituyentes de ámbito biológico, minimizando los recursos, gastos, el riesgo y buscando maximizar el nivel de satisfacción plena del individuo o paciente". Igualmente, en los servicios o atenciones de

salud es de suma relevancia configurar el cumplimiento de algunas cualidades o atributos como: Nivel profesional de exigencia, uso efectivo de los recursos, buscando limitar o extinguir el riesgo existente para el usuario de salud, satisfacción plena por parte del individuo convaleciente y el impacto final en la salud.

Para Zeithaml y Berry (1985) hablar de calidad es utilizar una vasta variedad de formas distintas de definirlo pues no hay una definición que predomine y con jerarquía logre sobreponerse a las, no se evidencia una notoria diferencia entre estas tanto para el que "compra" calidad asocia entre otros factores a su valor, utilidad o incluso el precio. Para la visión del productor, la calidad está asociada al proceso de diseño y producción del producto si este es dirigido a la satisfacción de las necesidades de cada paciente, con lo que se concluye que la calidad es abordada desde dos definiciones dependiendo desde donde se parta; desde el cliente o desde el productor.

Por último, Donabedian (2001) definen sobre la calidad un diferencial a manera de factor entre un excelente servicio y uno deficiente, y para diferenciar entre estos dos se necesita identificar una matriz con un vector de potencia sustentable y constante de ventaja competitiva. Por esto, se deduce que cuanto más se mida, más se hace grande la brecha para mejorar el servicio de salud ofrecido y esa diferencia siempre será la calidad del servicio.

### **Tipos de calidad**

Los autores Ramírez y Álvarez (2015) plantearon 3 tipos de calidad referente a los servicios, siendo estos:

- **Calidad buscada:** Esta está relacionada con la sensación de satisfacción recibida por parte de los clientes con la atención ofrecida. Los clientes identifican la calidad mediante el reconocimiento de características individuales en su atención y de ello depende el nivel de satisfacción percibido.

- **Calidad satisfecha:** En este tipo de calidad la particularidad o cualidades individuales llamadas propias de cada usuario que demande el nivel de calidad se satisfaga. Es decir, se halla complacencia en el servicio y por tanto verifica el servicio con más expectativas más altas que las que espera.
- **Calidad agradable:** El rol de lo inesperado cuando no se mencionan características propias de los usuarios y ocurren de manera espontánea, entra a tallar en este tipo de calidad. La calidad que agrada es el panorama donde el usuario se siente complacido de manera tal que esta supera sus expectativas.

### **Calidad en servicios odontológicos**

Ofrecer una atención de calidad en odontología como en cualquier otro ámbito de la salud hoy por hoy se ha convertido en lo más importante de las clínicas y de los despachos dentales tanto dentro del ámbito público como del privado. Y es una necesidad que define la prosperidad de estos establecimientos.

Tenemos que fundamentar el concepto de calidad y para ello se precisa dejar claro la distinción de estándares que aseguren dicha dinámica: profesionales competentes, eficiencia de recursos, control de riesgos, satisfacción elevada y el cambio personal del paciente. Son escasos los tratados que abarcan de forma concreta la gran relevancia de la calidad en la atención odontológica y aún más escasos son lo que intentan evaluarla de alguna manera pues asumen los estudios que la atención médica aborda de manera implícita la atención odontológica y esto es negativo pues la odontología tiene sus propios matices.

Negro, *et al.* (1999) también hacen referencia sobre esta última premisa haciendo énfasis en la latente posición de abordar con estudios y ensayos empíricos los niveles de calidad dentro de las atenciones odontológicas de manera separada por ser una disciplina con particularidades muy marcadas como lo es el agregado estético que es inherente o propio del dinamismo visual reflejado en un estímulo de sonrisa. Entonces se verifica características propias y particulares para esta parte de la salud integral.

Negro, *et al.* (1999) establece el concepto calidad de la atención médica desde la visión de Donabedian (2001) que encontró tres dimensiones muy particulares para abordar el tema general de calidad en la atención odontológica, estas son:

- La calidad en la prestación de servicios odontológicos desde su fundamento estructural o técnico consiste en aportar el nivel máximo de beneficio a la salud estomatológica entendiéndose por esto la mínima posibilidad de riesgo haciendo uso de la ciencia y de las tecnologías odontológicas.
- Se refleja como la parte dentro del cual se define el desarrollo evolutivo de la interacción personal ineludible a la atención.
- La interacción personal y el desarrollo de esta en el tiempo indispensable e inherente a la prestación odontológica.
- La interacción interpersonal que manifiesta características cualitativas en relación con los vínculos de empatía entre colegas (profesionales dentales) y equipo de trabajo administrativo y el paciente.

Sin embargo, el logro del éxito en cuanto a las relaciones interpersonales por parte del servidor (odontólogo) y el usuario (paciente dental) no puede presentarse condicionada las comodidades del lugar físico y el medio que los rodea. El personal (médico odontólogo y equipo) son los garantes de conseguir éxito en estrechar el vínculo odontólogo paciente y este equipo debe trabajar poniendo en práctica todo los conocimientos, habilidades y dedicación personal adquiridos a fin de brindar el trato más empático posible, que origine confort, confianza y satisfacción aun cuando se presenten circunstancias complejas y volátiles en la práctica odontológica. (Salazar, 2000)

## **Expectativa y percepción de la calidad de atención**

Para Zeithaml y Berry (1985) la percepción es considerada como una suerte de sexto sentido que posee el ser humano, esta reside en el subconsciente y basa su mecanismo en experiencias acumuladas se le considera como una facultad. Del marketing de servicios, se desprende que la percepción es la idea de un colectivo, así como la creencia de este, este colectivo lo conforman los consumidores que dependiendo del servicio recibido hilan su idea.

De otro modo, según Donabedian (2001) en el interior de lo que conocemos como calidad de servicio se pueden distinguir claramente dos aspectos: la pericia de la calidad y la calidad efectiva.

Según Donabedian (2001) La calidad efectiva es percibida por parte del paciente particularmente por lo que lo ve como la forma en como entregan el servicio. demostrando que esta percepción influencia directamente en la decisión de retornar para continuar con el servicio o de regresar en caso lo requiera.

## **Importancia de la Calidad**

El logro del éxito de satisfacción de todas las necesidades y sobre todo del conjunto de expectativas que se concentran en los pacientes y la sociedad será la proposición inicial de conducción a la cual sirva la calidad que demanda con rigurosidad un nivel de un débito elevado para determinar con seguridad todo el conjunto de necesidades que los individuos y la misma población desean y qué visión tienen de estas prestaciones sanitarios. Para Vásquez et al. (2011) El trabajo tiene que dirigirse hacia la participación del conjunto de sociedades para satisfacer las instancias, necesidades y las energías constantes de poder incrementar o mejorar los niveles de calidad deben considerarse per se en la misma dinámica. Además, la prestación de servicios de calidad también exige que se logren llenar el conjunto de exigencias ya mencionadas no solo de los pacientes sino también de todo el personal que labura en la institución prestadora de salud.

## **Dimensiones de Calidad de atención**

Vásquez et al. (2011) estableció y caracterizó a las dimensiones de la prestación de servicios de Calidad de las atenciones odontológicas en función de determinar la calidad de servicios de atención relacionados a servicios de salud estableció lo siguiente:

### **Elementos tangibles**

Refiere a todo ámbito físico desde la instrumentación, el local, el equipo, el personal administrativo y médico, así como también toda propiedad intelectual tangible como instructivos, catálogos, métodos e infografía y todos los materiales de comunicación y productos intermedios.

### **Fiabilidad**

Refiere al ámbito académico y de preparación para realizar un servicio médico odontológico ofrecido y acordado de forma efectiva y segura haciendo la correcta praxis con la fiabilidad del personal de realizar el servicio acordado. También puede tomarse como la veracidad y crédito a la honestidad del servicio que se ofrece e incluso se manifiesta como la capacidad de diagnóstico de un margen de funcionabilidad adecuada de cualquier cosa.

### **Capacidad de respuesta**

Refiere a la efectividad de responder a un imprevisto posible, así como la oportuna acción de responder con estímulos raudos e instantáneos al azar o a la incertidumbre que se presente dentro de una dinámica de trabajo de prestación odontológica. También se puede decir que es la pericia y voluntad del capital humano que dirige y dinamiza la entidad de salud para abordar a los clientes y prestar un servicio alífero.

### **Seguridad**

Es la capacidad adquirida de la base académica y de experiencia que brinda un conocimiento claro y seguro del tema y los casos para generar suma confianza y sobre todo un alto nivel de credibilidad.

## **Empatía**

Capacidad de interrelación psíquica y emocional para poder distinguir el ánimo de una persona y actuar de acuerdo con esto. También puede referirse a la atención amable e individualizada que brinda toda la organización a sus clientes.

## **Teorías relacionadas con la satisfacción del paciente**

### **Definiciones**

De acuerdo con Chi y Qu (2007) la satisfacción del paciente se ve plasmada en la respuesta de la evaluación que hace de la atención del paciente respecto a la buena o mala atención brindada y esta se rige por la percepción del mismo paciente acorde al resultado percibido y en función del estímulo de satisfacción de sus perspectivas iniciales sobre una atención de buena calidad.

De igual forma Vásquez et al. (2011) definen a la satisfacción como la capacidad de percepción del paciente o individuo que en sus iniciales perspectivas y latencias se confirma luego de una atención que si se cumplió los estándares que este esperaba de dicha acción.

Finalmente, para Dávila (2015) la satisfacción es la conclusión de una apreciación personal del servicio que se le ha brindado, con base en algunos estándares subjetivos de orden cognitivo y afectivo que en comparación se establecen por el cotejo entre la experiencia vivida en la atención y lo que cree que debería de ser el usuario. Los criterios para estas creencias incluyen a los siguientes elementos combinados: La idea de un servicio de calidad, la idea del servicio meritorio y un resumen de las vivencias experimentadas en escenarios de los servicios de una misma clasificación con un tope de subjetividad diminuta de la calidad de un servicio para llegar a perpetuar su merecida aprobación.

## **Tipos de Satisfacción del Paciente**

Levin (2005) establece abordar este tema a partir de dos premisas o arquetipos metódicos estructurales en función de dinámicas de participación o cooperación social así esta sea demandada (requerida) o ya preexistente (activa), por medio de este puente el individuo (cliente/consumidor) puede tener participación en la mejora perenne de esa calidad ofrecida. Se les considera útiles a ambas formas sin embargo en la actualidad cobra mayor importancia por la experiencia que se tiene en ellas con las diversas estructuras o formas de participación requeridas:

- **Formas activas:** Lo constituyen todas las formas donde el paciente da inicio al servicio es decir acude a un centro de salud por propia iniciativa.
- **Formas requeridas:** Lo constituyen todas las formas en las que el centro de salud o clínica dental busca al paciente para pedirle una opinión del servicio recibido.

## **Importancia de la Satisfacción del Paciente**

Concordando con Levin (2005) la satisfacción del cliente/consumidor es medular y altamente relevante para la dinamización incremental y sobre todo para el logro de desarrollo o prosperidad de cualquier prestación o servicio de servicios odontológicos. Es un valor diferenciador y el indicador que garantiza la calidad de estas prestaciones puesto que con ello se logra fidelizar al paciente sin importar los recursos que estos presenten se constituyen un grueso importante y estos pacientes acuden de manera poco frecuente o solicitan no muy a menudo las prestaciones odontológicas dentro de una institución de salud. Por el contrario, el paciente insatisfecho constituye un vector de información de su experiencia a un número mayor de personas indicando su insatisfacción, se quejará a la administración de la compañía, llegando incluso a manifestar que optará el cambio de establecimiento si su insatisfacción alcanza grados altos abandonado el tratamiento a media etapa.

## **Dimensiones de la Satisfacción del Paciente**

### **Confiabilidad**

Establecida por Zeithman y Berry (1985) quien hace mención sobre ella como la capacidad para ejercer a cabalidad el servicio que se promete de modo óptimo, oportuno y con gran precisión, es decir de forma integral. Ampliando aún más el sentido de la definición, la confiabilidad significa el cumplimiento institucional de las promesas acerca del servicio (entrega y/o la prestación), la resolución de las posibles complicaciones y la estabilidad de los precios por este servicio. La dimensión de confiabilidad como respuesta al nivel de prestaciones odontológicas de calidad es la probabilidad del buen funcionamiento de un protocolo, método o proceso y es así mismo el grado máximo de credibilidad, honestidad y veracidad cuando se brinda un servicio. Otra forma de abordar su definición es considerarlo como la capacidad de un operador o producto de cumplir su funcionamiento en los parámetros esperados. De otra manera, la confiabilidad se deduce también como la funcionalidad pronosticada libre de eventualidades en el espacio temporal demarcado y en escenarios ya establecidos.

### **Validez**

Es la característica vital cuando se ejerce el servicio médico cumpliendo con los estándares adicionalmente de la capacidad de conseguir el efecto deseado o esperado que cumple y llena las expectativas del usuario o paciente. Se hizo uso de la fórmula de Cronbach (1971) para encontrar la confiabilidad de las escalas de Calidad de Servicio y Satisfacción. Aparte de ello se sabe que la dinámica de validación consiste en concebir el proceso por el cual se obtiene niveles altos de evidencia y fiabilidad para garantizar el análisis de las inferencias. Dicho proceso necesita de un análisis riguroso y práctico que tiene como finalidad reunir toda la evidencia necesaria para el logro del objetivo de estudio. De igual forma, con la validez se logrará dimensionar a la variable de satisfacción del paciente dándole valor y principalmente verificando lo correcto o de lo que se ajusta a la ley. De manera tradicional la validez, se había mostrado como la cualidad del instrumento para evaluar los rasgos o peculiaridades a

ensayar y medir. Por medio de esta se llega a definir la veracidad de un cuestionario y si su propósito mide aquello para lo que fue creado.

Sobre esto Chunga (2014) dice que actualmente, para citar el concepto de validez se han hecho cambios considerables. Es escaso el uso de la validez de un instrumento como tópico. Es decir que abordamos la validez más como test o evaluación más que como una característica que le dé el estatus de la capacidad adecuada, certera y apropiada que concentraran las interpretaciones y como están servirán para cualquier uso que se las de dentro de los resultados de las pruebas generadas. Confiabilidad y validez Quién sino el mismo paciente, tiene el potencial de brindar a las instituciones la confiabilidad y la validez de un servicio adecuado a prestar. La confiabilidad hace referencia a la consistencia intrínseca de los resultados, aclarando, que el análisis de los resultados que arroja el cuestionario pueda contrastarse y encuentren consistencia en la realidad.

Se tiene en cuenta que se debe de acompañar a la validez con la confiabilidad. Para comprobar la validez se hace necesario someterlo a la evaluación de un grupo, equipo o colectivo de conocedores del tema a tratar para su verificación y posterior aceptación del contenido de las encuestas realizadas, saber expresamente si corresponde a lo que desde la literatura establecida se espera medir. Tanto la confiabilidad y la validez se hacen necesarios y se buscan hasta encontrarlos para todos los instrumentos o herramientas de colección de información que se usan dentro del presente estudio. Si bien con los parámetros escritos y citados anteriormente, podemos ya asegurar como verdadero la validez racional del servicio al paciente; en ese sentido se presenta la necesidad latente de poder realizar un estudio teórico/práctico a manera de diagnóstico de cómo esto puntos son de entera aceptación desde el ángulo visual del individuo atendido, en cualquier entidad del contexto delimitado.

## **Lealtad**

establecida por Frederick (2004) quien define la lealtad desde el concepto de liderazgo pues este sostiene que es una cualidad que distingue a los grandes líderes y se evidencia materialmente cuando los agentes que dinamizan y

verbalizan el liderazgo ayudan a sus seguidores a construir relaciones y mejorar el propio estado mental, laboral, económico y afectivo y también mejorar con los pacientes correctos. Estos últimos son aquellos que tienen la capacidad de crear y garantizar un nivel valorativo tan fuerte e integral, que genera que los usuarios busquen recibir más de ellos. Tan pronto como se pueda o tan tarde como haya sucedido algún imprevisto regresaran a hacer todos sus negocios con esta compañía.

También, Pintado y Egard (2007) aduce en base a su estudio que esta dimensión se refiere a todo el nivel de identificación y representación que presenta un agente o empleado para con la institución, organización o despacho y desea seguir colaborando de forma activa con ella. Los empleados que tienen compromiso con la institución, organización o despacho suelen tener un común denominador y este es tener buenos récords de asistencia (puntualidad), cumplir sin obstrucciones, oposición ni quejas el conjunto de normas, reglas y las políticas que son estandarizadas por la institución, organización o despacho. Por estrategia se les debe de considerar socios comprometidos e identificados con la Institución y han de ser considerados también dentro del accionar y la toma de oportunas decisiones en cada institución. Mantener una cartera de clientes es fundamental y la atención integral de los individuos o convalecientes es un tema no se puede confinar dentro de limitaciones angostas porque siempre se reza que los clientes tienen la razón. Llegamos a dar por comprendido que si hablamos de la lealtad en los negocios debemos de distinguir tres dimensiones: primero se encuentra la lealtad garantizada del trabajador, segundo la del capitalista y/o inversionista que tiene intereses monetarios encontrados y finalmente y siendo la más importante esta la lealtad del paciente o usuario que es atendido es importante mencionar que estas son como tres columnas interrelacionadas y codependientes de lo que podría esperarse o imaginar. La lealtad genera corolarios siempre positivos que abarcan cada rincón de una empresa y del mismo sistema de trabajo y de negocios plasmándose en el mayor beneficio: el cliente permanentemente.

Pareciera que la misma palabra no guardara todo un complejo desarrollo, pero aun cuando suena simple y sin arte, recalcamos la complejidad que la

lealtad encierra, dejando como ejemplo la evidencia más clara que nos lleva a un dilema: lealtades buenas y lealtades malas. Entre las buenas tendríamos asegurarle el empleo a un colaborador que se ha lesionado en el oficio a su retorno, incluso si eso perjudica la productividad. Una lealtad mala podría señalarse en el caso que un subalterno caiga en la obediencia de su jefe inmediato a actos poco honrosos y que la acción ordenada sea fraudulenta. Acá se evidencia claramente la relatividad que la lealtad encierra en sí misma, en algún momento todos habremos tenido conflictos de lealtad a los parientes, los amigos, o a nosotros mismos.

Finalmente hablar de lealtad es reconocer lo indispensable que es en todas las actividades donde nos relacionemos y en diferente nivel, especialmente en aquellas en la que deseamos tenga continuidad y perdure por largo tiempo o por toda la vida. En otras palabras, es aquel compromiso que parte de nosotros mismos y nos hacemos con los que nos rodean, en especial a aquellas personas que apreciamos y valoramos. La lealtad es también la fidelidad que un usuario o colaborador puede tenerle a una institución, organización o despacho; por lo mismo es el elemento transcendental buscado por toda empresa.

Los factores claves que influyen en la formación de pacientes leales se leen en el artículo de Bowen; donde él plantea la existencia de seis factores medulares, y estos influyen en la formación de lealtad en los consumidores y que la gran parte de ellos los puede manejar la organización.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo, diseño y nivel de investigación**

##### **Tipo**

El tipo de investigación que se realizó en el presente informe fue aplicado, puesto que como definen Hernández y Mendoza (2018) se ocupa de realizar el estudio teniendo como premisa elemental o fundamental la conjetura real o resolución de un problema consolidando de esta forma mayor conocimiento para su futura aplicación.

##### **Diseño**

En temática de diseño el presente estudio fue no experimental, porque como menciona Hernández y Mendoza (2018) el estudio se realizó sin maniobrar o cambiar de forma deliberada o intencional el comportamiento de las variables, es decir, se pudieron observar o conocer los fenómenos estudiados y caracterizados en la delimitación de su hábitat natural.

##### **Nivel**

En cuanto al nivel, este es correlacional, puesto que como define Hernández y Mendoza (2018) se buscó determinar el nivel o grado de relación existente entre dos variables, cuantificándolas, operacionalizándolas y logrando analizar su nivel de relación, asociación o vinculación. Es decir, se busca determinar la relación existente entre la Calidad de servicio y el nivel de satisfacción de las atenciones odontológicas particulares en Lima, 2021.

##### **Enfoque**

El enfoque del presente estudio fue cuantitativo, en la misma línea Hernández y Mendoza (2018) definen como cuantitativo a la dinámica de poseer una base de datos que fue operacionalizada por medio de la cuantificación algebraica instituida en cada variable de análisis.

Por último, la presente tesis fue de corte transeccional o transversal porque todo el conjunto de datos e información encontrada se ejecutó considerando un solo espacio temporal y un contexto delimitado.

### 3.2 Variables y Operacionalización

#### 3.2.1 Variable 1. Calidad del servicio de atención odontológica

Definición conceptual	Definición Operacional			
	Dimensiones	Indicadores	Niveles	Ítems
Representa a todo el cumulo de acciones continuas y estructuradas que se aplican para resolver y/o prevenir de forma oportuna los problemas que se presentan en una atención	Fiabilidad	Servicios prestados		1,2,3,4,5
	Capacidad de Respuesta	Proceso de tramite	1= Nunca	6,7,8,9,10
	Seguridad	Capacitación de personal	2= Casi nunca 3= Pocas veces	11,12,13,14,15,16, 17,18,19, 20
	Empatía	Tiempo real dedicado a la atención	4= Casi siempre 5= Siempre	21,22,23
	Elementos tangibles	Mantenimiento y calidad		24,25,26

#### 3.2.2 Variable 2. Satisfacción del cliente

Definición conceptual	Definición Operacional			
	Dimensiones	Indicadores	Niveles	Ítems
Expresa el nivel de sentimiento que presenta un cliente cuando se ha cumplido o recibido algo que solucione algo deseado o necesario, produciendo una sensación positiva que es percibida	Validez	Adecuadas atenciones	1= Insatisfecho	1,2,3,4,5
	Confiabilidad	Cumplimiento de cada servicio	2= Casi insatisfecho 3= Ni insatisfecho ni satisfecho 4= Casi satisfecho 5= Satisfecho	6,7,8,9,10
	Lealtad	Compromiso con el usuario		11,12,13,14,15

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

#### **Población**

Así como Arias, Villasís y Miranda (2016) determinaron que el conjunto poblacional de toda investigación se representa por el cumulo determinado, con limite y accesibilidad de la información que se tiene y que debido a su tamaño es indispensable poder aplicarle algoritmos de elección muestral en base al criterio de equiprobabilidad. En esa línea, en el presente estudio se ha considerado una población conformada de 400 unidades observables o pacientes de ambos sexos, que han sido atendidos en el 2021 dentro de un Centro Odontológico ubicado en el distrito de Los Olivos, región Lima.

#### **Muestra**

De acuerdo con los autores Hernández y Mendoza (2018) la muestra hace referencia a un pedazo o componente específico y significativo de un conjunto poblacional, que se caracteriza por tener la capacidad de ser equilibrado e imparcial y sobre todo de ser el reflejo fidedigno de la población a la que pertenece. Esto garantiza que las características de estudio encontradas en una muestra pueden validarse, usarse y generalizarlo con mucha significancia a todo el conjunto de elementos que se dinamizan en un estudio. En esa línea, De acuerdo con el análisis muestral realizado se finalizó escogiendo a 196 pacientes.

#### **Muestreo**

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) el muestreo probabilístico está caracterizada porque es aplicado a todas las partes de la población y a su vez estas tienen la capacidad de presentar igual opción de integrar o no a la elección muestral.

En esa línea, dentro del estudio, para el arrojo oportuno del conjunto muestral adecuado, se aplicó el siguiente método de muestreo, en función de tener conocimiento de la población y sabiendo que esta es finita se aplicó la siguiente fórmula para el cálculo de la muestra.

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

Dónde:

*n*: Representa el tamaño de la muestra a definir.

*N*: Representa el tamaño de la población que se logra conocer.

*p*: Representa el valor proporcional del objeto poblacional que acumula las características deseables. (50% = 0.5)

*q*: Representa el valor proporcional del objeto poblacional que no acumula las características deseables. (50% = 0.5)

*Z*: Representa el estadístico de valor definida dentro de una distribución normal estandarizada referente al nivel de confianza que se ha elegido para el estudio. (95% = 1.96)

*e*: Representa el porcentaje de error posible, determinado por parte del investigador para determinar con ello la precisión de todos los resultados. (5% = 0.05)

Reemplazando todos los valores proporcionados, se determinó como muestra probabilística a **196** unidades de estudio o clientes entre hombres y mujeres, que recibieron atenciones odontológicas en el distrito de Los Olivos, región Lima, el 2021.

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 400}{0.05^2 * (400 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = \mathbf{196}$$

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.4.1 Técnicas

La técnica que se usó en la presente investigación fue la de encuesta referida al manejo o la aplicación de un cumulo de ítems o indicadores normalizados dirigidos a los individuos que pertenecen a la muestra

significativa con la finalidad de poder absorber y extirpar todas las características oportunas determinadas dentro de la tesis presente. (Hernández y Mendoza, 2018)

Por ello, para la presente investigación se definieron 02 cuestionarios aplicados por medio de la mencionada técnica que cabe resaltar se presentaron en escala de Likert a un centro particular de atención odontológica del distrito de Los Olivos, región Lima, para la obtención de toda la información necesaria que caractericen y puedan explicar el comportamiento de ambas variables de análisis en el presente estudio.

### **3.4.2 Instrumentos**

Habiendo definido la conjetura primordial de la presente investigación que busca analizar la asociación lineal entre la calidad de las prestaciones odontológicas y la satisfacción de los pacientes atendidos dentro de una entidad de salud, siendo esta relación una asociación que involucra la relación de fenómenos sociales, los instrumentos usados fueron los cuestionarios. Como mencionan Hernández y Mendoza (2018) este instrumento se compone o caracteriza por poseer un compendio de interrogantes en relación de una o un grupo de variables dentro del cual también de delimiten las dimensiones de cada variable que se pretende medir. Debe ser congruente con lo establecido a estudiar y debe de reflejar que con ello se logrará resolver el problema y comprar la hipótesis planteada.

Para medir ambas variables se utilizaron los siguientes instrumentos:

#### **Instrumento 1: Cuestionario SERVQHOS de Calidad en las atenciones**

El instrumento que se utilizó para la obtención de la información correspondiente a la primera variable o variable independiente será el Cuestionario SERVQHOS de Calidad en las atenciones, construido por Mira *et al.* (1998) y validado por Barragán y Manrique (2010); y estandarizado al

contexto peruano para ser aplicado en la calidad de centros odontológicos por Carreño (2017), con un total de 26 ítems.

**Tabla 1**

**Ficha técnica del instrumento para medir calidad de atención**

Creado por	Mira <i>et al.</i> (1998)
Estandarizado por	Barragán y Manrique (2010)
Ítems	26 ítems
Duración	La aplicación del cuestionario dura de 20 a 30 minutos
Dimensiones	Fiabilidad Capacidad de Respuesta Seguridad Empatía
Indicadores	Elementos tangibles Servicios prestados Proceso de tramite información Capacitación de personal Tiempo real dedicado a la atención Mantenimiento y calidad
Niveles	1= Nunca 2= Casi nunca 3= Pocas veces 4= Casi siempre 5= Siempre
Validez de expertos	V de Aiken = 93.6%
Confiabilidad	Alfa de Cronbach = 93.8%

## **Validez del Instrumento SERVQHOS de Calidad en las atenciones**

En la presente ficha técnica del Cuestionario validado al contexto peruano por Barragán y Manrique (2010) se puede observar que se tiene un V de Aiken de 93.6% y un nivel de Confiabilidad de 93.8%, garantizando de este modo la capacidad del cuestionario de poder determinar y medir con precisión las características deseables de la Calidad de servicio en atenciones odontológicas.

No obstante, por fines de precisión en la validez se estableció un análisis de consistencia externa por medio del juicio de 3 expertos en la materia quienes se encargaron de analizar si el instrumento mencionado posee la capacidad de poder captar las características deseables de la variable Calidad en la atención de pacientes (Anexo 2-A). Considerando 3 indicadores de medida siendo estos: claridad, pertinencia y relevancia el resultado de las calificaciones de cada experto (ver anexo 2-B) por medio del estadístico V de Aiken fue de 1, esto significa que el instrumento si es efectivamente válido.

### **Confiabilidad**

De igual, se realizó una prueba piloto a una submuestra aleatoria de 10 de los pacientes encuestados para garantizar la confiabilidad que tiene el instrumento en cuestión, encontrando el siguiente resultado:

**Tabla 2**

### **Alfa de Cronbach del cuestionario sobre Calidad en los servicios**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0.82	26

El alfa de Cronbach calculado fue de 0.82 esto significa que, así como menciona Streiner ( 2003), el nivel de fiabilidad del instrumento en cuestión cumple con ser el adecuado, puesto que el rango del estadístico es mayor a 0.80. En conclusión, se confirma que el instrumento es altamente confiable y sirve para determinar o captar las características deseadas en la presente investigación.

### **Instrumento 2: Cuestionario SERVQHOS de Satisfacción de los clientes**

El instrumento que se utilizó para la obtención de datos correspondiente a la segunda variable o la variable dependiente será el Cuestionario SERVQHOS de Satisfacción de los clientes y/o construido por Mira et al. (1998) y validado por Barragán y Manrique (2010); y estandarizado al contexto peruano para ser aplicado en la calidad de centros odontológicos por Carreño (2017), con un total de 15 ítems.

### **Tabla 3**

#### **Ficha técnica del instrumento para medir satisfacción del paciente**

Creado por	Mira <i>et al.</i> (1998)
Estandarizado por	Barragán y Manrique (2010)
Ítems	15 ítems
Duración	La aplicación del cuestionario dura de 20 a 30 minutos
Dimensiones	Validez Confiabilidad Lealtad
Indicadores	Adecuadas atenciones Cumplimiento de cada servicio Compromiso con el usuario
Niveles	1= Insatisfecho 2= Casi insatisfecho 3= Ni insatisfecho ni satisfecho 4= Casi satisfecho

	5= Satisfecho
Validez de expertos	V de Aiken = 93.6%
Confiabilidad	Alfa de Cronbach = 93.8%

---

### **Validez del Instrumento SERVQHOS de Satisfacción del paciente**

En la presente ficha técnica del Cuestionario validado al contexto peruano por Barragán y Manrique (2010) se puede observar que se tiene un V de Aiken de 93.6% y un nivel de Confiabilidad de 93.8%, garantizando de este modo la capacidad del cuestionario de poder determinar y medir con precisión las características deseables de la Calidad de servicio en atenciones odontológicas.

No obstante, por fines de precisión en la validez se estableció un análisis de consistencia externa por medio del juicio de 3 expertos en la materia quienes se encargaron de analizar si el instrumento mencionado posee la capacidad de poder captar las características deseables de la variable Calidad en la atención de pacientes (Anexo 3-A). Considerando 3 indicadores de medida siendo estos: claridad, pertinencia y relevancia el resultado de las calificaciones de cada experto (ver anexo 3-B) por medio del estadístico V de Aiken fue de 1, esto significa que el instrumento si es efectivamente válido.

### **Confiabilidad**

De igual, se realizó una prueba piloto a una submuestra aleatoria de 10 de los pacientes encuestados para garantizar la confiabilidad que tiene el instrumento en cuestión, encontrando el siguiente resultado:

### **Tabla 4**

### **Alfa de Cronbach del cuestionario sobre Satisfacción del paciente**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0.83	15

El alfa de Cronbach calculado fue de 0.83 esto significa que, así como menciona Streiner ( 2003), el nivel de fiabilidad del instrumento en cuestión cumple con ser el adecuado, puesto que el rango del estadístico es mayor a 0.80. En conclusión, se confirma que el instrumento es altamente confiable y sirve para determinar o captar las características deseadas en la presente investigación.

### **3.5 Procedimientos**

Para el desarrollo de la acumulación de información correspondiente a la muestra de la presente investigación primero se obtendrá la documentación concerniente y requerida, así como también el permiso debido de un centro odontológico particular ubicado en el distrito de Los Olivos, región Lima.

Una vez obtenida la respuesta positiva del centro, se realizará la entrega del consentimiento informado, a los pacientes elegidos de forma aleatoria, hasta completar una respuesta positiva de 196 pacientes.

Seguido, se aplicará por medio de encuestas los dos cuestionarios definidos para la obtención de las características de interés concernientes a las dos variables en estudio. Cabe resaltar que, cada aplicación de los cuestionarios estará condicionados al tiempo definido en la ficha técnica de ambos. Para tener una aplicación optimizada se explicará dando lectura a las indicaciones y se dará el tiempo necesario para que se pueda completar la información requerida; una vez terminado el llenado por el participante, se le solicitará depositar cada cuestionario en un ánfora habilitada para el depósito de cada ficha.

Luego, se registrarán los datos obtenidos de cada alumno, para procesar la información y se utilizará el programa Microsoft office Excel 2019 y el programa SPSS versión 25, para el desarrollo de los resultados.

Es preciso mencionar que de acuerdo con la actual coyuntura sanitaria definida por un contexto de pandemia por la COVID-19 la aplicación de los cuestionarios y del consentimiento informado se realizarán respetando y ejecutando todas las medidas de sanidad requeridas dentro de la entidad.

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

Se realizará el análisis de la estadística descriptiva e inferencial para el cálculo de los resultados y la contrastación de la hipótesis. Cabe precisar que esta estará condicionada al resultado de la evaluación del cumplimiento de la condición de normalidad de la distribución de los datos de cada variable. Si la distribución es normal, se aplicará el contraste por medio el estadístico de correlación de Pearson, de lo contrario, se aplicará el contraste por medio de la correlación de Spearman. finalmente se realizará la discusión de los resultados encontrados para establecer las conclusiones y brindar unas adecuadas recomendaciones.

### **3.7 Aspectos éticos**

El presente estudio toma en cuenta los principios éticos para las investigaciones en las ciencias de la salud, estos son el de Beneficencia, por lo que se respetará la búsqueda de resultados enfocados en beneficio de los participantes; el principio de la No maleficencia, está presente pues se respetará el no poner en riesgo la dignidad, el bienestar y los derechos de los sujetos de estudio, obteniendo y conservando la información con la confidencialidad necesaria; el principio de Autonomía, se da manifiesto en la explicación al participante en que puede retirarse del estudio en cualquier momento de así desearlo; el principio de Justicia está presente en la solicitud expresa del consentimiento informado por escrito, momento en el que el participante puede negarse a participar, si así lo considerara.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Estadística descriptiva

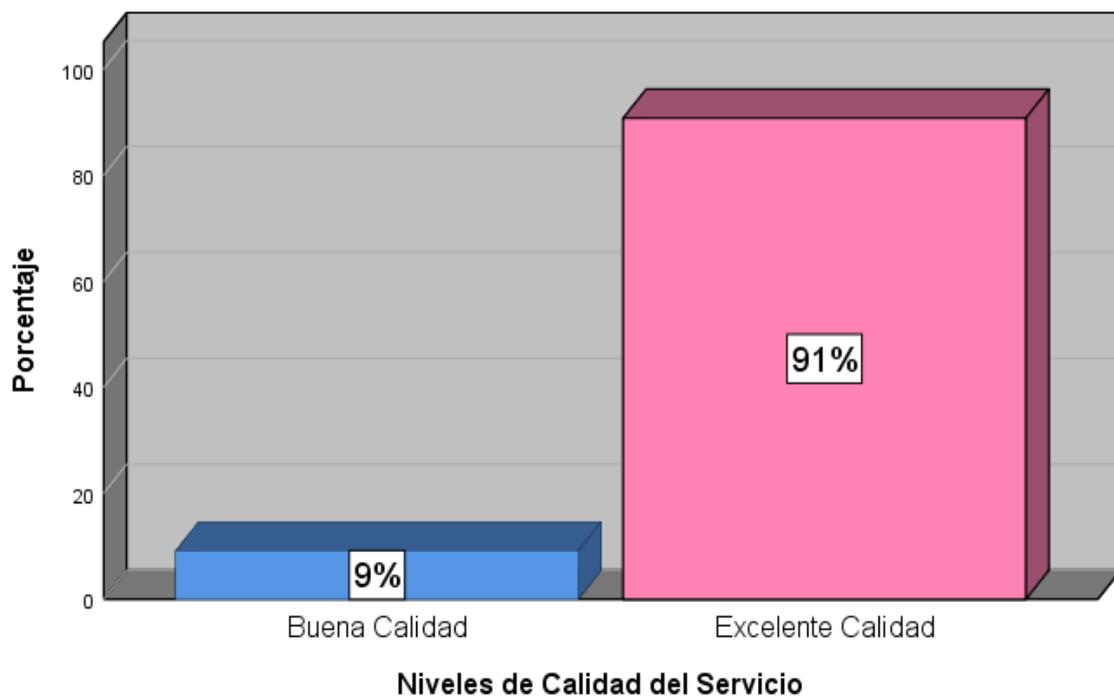
Tabla 5

Resultados descriptivos de la variable Calidad de atenciones odontológicas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Buena Calidad	18	9%
	Excelente Calidad	178	91%
	Total	196	100%

Figura 1

Niveles de Calidad del Servicio



Como se observa en la presente tabla y figura, respecto a los niveles de calidad de atención que el centro odontológico ofrece, el 91% de pacientes encuestados respondieron que dichas atenciones del centro fueron de excelente calidad.

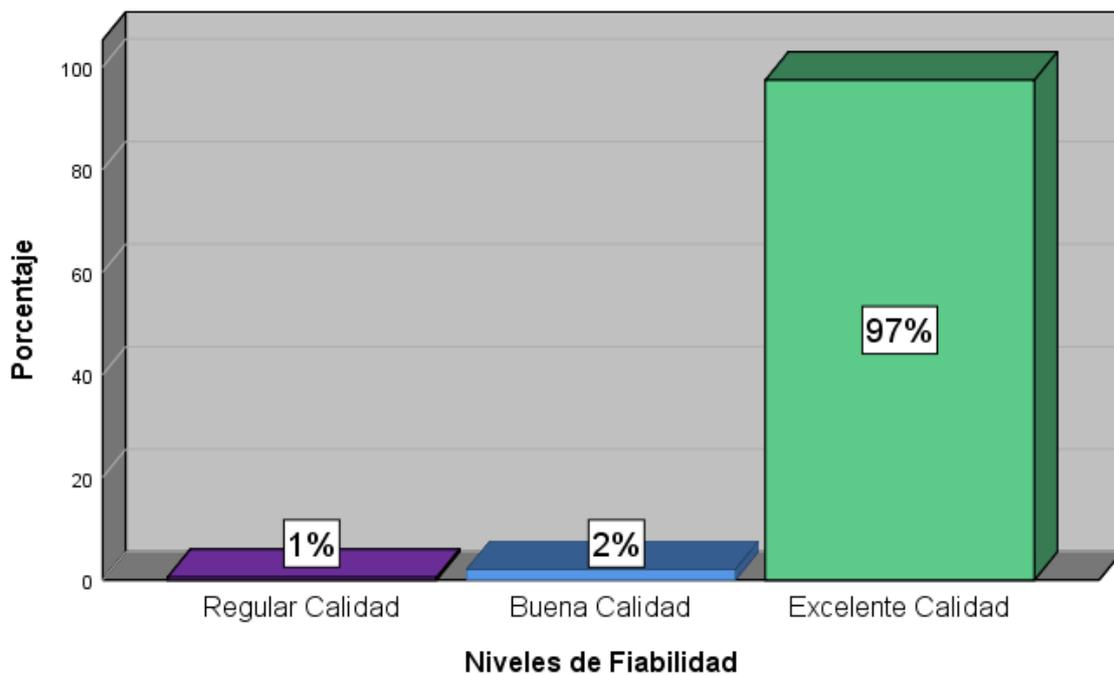
**Tabla 6**

**Resultados descriptivos de la dimensión Fiabilidad**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular calidad	1	1%
	Buena calidad	4	2%
	Excelente calidad	191	97%
	Total	196	100%

**Figura 2**

Niveles de Fiabilidad



Como se observa en la presente tabla y figura, respecto a la dimensión fiabilidad de la variable calidad de la atención odontológica, el 97% de pacientes encuestados respondieron que esta es de excelente calidad.

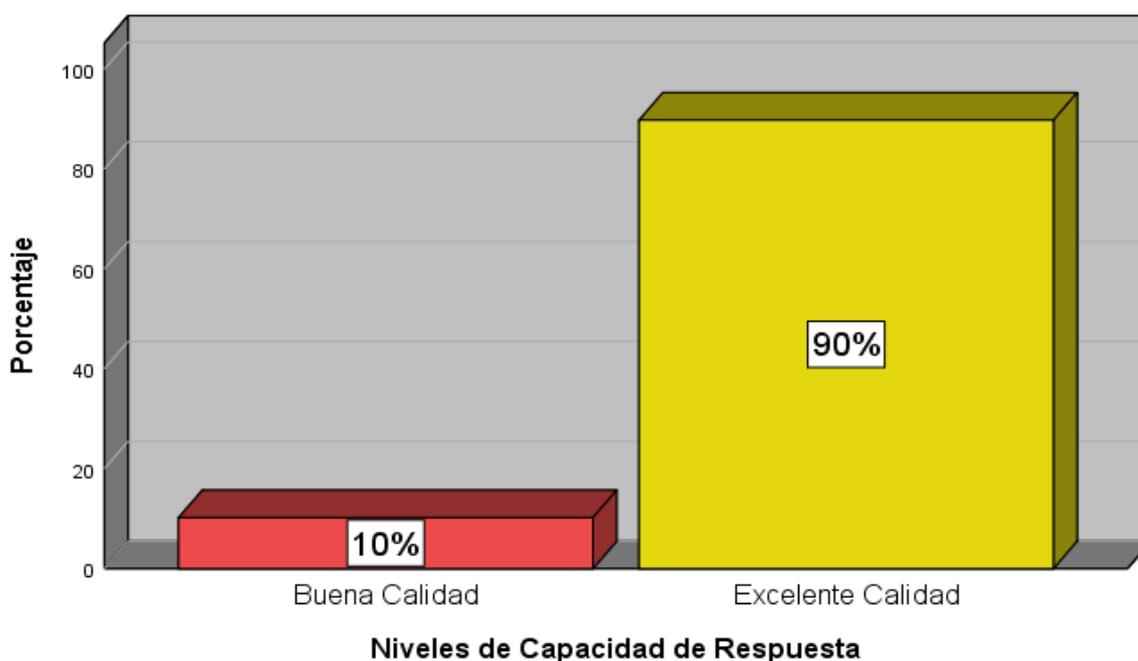
**Tabla 7**

**Resultados descriptivos de dimensión Capacidad de Respuesta**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Buena calidad	20	10%
	Excelente calidad	176	90%
	Total	196	100%

**Figura 3**

**Niveles de Calidad de Capacidad de Respuesta**



Como se observa en la presente tabla y figura, respecto a la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de atención odontológica un 90%

de los pacientes encuestados respondieron que dicha capacidad fue de excelente calidad.

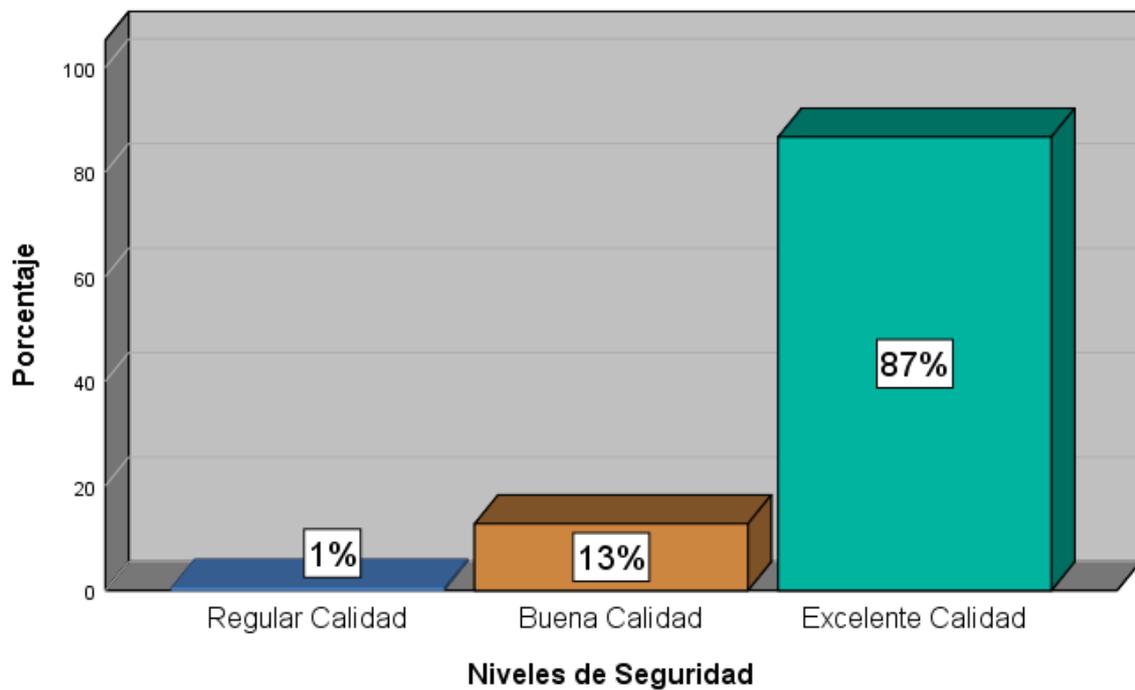
**Tabla 8**

**Resultados descriptivos de la dimensión Seguridad**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular calidad	1	1%
	Buena calidad	25	13%
	Excelente calidad	170	87%
	Total	196	100%

**Figura 4**

**Niveles de Seguridad**



Como se observa en la presente tabla y figura, respecto a la dimensión seguridad de la variable calidad de atención odontológica, el 87% de los pacientes encuestados respondieron que dicha seguridad ofrecida por el Centro Odontológico fue de excelente calidad.

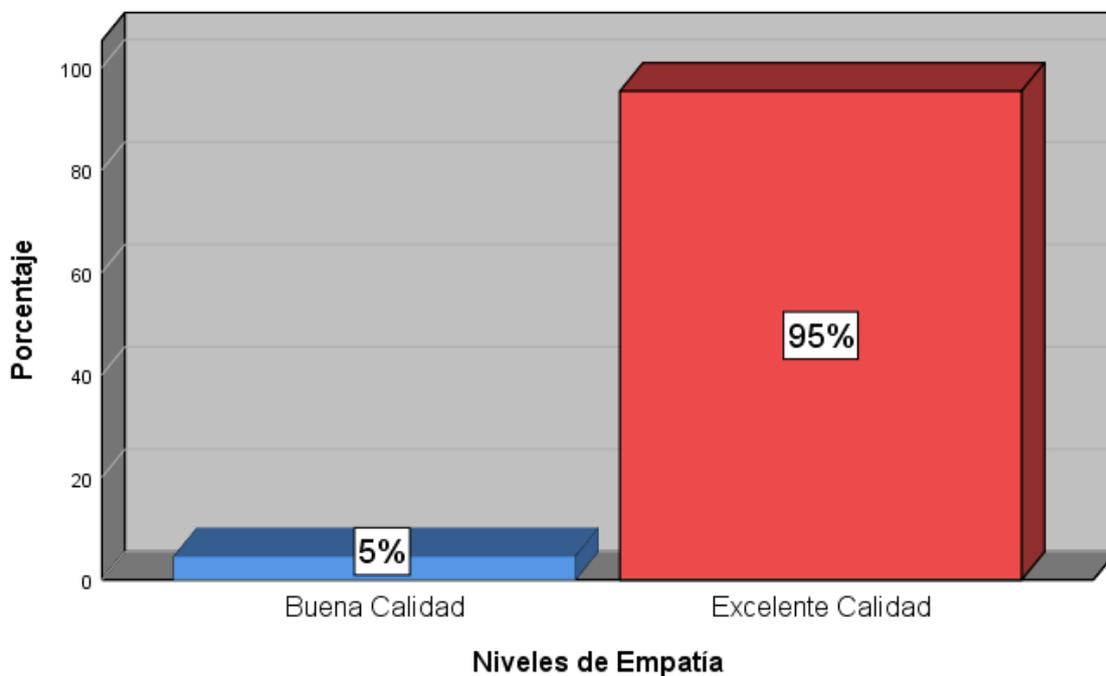
**Tabla 9**

**Resultados descriptivos de la dimensión Empatía**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Buena calidad	9	5%
	Excelente calidad	187	95%
	<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>100%</b>

**Figura 5**

**Niveles de Empatía**



Como se observa en la presente tabla y figura, que respecto a la dimensión empatía de la variable calidad de atención odontológica, el 95% de los pacientes encuestados respondieron que la empatía ofrecida por el Centro Odontológico fue de excelente calidad.

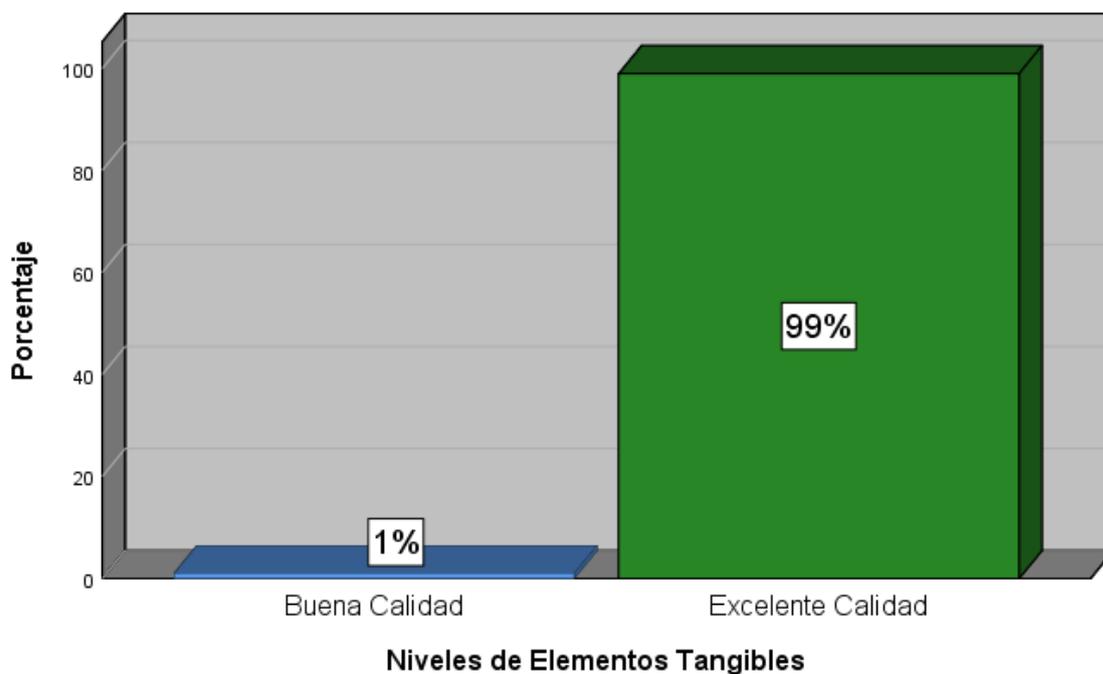
**Tabla 10**

**Resultados descriptivos de la dimensión Elementos Tangibles**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Buena calidad	2	1%
	Excelente calidad	194	99%
	<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>100%</b>

**Figura 6**

**Niveles de Elementos Tangibles**



Como se observa en la presente tabla y figura, que respecto a la dimensión elementos tangibles de la variable calidad de atención odontológica, el 99% de los pacientes encuestados respondieron que estos elementos ofrecidos por el Centro Odontológico fueron de excelente calidad.

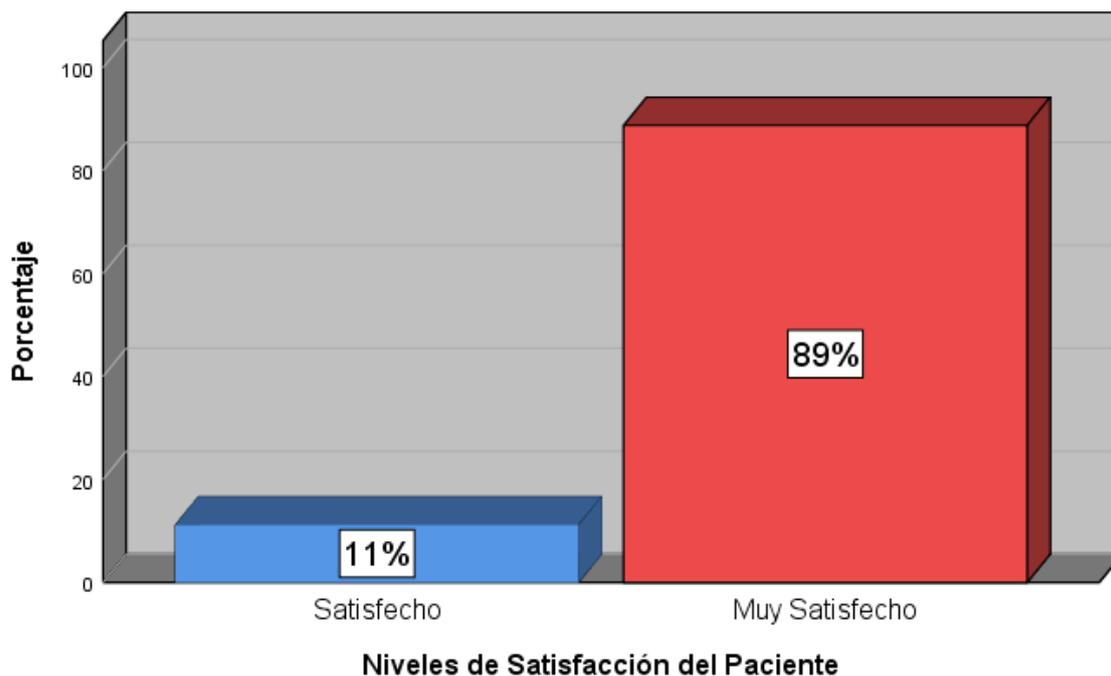
**Tabla 11**

**Resultados descriptivos de la variable Satisfacción del Paciente**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Satisfecho	22	11%
	Muy satisfecho	174	89%
	Total	196	100%

**Figura 7**

**Niveles de Satisfacción del Paciente**



En la presente tabla y figura se observa que, respecto a los niveles de satisfacción del paciente que presentaron los individuos por las atenciones odontológicas recibidas, el 89% respondieron estar muy satisfechos.

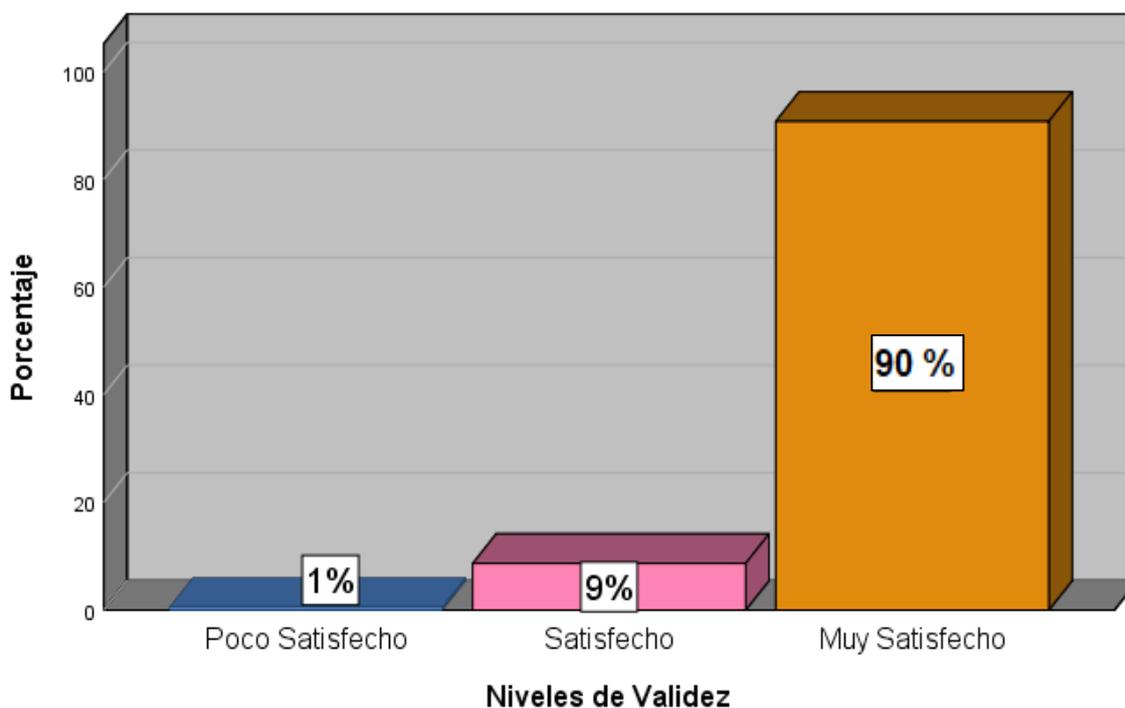
**Tabla 12**

**Resultados descriptivos de la dimensión Validez**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Poco satisfecho	1	1%
	Satisfecho	17	9%
	Muy satisfecho	178	90%
	Total	196	100%

**Figura 8**

Niveles de Validez



En la presente tabla y figura se observa que respecto a la dimensión Validez generada por la satisfacción del paciente por el servicio odontológico recibido, el 90% de los pacientes respondieron estar muy satisfechos con ello.

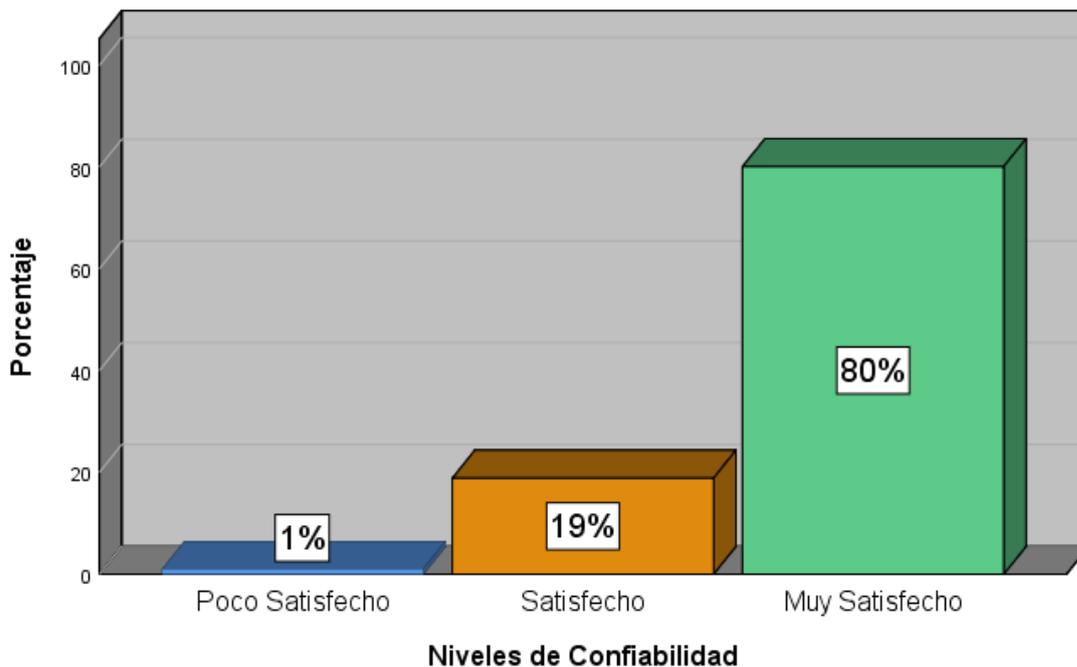
**Tabla 13**

**Resultados descriptivos de la dimensión Confiabilidad**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Poco satisfecho	2	1%
	Satisfecho	37	19%
	Muy satisfecho	157	80%
	Total	196	100%

**Figura 9**

**Niveles de Confiabilidad**



En la presente tabla y figura se observa que respecto a la dimensión confiabilidad impulsada por la satisfacción del paciente sobre el servicio odontológico recibido, el 80% de los pacientes respondieron estar muy satisfechos con ello.

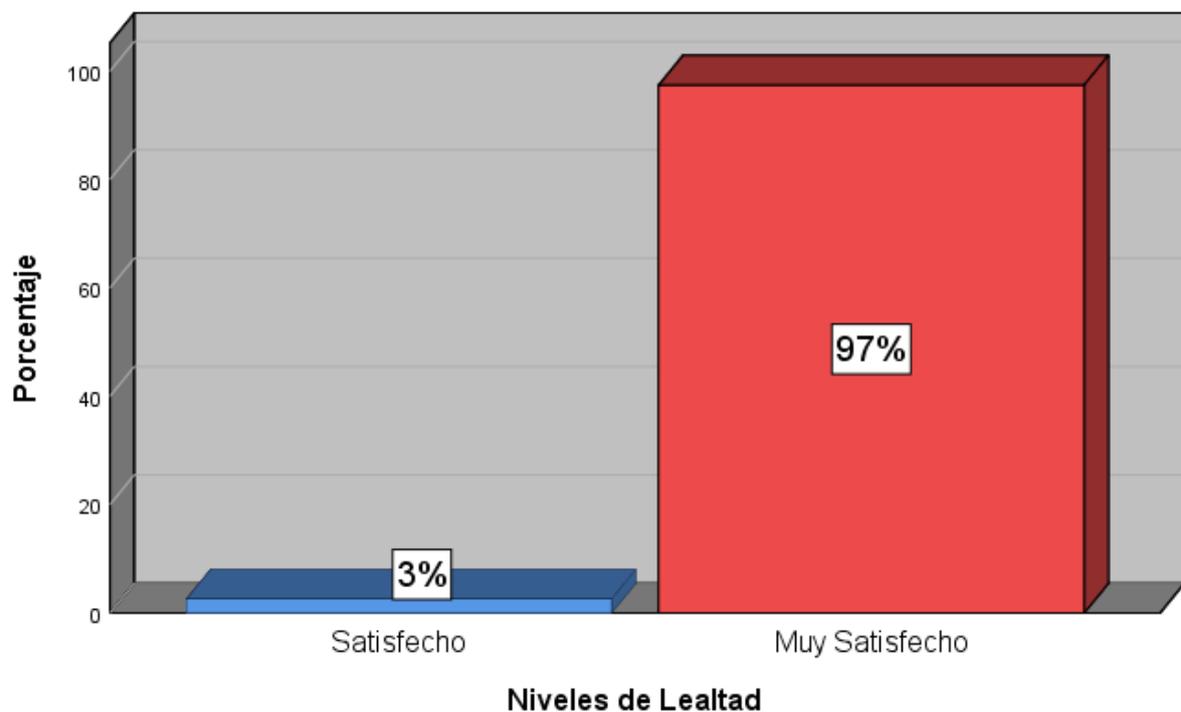
**Tabla 14**

**Resultados descriptivos de la dimensión Lealtad**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Satisfecho	5	3%
	Muy satisfecho	191	97%
	Total	196	100%

**Figura 10**

Niveles de Lealtad



En la presente tabla y figura se observa que respecto a la dimensión lealtad impulsada por la satisfacción del paciente sobre el servicio odontológico recibido, el 97% de los pacientes respondieron estar muy satisfechos con ello.

## 4.2 Estadística inferencial

**Tabla 15**

### **Análisis de normalidad de la variable calidad de las atenciones**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Fiabilidad	0.152	196	0.000***	0.894	196	0.000***
Capacidad de Respuesta	0.159	196	0.000***	0.914	196	0.000***
Seguridad	0.210	196	0.000***	0.859	196	0.000***
Empatía	0.208	196	0.000***	0.900	196	0.000***
Elementos tangibles	0.204	196	0.000***	0.884	196	0.000***
Calidad del servicio	0.138	196	0.000***	0.918	196	0.000***

a. Corrección de significación de Lilliefors

\*\*\*. La correlación es significativa en al 99% de confianza

En la tabla 15 se observa que de acuerdo con las pruebas de normalidad Kolmogórov-Smirnov y Shapiro-Wilk, las dimensiones de la variable calidad del servicio no se distribuyen de forma normal, puesto que el valor del P\_Value de cada dimensión es inferior al valor de 0.01. Por ello, se rechaza la hipótesis que afirma que cada dimensión presenta información que se distribuye de forma normal. Por ello, se concluye que los datos de la variable calidad del servicio de las atenciones odontológicas no presentan distribución normal, por lo tanto, se realizó el análisis de las hipótesis de causalidad por medio del test de correlación Rho de Spearman (rs).

**Tabla 16****Análisis de normalidad de la variable Satisfacción del paciente**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Validez	0.179	196	0.000***	0.910	196	0.000***
Confiabilidad	0.160	196	0.000***	0.928	196	0.000***
Lealtad	0.151	196	0.000***	0.946	196	0.000***
Satisfacción del paciente	0.129	196	0.000***	0.933	196	0.000***

a. Corrección de significación de Lilliefors

\*\*\*. La correlación es significativa en al 99% de confianza

En la tabla 16 se observa que de acuerdo con las pruebas de normalidad Kolmogórov-Smirnov y Shapiro-Wilk, las dimensiones de la variable Satisfacción del paciente no se distribuyen de forma normal, puesto que el valor del P\_Value de cada dimensión es inferior a 0.01 por lo que se rechaza la hipótesis que afirma que cada dimensión presenta información que se distribuye de forma normal. Por ello, se concluye que los datos de la variable Satisfacción del paciente no presentan distribución normal, por lo tanto, la comprobación de los objetivos inferenciales se desarrolló por medio de la prueba de correlación Rho de Spearman (rs).

## INFERENCIA DE LA HIPÓTESIS GENERAL

**H<sup>0</sup>:** Existe relación estadística y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los clientes de un consultorio dental del distrito Los Olivos, región Lima, 2021.

**H<sup>a</sup>:** No existe relación estadística y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los clientes de un consultorio dental del distrito Los Olivos, región Lima, 2021.

**Tabla 17**

### Relación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción del paciente

			Calidad del Servicio	Satisfacción del Paciente
Rho de Spearman	Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación	1.000	0.167*
		Sig. (bilateral)	.	0.019
		N	196	196
	Satisfacción del Paciente	Coeficiente de correlación	0.167*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.019	.
		N	196	205

\*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

Como se manifiesta en la tabla 17, para el análisis de significancia estadística presente entre la calidad del servicio odontológico y la satisfacción del cliente, con un nivel de confianza de 95% se observa que la probabilidad de aceptación de la hipótesis nula representada por el Sig. (bilateral) es de 0.019, siendo este valor menor a 0.05, se rechaza dicha hipótesis, concluyendo que si existe correlación directa significativa estadísticamente entre ellas.

De igual forma, el tamaño del efecto, de acuerdo con la división establecida por Cohen (1988) es pequeña o débil, ya que, el valor encontrado del coeficiente de correlación es igual a 0.167, siendo esta inferior a 0.30. Esto significa que, un efecto en la Calidad del servicio odontológico si genera que la Satisfacción del

paciente se incrementa en una proporción pequeña, es decir, la satisfacción aumenta, pero no a niveles altos.

## INFERENCIA DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

**H<sup>0</sup>:** Existe relación estadística y significativa entre la calidad de atención con la validez de satisfacción del usuario de un consultorio dental del distrito Los Olivos, región Lima, 2021.

**H<sup>a</sup>:** No existe relación estadística y significativa entre la calidad de atención con la validez de satisfacción del usuario de un consultorio dental del distrito Los Olivos, región Lima, 2021.

**Tabla 18**

### Relación entre la calidad de atención odontológica y la dimensión validez de satisfacción del paciente

			Calidad del Servicio	Validez
Rho de Spearman	Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación	1.000	0.081
		Sig. (bilateral)	.	0.256
		N	196	196
	Validez	Coeficiente de correlación	0.081	1.000
		Sig. (bilateral)	0.256	.
		N	196	196

Como se manifiesta en la tabla 18, para el análisis de significancia estadística presente entre la Calidad del servicio odontológico y la dimensión Validez de la Satisfacción del cliente, con un nivel de confianza de 95% se observa que la probabilidad de aceptación de la hipótesis nula representada por el Sig. (bilateral) es de 0.256, siendo este valor mayor a 0.05, se acepta dicha hipótesis, concluyendo que no existe correlación significativa estadísticamente entre ellas.

## INFERENCIA DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

**H<sup>0</sup>:** Existe relación estadística y significativa entre calidad de atención y la confiabilidad de satisfacción del usuario de un consultorio dental del distrito Los Olivos, región Lima, 2021.

**H<sup>a</sup>:** No existe relación estadística y significativa entre calidad de atención y la confiabilidad de satisfacción del usuario de un consultorio dental del distrito Los Olivos, región Lima, 2021.

**Tabla 19**

### Relación entre la calidad de atención odontológica y la dimensión confiabilidad de satisfacción del paciente

		Calidad del Servicio	Confiabilidad
Rho de Spearman	Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.028
	N		196
	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	0.157*
		Sig. (bilateral)	0.028
	N		196

\*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

Como se manifiesta en la tabla 19, para el análisis de significancia estadística presente entre la Calidad del servicio odontológico y la dimensión Confiabilidad de la Satisfacción del cliente, con un nivel de confianza de 95% se observa que la probabilidad de aceptación de la hipótesis nula representada por el Sig. (bilateral) es de 0.028, siendo este valor menor a 0.05, se rechaza dicha hipótesis, concluyendo que si existe correlación directa significativa estadísticamente entre ellas.

De igual forma, el tamaño del efecto, de acuerdo con la división establecida por Cohen (1988) es pequeña, ya que, el valor encontrado del coeficiente de correlación es igual a 0.157, siendo esta inferior a 0.30. Esto significa que, un

efecto en la Calidad del servicio odontológico si genera que la Confiabilidad de la Satisfacción del paciente se incremente en una proporción pequeña, es decir, la confiabilidad de satisfacción aumenta, pero no a niveles altos.

### INFERENCIA DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

**H<sup>0</sup>:** Existe relación estadística y significativa entre calidad de atención y la lealtad en la satisfacción del usuario de un consultorio dental del distrito Los Olivos, región Lima, 2021.

**H<sup>a</sup>:** No existe relación estadística y significativa entre calidad de atención y la lealtad en la satisfacción del usuario de un consultorio dental del distrito Los Olivos, región Lima, 2021.

**Tabla 20**

#### Relación entre la calidad de atención odontológica y la dimensión lealtad de satisfacción del paciente

		Calidad del Servicio	Lealtad
Rho de Spearman	Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	196
	Lealtad	Coeficiente de correlación	0.061
		Sig. (bilateral)	0.399
		N	196

Como se manifiesta en la tabla 20, para el análisis de significancia estadística presente entre la Calidad del servicio odontológico y la dimensión Lealtad de la Satisfacción del cliente, con un nivel de confianza de 95% se observa que la probabilidad de aceptación de la hipótesis nula representada por el Sig. (bilateral) es de 0.399, siendo este valor mayor a 0.05, se acepta dicha hipótesis, concluyendo que no existe correlación significativa estadísticamente entre ellas.

## V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se propuso determinar la relación existente entre la Calidad de atención de un centro odontológico y la Satisfacción del paciente por el servicio recibido. En base a ello, habiendo diagnosticado como problemática fundamental actual el estándar que a nivel mundial se debería de tener respecto a la atención de servicios de salud sobre todo por el gran crecimiento de la demanda de estos por parte de la población, se establecieron un conjunto de factores relevantes que en conjugan los estándares de calidad que el entorno exige, siendo estos las dimensiones de Fiabilidad que establece la capacidad que el capital humano de una entidad odontológica presenta de forma fiable y adecuada, con veracidad y confianza que se ve reflejado en la satisfacción del paciente, la Capacidad de respuesta que acentúa con eficiencia la acción del servicio en base a la necesidad del mismo, la Seguridad que ofrece con certeza la aplicación de conocimientos por parte del capital humano y que es observado por el paciente, Empatía que se manifiesta en función de todo el capital humano del centro por ponerse en el lugar del paciente y garantizarles comprensión y finalmente, los Elementos tangibles que se conjugan como elementos externos que complementan la atención y garantizan una plena satisfacción en la atención que recibe el paciente.

Respecto a los resultados descriptivos relacionados con la variable calidad de atención del centro odontológico se observó que, del total de pacientes un 94% respondieron que las atenciones odontológicas fueron de excelente calidad y el 6% restante respondieron que fue de buena calidad. Resultados similares fueron los de Reyes y col (2015), quienes determinaron que los servicios odontológicos de la ciudad de Guerrero presentaron un alto diagnóstico de servicios de calidad. Caso contrario se reflejó en los resultados de Coaquira (2019) puesto que el 83% de pacientes atendidos en el centro odontológico del hospital Hipólito Unanue en la región de Tacna mencionaron que la calidad de los servicios fue moderada, mientras que el 17% restante mencionaron que fue la calidad fue alta. De igual forma, los resultados de Avila (2018) demostraron que los servicios odontológicos ofrecidos por el centro de salud Julio Cesar Tello en la región Lima

fueron regulares. Estas dos referencias precisan la necesidad de incrementar el nivel de calidad en los centros odontológicos de la región de Lima.

Respecto a la dimensión elementos tangibles, un 99% de pacientes respondieron que dichos elementos ofrecidos por el Centro Odontológico fueron de excelente calidad y el 1% restante respondieron que fue de buena calidad. Resultados parecidos fueron encontrados por Reyes y col (2015), quienes determinaron que los elementos tangibles de las atenciones fueron altas. No obstante, Avila (2018) determinó que estos elementos tangibles presentes en las atenciones odontológicas de un centro de salud de la región lima fueron regulares, es decir, la infraestructura, instrumentos, personal especializado y administrativo no vienen cumpliendo las condiciones mínimas requeridas para garantizar una plena satisfacción por parte del sujeto atendido.

Respecto a la dimensión Fiabilidad, del total de pacientes un 97% respondieron que la fiabilidad del Centro Odontológico fue de excelente calidad, y un 2% mencionó haber concebido la fiabilidad del Centro con buena calidad, mientras que el 1% restante de regular calidad. Resultados parecidos se encontraron en el trabajo de Reyes y Col (2015), quienes determinaron que la fiabilidad de las atenciones odontológicas fue alta. Sin embargo, Avila (2018) determinó que la fiabilidad de los servicios odontológicos del centro de salud Julio Cesar Tello fue regular. Los resultados semejantes fueron encontrados en un centro odontológico extranjero, mientras que los resultados contrarios fueron diagnosticados en un centro nacional, denotando por ello el factor del contexto como indicador de diferenciación entre el nivel de calidad en las atenciones.

Respecto a la dimensión capacidad de respuesta, del total de pacientes un 90% respondieron que la capacidad de respuesta del Centro Odontológico fue de excelente calidad y un 10% mencionó haber concebido dicha capacidad de respuesta de buena calidad. Resultados semejantes fueron encontrados por Reyes y Col (2015), quienes determinaron que la capacidad de respuesta de la atención fue alta, es preciso mencionar nuevamente que el centro odontológico prestador del servicio fue extranjero. Sin embargo, el estudio de Avila (2018) quien tomó como contexto pacientes atendidos en un centro odontológico de

Lima, Perú, mostró que la capacidad de respuesta del centro para con las atenciones fue regular.

Respecto a la dimensión seguridad, del total de pacientes un 87% respondieron que la seguridad ofrecida por el Centro Odontológico fue de excelente calidad, un 13% que mencionó haber concebido la seguridad de buena calidad, mientras que el 1% restante respondieron que fue de regular calidad. Siendo estos resultados parecidos al trabajo de Reyes y Col (2015), quienes encontraron que la seguridad de las atenciones odontológicas fue alta. No obstante, los resultados de Avila (2018) fueron diferentes a pesar de ser un estudio desarrollado en Lima – Perú se concluyó que la seguridad ofrecida por el centro odontológico fue completamente regular.

Respecto a la dimensión empatía, del total de pacientes un 95% respondieron que la empatía ofrecida por el Centro Odontológico fue de excelente calidad, mientras que el 5% restante respondió que fue de buena calidad. Resultados semejantes a los de Reyes y col (2015), quienes encontraron que la empatía de la atención odontológica referida a la capacidad de identificación mental y afectiva que se tiene para saber cómo atender al paciente de acuerdo con sus emociones fue alta. No obstante, los resultados de Avila (2018) fueron diferentes puesto que a pesar de ser un estudio realizado a nivel nacional mostro como resultado que la empatía del centro odontológico fue netamente regular.

Respecto a los resultados descriptivos relacionados con la variable satisfacción del paciente en función de las atenciones odontológicas recibidas, se encontró que, del total de pacientes atendidos un 90% respondieron estar muy satisfechos por las atenciones que recibieron, mientras que el 10% restante respondieron estar solamente satisfechos. Sin embargo, los resultados de Rodríguez (2018) fueron diferentes, puesto que casi el 50% de la población presentó un nivel de satisfacción desfavorable (45.6%), resaltando que dicho estudio fue desarrollado en el Perú. De igual forma Fidel (2017), encontró que solo el 42.7% de la muestra total de usuarios presentaron niveles elevados de satisfacción, este resultado estuvo condicionado por la delimitación que el autor abordó, puesto que definió el estudio en un centro público y un centro privado de atención odontológica, por

ello, el resultado concluyente fue diferente a los resultados encontrados en la presente investigación. No obstante, si se encontró resultados semejantes en el estudio de Vidalón (2019) puesto que se encontró que un 66.7% de la población si presentó un nivel alto de satisfacción. En esa misma línea, también se encaminó los resultados de Mamani (2017), con un 81.7% de satisfacción alta, Mitma (2019) con un total de 83% de satisfacción alta y Córdova, Fernández y Ortiz (2015), con un total de 76.7% de satisfacción alta. Es importante resaltar que los cuatro estudios con resultados semejantes se desarrollaron en un contexto nacional, esta característica de delimitación se posiciona entonces como un multiplicador del resultado base e incrementa la condición de generalización de clientes satisfechos. Finalmente, Rueda y Gubio (2015) encontró que más del 81% presentaron niveles de Satisfacción bajo, resultados completamente contrarios a los encontrados en la presente investigación, es preciso delimitar que el estudio abordado se realizó en Ecuador, lo que en línea con la afirmación de que en mayor medida el paciente peruano tiene características de satisfacción plena al recibir atenciones odontológicas, contrario a ello, el paciente extranjero no las tiene.

Respecto a la dimensión confiabilidad generada por la satisfacción del paciente, del total de pacientes un 81% respondieron estar muy satisfechos con la atención del Centro Odontológico, seguido por el 18% que respondieron que quedaron satisfechos, finalmente el 1% restante respondieron estar en función de la confiabilidad poco satisfechos. Sin embargo, los resultados de Rodríguez (2018) fueron diferentes, puesto que casi el 45.6% de la población presentó un nivel de confiabilidad de satisfacción desfavorable, es decir el cumplimiento institucional del servicio odontológico no fue el óptimo. De igual forma, los resultados de Fidel (2017) presentaron niveles de confiabilidad de la satisfacción del cliente desfavorable en 57.3%, condicionados por la disyuntiva de atenderse en un centro público o un centro privado donde este último ofrece mejores condiciones de calidad.

Respecto a la dimensión validez generada por la satisfacción del paciente, del total de pacientes un 91% respondieron estar muy satisfechos con la atención del Centro Odontológico, seguido por un 8% que respondieron que quedaron

satisfechos, finalmente el 1% restante respondieron estar en función de la validez poco satisfechos. Sin embargo, los resultados de Rodríguez (2018) fueron diferentes, puesto que casi el 45.6% de la población presentó un nivel de Validez de satisfacción desfavorable, es decir, se llegó a concluir que el centro no cumplía con los requerimientos mínimos deseables para garantizar una satisfacción plena en sus atenciones. De igual forma, los resultados de Fidel (2017) presentaron niveles de validez de la satisfacción del cliente desfavorable en 57.3%, es importante mencionar que este estudio delimitó su análisis en función del servicio odontológico que brinda un centro privado y otro público, razón por la cual, los resultados fueron diferentes, puesto que en la actualidad aún se evidencia una brecha a favor del privado en la calidad del servicio odontológico prestado.

Respecto a la dimensión lealtad generada por la satisfacción del paciente, del total un 98% respondieron estar muy satisfechos con la atención del Centro Odontológico, mientras que el 2% restante respondieron que quedaron satisfechos. No obstante, los resultados de Rodríguez (2018) fueron diferentes, puesto que casi el 45.6% de la población presentó un nivel de lealtad de satisfacción desfavorable, esto sugiere que el centro no logró construir relaciones afectivas adecuadas en sus pacientes para fidelizarlos. De igual forma los resultados de Fidel (2017) presentaron niveles de lealtad de la satisfacción del cliente desfavorable en 57.3%, este resultado estuvo condicionado por el tipo de centro en el que se aplicó el análisis siendo público y otro privado, se pudo determinar que los pacientes que se atienden en centros públicos no evidencian niveles de lealtad favorables a diferencias de aquellos que se atienden en entidades privadas.

Seguido, antes de la aplicación de las pruebas inferenciales se realizó las pruebas de normalidad de Kolmogórov-Smirnov y Shapiro-Wilk, a las dimensiones de la variable calidad del servicio concluyendo que estos no se distribuyen de forma normal, puesto que el valor del P\_Value de cada dimensión es inferior a 0.01 por lo que se rechaza la hipótesis que afirma que cada dimensión presenta información que se distribuye de forma normal. Por ello, se concluye que los datos de la variable calidad del servicio de las atenciones

odontológicas no presentan distribución normal, por lo tanto, se realizó el análisis de las hipótesis de causalidad por medio del test de correlación Rho de Spearman ( $r_s$ ). De igual forma aplicando estas pruebas mencionadas a las dimensiones de la variable Satisfacción del paciente no se distribuyen de forma normal, puesto que el valor del P\_Value de cada dimensión es inferior a 0.01 por lo que se rechaza la hipótesis que afirma que cada dimensión presenta información que se distribuye de forma normal. Por ello, se concluye que los datos de la variable Satisfacción del paciente no presentan distribución normal, por lo tanto, se realizó el análisis de las hipótesis de causalidad por medio del test de correlación Rho de Spearman ( $r_s$ ).

En cuanto a los resultados inferenciales, se estableció en la presente investigación como hipótesis principal, la existencia de alguna relación estadística y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los clientes de un consultorio dental del distrito Los Olivos, región Lima, 2021, se encontró la existencia de significancia estadística presente entre la Calidad del servicio odontológico y la satisfacción del cliente, con un nivel de confianza de 95% se observa que la probabilidad de aceptación de la hipótesis nula representada por el Sig. (bilateral) es de 0.019, siendo este valor menor a 0.05, se rechaza la hipótesis de no correlación entre ambas variables, concluyendo que si existe correlación directa significativa estadísticamente entre ellas. De igual forma, el tamaño del efecto, de acuerdo con la división establecida por Cohen (66) es pequeña, ya que, el valor encontrado del coeficiente de correlación es igual a 0.167, siendo esta inferior a 0.30. Esto significa que, un efecto en la calidad del servicio odontológico si genera que la satisfacción del paciente se incremente en una proporción pequeña, es decir, la satisfacción aumenta, pero no a niveles altos. Dichos resultados fueron semejantes a los encontrados por Fuentesrivera (2019), Arias (2019), Fidel (2017), Mitma (2019), Salazar (2018), Espejo (2018), Coaquira (2019), Tineo (2015), quienes lograron determinar que tanto la calidad de atención odontológica y la satisfacción que el paciente atendido dentro del centro presenta una correlación directa y significativa, en esa medida, es importante resaltar que los estudios mencionados presentaron características descriptivas y contextuales

heterogéneas, sin embargo en función de relaciones todas concluyeron que la calidad es imprescindible en el diagnóstico de satisfacción de cada paciente.

No obstante, los autores, Tumi (2020) y Casique (2016) encontraron resultados contrarios, puesto que demostraron por medio de la prueba Chi-cuadrado la no existencia de alguna relación significativa entre ambas variables. Es decir, la capacidad de calidad que un centro odontológico posee no determina la satisfacción de sus pacientes. La primera investigación fue aplicada en la zona sur del Perú, mientras que la segunda en la zona Norte, siendo ambas instituciones odontológicas públicas se concluyó que estas no se relacionan, es decir la calidad de una atención odontológica definida por las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía no influyen o condicionan en los niveles de satisfacción de sus pacientes.

Respecto a la hipótesis específica 1, analizando la significancia estadística presente entre la Calidad del servicio odontológico y la dimensión Validez de la Satisfacción del cliente, con un nivel de confianza de 95% se observó que la probabilidad de aceptación de la hipótesis nula representada por el Sig. (bilateral) fue de 0.256, siendo este valor mayor a 0.05, se acepta la hipótesis de no correlación entre ambas variables, concluyendo que no existe correlación significativa estadísticamente entre ellas. Dichos resultados fueron contrarios a los encontrados por Fuentesrivera (2019), Arias (2019), Fidel (2017), Mitma (2019), Salazar (2018), Espejo (2018), Coaquira (2019), Tineo (2015), Tumi (2020), Casique (2016) quienes sí lograron determinar que tanto la Calidad de atención odontológica y la dimensión Validez de Satisfacción que el paciente atendido dentro del centro sí presenta una correlación directa y significativa.

Respecto a la hipótesis específica 2, analizando la significancia estadística presente entre la Calidad del servicio odontológico y la dimensión Confiabilidad de la Satisfacción del cliente, con un nivel de confianza de 95% se observó que la probabilidad de aceptación de la hipótesis nula representada por el Sig. (bilateral) es de 0.028, siendo este valor menor a 0.05, se rechaza la hipótesis de no correlación entre ambas variables, concluyendo que sí existe correlación directa significativa estadísticamente entre ellas. De igual forma, el tamaño del

efecto, de acuerdo con la división establecida por Cohen (66) es pequeña, ya que, el valor encontrado del coeficiente de correlación es igual a 0.157, siendo esta inferior a 0.30. Esto significa que, un 57 efecto en la Calidad del servicio odontológico si genera que la Confiabilidad de la Satisfacción del paciente se incremente en una proporción pequeña, es decir, la confiabilidad de satisfacción aumenta, pero no a niveles altos. Dichos resultados fueron semejantes a los encontrados por Fuentesrivera (2019), Arias (2019), Fidel (2017), Mitma (2019), Salazar (2018), Espejo (2018), Coaquira (2019), Tineo (2015), quienes también lograron determinar que tanto la Calidad de atención odontológica y la dimensión de confiabilidad de Satisfacción que el paciente atendido tuvo dentro del centro presentó correlación directa y significativa. Sin embargo, Tumi (2020), Casique (2016) encontraron resultados contrarios.

Respecto a la hipótesis específica 3, analizando la significancia estadística presente entre la Calidad del servicio odontológico y la dimensión Lealtad de la Satisfacción del cliente, con un nivel de confianza de 95% se observó que la probabilidad de aceptación de la hipótesis nula representada por el Sig. (bilateral) es de 0.399, siendo este valor mayor a 0.05, se acepta la hipótesis de no correlación entre ambas variables, concluyendo que no existe correlación significativa estadísticamente entre ellas. Siendo estos resultados contrarios a los encontrados por Fuentesrivera (2019), Arias (2019), Fidel (2017), Mitma (2019), Salazar (2018), Espejo (2018), Coaquira (2019), Tineo (2015), Tumi (2020), Casique (2016) quienes si lograron determinar que tanto la Calidad de atención odontológica y la dimensión Validez de Satisfacción que el paciente atendido dentro del centro si presenta una correlación directa y significativa.

## **VI. CONCLUSIONES**

Respecto a los resultados descriptivos se concluye que el nivel predominante de calidad fue excelente y el nivel de satisfacción predominante fue el de muy satisfecho.

De igual forma se concluye que en todas las dimensiones de la variable calidad de atención el nivel de calidad excelente es el predominante, y respecto a las dimensiones de satisfacción del paciente, muy satisfecho es el nivel predominante en cada una de ellas.

Respecto a los resultados inferenciales, se concluye que si existe una correlación estadísticamente significativa entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción que el paciente presenta por parte de dicha atención. Resaltando también que dicha correlación es directa y débil, es decir una mejora en la calidad de atención influye en una mejora leve de la Satisfacción del paciente atendido.

Respecto a la dimensión confiabilidad del paciente en función de la calidad de la atención odontológica, se concluye que si existe una correlación estadísticamente significativa precisando también que dicha correlación es directa y débil o mínima. Es decir, una mejora en la calidad de atención mejora o genera una mejora mínima en la confiabilidad del paciente atendido.

Respecto a la dimensión validez de la satisfacción del paciente en función de la calidad de la atención odontológica, se concluye que ambas no presentan ninguna correlación estadísticamente significativa.

Finalmente, respecto a la dimensión Lealtad de la satisfacción del paciente en función de la calidad de la atención odontológica, se concluye que ambas no presentan ninguna correlación estadísticamente significativa.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Promover mayores trabajos de estudio para mejorar la Calidad de servicio y nivel de satisfacción en las atenciones odontológicas.

Investigar otros factores asociados que puedan influenciar en la Calidad de servicio odontológico.

Fortalecer con estrategias y capacitaciones constantes al personal médico y administrativo de los centros odontológicos públicos para garantizar una excelente satisfacción en el paciente atendido.

Finalmente implementar con tecnología e infraestructura adecuada a los centros públicos para mejorar la satisfacción del paciente.

## REFERENCIAS

- Arias, F. L. (2019). *CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LAS CLÍNICAS DENTALES DE LA CIUDAD DE TINGO MARÍA*. Obtenido de [https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1475/LAF\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1475/LAF_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arias, G. J., Villasís, K. M., & Miranda, N. M. (2016). *El protocolo de investigación III*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Avila, C. L. (2018). *NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO EN USUARIOS EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD JULIO CÉSAR TELLO-LURÍN 2017*. Obtenido de <https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/498/1/AVILA%20CORDOVA%20LINA.pdf>
- Barragan, B. J., & Manrique, A. F. (2010). *Validez y confiabilidad del Servqhos para enfermería en Boyacá*. Colombia: Avances en Enfermería. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-45002010000200005&script=sci\\_abstract&tIng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-45002010000200005&script=sci_abstract&tIng=es)
- Casique, C. S. (2016). *NIVEL DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ODONTOLOGICOS DE LOS HOSPITALES DE ESSALUD Y MINISTERIO DE SALUD DEL DISTRITO DE TRUJILLO, 2015*. Obtenido de [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/1881/1/REP\\_ESTO\\_SANDRA.CASIQUE\\_NIVEL.SATISFACCION.PACIENTES.ATENDIDOS.CONSULTORIOS.ODONTOLOGICOS.HOSPITALES.ESSALUD.MINISTERIO.SALUD.DISTRITO.TRUJILLO.2015.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/1881/1/REP_ESTO_SANDRA.CASIQUE_NIVEL.SATISFACCION.PACIENTES.ATENDIDOS.CONSULTORIOS.ODONTOLOGICOS.HOSPITALES.ESSALUD.MINISTERIO.SALUD.DISTRITO.TRUJILLO.2015.pdf)
- Chi, G.-Q. C., & Qu, H. (2007). *Examinar las relaciones estructurales de la imagen del destino, la satisfacción del turista y la lealtad al destino: un enfoque integrado*. ELSEIVER. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0261517707001525>
- Chunga, P. M. (2014). *Validez y confiabilidad de los instrumentos*. Obtenido de <https://1library.co/article/validez-y-confiabilidad-de-los-instrumentos.q5w90xwq>
- Coaquira, M. C. (2019). *Relación entre la calidad del servicio y satisfacción del paciente en el consultorio externo de Odontología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna – 2018*. Obtenido de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3916>
- Cohen, J. (1988). *Análisis estadístico de poder para otras ciencias del comportamiento*. Nueva York, EE.UU: (2ª ed). La Wrence.

- Córdova, S. D., Fernández, G. Y., & Ortíz, G. R. (2015). *SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES, CHICLAYO, 2015*. Obtenido de <https://www.usmp.edu.pe/odonto/servicio/2016/02/998-3424-1-PB.pdf>
- Cronbach, L. (1971). *Validación de Pruebas*. Obtenido de <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED109248.pdf>
- Dávila, S. A. (2015). *LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO A TRAVÉS DEL ENDOMARKETING*. Obtenido de <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/3831/DavilaAna2013.pdf?sequence=1>
- De la Cruz, L. J. (2018). *Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica del centro de salud justicia paz y vida en el distrito de El Tambo, provincia de Huancayo, región Junín, año 2018*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5880>
- Donabedian, A. (2001). *La Calidad de Atención Médica*. Obtenido de [https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La\\_Calidad\\_de\\_la\\_Atencion\\_Medica\\_Donabedian.pdf](https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf)
- Espejo, L. D. (2018). *Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Servicio de Estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, San Martín de Porres en el año 2017*. Obtenido de <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/1502?locale-attribute=en>
- Frederick, R. (2004). *EL EFECTO LEALTAD CRECIMIENTO, BENEFICIOS Y VALOR ULTIMO*. Obtenido de <https://www.casadellibro.com/libros-ebooks/frederick-f-reichheld/43672>
- Fuentesrivera, R. E. (2019). *CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLOGICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA POSTA DE SAN BARTOLOME EN EL AÑO 2017*. Obtenido de URI: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3659>
- Hernández, S. R., & Mendoza, T. C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Obtenido de <http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Jesús, H. F. (2017). *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8778?show=full>
- Levin, R. (2005). *Medir la satisfacción del paciente*. Obtenido de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/15819351/>

- Mamani, M. A. (2017). *Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Establecimiento de Salud Salcedo, MINSA, Puno - 2017*. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/4540>
- Mira, J., Aranaz, J., Rodríguez-Marín, J., Buil, J., Castell, M., & Vitaller, J. (1998). *SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la asistencia hospitalaria*. Medicina Preventiva. Obtenido de [http://calite-revista.umh.es/indep/web/art\\_servqhos.pdf](http://calite-revista.umh.es/indep/web/art_servqhos.pdf)
- Mitma, P. N. (2019). *NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA PRIVADA NUEVA SONRISA SEGÚN LAS PERCEPCIONES Y EXPECTATIVAS DEL PACIENTE, LIMA. 2018*. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3231/TESES%20MeI%C3%A9ndez%20Herlith.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Negro, Peterson, Mansfield, & Thliveris. (1999). *Usar datos basados en la población para mejorar el desarrollo de guías de práctica clínica*. Atención Médica. Obtenido de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/10409012/>
- OMS. (1998). *Promoción de la Salud*. Obtenido de [http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/67246/WHO\\_HPR\\_HEP\\_98.1\\_spa.pdf;jsessionid=3A777C4585BE03D2A11CDBDF1861809A?sequence=1](http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/67246/WHO_HPR_HEP_98.1_spa.pdf;jsessionid=3A777C4585BE03D2A11CDBDF1861809A?sequence=1)
- Pintado, P., & Edgar, A. (2007). *Comportamiento organizacional gerenciación y conducción del talento humano*. edición editorial: instituto peruano de la ciencia y la cultura – IPECU.
- RAE. (2021). *Diccionario de la Lengua Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/calidad>
- Ramírez, A. N., & Álvarez, R. C. (2015). *Calidad de atención percibida y satisfacción de los usuarios externos del servicio de Odontología en el Centro de Salud, Los Olivos, 2015*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6813>
- Reyes, F., Paredes, S. S., Legorreta, S., Romero, C. N., Flores, M., & Neil, A. (2015). *Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México*. La Habana: Rev Cubana Estomatol. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-75072015000300003](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75072015000300003)
- Rodríguez, V. D. (2018). *Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital referencial de Ferreñafe, 2017*. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4400>
- Rueda, L. W., & Gubio, Q. P. (2015). *Estudio descriptivo sobre el nivel de satisfacción de pacientes que acuden al servicio de Odontología del*

- Centro de Salud Pomasqui del distrito 17d03 de la parroquia Pomasqui del Distrito Metropolitano de Quito durante el período Enero a Marzo del 2014.* Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/4604>
- Ruiz, C. J. (2017). *Nivel de Satisfacción del usuario externo del Servicio de Odontología del Hospital Regional Lambayeque, 2016.* Obtenido de <https://rem.hrlamb.gob.pe/index.php/REM/article/view/68>
- Salazar. (2000). *Caries Dental.* Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos10/cari/cari>
- Salazar, M. E. (2018). *Calidad de los Servicios Odontológicos y su Relación con la Satisfacción de los Pacientes de la Clínica MM Dental de la Ciudad Santiago de Chile.* Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11921/1/T-UCSG-POS-MGSS-165.pdf>
- Streiner, D. (2003). Starting at the beginning: an introduction to coefficient alpha and internal consistency. *J Pers Assess*, 80:99-103.
- Tineo, V. Ú. (2015). *Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Odontología del Establecimiento de Salud I-4 San Marcos, provincia de San Marcos, región de Cajamarca en el año 2014.* Cajamarca: Universidad Peruana Cayetano Heredia. Obtenido de <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/266>
- Torres, M., Vasquez, C., & Luna, M. (2011). *Análisis estratégico de la evaluación de la calidad del servicio en el sector público.* Compendium Vol. 14, No. 27.
- Tumi, T. S. (2020). *GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA BRINDADA POR EL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO, JULIACA 2019.* Obtenido de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14307/Tumi\\_Tito\\_Samuel.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14307/Tumi_Tito_Samuel.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Valero, Z. C. (2017). *Nivel de satisfacción en la atención odontológica en el Centro de Salud San Sebastian, 2017.* Obtenido de <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/1332>
- Vidalón, R. G. (2019). *Nivel de satisfacción en la calidad de servicio en la atención odontológica de la Microred José Carlos Mariátegui - San Juan de Lurigancho.* Obtenido de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10612>
- Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). *Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones para futuras investigaciones.* *Journal of Marketing*. No. 49. pp. 41-50.

## **ANEXOS**



usuario de un consultorio dental del distrito Los Olivos, región Lima, 2021?	satisfacción del usuario de un consultorio dental del distrito Los Olivos, región Lima, 2021.	satisfacción del usuario de un consultorio dental del distrito Los Olivos, región Lima, 2021.	Validez	Adecuadas atenciones	1,2,3,4,5		
3- ¿Existe relación entre calidad de atención y la lealtad en la satisfacción del usuario de un consultorio dental del distrito Los Olivos, región Lima, 2021?	3- Determinar la relación existente entre calidad de atención y la lealtad en la satisfacción del usuario de un consultorio dental del distrito Los Olivos, región Lima, 2021.	3- Existe relación estadística y significativa entre calidad de atención y la lealtad en la satisfacción del usuario de un consultorio dental del distrito Los Olivos, región Lima, 2021.	Confiabilidad	Cumplimiento de cada servicio	6,7,8,9,10	Ordinal	1= Nunca 2= Casi nunca 3= Pocas veces 4= Casi siempre 5= Siempre
			Lealtad	Compromiso con el usuario	11,12,13,14,15		

---

Anexo 2-A

**VALIDACIÓN DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO SERVQHOST  
SOBRE CALIDAD EN LAS ATENCIONES**

N°	Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>Dimensión: sentimientos encontrados</b>													
<b>DIMENSIÓN 1: Fiabilidad</b>													
1	El servicio de odontología se preocupa por solucionar mis problemas de salud.				x				x				x
2	La actividad diaria del servicio está encaminada a satisfacer mis necesidades de salud.				x				x				x
3	Los profesionales y personal administrativo del servicio están comprometidos en conceder una atención dirigida a solucionar mis problemas de salud.				x				x				x
4	Es preocupación compartida por todos, la calidad de atención para satisfacer las necesidades de salud de los usuarios.				x				x				x
5	El servicio de odontología se preocupa por solucionar mis problemas de salud.				x				x				x
<b>DIMENSIÓN 2: Capacidad de Respuesta</b>													
6	Cuando he tenido problemas de atención, el personal de salud me ha ofrecido otras alternativas de atención de forma rápida y oportuna.				x				x				x
7	El servicio mantiene contacto permanente con sus usuarios para ofrecer información clara y oportuna sobre cambios en sus formas de atención.				x				x				x
8	El servicio del Centro Odontológico se contacta conmigo directamente para ofrecerme información.				x				x				x
9	El profesional que me atiende tiene información completa y actualizada sobre mi caso personal.				x				x				x
10	Según mi experiencia, el profesional que me atiende utiliza mi información individual y confidencial.				x				x				x
<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>													
11	El servicio considera esta información personal para comunicación permanente, clara y oportuna conmigo.				x				x				x
12	Una vez que fue atendido, el servicio mantiene comunicación conmigo, interesándose de mi estado de salud y mi tratamiento				x				x				x
13	Cuando requiero atención del odontólogo y personal técnico he percibido que ellos trabajan de forma coordinada para brindarme atención de calidad.				x				x				x
14	Todos los profesionales del servicio están a mi disposición, comprometidos en brindarme la calidad de atención que requiero.				x				x				x
15	Los odontólogos del servicio, que me ha atendido, lo recomendarían que le atienda a un familiar o amigo.				x				x				x
16	Me siento muy conforme con el trato de los odontólogos que me han atendido.				x				x				x
17	Los odontólogos me han ofrecido una información clara y precisa sobre el diagnóstico y tratamiento de mi enfermedad.				x				x				x
18	El odontólogo y personal técnico que me atendieron, lo recomendarían para que atienda a un familiar o amigo.				x				x				x
19	Me siento muy conforme con el trato del odontólogo y el personal técnico, que me han atendido.				x				x				
20	El personal administrativo del servicio que me han atendido tiene competencia y conocimientos necesarios para prestarme la atención que yo requiero.				x				x				x
<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>													
21	De acuerdo con mi experiencia, existe preocupación por resolver mis quejas y reclamos que he planteado como usuario.				x				x				x
22	Puedo señalar que, en el servicio de odontología del Centro Odontológico, he sido informado claramente sobre mis deberes y derechos como usuario.				x				x				x
23	Puedo afirmar, que la calidad de atención entregada por el servicio del Centro Odontológico satisface mis necesidades de salud.				x				x				x
<b>DIMENSIÓN 5: Elementos tangibles</b>													
24	Cuenta con comodidades en la sala de espera del servicio de odontología e incluso entretenimiento (TV, música, etc.)				x				x				x
25	En el Centro Odontológico he encontrado buzones de sugerencias apropiadas, claramente visibles, a través de los cuales puedo comunicarme con el servicio sobre la calidad de atención.				x				x				x
26	En el Centro Odontológico, existen disposiciones adecuadas para atender mis reclamos, sugerencias, si así lo deseo.				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: **MANRIQUE CHICOMA, Hugo Alejandro**

DNI: **07570254**

Especialidad del validador: **Docente temático Escuela Posgrado UCV**

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

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

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

25 de octubre del 2021



Firma del Experto Informante

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

N°	Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>Dimensión: sentimientos encontrados</b>													
<b>DIMENSIÓN 1: Fiabilidad</b>													
1	El servicio de odontología se preocupa por solucionar mis problemas de salud.				x				x				x
2	La actividad diaria del servicio está encaminada a satisfacer mis necesidades de salud.				x				x				x
3	Los profesionales y personal administrativo del servicio están comprometidos en conceder una atención dirigida a solucionar mis problemas de salud.				x				x				x
4	Es preocupación compartida por todos, la calidad de atención para satisfacer las necesidades de salud de los usuarios.				x				x				x
5	El servicio de odontología se preocupa por solucionar mis problemas de salud.				x				x				x
<b>DIMENSIÓN 2: Capacidad de Respuesta</b>													
6	Cuando he tenido problemas de atención, el personal de salud me ha ofrecido otras alternativas de atención de forma rápida y oportuna.				x				x				x
7	El servicio mantiene contacto permanente con sus usuarios para ofrecer información clara y oportuna sobre cambios en sus formas de atención.				x				x				x
8	El servicio del Centro Odontológico se contacta conmigo directamente para ofrecerme información.				x				x				x
9	El profesional que me atiende tiene información completa y actualizada sobre mi caso personal.				x				x				x
10	Según mi experiencia, el profesional que me atiende utiliza mi información individual y confidencial.				x				x				x
<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>													
11	El servicio considera esta información personal para comunicación permanente, clara y oportuna conmigo.				x				x				x
12	Una vez que fue atendido, el servicio mantiene comunicación conmigo, interesándose de mi estado de salud y mi tratamiento				x				x				x
13	Cuando requiero atención del odontólogo y personal técnico he percibido que ellos trabajan de forma coordinada para brindarme atención de calidad.				x				x				x
14	Todos los profesionales del servicio están a mi disposición, comprometidos en brindarme la calidad de atención que requiero.				x				x				x
15	Los odontólogos del servicio, que me ha atendido, lo recomendarían que le atienda a un familiar o amigo.				x				x				x
16	Me siento muy conforme con el trato de los odontólogos que me han atendido.				x				x				x
17	Los odontólogos me han ofrecido una información clara y precisa sobre el diagnóstico y tratamiento de mi enfermedad.				x				x				x
18	El odontólogo y personal técnico que me atendieron, lo recomendarían para que atienda a un familiar o amigo.				x				x				x
19	Me siento muy conforme con el trato del odontólogo y el personal técnico, que me han atendido.				x				x				x
20	El personal administrativo del servicio que me han atendido tiene competencia y conocimientos necesarios para prestarme la atención que yo requiero.				x				x				x
<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>													
21	De acuerdo con mi experiencia, existe preocupación por resolver mis quejas y reclamos que he planteado como usuario.				x				x				x
22	Puedo señalar que, en el servicio de odontología del Centro Odontológico, he sido informado claramente sobre mis deberes y derechos como usuario.				x				x				x
23	Puedo afirmar, que la calidad de atención entregada por el servicio del Centro Odontológico satisface mis necesidades de salud.				x				x				x
<b>DIMENSIÓN 5: Elementos tangibles</b>													
24	Cuenta con comodidades en la sala de espera del servicio de odontología e incluso entretenimiento (TV, música, etc.)				x				x				x
25	En el Centro Odontológico he encontrado buzones de sugerencias apropiadas, claramente visibles, a través de los cuales puedo comunicarme con el servicio sobre la calidad de atención.				x				x				x
26	En el Centro Odontológico, existen disposiciones adecuadas para atender mis reclamos, sugerencias, si así lo deseo.				x				x				x

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Esp. C.D. Oscar Omar Alcázar Aguilar

DNI: 40010033

Especialidad del validador: Mg. Esp. Ortodoncia y Ortopedia Maxilar y Rehabilitación Oral

<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

28 de octubre del 2021



Firma del Experto Informante

N°	Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>Dimensión: sentimientos encontrados</b>													
<b>DIMENSIÓN 1: Fiabilidad</b>													
1	El servicio de odontología se preocupa por solucionar mis problemas de salud.				x				x				x
2	La actividad diaria del servicio está encaminada a satisfacer mis necesidades de salud.				x				x				x
3	Los profesionales y personal administrativo del servicio están comprometidos en conceder una atención dirigida a solucionar mis problemas de salud.				x				x				x
4	Es preocupación compartida por todos, la calidad de atención para satisfacer las necesidades de salud de los usuarios.				x				x				x
5	El servicio de odontología se preocupa por solucionar mis problemas de salud.				x				x				x
<b>DIMENSIÓN 2: Capacidad de Respuesta</b>													
6	Cuando he tenido problemas de atención, el personal de salud me ha ofrecido otras alternativas de atención de forma rápida y oportuna.				x				x				x
7	El servicio mantiene contacto permanente con sus usuarios para ofrecer información clara y oportuna sobre cambios en sus formas de atención.				x				x				x
8	El servicio del Centro Odontológico se contacta conmigo directamente para ofrecerme información.				x				x				x
9	El profesional que me atiende tiene información completa y actualizada sobre mi caso personal.				x				x				x
10	Según mi experiencia, el profesional que me atiende utiliza mi información individual y confidencial.				x				x				x
<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>													
11	El servicio considera esta información personal para comunicación permanente, clara y oportuna conmigo.				x				x				x
12	Una vez que fue atendido, el servicio mantiene comunicación conmigo, interesándose de mi estado de salud y mi tratamiento				x				x				x
13	Cuando requiero atención del odontólogo y personal técnico he percibido que ellos trabajan de forma coordinada para brindarme atención de calidad.				x				x				x
14	Todos los profesionales del servicio están a mi disposición, comprometidos en brindarme la calidad de atención que requiero.				x				x				x
15	Los odontólogos del servicio, que me ha atendido, lo recomendarían que le atienda a un familiar o amigo.				x				x				x
16	Me siento muy conforme con el trato de los odontólogos que me han atendido.				x				x				x
17	Los odontólogos me han ofrecido una información clara y precisa sobre el diagnóstico y tratamiento de mi enfermedad.				x				x				x
18	El odontólogo y personal técnico que me atendieron, lo recomendarían para que atienda a un familiar o amigo.				x				x				x
19	Me siento muy conforme con el trato del odontólogo y el personal técnico, que me han atendido.				x				x				x
20	El personal administrativo del servicio que me han atendido tiene competencia y conocimientos necesarios para prestarme la atención que y/o requiero.				x				x				x
<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>													
21	De acuerdo con mi experiencia, existe preocupación por resolver mis quejas y reclamos que he planteado como usuario.				x				x				x
22	Puedo señalar que, en el servicio de odontología del Centro Odontológico, he sido informado claramente sobre mis deberes y derechos como usuario.				x				x				x
23	Puedo afirmar, que la calidad de atención entregada por el servicio del Centro Odontológico satisface mis necesidades de salud.				x				x				x
<b>DIMENSIÓN 5: Elementos tangibles</b>													
24	Cuenta con comodidades en la sala de espera del servicio de odontología e incluso entretenimiento (TV, música, etc.)				x				x				x
25	En el Centro Odontológico he encontrado buzones de sugerencias apropiadas, claramente visibles, a través de los cuales puedo comunicarme con el servicio sobre la calidad de atención.				x				x				x
26	En el Centro Odontológico, existen disposiciones adecuadas para atender mis reclamos, sugerencias, si así lo deseo.				x				x				x

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: ENCISO LAUNZA TORBE ANTONIO

DNI: 42440549

Especialidad del validador: MAGISTER EN EDUCACIÓN

<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

.....de.....del 202.....

Firma del Experto Informante  
 CO. Enciso Launza Jorge Antonio  
 CIRUJANO DENTISTA  
 C.O. 27000

## Anexo 2-B

		$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$	V = V de Aiken
<b>Max</b>	4		□ = Promedio de calificación de jueces
<b>Min</b>	1		k = Rango de calificaciones (Max-Min)
<b>K</b>	3		l = calificación más baja posible

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

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

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

**Con valores de V Aiken como V= 0.70 o más son adecuados (Charter, 2003).**

		J1	J2	J3	Media	V Aiken	Interpretación de la V
ITEM 1	Relevancia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 2	Relevancia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 3	Relevancia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 4	Relevancia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 5	Relevancia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 6	Relevancia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 7	Relevancia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 8	Relevancia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 9	Relevancia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 10	Relevancia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 11	Relevancia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 12	Relevancia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 13	Relevancia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	1.00	Valido

ITEM 14	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 15	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 16	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 17	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 18	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 19	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 20	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 21	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 22	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 23	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 24	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 25	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 26	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido

### Anexo 3-A

## VALIDACIÓN DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO SERVQHOST SOBRE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

N°	Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	<b>Dimensión: sentimientos encontrados</b>												
	<b>DIMENSIÓN 1: Validez</b>												
1	La atención se realiza respetando la fecha y hora que le asignan al usuario para citas odontológicas.				x				x				x
2	El registro de datos de información se realizó sin errores.				x				x				x
3	El tiempo de espera desde que llega a la institución hasta que lo atienden es el adecuado,				x				x				x
4	Las instalaciones, pasillos y servicios higiénicos; le permite				x				x				x
5	circulación rápida.				x				x				x
	<b>DIMENSIÓN 2: Confiabilidad</b>												
6	La consulta con el odontólogo se realiza en el horario programado.				x				x				x
7	El tiempo de espera es el adecuado para recibir efectivamente la atención odontológica.				x				x				x
8	Cuenta con calidad de atención por parte de los odontólogos el Centro Odontológico.				x				x				x
9	El servicio de odontología le ayuda a resolver sus problemas.				x				x				x
10	El servicio cuenta con medios y facilidades para brindar satisfacción en la atención odontológica.				x				x				x
	<b>DIMENSIÓN 3: Lealtad</b>												
11	El servicio le otorga facilidades para brindar interconsultas con los otros consultorios.				x				x				x
12	Se siente con satisfacción global del servicio de odontología del Centro Odontológico.				x				x				x
13	El Centro Odontológico cuenta con señalizaciones que orienten a los usuarios al servicio de odontología.				x				x				x
14	Me siento conforme con el trato del personal administrativo que me ha atendido.				x				x				x
15	Cuenta con la comodidad y cantidad de asientos en la sala de espera.				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.** MANRIQUE CHICOMA, Hugo Alejandro

**DNI:** 07570254

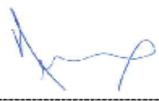
**Especialidad del validador:** Docente temático Escuela Posgrado UCV

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

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

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

25 de octubre del 2021

  
Firma del Experto Informante

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

N°	Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	<b>Dimensión: sentimientos encontrados</b>												
	<b>DIMENSIÓN 1: Validez</b>												
1	La atención se realiza respetando la fecha y hora que le asignan al usuario para citas odontológicas.				x				x				x
2	El registro de datos de información se realizó sin errores.				x				x				x
3	El tiempo de espera desde que llega a la institución hasta que lo atienden es el adecuado.				x				x				x
4	Las instalaciones, pasillos y servicios higiénicos; le permite				x				x				x
5	circulación rápida.				x				x				x
	<b>DIMENSIÓN 2: Confiabilidad</b>												
6	La consulta con el odontólogo se realiza en el horario programado.				x				x				x
7	El tiempo de espera es el adecuado para recibir efectivamente la atención odontológica.				x				x				x
8	Cuenta con calidad de atención por parte de los odontólogos el Centro Odontológico.				x				x				x
9	El servicio de odontología le ayuda a resolver sus problemas.				x				x				x
10	El servicio cuenta con medios y facilidades para brindar satisfacción en la atención odontológica.				x				x				x
	<b>DIMENSIÓN 3: Lealtad</b>												
11	El servicio le otorga facilidades para brindar interconsultas con los otros consultorios.				x				x				x
12	Se siente con satisfacción global del servicio de odontología del Centro Odontológico.				x				x				x
13	El Centro Odontológico cuenta con señalizaciones que orienten a los usuarios al servicio de odontología.				x				x				x
14	Me siento conforme con el trato del personal administrativo que me ha atendido.				x				x				x
15	Cuenta con la comodidad y cantidad de asientos en la sala de espera.				x				x				x

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Esp. C.D. Oscar Omar Alcázar Aguilar

DNI: 40010033

Especialidad del validador: Mg. Esp. Ortodoncia y Ortopedia Maxilar y Rehabilitación Oral

<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

28 de octubre del 2021



Firma del Experto Informante

N°	Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	<b>Dimensión: sentimientos encontrados</b>												
	<b>DIMENSIÓN 1: Validez</b>												
1	La atención se realiza respetando la fecha y hora que le asignan al usuario para citas odontológicas.				X				X				X
2	El registro de datos de información se realizó sin errores.				X				X				X
3	El tiempo de espera desde que llega a la institución hasta que lo atienden es el adecuado,				X				X				X
4	Las instalaciones, pasillos y servicios higiénicos; le permite				X				X				X
5	circulación rápida.				X				X				X
	<b>DIMENSIÓN 2: Confiabilidad</b>												
6	La consulta con el odontólogo se realiza en el horario programado.				X				X				X
7	El tiempo de espera es el adecuado para recibir efectivamente la atención odontológica.				X				X				X
8	Cuenta con calidad de atención por parte de los odontólogos el Centro Odontológico.				X				X				X
9	El servicio de odontología le ayuda a resolver sus problemas.				X				X				X
10	El servicio cuenta con medios y facilidades para brindar satisfacción en la atención odontológica.				X				X				X
	<b>DIMENSIÓN 3: Lealtad</b>												
11	El servicio le otorga facilidades para brindar interconsultas con los otros consultorios.				X				X				X
12	Se siente con satisfacción global del servicio de odontología del Centro Odontológico.				X				X				X
13	El Centro Odontológico cuenta con señalizaciones que orienten a los usuarios al servicio de odontología.				X				X				X
14	Me siento conforme con el trato del personal administrativo que me ha atendido.				X				X				X
15	Cuenta con la comodidad y cantidad de asientos en la sala de espera.				X				X				X

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

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

Apellidos y nombres del juez validador: ENCISO LAUNZA JORGE ANTONIO

DNI: 42449549

Especialidad del validador: MAESTRO EN EDUCACIÓN

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

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

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

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

.....de.....del 202.....

  
Firma del Experto Informante  
CD. ENCISO LAUNZA JORGE ANTONIO  
CIRUJANO DENTISTA  
C.O.C.R. 27003

### Anexo 3-B

<b>Max</b>	4	$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$	<b>V = V de Aiken</b>
<b>Min</b>	1		<input type="checkbox"/> = Promedio de calificación de jueces
<b>K</b>	3		k = Rango de calificaciones (Max-Min) l = calificación más baja posible

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

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

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

**Con valores de V Aiken como V= 0.70 o más son adecuados (Charter, 2003).**

		J1	J2	J3	Media	V Aiken	Interpretación de la V
ITEM 1	Relevancia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 2	Relevancia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 3	Relevancia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 4	Relevancia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 5	Relevancia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 6	Relevancia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 7	Relevancia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 8	Relevancia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 9	Relevancia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 10	Relevancia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 11	Relevancia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 12	Relevancia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 13	Relevancia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 14	Relevancia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 15	Relevancia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	1.00	Valido