



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Perfil sociodemográfico y satisfacción del usuario del servicio de odontología alternativa de un centro de salud privado, Lima, 2021

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

AUTORA:

Leon Villanueva, Mary Isabel (ORCID: 0000-0003-0043-9112)

ASESORA:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LIMA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

Dedicada a la memoria de los niños nativos víctimas de genocidio en Canadá, porque algo vergonzoso no se vuelva repetir. Q.E.P.D.

AGRADECIMIENTO

*Mi agradecimiento sincero al
apoyo incondicional de mi familia.*

Índice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción.....	8
II. Marco Teórico	11
III. Metodología	20
3.1 Diseño de investigación.....	20
3.2 Variables y operacionalización	21
3.3 Población, (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	22
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.5 Procedimientos	25
3.6 Método de análisis de datos.....	26
3.7 Aspectos éticos.....	26
IV. Resultados.....	27
V. Discusión	38
VI. Conclusiones.....	44
VII. Recomendaciones.....	45
Referencias	46
Anexos	

Índice de tablas

Tabla 1: Descripción del perfil sociodemográfico de los usuarios del servicio de odontología del Centro de Salud Privado en el año 2021	21
Tabla 2: Edad y satisfacción de los usuarios del servicio de odontología alternativa del Centro de Salud Privado en el año 2021	23
Tabla 3: Prueba Tau-b Kendall: Asociación entre la edad y nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de odontología alternativa del Centro de salud privado,2021	24
Tabla 4: Género y satisfacción de los usuarios del servicio de odontología alternativa del Centro de salud privado, 2021	25
Tabla 5: Prueba Chi – Cuadrado; Asociación entre género y satisfacción de los usuarios del servicio de odontología alternativa del Centro de Salud Privado, 2021	26
Tabla 6: Tipo de usuario y nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de odontología alternativa del Centro de Salud Privado, 2021	27
Tabla 7: Prueba Chi – Cuadrado; Asociación entre tipo de usuario y Satisfacción de los usuarios del servicio de odontología alternativa del Centro de Salud Privado, 2021	28
Tabla 8: Grado de Instrucción y nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de odontología alternativa del Centro de Salud Privado, 2021	39
Tabla 9: Contrastación de Hipótesis; Contrastación entre perfil sociodemográfico y su asociación con la satisfacción de los usuarios del servicio de odontología alternativa del centro de salud privado, 2021	31

Índice de gráficos y figuras

Imagen 1: Descripción gráfica del diseño de investigación transversal. – correlacional	16
---	----

Resumen

El objetivo de esta investigación fue identificar cuáles son los factores sociodemográficos que se asocian con la satisfacción de los usuarios del servicio de odontología alternativa, con una investigación aplicada, del tipo no experimental, con enfoque transversal, cuantitativo, descriptivo, relacional. En una población de 143 usuarios, se aplicó el muestreo no probabilístico obteniendo una muestra, de 105 usuarios. La técnica usada fue la entrevista y como instrumentos: Una ficha para recolectar datos sociodemográficos y un cuestionario de 20 ítems siendo evaluados dentro de la escala de Likert dividida en 5 dimensiones: Empatía, confianza, respuesta rápida, aspectos tangibles y seguridad. El nivel de satisfacción se clasificó 3 rangos: Indiferente, satisfacción en progreso y satisfacción buena. El Chi² resultó negativo en las variables de tipo de paciente con valor de $0,574 < 0.005$ demostrando no tener asociación. El contraste de H₀ y H₁ dio como resultado de 0,002 para la variable edad y 0,001 para la variable género, demostrando la correlación con la satisfacción. En conclusión, los factores edad y género se relacionan significativamente.

Palabras Clave: Satisfacción, Odontología Alternativa.

Abstract

The objective of this research was to identify which are the sociodemographic factors that are associated with the satisfaction of users of the alternative dentistry service, with an applied research, of the non-experimental type, with a cross-sectional, quantitative, descriptive, relational approach. In a population of 143 users, non-probability sampling was applied, obtaining a sample of 105 users. The technique used was the interview and as instruments: A form to collect sociodemographic data and a questionnaire of 20 items being evaluated within the Likert scale divided into 5 dimensions: Empathy, trust, quick response, tangible aspects, and security. The level of satisfaction was classified into 3 ranges: Indifferent, satisfaction in progress and good satisfaction. The Chi² was negative in the patient type variables with a value of 0.574 <0.005, showing no association. The contrast of H₀ and H₁ resulted in 0.002 for the age variable and for the gender variable, demonstrating the correlation with satisfaction. In conclusion, age and gender factors are significantly related.

Keywords: Satisfaction, Alternative Dentistry.

I. INTRODUCCIÓN

Dentro del contexto social actual las personas están en búsqueda constante de alternativas que les den soluciones más naturales a sus diferentes afecciones, esta tendencia se está desarrollando hacia una revaloración de la medicina ancestral. Del Río M. et al (2019). En el campo de la salud los pacientes tienen un incremento en la tendencia a reemplazar los medicamentos por terapias alternativas o menos convencionales que puedan dar un alivio de manera natural a sus dolencias. Esan (2016)

La odontología neurofocal o también llamada odontología alternativa, demuestra la interacción del sistema nervioso dentario con los órganos, fascias, músculos y articulaciones, así como las alteraciones de estos. García H. (2017), siendo una disciplina que no se aplica con frecuencia ya que en nuestro país no ha sido muy difundida, a diferencia de países europeos, por lo que en el servicio de odontología alternativa se cree firmemente que es necesario difundir esta nueva rama de la odontología por el bienestar de nuestros pacientes y conocer como es la aceptación de este a través del nivel de satisfacción.

Actualmente la atención al paciente no se limita solo en cumplir, los centros de salud deben de preocuparse por innovar, mantener y fortalecer las relaciones con los usuarios a fin de fidelizarlos, para así poder lograr su permanencia en el mundo competitivo de la salud privada. Lavela S. et al. (2016). Los estudios sobre satisfacción del paciente están basados en la opinión del paciente ya que es él quien determinar si la atención prestada cumplió con sus expectativas. Rojas M. (2016).

La satisfacción usuaria es un objetivo en las prestaciones de salud, al mismo tiempo se le considera un indicador de la presencia de calidad en los servicios brindados en un establecimiento, definiéndolos como como el nivel de cumplimiento que demuestra el establecimiento de salud para observar las expectativas que tienen los usuarios ante el servicio ofrecido. Mitema D. et al. (2016). Cuando los pacientes acceden a un nuevo servicio, se crea una expectativa que casi siempre es positiva, más aún si ya tienen buenas referencias del centro prestador de servicio de salud, la información recabada en esta investigación será muy útil a futuro para poder crear una expectativa positiva y generar la fidelización en los usuarios. Ahmed S. (2017).

La presente investigación está delimitada dentro de los lineamientos de calidad de prestaciones asistenciales y gestión de riesgo en salud y se realizará en usuarios que acudieron al servicio de odontología alternativa registrados en la base de datos del centro de salud privado, en Lima en el período de 2019 - 2021, por medio de encuestas.

El Problema General que abordamos en la siguiente investigación es: ¿Cuáles son los factores sociodemográficos relacionados con la satisfacción de los pacientes del servicio de odontología alternativa del centro de salud privado en el año 2021? y dentro de los problemas específicos: ¿La edad está asociada a la satisfacción del usuario del servicio de odontología alternativa del centro de salud privado en el año 2021?, ¿El género está asociado a la satisfacción del usuario del servicio de odontología alternativa del centro de salud privado en el año 2021?, ¿El grado de instrucción está asociada a la satisfacción del usuario del servicio de odontología alternativa del centro de salud privado en el año 2021?, ¿El tipo de paciente está asociado a la satisfacción del usuario del servicio de odontología alternativa del centro de salud privado en el año 2021?

La hipótesis principal es: Existe asociación entre los factores asociados y la satisfacción de los pacientes del servicio de odontología alternativa del centro de salud privado en el año 2021 y las hipótesis específicas son: La edad está asociada con la satisfacción del usuario el perfil sociodemográfico está asociado con la satisfacción del usuario del servicio de odontología alternativa de un centro de salud privado, Lima, 2021, el género está asociado con la satisfacción del usuario el perfil sociodemográfico está asociado con la satisfacción del usuario del servicio de odontología alternativa de un centro de salud privado, Lima, 2021, el tipo de paciente con la satisfacción del usuario el perfil sociodemográfico está asociado con la satisfacción del usuario del servicio de odontología alternativa de un centro de salud privado, Lima, 2021, el grado de instrucción con la satisfacción del usuario el perfil sociodemográfico está asociado con la satisfacción del usuario del servicio de odontología alternativa de un centro de salud privado, Lima, 2021.

La Justificación de la presente investigación radica en que la realización de esta investigación nos da a conocer la realidad del servicio en el centro de salud privado, mostrando las debilidades y falencias dentro del servicio de odontología alternativa, para así crear y establecer estrategias con la finalidad de convertir las debilidades en fortalezas, así como saber cuál es el perfil sociodemográfico de los

usuarios, se busca crear un plan de mejoras continuas en la atención del paciente, así como también lograr mejoras en la ambientación del centro para el mejor desarrollo de la armonía en la cadena de atención. El problema de insatisfacción usuaria es muy significativo en un centro de terapias alternativas ya que se trata al paciente abordando la parte física tanto como la emocional pudiendo así evaluar acciones o áreas que nunca fueron evaluadas. Mejía J. (2017).

El presente trabajo de investigación metodológicamente se justifica ya que se tomó como referencia la encuesta que utiliza el Ministerio de salud para evaluar la satisfacción usuaria externo en los centros de salud y servicios médicos de apoyo según la R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud, adecuándola a las demandas de un centro de salud privado.

El Objetivo principal es: Determinar cuáles son los factores sociodemográficos relacionados con la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología alternativa del centro de salud privado en el año 2021 y los objetivos específicos son: Identificar los factores sociodemográficos relacionados a los pacientes del servicio de odontología alternativa del centro de salud privado en el año 2021, determinar la asociación entre la edad y la satisfacción de los pacientes del servicio de odontología alternativa del centro de salud privado en el año 2021, determinar la asociación entre el género y la satisfacción de los pacientes del servicio de odontología alternativa del centro de salud privado en el año 2021, determinar la asociación entre tipo de usuario y la satisfacción paciente del servicio de odontología alternativa del centro de salud privado en el año 2021, determinar la asociación entre el grado de instrucción y la satisfacción de los pacientes del servicio de odontología alternativa del centro de salud privado en el año 2021.

Los resultados obtenidos son importantes para la elaboración e implementación de reglas técnico-administrativas y en la toma de decisiones más acertadas ya que se identificaron ciertas áreas críticas con las que tuvimos que trabajar de modo integral. Además, que un centro de salud cuente con un perfil de la población que solicita sus servicios, le da ventaja de información muy relevante para crear, planificar, promover o transformar los servicios del centro y así tener más claros y precisos los objetivos que el mismo establecimiento se plantee en armonía con las características de los usuarios, logrando que la asociación costoefectividad sea optima al igual que la eficiencia. Li J. et al. (2016).

II. MARCO TEÓRICO

La asociación del perfil sociodemográfico y satisfacción usuaria ha sido estudiada y observada por diferentes investigadores en diversos países del mundo, en los últimos tiempos la demanda de los servicios de salud ha aumentado al igual que las exigencias dentro de los establecimientos tanto públicos como privado. Junewicz A. et al (2015).

Dentro de los antecedentes internacionales se realizó en la provincia de Punjab en Pakistán un estudio transversal de métodos mixtos durante julio y agosto de 2015 en una clínica pública. Se utilizó el método de muestreo por criterio incluyendo sólo a mayores de 18 años. Los datos se recopilaban a través de entrevistas. La parte estructurada del cuestionario se basó en las características demográficas y el cuestionario de satisfacción del Paciente (PSQ-III). La recopilación, así como el análisis de datos se llevaron a cabo con SPSS (versión 22.0), con la muestra de 186 encuestados, se hizo una investigación cuantitativa. Los resultados demostraron que las características demográficas como el género, la educación y la ocupación se asociaron significativamente con los niveles de satisfacción del paciente de manera positiva. Aisha J. (2017).

Muchos estudios han coincidido con Bhattacharya que establece que la asociación entre los niveles de satisfacción del paciente, el buen seguimiento al paciente y el éxito del tratamiento están relacionados. El objetivo de este estudio fue evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios nivel primario de atención. Con un estudio transversal observacional dentro del período de julio hasta octubre del año 2011, en el centro de salud primario de Guskara, Burdwan, con muestra de 422 pacientes. Los resultados generales dieron como media de satisfacción $2,97 \pm 0,37$. En conclusión los puntajes de satisfacción más altos se dieron entre los 18 y 20 años, los hombres estaban más satisfechos con la calidad técnica de la atención, mientras que las mujeres tuvieron mayor satisfacción en el trato interpersonal, el grupo soltero informó mayor satisfacción con la mayoría de los servicios, el grupo alfabetizado informó una mayor satisfacción que el grupo de analfabetos, los pacientes de mejor situación económica mostraron mayor satisfacción con la calidad técnica de la atención, aspecto financiero. Bhattacharya A et al. (2018).

La medicina tradicional y complementaria MCYT es parte del sistema de salud pública en Malasia desde 2007. El objetivo del estudio fue establecer el nivel de satisfacción usuaria con el uso de los servicios de MCYT y evaluar la influencia sociodemográfica. La muestra fue de 822 pacientes de los 15 consultorios de MCYT. El estudio dio como resultado que el 99,4% de los pacientes estaban satisfechos con los servicios de MCYT y en mayor parte los pacientes (91,8%) sintieron que el tratamiento de MCYT tuvo un impacto positivo en su salud. La satisfacción general no se vio afectada por niveles más bajos de satisfacción con las subcategorías de servicio, como el número de sesiones de tratamiento recibidas (90,7% satisfecho), la fecha de la próxima cita (90,7% satisfecho) y la ausencia de efectos adversos del tratamiento recibido (87,1% satisfecho). No hubo asociaciones significativas entre el nivel socioeconómico de los encuestados y el nivel de satisfacción. En conclusión. El estudio reveló un alto nivel de satisfacción entre los pacientes que habían recibido tratamiento con MCYT en hospitales públicos de Malasia. Jaspal K. (2019).

En los servicios farmacéuticos de un hospital de Malasia se hizo un estudio con el objetivo de identificar si existe asociación entre la satisfacción del paciente y las características sociodemográficas. El estudio fue transversal. La muestra fue por conveniencia. La medición fue con un Cuestionario Validado por el Servicios del Farmacéutico (PSPSQ2.0. Los resultados mostraron en promedio, la puntuación media de satisfacción general fue de 3,30 (DE = 0,43). La puntuación media de satisfacción en el dominio de relaciones interpersonales [3,35 (DE = 0,44)] fue más alta que el dominio de calidad de la atención [3,26 (DE = 0,45)]. Hubo una asociación significativa entre el género, el nivel educativo y la satisfacción del paciente hacia el servicio de atención farmacéutica ($p < 0,05$). El género y el nivel de educación predijeron estadísticamente la satisfacción de los encuestados con los servicios de MTAC ($p < 0,001$). Sim YC et al. (2021).

En Arabia Saudí, realizaron un estudio transversal con 746 pacientes de hospitales públicos. La información se extrajo mediante un cuestionario de 2 ítems. Se usó la escala Likert de 5 ítems con puntuación máxima de 5 para cada ítem. La puntuación de satisfacción global fue $2,97 \pm 0,65$. La satisfacción obtuvo una puntuación más baja (puntuación media: $3,91 \pm 0,77$) que las instalaciones de farmacia (puntuación media: $4,03 \pm 0,66$). El asesoramiento del paciente (3F, 2S, 3S, 6S) puntuaron menos durante el análisis. Los pacientes mayores ($p = 0,006$), el

sexo masculino ($p < 0,001$), la nacionalidad saudí (0,035), los pacientes que asisten a centros de atención primaria ($p = 0,02$) y los pacientes con enfermedades crónicas se asociaron significativamente con una puntuación de satisfacción más baja. Adhikari M. et al. (2021).

Haciendo acápite de los antecedentes, dentro del ámbito nacional, en el servicio de consulta externo en gastroenterología del Hospital de la Fuerza Aérea del Perú se desarrolló un estudio transversal, descriptivo y observacional, el fin fue determinar los factores sociodemográficos relacionados con la satisfacción usuaria, la insatisfacción del paciente se asocia con desarrollo del profesional, con el uso eficiente de los recursos tomando el riesgo mínimo concerniente al paciente. La muestra se hizo con 221 pacientes. La insatisfacción se observó en 75 (70.8 %) del sexo masculino, 99 (86.1 %) del sexo femenino ($p = 0.005$), en 65 (70.7 %) de los afiliados directos y 109 (84.5 %) de los familiares de los afiliados ($p = 0.013$). Asimismo, se observó que mayor era el tiempo de espera, mayor aumentaba el nivel de insatisfacción ($r = -0.316$; $p = 0.000$). Mantilla A. et al (2014).

Entre los Antecedentes nacionales se realizó la siguiente investigación con la finalidad de determinar cuáles son los factores sociodemográficos que tienen mayor influencia sobre el nivel de satisfacción en la atención de la clínica dental de la Universidad Nacional del Altiplano. El instrumento que se usó en la recolección de datos fue el examen SERVQUOS modificado, tomando en cuenta 2 factores, el principal es la calidad de la atención y el perfil sociodemográfico, para la investigación fáctica de los resultados se aplicó Chi- cuadrado, logrando un valor de $p < 0.05$ demostrando que, entre los usuarios de la clínica dental de la Universidad Nacional del Altiplano en el año 2016, existe asociación entre sus factores. Según los resultados, la evaluación del nivel de satisfacción obtuvo una mayor participación del sexo masculino dentro del grupo etario de 66 años y más, en las zonas más alejadas también presentan el mayor nivel de satisfacción. Concluyeron que los factores sociodemográficos que inciden en la impresión de valor son el lugar de procedencia, el nivel de escolaridad y la edad. Con todo, se concluye que el grado de calidad imparcial y abstracta fue ordinario, la edad y el nivel de escolaridad son los factores sociodemográficos más convincentes, encontrándose una asociación en ambos. Tintaya Z. (2017).

En Ayacucho específicamente en la ciudad de Huamanga se realizó una investigación con el fin de describir el grado de satisfacción del cliente del área de

medicina complementaria de la de una clínica perteneciente a Essalud en el año 2018; el estudio fue del tipo transversal, con un método cuantitativo, la muestra se obtuvo con EpilInfo. exe, conformado por 285 usuarios, más de 18 años con asentimiento firmado, se usó como instrumento la encuesta SERVQUAL de la guía de procedimiento para evaluar la satisfacción del paciente externo del MINSA (2012); el grado de cumplimiento de los clientes es en estándar o en medida con el 56% (160), los resultados mostraron que el nivel de satisfacción dió el 20% para el grupo etario de entre 41 a 50 años, el sexo femenino con el 34%, el nivel educativo avanzado con el 28%, la ocupación competente con el 22% y procedentes de Huamanga con el 47%, en la variable seguridad el grado de satisfacción está con 66%, diferentes medidas se encuentran en un grado de satisfacción normal o en interacción, por ejemplo, confiabilidad 67%, reacción límite 53%, simpatía 66% y especialistas con 71%. Presumiendo que el nivel de satisfacción del usuario está con un 56%, demostrando la teoría donde se refiere que el grado de satisfacción del usuario cumple con la medidas standard de (40 a 60%). Cruzado D. (2019).

El siguiente estudio se realizó con el fin de evaluar la satisfacción de los servicios médicos recibidos en las oficinas del Servicio de Bienestar (MINSA) del Perú y decidir qué elementos están relacionados, la población adulta de nacionalidad peruana fue la estudiada. Se utilizó el método lógico transversal con la información de la encuesta nacional de hogares (ENAH) 2018, los datos proporcionados fueron sexo, grupo etario, condición económica, lengua nativa, estado civil, etc. El cumplimiento de la atención médica obtenida se le dio la calificación de “muy mala”, “mala”, “buena”, y “muy buena”. Como resultado se obtuvo que tres de cada cuatro de los pacientes calificaron la atención como buena o muy buena. Los grupos poblacionales con nivel más bajo de satisfacción se relacionaban con pacientes de diferente idioma o grupo etario. Hernández E. et al. (2019).

A nivel nacional, con el objetivo de determinar los factores que se asocian a la calidad prestada en hospitales públicos peruanos, se hizo un estudio descriptivo, con muestra de 210 pacientes de la provincia del Santa, Perú. Se uso el modelo SERVQUAL con 22 ítems. Para evaluar la asociación entre los factores y la calidad del servicio, se usó la prueba de asociación de Pearson.

Los resultados fueron que el nivel de calidad fue alto (62 %) y medio (78 %) concluyeron en considerad como determinantes de la satisfacción de calidad de atención en un servicio a la edad de la persona, el sexo y nivel educativo. Benites A. et al (2021)

Tratándose de un centro de terapias alternativas las bases teóricas a tomar en cuenta que La Odontología neurofocal o también alternativa, es una vertiente de la Estomatología que se encarga de prevenir, detectar, diagnosticar y tratar enfermedades que se originan de desequilibrios energéticos, esto es posible con la ubicación de campos interferentes que el especialista encuentra en la cavidad oral. Esta completamente ligada a la Naturopatía y a la medicina holística. Esta odontología está relacionada con todo el ser humano ya que la energía fluye y se distribuye a través de todo ser viviente sin aislar la cavidad oral. Delgado E. (2018).

La Organización Mundial de la salud (OMS) promueve la medicina alternativa y complementaria (MAC) como un grupo de disciplinas sanitarias que son parte de tradicional de cada país y no están integradas de manera íntima en el sistema de salud. En América Latina se calcula que 7 de cada 10 pacientes han recurrido a este tipo de terapias. Por otra parte, los determinantes culturales y sociales que acercan a estos pacientes al uso de estas terapias de MAC difieren entre las poblaciones urbanas y las rurales. OMS (2013).

En el Perú la odontología alternativa o neurofocal está comprendida dentro de la Medicina Alternativa y/o complementaria como complemento de la terapia neural, practicada por muchos profesionales de la salud de diferentes áreas médicas. La Terapia Neural tiene como principio el sistema de “estímulo -reacción”. El estímulo se da a través de la aplicación de un anestésico local (lidocaína o procaína) diluido en suero fisiológico o en dosis realmente bajas, con el objetivo de estimular el “campo interferente” (zona a tratar que presenta bajo potencial eléctrico a comparación de los otros tejidos circundantes). La reacción se manifiesta en el efecto terapéutico que se produce en el nivel del sistema nervioso autónomo. Santivañez R. et al, (2020)

Bajo los conceptos mundiales actuales en cuanto a la satisfacción del paciente ante la prestación médica, la actitud del paciente ha cambiado a través del tiempo, de una actitud pasiva que se reflejaba en confiar su salud a los profesionales médicos actualmente los pacientes tienden a estar mejor informados con respecto

a la calidad y procesos de los servicios de salud, esta actitud ha dado lugar a categorizar a los pacientes como activos o empoderados, dando lugar a una mayor sensibilidad y conciencia con respecto a su estado de salud así como ser más colaborados y responsable con el plan de tratamiento y posterior recuperación con la finalidad de mejorar su calidad de vida. Tanferri C. et al. (2017).

Para la elaboración de un perfil sociodemográfico es importante anotar Los factores sociodemográficos en donde se deben de consignar las variables demográficas y sociales que son características de cada individuo o persona, de un grupo siendo dependiendo el tipo de estudio, estos datos son importante para desarrollar mejores planes de inclusión en la sociedad. Consoloni L. (2015).

Para poder definir más claramente los factores sociodemográficos se debe hacer mención detallada de las variables demográficas además de sociales que tienen mayor influencia en la atención del individuo y su desenvolvimiento con la sociedad. Rougeguez L. (2019).

El perfil sociodemográfico se puede definir como el resumen que contiene los factores sociodemográficos sobre las condiciones de vida dentro de la sociedad humana, su nivel de civilización y los medios o recursos que les son disponibles ya que estos también muestran influencia directa e indirecta con la salud individual y del entorno. La forma como habitualmente vive el grupo social y la manera de satisfacer sus necesidades básicas de la vida, parecen ser los factores más influyentes en el nivel de salud de la población. Según referencia del autor, los factores sociodemográficos gradúan el comportamiento sociable, además su grado de civilización influyen directamente en la salud y la satisfacción de sus necesidades. Ikama M. (2019)

Los factores sociodemográficos que se relacionan con el paciente se clasifican en dos grandes categorías, aquellos que se relacionan con el proveedor y aquellos que se relacionan con el usuario o paciente. Esto es debido a que las prestaciones de salud tienen proveedores de atención médica y la participación inmediata de los pacientes, hacer una medición o investigación sobre los usuarios o paciente dentro de sus dimensiones socioeconómica es muy importante debido a que esta información puede aportar mejoras en las modificaciones convenientes para el cambio de un nuevo o ya existente sistema de salud. Diot P. et al. (2021).

Algunos autores consideran que los factores sociodemográficos pueden condicionar el comportamiento y desenvolvimiento de vida del individuo en la sociedad, además el nivel de contacto con la civilización influye muy estrechamente con la calidad de vida, la salud y el grado de satisfacción de sus necesidades. Del Río M., et al. (2019).

De entre los factores sociodemográficos que se relacionan con los pacientes en un determinado consultorio o servicio médico podemos encontrar que la edad, el género, el nivel de estudio son los más consignados al momento de una entrevista o en la elaboración de la historia clínica, estos datos son importantes para el practicante a fin de anotar una ayuda diagnóstica, el nivel de estudio que consigne el paciente puede ser más que nada un factor de comportamiento así como de nivel socioeconómico, ya sea por haberlos concluido o en todo caso porque los entorpeció antes de finalizar si no denota una causa de salud de por medio. López A. (2018)

En cuanto a la variable nivel de satisfacción, se considera a la satisfacción como la atención que se da para cubrir las necesidades de los usuarios, también es la representación de las vivencias subjetivas que dependen del cumplimiento de las expectativas que tiene un individuo. Tornaco R. et al. (2018).

La satisfacción es una variable que tiene múltiples dimensiones, actualmente se ha convertido en un factor muy importante para la calidad de la atención médica, inclusive en otras áreas, la satisfacción con influencia variable que debe de estudiarse continuamente para el mejor funcionamiento de un sistema de atención en salud. El nivel de satisfacción usuaria se ha convertido en un tema importante dentro del área de administración médica, el cliente o paciente técnicamente no conoce su estado de salud luego de la atención sino la manera como fue tratado por el profesional de salud, así como todo el personal del establecimiento que le circunda. La Torre A. (2014)

Dentro de la variable nivel de satisfacción se han identificado diferentes dimensiones, que se van desarrollando y demostrando desde el momento que el paciente ingresa a consignar sus datos “admisión” hasta el momento en que recibe su receta y cooperación de recuperación lo que se denomina “el alta”, dentro de este proceso se produce una comunicación interpersonal tanto como con el médico tratante, así como con el personal auxiliar de salud, es debido a esto que los dones

interpersonales y técnicas del profesional de salud son algunas de las dimensiones que se involucran estrechamente en el juicio que el paciente toma al momento de calificar el nivel de satisfacción personal. Solera J. (2020).

La satisfacción dentro del ámbito de la calidad en servicios en salud es considerada como la actitud positiva del usuario ante la expectativa cumplida de un bien o servicio, teniendo esto influencia en la fidelidad y buen humor del paciente durante su nueva experiencia. La satisfacción del paciente es un precepto multidimensional que marcan las disímiles semejanzas del cuidado de la salud oral realizando una valoración de esta, siendo esta un componente significativo para designar la calidad de atención Torres G. et al. (2015).

La satisfacción del paciente es considerada como un indicador que determina si los servicios ofertados son complacientes para los usuarios (Córdova G. 2015). La satisfacción del paciente puede definirse como la contraparte entre sus expectativas y el concepto o percepción de la atención recibida durante la prestación de salud, por ende, absolutamente todos los pacientes presentarán un alto nivel de satisfacción cuando la percepción de la prestación medica recibida este muy encima de sus expectativas. En los posible que las expectativas del paciente muestren superación de un mayor grado, el nivel de satisfacción también aumentará. Tsai, Y. et al. (2018)

La investigación de la asociación entre los componentes sociodemográficos y el nivel de satisfacción permite tener una visión más razonable por subgrupos de pacientes y ajustar aquellos aspectos identificados como insuficientes de manera temprana. El estudio de la asociación del nivel de satisfacción con los datos sociodemográficos desde diferentes ángulos puede ayudar a obtener datos aplicables dentro del ámbito de la satisfacción del paciente de modo eficaz, una muestra siempre palpable es la mejora de con la amabilidad de manera bilateral y las capacidades del personal a nivel de la comunicación. Recordemos que la satisfacción del paciente se ha identificado con ángulos tan significativos para los pacientes, así como la fidelización en el tratamiento, el consenso entre el personal y las sugerencias de los expertos. López A., et al. (2018)

Se argumenta también que la satisfacción de los pacientes no solo es influenciado por las expectativas y los aspectos que se refieren a la manera de la prestación de salud, sino también este es influenciado por las características

personales. Es razonable que muchos estudios ya expuestos en los antecedentes muestren que las características como edad o el grado de instrucción puedan guardar estrecha concordancia con las expectativas de los pacientes y por consiguiente con su nivel de satisfacción. En los últimos tiempos, el nivel de satisfacción del paciente ha sido y es relacionado con la mejora en el tratamiento de los pacientes a nivel en su estado de salud, algunos autores dan a entender que la satisfacción sumada a una buena atención sanitaria son factores determinantes en la mejora del paciente enfermo, así como en su calidad de vida. Gavilanes, H. (2020). Una prueba para medir la satisfacción del paciente es SERVQUAL ya que esto determina una apreciación de lo que el usuario distingue dentro de la prestación de acuerdo con cada dimensión; esta prueba es de los más usados. García D. et al. (2020).

La presente investigación está basada en la teoría dada por Zeithaml, Berry y Parasuraman que si bien son del siglo pasado, ha servido como base para los actuales estudios de satisfacción, según Akkarene R. (2021), estas teorías sobre las brechas en donde explican que la satisfacción depende de la diferencia entre el servicio planificado y el servicio en base a la percepción del paciente, la calidad del servicio del prestador depende de la comparación que la da el cliente entre el servicio esperado y el servicio ofertado, entre estos niveles esta la zona que es denominada como tolerancia sobre la cual está basada la encuesta SERVQUAL la cual ha sido modificada según la necesidad y el criterio de la investigación. Mejía J. et al (2017).

La escala Likert es usada para medir la actitud según la tendencia que marca cada individuo, el puntaje se da con la sumatoria de cada unidad de análisis, y estas consisten en 5 alternativas, con puntajes que van del 1 al 5 dando el 1 al valor menos y el 5 al valor mayor, los ítems guardan implicancia en dirección positiva o negativa, respondiendo esto al grado o nivel de satisfacción de cada usuario. La escala Likert se usa para medir la actitud de un individuo, ya que el puntaje de cada unidad de análisis se suma a las respuestas obtenidas en el proyecto, también se denomina escala total., contiene 5 opciones: (1) muy insatisfecho, (2) insatisfecho (3) indiferente, (4) satisfecho (5) muy satisfecho Los ítems por lo general tienen implícita una dirección positiva o negativa, esto responderá al grado de satisfacción o rechazo del usuario. La puntuación se asigna de acuerdo con la dirección de los ítems, según los puntajes que le hemos brindado a cada ítem. Matas A. (2018).

El perfil sociodemográfico fue creado para poder dar a conocer las características de la población que frecuenta el servicio de odontología alternativa del centro de salud privado. Para poder elaborarlo es importante conocer diferentes aspectos de los usuarios, puesto que, al saber identificar el tipo de frecuente de población, ayuda a crear medidas o acciones que favorecen al sistema de organización dentro de las labores de la organización, así como en la gestión de seguridad laboral. INEI (2017)

La satisfacción del usuario puede ser conceptualizada como el sentimiento o la actitud del usuario hacia un servicio producto brindado o prestado por una empresa. La satisfacción se hace presente cuando los menesteres o las perspectivas del usuario han sido colmadas siendo esta la clave para lograr la fidelización de los usuarios. Cortés G. (2019)

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación:

Tipo de investigación:

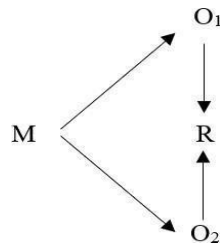
La investigación fue de tipo aplicada ya que la información será corroborada en el tiempo, su objetivo es resolver un problema determinado centrándose en encontrar y consolidar el conocimiento para ser aplicado en consecuencia ayuda fortalecer el desarrollo cultural y científico. Hernández R. et al. (2014).

Diseño de investigación:

El diseño de investigación es no experimental ya que no hay manipulación de variable y se pormenoriza las particularidades y cualidades de un grupo de muestra determinado. El presente estudio también es del tipo transversal ya que estamos viendo el efecto de un fenómeno social en una población determinada, este tipo estudio es muy usado en el aspecto clínico y no tiene prevalencia en el tiempo. Ríos. R. (2017). Nivel de investigación: Descriptivo - relacional, se demostró asociación

Esquematiéndolo de la manera siguiente:

Figura 1: *Representación del diseño de investigación transversal– correlacional.*



Romero et al. (2019).

Figura 1 Dónde:

M = Muestra de pacientes atendidos.

O₁ = observación de los Factores sociodemográficos relacionados.

O₂ = observación de la Satisfacción de los usuarios.

R = Asociación entre variable.

3.2 Variables y operacionalización:

Perfil del usuario:

Definición Conceptual. Un perfil es el bosquejo de los rasgos generales que determina la identidad del individuo, conformado por los factores sociodemográficos que hacen alusión a las características generales de una población determinada. Así podemos afirmar que el perfil sociodemográfico es un conjunto de datos que permiten definir las principales características sociales de la población del centro de salud privado, en este caso. Un conjunto de datos que permiten definir las principales características sociales de la población del centro de salud privado, en este caso. Chaves E. et al. (2018).

Definición Operacional. El perfil sociodemográfico de operacionaliza por medio de una ficha llamada “ficha sociodemográfica con la que se recolectan los datos sobre la edad, el género, el tipo de usuarios y el nivel de estudio esta ficha fue creada por Vargas L. (2019) modificada por la investigadora a conveniencia del estudio.

Satisfacción:

Definición Conceptual. Es el grado de congruencia que se presenta entre las expectativas del usuario acerca de una atención ideal y la percepción real referente al servicio que recibe. Fontova A. (2015).

Definición Operacional. Es la comparación del rendimiento de un servicio percibido según las expectativas del usuario, es la resultante del estado de ánimo y la perspectiva de una persona. El punto de vista del usuario le da un componente importante en la valoración de la prestación. Para lograr la determinación del nivel de satisfacción de los usuarios externos según las variables se emplearán 20 ítems del cuestionario valorizadas del 0 al 4 en escala de Likert (1) totalmente insatisfecho,

(2) insatisfecho, (3) indiferente, (4) satisfecho, (5) totalmente satisfecho. Vargas L. (2018). En la matriz de operacionalización de las variables se detalla las variables, dimensiones, indicadores e ítems de la investigación. (Anexo 2)

3.3 Población, (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.

Etimológicamente la palabra población viene del latín *populatio*. El significado más otorgado es que el término hace referencia a un grupo de individuos pertenecientes a un lugar determinado o incluso a un planeta, así permitiéndose ocupar espacios dentro de un sector público, político, casi como dentro de la actividad social que emergen de este grupo y sus consecuencias. Romero M et al. (2019).

La población para estudiar dentro de esta investigación consta de 143 usuarios de los cuales se hizo una muestra de 105 usuarios del servicio de odontología alternativa

- **Criterios de inclusión:**

Los criterios de selección son aquellas peculiaridades que permiten definir y calificar a la población de estudio y estas fueron:

- Usuarios atendidos en servicio de odontología alternativa durante el periodo del 2019 al 2021.
- Usuarios que aceptaron voluntariamente ser parte del estudio, previo consentimiento informado.
- Usuarios que son conscientes y están orientados en tiempo, espacio, persona.

- **Criterios de exclusión:**

Son aquellas peculiaridades que no permiten al usuario ser parte de la población de estudio y estas fueron:

- Usuarios menos de edad (menores de 18 años)
- Usuarios que no aceptaron firmar el consentimiento informado.
- Usuarios que necesitaban asistencia para realizar el cuestionario.

- **Muestra:**

En la presente investigación, la muestra fue obtenida a través del muestreo probabilístico aleatorio simple, lo que quiere decir que todos los usuarios han tenido la misma probabilidad de ser elegidos. Hernández et al. (2019)

- **Muestreo:**

Este es un procedimiento o método utilizado para poder conseguir una muestra suficiente que reproduzca las peculiaridades básicas dentro de una población. Sebastián L. (2020) De un total de 145 usuarios solo se seleccionó una muestra de 105 personas que cumplieron los criterios de selección según la fórmula a continuación:

$$\text{Tamaño de Muestra} = Z^2 * (p) * (1-p) / c^2:$$

Z = Nivel de confianza (95% o 99%) **p** = 0.5

C = Margen de error (0.04 = ±4)

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para elaborar el perfil sociodemográfico se utilizó como instrumento una ficha de recolección de datos definido por Naciones Unidas. (2014). como un instrumento de recolección de datos que utiliza el evaluador para poder bordar las variables y para conseguir la información requerida. Este instrumento para recolectar los datos

que hacen referencia al perfil sociodemográfico, tiene 5 ítems, donde cada ítem tiene la finalidad de recolectar información sobre: Edad: cuantitativa-discreta; Género: cualitativa-nominal; Tipo de usuario: cualitativa nominal; Nivel de estudio: cualitativo-ordinal.

Para hacer las mediciones en la variable satisfacción se usó el instrumento denominado como “encuesta SERVQUAL”, esta encuesta es tomada como referencia para la medición del nivel de satisfacción usuaria en diversas áreas como en marketing, en el año 2012 fue adaptada por el Ministerio de Salud para ser aplicado en los establecimientos de salud y servicios médicos con el fin de medir el nivel de satisfacción de los servicios de salud a nivel nacional. R.M. N° 527-2011/MINSA. El modelo SERVQUAL es un instrumento de investigación, que permite hacer la medición de la calidad de un servicio y conocer las expectativas y apreciación de los usuarios. Permite hacer análisis de los factores cuantitativos y cualitativos de los usuarios. Dando a conocer factores incontrolables e impredecibles. Baharudin N. (2021).

En la primera parte del instrumento se examinó las características sociodemográficas de los usuarios tales como la edad, el género, el grado de instrucción, y el tipo de paciente; la segunda parte estará formada por 20 preguntas constituidas por las dimensiones empatía (01 al 04), confiabilidad (05 al 08), seguridad (09 al 11), aspectos tangibles (12 al 17), seguridad (18 al 21); el nivel de satisfacción se reflejó en la sumatoria de los puntajes (1-7) de cada pregunta, para después fueron distribuidos porcentajes según los rangos de clasificación o categorías: > 100% satisfacción (buena), >70% en proceso de satisfacción o regular, < 30% fue igual a insatisfacción, para cada dimensión se siguió el mismo procedimiento (Ríos Ramírez, 2017). El modelo SERVQUAL fue lanzado por primera vez en el año 1988, desde entonces ha pasado por numerosas revisiones y mejoras. Ganga F. et al. (2019). Anexo 9.

La validez de los instrumentos hace referencia al grado en que un instrumento puede medir la confiabilidad y la variable de un instrumento, refiriéndose al grado de precisión o medida exacta. Estrada M. et al. (2021). En esta investigación se hizo dio con una prueba piloto la cual consistía en un cuestionario donde participaron 30 usuarios del servicio de odontología alternativa del centro

privado y la validación de estos estuvo a cargo de los siguientes expertos que se consignan en el Anexo.7

La confiabilidad de un instrumento según Ríos Ramírez (2017) es que los resultados en la prueba piloto deben tener una consistencia interna, Para esto se utilizó el alfa de Cronbach, método de mitades u otros. El coeficiente Alfa de Cronbach tiene valores que van del 0 al 1, cuanto más cercano este el resultado al número 1 quiere decir que el nivel de confiabilidad del instrumento será mayor, si por el contrario llegara a tener un resultado negativo, demostraría que el instrumento tiene una inconsistencia siendo el análisis con Alfa de Cronbach no justificado; este análisis determina si los instrumentos de evaluación son precisos, por lo que se recomienda el uso de una misma escala en todos los ítems, favoreciendo al análisis. Warrens, M. (2015).

El intervalo de los valores del coeficiente al cual pertenece alfa de Cronbach puede ser los siguientes: 0 – 0.5 que se considera inaceptable, 0,5 – 0.6 que se considera pobre, 0.6 – 0.7 considerado débil, 0.7 – 0.8 considerado aceptable, 0.8 – 0.9 considerado bueno y 0.9 – 1 considerado excelente. Chávez E. et al. (2017).

La prueba de confiabilidad se hizo en 30 pacientes del centro de salud privado los cuales fueron considerados dentro de los criterios de inclusión. La consistencia interna de los instrumentos la dio el análisis de alfa de Cronbach, fue aplicado para cada variable. Los resultados de la prueba de confiabilidad se encuentran en los anexos 4 y 5, dando 0.978 para la variable de satisfacción, consta de 16 ítems. Las bases de datos de los 21 pacientes están en los anexos 6 y 7.

3.5 Procedimientos

La recolección de datos plan que realiza el investigador fue bajo un modelo definido, este debe incluir la fecha, el momento, el lugar, la duración aproximada y la autorización. Ríos R. (2017) Para el procedimiento de recolección de la información, se contactó con los usuarios para pedir su participación y así aplicar las encuestas de perfil sociodemográfico y satisfacción en los usuarios del centro de salud.

Los datos de la prueba piloto fueron 21 usuarios que aceptaron participar, los cuales cumplían con los criterios de inclusión de la muestra, se contactó a los usuarios vía Telegram, Facebook, Instagram y WhatsApp, dándoles previamente una explicación concisa y clara de los objetivos del estudio y su importancia para la mejora de la calidad de atención.

3.6 Método de análisis de datos

En el análisis de datos se consideró los niveles del cálculo de las variables y con la ayuda de la estadística que pueden ser descriptivas (distribución de frecuencias, medidas de tendencia central, medidas de variabilidad, gráficas y niveles) e inferenciales (análisis paramétrico, no paramétrico o multivariados). Hernández C. et al. (2014). Se realizará el análisis descriptivo de las variables con distribución de frecuencias usando la frecuencia absoluta y/o el porcentaje, representándose por gráficos de barras.

Para las variables se realizó el análisis inferencial empleando la prueba de normalidad de Alfa de Cronbach, ya que se tiene una muestra de 105 usuarios, y así determinó la distribución de los datos de la muestra y decidió un análisis no paramétrico. El proceso y análisis de datos se elaboró en una base de datos, después de la revisión y orden de los cuestionarios en Microsoft Excel 2016, para luego exportarlos a SPSS versión 25 por lo que se obtuvo los resultados de las variables cualitativas, graficados en tablas y figuras estadísticas.

3.7 Aspectos éticos

Este proyecto se comprometió a respetar la Declaración de Helsinki del 2013 que de acuerdo con la Asociación Médica Mundial (2017) fomentando el respeto por la vida, el bienestar de las personas, su derecho a la integridad, autonomía, intimidad y privacidad de toda persona que acepte participar en la investigación, siendo este trabajo no experimental que usa encuestas no vulnera los derechos de los participantes. Este proyecto de investigación se basó en los principios éticos y morales promovidos por la Universidad César Vallejo (2017) de acuerdo con los artículos 3° al 9° proclamados en la Resolución de Consejo Universitario N°0126-2017/UCV; en la que se compromete a respetar a los individuos en su integridad y autonomía, buscando su bienestar, tratándolos con justicia, honestidad y rigor científico. La investigadora se compromete con presentar un alto nivel de responsabilidad, de acuerdo con lo que solicita el código de ética.

IV. RESULTADOS

Tabla 1:

Descripción del perfil sociodemográfico y nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de odontología alternativa del centro de salud privado en el año 2021.

PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO	FRECUENCIA	% PORCENTAJE
GÉNERO		
Masculino	46	44%
Femenino	59	56%
Total	105	100%
EDAD		
18 - 24	23	22%
32 - 38	16	15%
39 - 45	19	17%
46 - 52	14	13%
53 - 59	5	5%
60 - 66	4	4%
67 - 73	6	6%
Total	105	100%
GRADO DE INSTRUCCIÓN		
Primaria	2	7%
Secundaria	23	13%
Técnico	22	25%
Superior	58	55%
Total	105	100%
TIPO DE PACIENTE		
Iniciador	55	52%

Continuador	50	48%
Total	105	100%
Nivel de satisfacción	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	16	15%
Satisfacción en Progreso	23	22%
Buena satisfacción	66	63%
TOTAL	105	100%

Podemos observar en la tabla precedente que el perfil sociodemográfico de los de los usuarios del servicio de odontología alternativa suman un total de 105 que aceptaron ser entrevistado, apreciamos que el 59.7% son de género femenino mostrando ser la mayoría de la muestra. Se observa que en los extremos de los rangos de edad de 18 a 24 y el de 67 a 73 años se encuentran con el mayor y el menor porcentaje de frecuencia respectivamente.

Se observa que la frecuencia entre pacientes continuadores y pacientes iniciadores solo tiene una diferencia del 5%, el grado de instrucción superior es el que tiene mayor frecuencia con un 33%, siendo el nivel primario su contraparte con un 1,1%.

Tabla 2:

Edad y satisfacción de los usuarios del servicio de odontología alternativa del Centro de salud privado en el año 2021.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO					
SATISFACCION EN					
BUENA					
EDAD		INSATISFECHO	PROGRESO	SATISFACCIÓN	Total
	Recuento %	1	7	15	23
18 - 24	Recuento %	100,0%	46,7%	16,9%	21,9%
	Recuento %	0	4	12	16
25 - 31	Recuento %	0,0% 0	26,7%	13,5%	15,2%
	Recuento %	0,0% 0	2	16	18
32 - 38	Recuento %	0,0% 0	13,3%	18,0%	17,1%
	Recuento %	0,0% 0	1	18	19
39 - 45	Recuento	0,0%	6,7% 0	20,2%	18,1%
		0	0,0% 0	14	14
46 - 52		0,0%	0,0%	15,7%	13,3%
		0	0	5	5
53 - 59			0,0% 1	5,6%	4,8%
				4	4
60 - 66				4,5%	3,8%
				5	6
67 - 73	%	0,0%	6,7%	5,6%	5,7%
	Recuento %	1 100,0%	15 100,0%	89 100,0%	105
Total					100,0%

De acuerdo el 100% de las 105 pacientes atendidos en el servicio de odontología alternativa del centro de salud privado, el rango de edad de 18 a 24 años presenta una satisfacción en progreso mayoritaria predominante con un grado de 46,7% y en su minoría el 0% tiene edades de (60 - 66 años).

Tabla 3:

Prueba Tau – b de Kendall: Asociación entre edad y Satisfacción de los usuarios del servicio de odontología alternativa del Centro de salud privado en el año 2021.

Medidas simétricas					
		Valor	Error	T aproximada ^b	Significación
			estandarizado	aproximada asintótico ^a	
Ordinal por	Tau-b de Kendall	0,281	0,076	3,145	0,002 ordinal
N de casos válidos		105			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

De acuerdo con los resultados de la contingencia entre “Edad” y “Satisfacción de usuario” de los pacientes atendidos en el servicio de odontología alternativa del Centro de salud privado, encontramos que el valor Tau-C de "Kendall" es 0,002, lo que significa que se rechaza la hipótesis nula y que existe una Asociación estadística importante entre las variables.

Tabla 4:

Género y satisfacción de los usuarios del servicio de odontología alternativa del centro de salud privado en el año 2021.

	GÉNERO	NIVEL DE SATISFACCIÓN			Total
		INSATISFECHO	SATISFACCIÓN EN PROGRESO	BUENA SATISFACCIÓN	
Masculino	Recuento	0	1	45	46
	%	0,0%	6,7%	50,6%	43,8%
Femenino	Recuento	1	14	44	59
	%	100,0%	93,3%	49,4%	56,2%
Total		Recuento	1	15	89
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Con referencia a la variable Género de los usuarios, el género predominante es el femenino representando un nivel de satisfacción más alto que su contraparte masculina, vemos que el nivel de satisfacción femenino llega a un 56,2% y el masculino en 43,8%.

Tabla 5:

Prueba Chi - cuadrado: Asociación entre Género y Satisfacción de los usuarios del servicio de odontología alternativa del Centro de salud privado en el año 2021.

Prueba de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,834a	2	0,004
Razón de verosimilitud	13,230	2	0,001
Asociación lineal por lineal	10,295	1	0,001
N de casos válidos		105	

a 2 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. Se demuestra que existe una asociación entre variables género y satisfacción con significancia de $0.004 < 0.05$ evidenciando la asociación estadística significativa entre género y la satisfacción del usuario.

Tabla 6:

Tipo de usuario y Satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología alternativa del centro de salud privado en el año 2021.

NIVEL DE SATISFACCION

TIPO DE PACIENTE		NIVEL DE SATISFACCION			
EN PROGRESO	SATISFACCIÓN	SATISFACCIÓN	BUENA	Total	INSATISFECHO
	Recuento	0	8	47	55
Iniciador	%	0,0%	53,3%	52,8%	52,4%
	Recuento	1	7	42	50
Continuador	%	100,0%	46,7%	47,2%	47,6%
Total	Recuento	1	15	89	105
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Observamos que el porcentaje predominante está en el paciente iniciador, representando el 52.4% del total de usuario correspondiente a la satisfacción usuaria. Tomando en cuenta el nivel de satisfacción con el tipo de usuario, se evidencia en el tipo de usuario que la satisfacción está en progreso, y que no hay gran diferencia con el nivel de satisfacción del paciente continuador.

Tabla 7:

Prueba Chi - cuadrado: Asociación entre Tipo de usuario y Satisfacción de los usuarios del servicio de odontología alternativa del Centro de salud privado en el año 2021.

Prueba de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1, 112a	2	0,574
Razón de verosimilitud	1,496	2	0,473
Asociación lineal por	0,200	1	0,655 lineal
N de casos válidos	105		

a 2 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,48.

De acuerdo con el resultado de la prueba Fisher se establece que no es evidente la asociación entre variables, ya que se obtuvo el resultado de $0,574 > 0.05$, concluyendo que no existe asociación significativa estadística entre la variable tipo de usuario y la variable satisfacción del usuario.

Tabla 8:

Grado de instrucción y Satisfacción de los usuarios del servicio de odontología alternativa del Centro de salud privado en el año 2021.

		NIVEL DE SATISFACCIÓN			TOTAL
		INSATISFECHO	SATISFACCIÓN EN PROGRESO	BUENA SATISFACCIÓN	
GRADO DE INSTRUCCIÓN					
Primaria	Recuento	0	1	1	2
	%				
Secundaria	Recuento	0,0%	6,7%	1,1%	1,9%
	Recuento	0	1	22	23
Técnico	Recuento	0,0%	6,7%	24,7%	21,9
	%	0,0%	6,7%	24,7%	21,9

Superior					%
	Recuento	1	3	18	22
	%	100,0%	20,0%	20,2%	21,0%
	Recuento	0	10	48	58
	%	0,0%	66,7%	53,9%	55,2%
<hr/>					
Total,	Recuento	1	15	89	105
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0 %

Según el 100% de los 105 usuarios que son parte de la muestra del servicio de odontología alternativa del centro de salud privado, el grado de instrucción superior muestra un nivel de satisfacción de 55,2% y el grado de instrucción primario presenta el 1,9%.

Tabla 9:

Contrastación entre Perfil sociodemográfico y su asociación con la satisfacción usuaria en el servicio de odontología alternativa del Centro de salud privado en el año 2021:

H1: Existe asociación entre algunos factores sociodemográficos y la satisfacción de los usuarios del servicio de odontología alternativa

H0: No existe asociación entre algunos factores sociodemográficos y la satisfacción de los usuarios del servicio de odontología alternativa

Modelo Coeficientes no estandarizados Coeficientes estandarizados t Sig.

	B	Error estándar	Beta estandarizado	t	Sig.
(Constante)	2,960	0,221		13,39	0,000
TIPO DE PACIENTE	-0,037	0,072	-0,047	-0,516	0,607
GRADO DE INSTRUCCIÓN	0,030	0,043	0,067	0,712	0,478
GÉNERO	-0,268	0,075	-0,337	-3,583	0,001
EDAD (agrupado)	0,056	0,018	0,287	3,156	0,002

a. Variable dependiente: PUNTAJE (agrupado)

Haciendo consideraciones metodológicas, la asociación entre el género y la satisfacción usuaria encontró que el nivel de significación fue de 0,001, por lo que ($p < 0,05$) concluyendo que existe una asociación significativa entre los dos puntos, esta variable así con la variable edad muestran una asociación significativa con el nivel de satisfacción, la variable edad dio como resultado $0,002 < 0,05$. Por otra parte, entre Género y satisfacción usuaria, encontramos que el nivel de significación nos mostró 0,000, por lo que ($p < 0,05$) concluyó que había una asociación significativa entre los dos puntos.

V. DISCUSIÓN

En el presente estudio se tomó una muestra de 105 pacientes de la consulta externa y se obtuvieron resultados. En primer lugar, para determinar el objetivo general de determinar qué factores sociodemográficos están relacionados con la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de odontología alternativa del centro médico de salud privado en la tabla 8, se realizó metodológicamente una regresión múltiple considerando la asociación entre el género y la satisfacción de los usuarios, y se encontró que el nivel de significación fue de 0,001 ($p < 0,05$), concluyendo así la existencia de una asociación entre el género y la satisfacción de los usuarios como también la existencia de una asociación significativa entre los dos puntos; por otro lado, entre él y la satisfacción del usuario, encontramos que el nivel de significación nos muestra 0,002, por lo que ($p < 0,05$) concluye que existe una asociación significativa entre los dos puntos. Estos puntos se explicarán más adelante en comparación con otros estudios.

En la variable genero observamos que el femenino es predominante con un 56% a diferencia del masculino con un 44% mientras, que la variable Grado de instrucción, se puede observar que el mayor porcentaje entre los usuarios de grado de instrucción superior en un 55%, este porcentaje era esperado puesto que los usuarios del centro son personas que su mayoría conocen sobre las terapias alternativas, lo cual los vuelve más exigentes, ya que sus preguntas a los prestadores de salud se vuelven cada vez más específicas, al no haber ningún seguro público o privado que promueva o que abarque medicina complementaria, hace que los usuarios que acuden al centro tienen poder adquisitivo por encima del promedio, por el contrario se observa que el menor porcentaje se encuentra entre los usuarios de nivel primaria que tienen un porcentaje de frecuencia de 7% que al mismo tiempo coinciden con el rango de mayor edad de entre 67 y 73 años, pues es sabido que en épocas pasadas la educación no era una prioridad para trabajar, aquí vemos que esta afirmación y ha ido cambiando con el tiempo. Cabe resaltar que estas personas mayores aceptan el tratamiento y acuden al sitio porque refieren

tener un saber ancestral, “recomendaciones de mis abuelos” o porque para ellos el tratamiento es menos doloroso e invasivo que con un medido tradicional.

Continuando con el perfil sociodemográfico notamos que la frecuencia de asiduidad entre los pacientes continuadores e iniciadores no muestran mucha diferencia en sus porcentajes. Los pacientes iniciadores presentan un 52% y los continuadores un 58%, se puede afirmar que es debido a la innovación que siempre se mantiene ofreciendo nuevos tipos de tratamientos con la intención de fidelizar a la clientela, con descuentos para familiares, promociones por fechas festivas, descuentos en talleres etc., apelando a la curiosidad y búsqueda del bienestar de los usuarios. Se realizó la asociación de cada una de estas variables con el nivel o grado de satisfacción que se determinó a través que la encuesta que se le suministró a los usuarios.

Al tratarse de un centro de salud privado, se decidió incorporar el número de indiferentes dentro del grupo de insatisfechos ya que el objetivo dentro del establecimiento es fidelizar al usuario convenciéndolo con el buen trato para mostrarte una buena opción como centro de salud de terapias alternativas.

En la tabla 2 se observan los resultados de la comparación de la variable edad con el nivel o grado de satisfacción del usuario y vemos que el mayor porcentaje esta entre el rango de edades del 18 a años mientras que en el rango de mayor edad de 67 a 73 años se encuentra el menor nivel, si observamos el cuadro del perfil sociodemográfico se puede ver que ambos rangos de edad presentan la mayor y menos cantidad de frecuencia de asiduidad en el centro, al realizar la prueba de correlación de Tau b de Kendal nos da como resultado 0,002 rechazando la hipótesis nula y demostrando que tienen una asociación estrecha estadísticamente.

En los referentes al género vemos en la tabla donde se realizó el estudio de correlación entre el género y el nivel de satisfacción que su resultado en la prueba del Chi cuadrado fue de 0.004 evidenciando una asociación significativa entre estas variables, el género predominante como ya mencionamos era el femenino.

Con la variable tipo de usuario como se puede observar que los pacientes iniciadores presentan mayor nivel de satisfacción en un 53,3% por satisfacción en

progreso y 52,8% y que los continuadores presentan un 47% en satisfacción en progreso y 48% en buena satisfacción. El objetivo del centro de salud privado es hacer que nuestros usuarios se vuelvan continuadores, dentro del establecimiento no se da oportunidad de perder una primera impresión ya que consideran que en un centro de salud privado que se subvenciona con la asiduidad de los usuarios no hay oportunidad para segundas impresiones, haciendo que sea necesario aumentar estrategias para incrementar el número de pacientes iniciadores lo cual recalcaremos en conclusiones. En cuanto a las pruebas de correlación que se realizó de chi cuadrado no encontramos asociación entre estas variables.

Este trabajo al ser hecho con muestra de un centro privado presenta algunas discordancias con lo que usualmente vemos en otros trabajos que en su mayoría son realizados en entidades públicas donde existe hacinamiento y alargamiento en el tiempo de espera que como ya es sabido, es un eslabón débil en cuando a la calidad de atención.

La mayoría de los antecedentes internacionales provienen de Asia y Medio oriente, puesto que este tipo de sociedades guardan similitud con la sociedad peruana y el inconsciente rural del ciudadano, y lo vemos en los resultados. Según la organización mundial de la salud, los determinantes sociales influyen en el estado de salud tanto física como emocional, así que las similitudes que puedan presentar estas sociedades, es un detalle que considero importante para el desarrollo de la discusión de esta investigación.

En la ciudad de Punjab perteneciente al país de Pakistán, Aisha j. (2017) realizó una investigación en donde el género, la educación y la ocupación se relacionan positivamente con el nivel de satisfacción, si bien la manera de recopilación de datos fue la entrevista personal y el instrumento el PSQ III y no SERVQUAL vemos que los resultados guardan semejanza con la presente investigación. El cuestionario consto de una ficha de características demográficas y el cuestionario de satisfacción. Al igual que en esta investigación, las personas de baja instrucción también presentaron un nivel alto de insatisfacción, pero este no sobrepasaba el resultado del nivel de satisfacción de las personas de mayor grado

de instrucción. Debemos tomar en cuenta que este estudio se realizó en un centro de salud público, y por ende el número de usuarios es menor en asociación con el centro de salud privado que es parte de esta investigación. Aun con estos antecedentes vemos que estas variables se relacionan directamente con el nivel de satisfacción usuaria.

En un estudio hecho por Bhattacharya en 2018, buscaron relacionar el nivel de satisfacción de los pacientes con el buen trato y los factores sociodemográficos, aquí demuestran que los porcentajes de aceptación se dio de mejor gana entre los usuarios jóvenes de entre 18 - 20 años y entre la población alfabetizada, similitud con nuestro estudio en cuestión, si bien el buen trato no está de manera escrita como variable, por tratarse de un centro privado el buen trato hacia el paciente es algo implícito, ya que depende de esto para que empatice y se fidelice con el establecimiento. La población de instrucción superior muestra también una tendencia a tener un mejor nivel de satisfacción, se considera que a mayor grado de instrucción mayor conocimiento y nivel de comprensión de la situación por ende es menos complicado empatizar con este tipo de población.

Ahmed S. en el año 2017 en la ciudad de Bangladesh se hizo un estudio sobre los factores sociodemográficos y la satisfacción de los pacientes de la zona, y llegar a la conclusión que los pacientes más asiduos eran los usuarios jóvenes y los mayores de menor concurrencia, refiere que los pacientes jóvenes se sentían más libre de expresar sus dolencias así como el ambiente del centro de atención de le parecía agradable mientras que los pacientes mayores no les daban importancia a estos detalles lo cual nuevamente concuerda con el hallazgo de los niveles extremos entre jóvenes y ancianos de nuestra investigación. Esto hace denotar que la población mayor es un tipo de población difícil pero no difícil de complacer.

En un estudio de salud Pública realizado en Malasia se determinó que el 95% de los usuarios mostraron niveles de satisfacción altos, hay que tomar en cuenta que Malasia viene promoviendo este tipo de tratamientos en la salud pública desde el años 2007, lo que hace sea expandido por todo el país, en el territorio nacional la medicina complementaria o alternativa muchas veces son catalogadas como chamanismo y es algo con lo que tenemos que luchar, pero a pesar de estos

acontecimientos podemos lograr el 63% satisfacción buena para nuestro centro, aún falta un camino largo para recorrer para llegar a ser como Malasia pero para eso estamos los profesionales de salud apasionados con su carrera y los pacientes que requieren nuestros servicios. Si bien el centro de investigación en Malasia no es el mismo que el nuestro, al hacer una investigación sobre el servicio de farmacia en un hospital, se logró ver que las variables género y educación superior mostraban los niveles más altos de satisfacción del usuario y al mismo tiempo al hacer las pruebas relacionales determinaron que la variable genero tiene un valor de Chi cuadrado de 0,001 y la Nivel educativo 0,005, mostrando una asociación bastante significa entres estas variable y la satisfacción del usuario, muy semejante al caso en estudio, aunque la variable grado de instrucción mostro una correlación inversa, sería interesante hacer un intercambio de saberes con los hospitales malayos que al parecen están bastante interesados en hacer investigaciones.

Viendo un poco el ámbito nacional el estudio hecho por Cruzado en el año 2019 sobre un centro de medicina alternativa en la ciudad de Huamanga se observa que el nivel satisfacción es regular, con tendencia a bajo en un 64%, habiendo un público femenino de 34% y de nivel superior en un 28%. El centro donde realizo la investigación no cuenta con el apoyo publicitario conveniente por lo que no atrae mayor población, pero vemos que se encuentra en símil en cuanto a los resultados del presente estudio, en el que las mujeres de instrucción superior tienen mayor predominancia. Siguiendo con las comparaciones pertinentes es un estudio realizado por Torres G. en el año 2015 entre pacientes de seguridad pública y pacientes de servicio privado pudo demostrar que los pacientes de clínicas privadas tienen un mayor nivel de satisfacción a los de las clínicas públicas lo que podría ayudar a entender por qué nuestra clínica tiene una nivel de satisfacción alto, puesto que las clínicas o centros de salud privado priorizamos el trato a la paciente y este tipo de estudio nos son realmente provechosos para un buen establecimiento de programa de mercadeo.

Aun viendo un panorama positivo para los factores de edad, grado de instrucción y género en asociación con un elevado nivel de satisfacción usuaria, hay casos en los que son la excepción.

En la ciudad de Lampa en Puno, Tintaya Z. (2017) hizo un estudio sobre factores sociodemográficos y su asociación con la atención odontológica, dando como resultado niveles adecuados de concurrencia, pero bajos en satisfacción, siendo las mujeres jóvenes las más insatisfechas en el caso de pacientes iniciales, así con los pacientes continuadores. Lo que determina que en los seres humanos no hay un padrón estadístico a seguir, cada ser humano es un ser distinto al que hay que observar y darle el tiempo de escuchar para ayudarlo a detectar sus necesidades y así poder ayudarlo, en el estudio de Tintaya Z. (2019), muestra que por el contrario los hombres si se mostraron satisfechos, este tipo de resultados tienen que tomarse en cuenta en el tipo de sociedades que se desarrolla y quizás valerse de un antropólogo para poder establecer la preguntas necesarias y la ambientación de la encuesta.

Haciendo una comparación con los resultados encontrados en la presente investigación con aquellos que forman parte del marco teórico, hay un factor que resaltar y es que cada resultado por variable e ítem difiere según la región, el país o el continente en donde se lleve la investigación.

En las variables de educación vemos que son proporcionales a la cantidad de población que ha acudido al centro a recibir atención, ya que hay un número más alto de jóvenes de entre 18 y 24 muestras un alto nivel de satisfacción también se puede notar que son el tipo de población que más acude al centro de salud privado, y si vemos que hay un alto porcentaje de insatisfacción esto se muestra en la población de mayor edad, por lo que podemos presumir que juega más un aspecto social ante esta afirmación. Las personas de grado de instrucción superior, se les relaciona con el mayor poder adquisitivo para poder acceder a servicios alternativos, así como las de nivel técnico que están en segundo lugar del porcentaje, siendo su contraparte los de nivel primaria con un porcentaje bajo, pero también son los de menos población que acuden a la atención del servicio de odontología alternativa. La variable sexo y edad son las que mayormente se asocian con la variable

satisfacción en las zonas urbanas, pero vemos que en zonas rurales como en Puno esto cambiar drásticamente.

El estudio fue preconizado con la intención de priorizar tanto al paciente o usuario, así como al personal de salud a fin de lograr el bienestar para trabajar sobre la adecuación del marco general para ampliar la fidelidad y la constancia de los usuarios. Este objetivo es principal, ya que, por un lado, muestra la responsabilidad de los establecimientos y, por otro, influye en los resultados del bienestar. La satisfacción del paciente influye en el deseo de seguir capacitando a los profesionales, lo que a su vez influye en la satisfacción futura de los pacientes con los resultados de la atención médica, previniendo y evitando protestas y reclamaciones. Dado que los servicios médicos en este caso complementario y/alternativos son el componente fundamental de la razón por que acuden nuestros usuarios a la atención médica, resulta fundamental estudiar el grado de satisfacción de los pacientes ante el servicio que reciben. En vista de esta información, el objetivo fundamental del estudio fue averiguar qué factores sociodemográficos se identifican con la satisfacción del paciente.

VI. CONCLUSIONES

1. Se Identifico el perfil sociodemográfico del paciente del servicio de Odontología alternativa del centro de salud privado, y su nivel de satisfacción en general, teniendo un alto nivel de satisfacción en general.
2. Las variables de edad y genero guardan una asociación significativa con el nivel de satisfacción.
3. El sexo femenino es predominante en la asiduidad y nivel de satisfacción en el centro de salud.
4. No hay mucha diferencia entre el porcentaje de pacientes iniciadores ni continuadores lo que denota que nuestro hay un grupo elevado de pacientes fieles al tratamiento.
5. El grado de instrucción primaria presenta niveles de bajos de satisfacción y de asiduidad.

6. El Grupo etario de 63 a 73 años presentan también el más bajo nivel de satisfacción.
7. Se observa que los niveles de satisfacción bajo se presentan más en la población de baja asiduidad al centro.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al tener identificado el tipo de perfil de usuario, es recomendable crear estrategias de afiliación y fidelización que sean acordes con esta conclusión.
2. Al ser las personas jóvenes las más interesadas en el servicio del establecimiento, hacer un estudio del porqué de esta situación ayudaría a replicar mejores estrategias para las otras variables.
3. Tomando en cuenta que la asiduidad al centro de salud por parte de las mujeres es predominante, se recomienda crear estrategias para atraer al público que circundante, como esposo, hijos, amigos etc.
4. Ofrecer ofertas y servicios a los pacientes fidelizados para que estos nos sirvan como referentes positivos para atraer pacientes nuevos, ofreciéndoles un mejor trato, precios accesibles, pero sobre todo solución a sus malestares.
5. Capacitar al personal en el trato al usuario, ya que las personas de grado de instrucción inferior presentan problemas emocionales que bloquean su sensación de bienestar.
6. Evaluar la razón del porque el grupo etario de 63 a 73 años no son asiduos de nuestro servicio, y darles alternativas para facilitarles el acceso a los servicios del centro de salud.
7. Crear nuevas intervenciones dirigidas a mejorar las dimensiones de la satisfacción del paciente donde la proporción de satisfacción es baja. Se deben realizar estudios similares con regularidad en diferentes niveles de los establecimientos de salud en todo el país para capturar una imagen más amplia de la satisfacción del paciente en varios niveles.
8. Se recomienda mantener la comunicación médico-paciente y la rentabilidad de los servicios prestados es importante para así fortalecer el vínculo entre los

usuarios y la institución a fin de lograr el nivel óptimo de salud de las personas. 9. El género y el nivel educativo fueron predictores significativos de la satisfacción del paciente. Estos hallazgos podrían contribuir potencialmente a la planificación de los servicios MTAC en el futuro.

REFERENCIAS

- Aisha J., Rubeena Z., Muhammad Z. y Florian F. (2017). Patient satisfaction with doctor-patient interactions: a mixed methods study among diabetes mellitus patients in Pakistan. *BioMed Central*, 17, 1-13.
<https://doi.org/10.1186/s12913017-2094-6>.
- Adhikari M., Paudel R., Mishra R., Shrestha A., y Upadhyaya P. (2021). Patient satisfaction and its socio-demographic correlates in a tertiary public hospital in Nepal: a cross-sectional study. *BMC health services research*, 21(1), 135.
<https://doi.org/10.1186/s12913-021-06155-3>
- Akkarene J. y Bouda N. (2021). Effect of word-of-mouth communication on consumers' brand image and purchase intention: Empirical study in the wilaya of Bejaia. *Mecas*, 17(2).
<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/174/17/2/158333>.
- Ahmed, S., Tarique, K. M., y Arif, I. (2017). Service quality, patient satisfaction and loyalty in the Bangladesh healthcare sector. *International journal of health care quality assurance*, 30(5), 477–488. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-01-2017-0004>
- Baharudin N., Bahari F. (2021). Application of servqual model toward service quality provided by banks in malaysia: a literature review. may, 15, 2021, de Proceeding of the 8th International Conference on Management and Muamalah Sitio web: <http://conference.kuis.edu.my/icommm/8th/images/021-063.pdf>

- Benites Á., Castillo E., Rosales C., Salas R., y Reyes C. (2021). Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos. *Medisur*, 19(2), 236-244. Recuperado de <http://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4886>
- Bhattacharya A, Chatterjee S, De A, Majumder S, Chowdhury KB, Basu M, et al. (2018) Patient satisfaction at a primary level health-care facility in a district of West Bengal: Are our patients really satisfied? *Medical Journal*. 11(4):326. <https://doi.org/10.4103/2224-3151.206549>.
- Chaves E., et al. (2018). Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje (PLE). *Revista Ensayos Pedagógicos*, 13(1), 71-106. <https://doi.org/10.15359/rep.13-1.4>.
- Consoloni, J., Correard N., Azorín J., y Belzeaux R. (2015). Quels sont les facteurs sociodémographiques, cliniques et neuropsychologiques associés à l'observance médicamenteuse ? *European Psychiatry*, 30(S 2), S155-S155. <https://doi:10.1016/j.eurpsy.2015.09.312>.
- Cortés G. (2019). El valor de la rapidez en el marketing de servicios. Recuperado el 23 de Abril de 2021, de Informabtl.com: <https://www.informabtl.com/el-valor-de-la-rapidez-en-el-marketing-de-servicios/amp/>
- Cruzado D. (2018). Satisfacción usuaria del Centro de Atención de Medicina Complementaria - Hospital II de Huamanga, EsSalud - Red Ayacucho, 2018 [Tesis de Maestría]. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Delgado, E. (2018). Terapia neural: los dientes y su relación con el organismo. *Odontología Activa Revista Científica*, 2(1), 51-54. <https://doi.org/10.31984/oactiva.v2i1.174>
- Del Río M., Schweizer. A., Papon A., y Delefosse M. (2019). Les objets connectés et applications de santé : étude exploratoire des perceptions, usages (ou non) et contextes d'usage. *Pratiques Psychologiques*, 25, 1-16. <https://doi.org/10.1016/j.prps.2018.05.001>

- Diot P., Derrendinger I. y Bach-Nga P. (2021). La médecine dans la société, des universités à l'offre de soins dans les territoires, La Presse Médicale Formation
Sitio web : <http://ortus-sante.fr/wp-content/uploads/2020/09/PROGRAMMEDU-COLLOQUE-SORBONNE.pdf>
- ESAN. (2016). Los diferentes conceptos de calidad en salud. Mayo, 15, 2021, de Conexión Esan Sitio web: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud>.
- Estrada M., Granda J., Rojas G. y Alemany I. (2021). Validação do questionário sobre a utilização de Dispositivos Móveis Interativos no Ensino Superior. *Revista Latinoamericana De Enfermagem*, 29, e3418. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.3374.3418>
- Fontova. A., Juvinyà D., y Suñer R. (2015). Influencia del tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y acompañantes. *Revista De Calidad Asistencial*, 30, 10-16. <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-influencia-del-tiempo-espera-satisfaccion-S1134282X1500007X>
- Ganga F., Alarcón N., y Pedrajas L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- García, E., Alvarado, D.L., Morales, E., y Ortega, J. (2020). Nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención fisioterapéutica en el departamento de unidad motora y dolor del Instituto Nacional de Rehabilitación. <https://doi.org/10.20453/rhr.v2i2.3713>.
- García H. (2017). El concepto: pasado, presente y futuro de la terapia neural y la odontología neurofocal. Abril 16 2020, de Terapianerural.com Sitio web:

http://www.terapianeural.com/images/stories/concepto/el_concepto_pasado_presente_y_futuro_de_la_terapia_neural_y_la_odontologia_neurofocal.pdf

Gavilanes H. (2020). Gestión administrativa y su relación con la comunicación interpersonal de los colaboradores del área de laboratorio clínico del Hospital del Día Sur Valdivia. [Tesis de Maestría]. Universidad Católica De Santiago De Guayaquil, Guayaquil.

Hernández, A., Rojas C., Prado F., y Bendezu G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(4), 620-628. <https://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>.

Hernández. E., y Carpio A. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta, Revista científica Del Instituto Nacional De Salud*, 2(1), 75–79. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>

Hernández R., Fernández C., Baptista M. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGRAW-HILL.

Ikama, M., Makani, J., Nsitou, B., Mongo, S., Ellenga B., Ondze I., Gombet T., y Kimbally S. (2019). Profil échocardiographique des patients hypertendus Congolais. *Annales De Cardiologie Et D Angeiologie*, 68, 32-38. DOI:10.1016/J.ANCARD.2018.08.028

Instituto nacional de estadística e informática. (2017). *Perfil sociodemográfico de la población con discapacidad*. Lima- Peru: INEI.

Jaspal K., Hamajima N., Yamamoto, E., Saw, Y., Kariya T., Soon G., Amin A., Halim A., Aziz F.A., y Sharon, S. (2019). Patient satisfaction on the utilization of traditional and complementary medicine services at public hospitals in Malaysia. *Complementary therapies in medicine*, 42, 422-428. DOI:10.1016/J.CTIM.2018.12.013

Junewicz, A., y Younger, S. J. (2015). Patient-satisfaction surveys on a scale of 0 to

- 10: improving health care, or leading it astray? *The Hastings Center report*, 45(3), 43–51. <https://doi.org/10.1002/hast.453>
- Li J., Wang P., Kong X., Liang H., Zhang X., y Shi L. (2016). Patient satisfaction between primary care providers and hospitals: a cross-sectional survey in Jilin province, China. *International journal for quality in health care: journal of the International Society for Quality in Health Care*, 28(3), 346–354. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzw038>
- Lavela S., y Gallan, A. (2014). Evaluation and Measurement of Patient Experience. *Patient Experience Journal*, 1, 28-36. <https://doi.org/10.35680/23720247.1003>
- López A., España A., y Hernández E. (2018). Estimación de calidad del cuidado de enfermería en pacientes sometidos a hemodiálisis. *Revista Ciencia Y Cuidado*, 15(1), 71–82. <https://doi.org/10.22463/17949831.1234>
- Mantilla A., García, A., y Ilanzo, M. (2018). Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo, 2014. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-34.fasu>.
- Matas A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista electrónica de investigación educativa*, 20(1), 38-47. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038&lng=es&tlng=es.
- Mejía J., Carrasco E., Miguel J., Flores S. (2017) Conocimiento, aceptación y uso de medicina tradicional peruana y de medicina alternativa/complementaria en usuarios de consulta externa en Lima Metropolitana. *Rev Peru Med Integrativa*. 2 (1):47-57. <https://doi.org/10.26722/rpmi.2017.21.44>.
- Ministerio de Salud. (2009). *Código de ética de la función pública en las entidades públicas del poder ejecutivo*. Lima - Perú.

- Ministerio de Salud. (2015). *Norma Técnica de Salud N° 113-MINSA/ DGIEM - V.01 "Infraestructura y equipamiento de los establecimientos de salud del primer nivel de atención"*. Lima: DGIEM.
- Mitema D., y Jaar, G. (2016). How Can We Improve the Quality of Life of Dialysis Patients? *Seminars in dialysis*, 29(2), 93–102. <https://doi.org/10.1111/sdi.12467>
- Naciones Unidas. (2014). *Los datos demográficos: alcances, limitaciones y métodos de evaluación*. Serie Manuales, 82, 15-26.
- Ríos. R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Primera edición, España, Servicios Académicos Intercontinentales S. L.
- Rojas M. (2016). Factores Sociodemográficos Relacionados a la Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Emergencia de la Clínica Good Hope, Lima, 2016. [Tesis de Maestría] *Universidad Peruana Union* Sitio web: <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1102>
- Romero M., Julca N., Pérez M., y Arenas, R. (2019). El docente como gerente y la calidad de los procesos educativos en el aula de un colegio policial de la provincia constitucional del Callao, Perú, 2018. *Revista Científica Y Tecnológica UPSE*, 6(1), 66-72. <https://doi.org/10.26423/rctu.v6i1.446>
- Rougegrez L. (2019). Évaluation des facteurs prédictifs de la survenue d'une symptomatologie psychotraumatique chez l'entourage du suicidant. *Annales Médico-psychologiques*, 177 (3). <https://doi.org/10.1016/j.amp.2017.05.018>
- Santivañez R., Valenzuela F., y Angulo Y. (2020). Uso de terapias de medicina alternativa y complementaria en la provincia de Coronel Portillo, Ucayali, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 37(3), 510-515. <https://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2020.373.4939>
- Sebastián L. 2021 Eustat - Euskal Estatistika Erakundea - *Instituto Vasco de Estadística*. Recuperado el 5 de mayo 2021 de: http://www.eustat.eus/documentos/opt_1/tema_16/elem_3885/definicion.html.

- Sim, Yi C, Intan S, Lau T., y Ng, Siew Y. (2021). Patient satisfaction with medication therapy adherence clinic services in a district hospital: a cross-sectional study. *Pharmacy Practice (Granada)*, 19(2), 2353. E pub 05 de julio de 2021. <https://dx.doi.org/10.18549/pharmpract.2021.2.2353>.
- Solera J., y Tárraga J. (2020). La Atención Primaria de Salud: más necesaria que nunca en la crisis del Coronavirus. *Journal of Negative and No Positive Results*, 5(5), 468-472. Epub 19 de octubre de 2020. <https://dx.doi.org/10.19230/jonnpr.3655>http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242012000100001&lng=es&tlng=es.
- Tanferri C., Trevisan J., Quina M., Perfeito R., Fernández M., y Dalmas J., (2017). Quality of life of nursing assistants and technicians retired from a university hospital. *Enfermería Global*, 16(47), 292-320. Epub 01 de julio de 2017. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.16.3.256021>
- Tintaya Z. (2017). *Factores sociodemográficos que influyen en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en la clínica odontológica de la, Puno 2016*. (Tesis de maestría) Universidad Nacional del Altiplano.
- Tornaco R. y O'Higgins M. (2018). Diferencia de resultados en la encuesta de satisfacción de atención sanitaria entre familiares de pacientes provenientes de área rural y urbana internados en servicios de clínica médica. *Discovery Medicine*, 3 n. (1), pp. 31 – 37. <https://www.revdiscovermedicine.com/index.php/inicio/article/view/167>
- Torres G., y León A. (2015). Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. *Revista Estomatológica Herediana*, 25(2), 122-132. Recuperado en 01 de mayo de 2021, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552015000200005&lng=es&tlng=es.

Tsai, Y., Wu, S., y Tsai, M. (2018). Employee perceptions of service quality based on hospital quality improvement strategy. *International Journal of Management, Economics and Social Sciences*, vol. 7, 2018, pp. 13-25.

<https://www.econstor.eu/bitstream/10419/176832/1/full-02.pdf>

Universidad César Vallejo. (23 de Mayo de 2017). *Resolución de Consejo Universitario N° 0126-2017/UCV*. Recuperado el 25 de Mayo de 2021, de <https://www.ucv.edu.pe/datafiles/C%C3%93DIGO%20DE%20%C3%89TICA.pdf>.

Vargas L. (2019) Factores asociados a los niveles de satisfacción con la atención de pacientes en la Unidad de diálisis peritoneal 2018. [Tesis de Maestría] Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

Warrens, M. (2015). Some Relationships Between Cronbach's Alpha and the Spearman-Brown Formula. *Journal of Classification*, 32, 127-137.

<https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s00357-015-9168-0>

ANEXOS

ANEXO1: Matriz de consistencia de la investigación

PROBLEMA		HIPÓTESIS GENERAL H1: El perfil sociodemográfico está asociado con la satisfacción del usuario del servicio de odontología alternativa de un centro de salud privado, Lima, 2021	VARIABLES
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la asociación del perfil sociodemográfico y la satisfacción del usuario del servicio de odontología alternativa de un centro de salud privado, Lima, ¿2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar cuáles son los factores sociodemográficos que se relacionan con la satisfacción de los usuarios del servicio de odontología alternativa</p>	<p>HIPOTESIS NULA H0: El perfil sociodemográfico no está asociado con la satisfacción del usuario del servicio de odontología alternativa de un centro de salud privado, Lima, 2021</p>	<p>VARIABLE DE ESTUDIO 1 (VI) DIMENSIONES Perfil sociodemográfico Dimensión 1 Edad Dimensión 2 Género Dimensión 3 Grado de instrucción Dimensión 4 Tipo de paciente</p>
OBJETIVOS		HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿La edad está asociada a la satisfacción del usuario del servicio de odontología alternativa del centro de salud privado en el año 2021.? • ¿El género está asociado a la satisfacción del usuario del servicio de odontología alternativa del centro de salud privado en el año 2021? • ¿El grado de instrucción está asociada a la satisfacción del usuario del servicio de odontología alternativa del centro de salud privado en el año 2021? • ¿El tipo de paciente está asociado a la satisfacción del usuario del servicio de odontología alternativa del centro de salud privado en el año 2021? 	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar si la edad está asociada con la satisfacción del usuario del servicio de odontología alternativa de un centro de salud privado, Lima, 2021. • Determinar si el género está asociado con la satisfacción de los usuarios del servicio de odontología alternativa de un centro de salud privado, Lima, 2021. • Determinar si el grado de instrucción está asociado con la satisfacción de los usuarios del servicio de odontología alternativa de un centro de salud privado, Lima, 2021. • Determinar si el tipo de paciente está asociado con la satisfacción de los usuarios del servicio de odontología alternativa de un centro de salud privado, Lima, 2021 	<p>HIPOTESIS ESPECÍFICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La edad está asociada con la satisfacción del usuario del servicio de odontología alternativa del centro de salud privado, Lima, 2021. • El género está asociado con la satisfacción del usuario del servicio de odontología alternativa del centro de salud privado, Lima, 2021. • El tipo de paciente con la satisfacción del usuario del servicio de odontología alternativa del centro de salud privado, Lima, 2021. • El grado de instrucción está asociado con la satisfacción del usuario del servicio de odontología alternativa del centro de salud privado, Lima, 2021. 	<p>VARIABLE DE ESTUDIO 2 (VD) Satisfacción Dimensión 1 Empatía Dimensión 2 Confiabilidad Dimensión 3 Respuesta rápida Dimensión 4 Aspectos tangibles Dimensión 5 Capacidad de Respuesta</p>
<p>Método de investigación Hipotético- Deductivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel: Descriptivo, relacional. • Tipo de investigación: Aplicada, transversal, prospectivo, observacional. • Enfoque de investigación: Cuantitativo • Diseño de investigación: No experimental • Transversal - Correlacional • Población: La población está constituida por 143 pacientes que concurren al servicio de odontología alternativa, • Muestreo: Probabilístico aleatorio por conveniencia. • Muestra: Tamaño: De 105 pacientes. • Unidad de análisis: usuarios adultos de 18 años • Técnicas e instrumentos de recojo de datos: Encuesta • Instrumento: Cuestionario SERVQUAL modificado y ficha de Perfil sociodemográfico. 			

ANEXO 2: Matriz operacional

Variable 1: Perfil sociodemográfico

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
<p>Un perfil es el bosquejo de los rasgos generales que determina la identidad del individuo, conformado por los factores sociodemográficos que hacen alusión a las características generales de una población determinada. Así podemos afirmar que el perfil sociodemográfico es un conjunto de datos que permiten definir las principales características sociales de la población del centro de salud privado, en este caso. Chaves et al. (2018).</p>	<p>El perfil sociodemográfico de operacionaliza por medio de sociodemográfica con la que se género, el tipo de usuarios y el nivel de estudio esta ficha fue creada por Vargas L. (2019) modificada por la investigadora a conveniencia del estudio.</p>	D1: Edad	Años cumplidos	Edad:	Razón
		<p>Años cumplidos que tiene el individuo. 18 - 29 una ficha llamada "ficha recolectan los datos sobre la 42 – 53 66 – 77</p>		30 – 41 54 – 65 edad, el	78 - 89
		D2: Género	Masculino	M:	Nominal
		F: n g	Femenino d i		
		D3: Grado de instrucción	Primaria		
		Instrucción: i y realizados por el usuario	Grado de Secundaria	Ordinal c a ó f	Nivel de estudios académicos Superior
		n b			
		i i D4: Tipo de paciente	Iniciador	Nominal o c Si es	pacie nte de nuevo Tratamiento o Continuator:
			continuator		

Variable 2: Satisfacción

Definición Definición Dimensiones Indicadores Ítems Escala de conceptual operacional Medición

Definición	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de conceptual operacional	Medición
La satisfacción es la satisfacción individualizada que la sociedad brinda a usuario dirigido al usuaria es mediante sus pacientes. bien o servicio, con el uso de nombre durante la consulta	La operacionalización D1 EMPATÍA: Atención cuidadosa e la Cordialidad 1. Durante la consulta el profesional le demuestra un gesto amable			2. El profesional le demuestra buen trato personal.	Likert	evaluación del de la
encuestas el fin de determinar usando el instrumento			Individualizada	3. El profesional le pregunta y lo trata por su nombre durante la consulta		
				4. Durante la consulta el profesional le escucha con atención sus problemas.		
si cubre con sus expectativas.	el cuestionario D2 CONFIABILIDAD: Entregar lo que se promete, cumplir de manera precisa	Profesionalismo	5. La consulta en odontología alternativa muestra eficiencia en el servicio.		Likert	necesidades y
Fontova A. (2015) y satisfacción profesional del odontología cumple	segura. SERVQUAL utilizado por este instrumento fue		habilidad para realizar los tratamientos.	6. El profesional de odontología alternativa muestra la suficiente		
modificado por la investigadora a conveniencia del estudio				7. El servicio de odontología alternativa se realizó en el horario programado.		Probidad 7. El servicio de alternativa
				8. El tiempo de espera para la consulta en odontología alternativa me parece adecuado.		
	D3 CAPACIDAD DE RESPUESTA: Es la magnitud de poder reaccionar ante cualquier inconveniente o contingencia que suceda antepuesta o durante una atención		Tiempo de espera	9. El tiempo de espera para la consulta en odontología alternativa me parece adecuado.	Likert	
			Eficacia	10. Estoy conforme con los horarios de atención del centro de salud privado. Me siento conforme con el tiempo de consulta en odontología alternativa		
				11. Me siento conforme con el tiempo de los tratamientos odontología alternativa		
	D4 ASPECTOS TANGIBLES: Representación, física del servicio. La forma de las infraestructuras, el equipo y material.		Infraestructura	13. El ambiente de la sala de espera es espacioso y ventilado.		Likert
			Equipamiento	14. El consultorio de Odontología alternativa es agradable y luminoso		
				15. Los equipos odontológicos del centro de salud privado empleados para mis tratamientos son de calidad.		
				16. Los instrumentos utilizados en odontología alternativa son limpios y nuevos		
	D5 SEGURIDAD: Es la disposición de ayudar a los clientes para proveerles un servicio rápido		Privacidad	17. El profesional muestra discreción y respeto durante la consulta	Likert	
				18. Siento que mi espacio personal es respetado durante la consulta		
			Comunicación	19. El profesional que atiende en el servicio de odontología alternativa me inspiró confianza.		
				20. El profesional supo responder todas mis preguntas en la consulta de odontología alternativa		

Anexo 3: Cálculo de la muestra

Tamaño de Muestra = $Z^2 * (p) * (1-p) / c^2$: Z = Nivel de confianza (95% o 99%) p = 0.5

C = Margen de error (.04 = ±4)

Total, de la población (N)	143
Nivel de confianza o seguridad (1-α)	95%
Precisión (d)	3%
Proporción (valor aproximado del parámetro que queremos medir)	5%
TAMAÑO MUESTRAL (n)	105

Anexo 4: Análisis de alfa de Cronbach para ficha sociodemográfica

Valores de Alfa de Cronbach según Chávez E. et al (2017):

0 – 0.5 = Inaceptable

0,5 – 0.6 = Pobre

0.6 – 0.7= Débil

0.7 – 0.8 = Aceptable

0.8 – 0.9 = Bueno

0.9 – 1 = Excelente

ALFA DE CRONBACH	NÚMERO DE ELEMENTOS
0,978	4

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
EDAD	23,71	176,614	,758	,957
GÉNERO	23,62	168,148	,903	,954
GRADO DE INSTRUCCION	23,43	171,157	,880	,955
TIPO DE PACIENTE	23,33	174,233	,842	,955

ANEXO 5: Base de datos de prueba piloto SERVQUAL modificado.

0 – 0.5 = Inaceptable

0,5 – 0.6 = Pobre

0.6 – 0.7= Débil

0.7 – 0.8 = Aceptable

0.8 – 0.9 = Bueno

0.9 – 1 = Excelente

ALFA DE CRONBACH	NÚMERO DE ELEMENTOS
0,958	16

ANEXO 6: Base de datos de prueba piloto SERVQUAL.

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. El profesional siempre muestra habilidad en la consulta de odontología alternativa.	23,10	186,490	,524	,961
2. El trato entre los profesionales se muestra agradable.	23,48	188,762	,438	,962
3. El personal del servicio de odontología alternativa siempre me trata por mi nombre.				
4. Le profesional del servicio de odontología alternativa está atento a todas mis dolencias.	23,48	185,162	,494	,962
5. El profesional del servicio de odontología alternativa se muestra eficiente y eficaz.	22,38	195,648	,166	,967
	23,29	178,714	,891	,955
6. El profesional que me atiende muestra destreza en sus tratamientos.	23,57	177,557	,767	,957
7. En el servicio de odontología alternativa los profesionales me explican en detalle mis dolencias.				
8. Considero que el profesional que me atiende es un buen profesional.	23,48	169,762	,928	,954
9. Considero que el tiempo de atención en la consulta del servicio es el adecuado.	23,71	176,614	,758	,957
10. Considero que el horario de atención es el adecuado.	23,62	168,148	,903	,954
11. Considero que el tiempo de consulta es el adecuado.	23,43	171,157	,880	,955
12. Me siento conforme con la ambientación del servicio de odontología alternativo.	23,33	174,233	,842	,955
13. El personal del servicio de odontología preventiva hace que la espera sea agradable.	23,29	172,414	,874	,955
14. El consultorio del servicio de odontología alternativa es espacioso y presentable.	23,33	173,033	,922	,954
15. Los equipos del servicio de odontología alternativa usados para los tratamientos son de calidad.	23,48	172,162	,954	,953

16. Los instrumentos odontológicos del centro de salud privado empleados para los tratamientos son de calidad.	23,43	175,557	,867	,955
	23,19	175,662	,883	,955

Anexo 7: Cuadro de expertos

ESPECIALIDAD	NOMBRE DEL EXPERTO	INSTRUMENTO 1	INSTRUMENTO 2
Magister en Administración de Salud de Universidad Nacional Federico Villarreal, actual jefa del servicio de Odontología del Hospital Militar Central.	Mg. Sara Segovia Regalado	Encuesta modificada SERVQUAL	Ficha sociodemográfica
Magister en Gerencia de la Salud de la Universidad Nacional de Callao, actual jefa del área de recursos humanos del Centro de Salud Conde de la Vega - Minsa.	Mg. Rocío Miranda Watanabe	Encuesta modificada SERVQUAL	Ficha sociodemográfica
Doctor y Magister en Salud Pública, docente de la Universidad Alas Peruanas y de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión.	Dr. Pedro Aníbal Solís Céspedes	Encuesta modificada SERVQUAL	Ficha sociodemográfica

Anexo 8: CERTIFICADOS DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE FICHA SOCIODEMOGRAFICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 EDAD							
1	Números ordinales	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 SEXO							
2	Masculino	X		X		X		
3	Femenino	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 TIPO DE PACIENTE							
4	Iniciador	X		X		X		
5	Continuador	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 GRADO DE INSTRUCCION							
6	Primaria	X		X		X		
7	Secundaria	X		X		X		
8	Técnica	x		x		X		
9	Superior	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

31 de Mayo del 2021

Apellidos y nombres del juez validador. MG. SARA SEGOVIA REGALADO DNI: 10697256

Especialidad del validador: Maestría en Administración en Salud

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO FICHA SOCIODEMOGRAFICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 EDAD							
1	Números ordinales	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 SEXO							
2	Masculino	X		X		X		
3	Femenino	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 TIPO DE PACIENTE							
4	Iniciador	X		X		X		
5	Continuador	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 GRADO DE INSTRUCCION							
6	Primaria	X		X		X		
7	Secundaria	X		X		X		
8	Técnica	x		x		X		
9	Superior	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. MG. PEDRO ANIBAL SOLIS DNI: 26601922

Especialidad del validador: Maestría de Gerencia en Salud



31 de Mayo del 2021

Firma del Experto Informante.

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

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

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO FICHA SOCIODEMOGRAFICA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 EDAD							
1	Números ordinales	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 SEXO							
2	Masculino	X		X		X		
3	Femenino	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 TIPO DE PACIENTE							
4	Iniciador	X		X		X		
5	Continuador	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 GRADO DE INSTRUCCION							
6	Primaria	X		X		X		
7	Secundaria	X		X		X		
8	Técnica	x		x		X		
9	Superior	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: MG. ROCIO MIRANDA WATANABE DNI: 09434526

Especialidad del validador: Maestría de Gerencia en Salud

31 de Mayo del 2021

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 EMPATIA							
1	Durante la consulta el profesional le demuestra un gesto amable	X		X		X		
2	El profesional le pregunta y lo trata por su nombre durante la consulta	X		X		X		
3	El profesional le demuestra buen trato personal.	X		X		X		
4	Durante la consulta el profesional le escucha con atención sus problemas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 CONFIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La consulta en odontología alternativa muestra eficiencia en el servicio.	X		X		X		
6	El profesional del servicio de odontología alternativa cumple eficazmente con los tratamientos.	X		X		X		
7	El profesional de odontología alternativa muestra la suficiente minuciosidad en consulta	X		X		X		
8	La consulta de odontología alternativa se realizó en el horario programado.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El tiempo de espera para la consulta en odontología alternativa me parece adecuado.	X		X		X		
10	Estoy conforme con los horarios de atención de Bioholística Clínica	X		X		X		
11	Me siento conforme con el tiempo de consulta en odontología alternativa	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 ASPECTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	
12	El ambiente de la sala de espera es espacioso y ventilado	X		X		X		
14	El consultorio de Odontología alternativa es agradable y luminoso	X		X		X		
15	Los equipos odontológicos de Bioholística Clínica empleados para mis tratamientos son de calidad.	X		X		X		
17	Los instrumentos utilizados en odontología alternativa son limpios y nuevos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5 SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
18	El profesional muestra discreción y respeto durante la consulta	X		X		X		
19	El profesional que atiende en el servicio de odontología alternativa me inspiró confianza	X		X		X		
20	El profesional supo responder todas mis preguntas en la consulta de odontología alternativa	X		X		X		
21	Siento que mi espacio personal es respetado durante la consulta	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. MG. ROCIO MIRANDA WATANABE DNI: 10697256

Especialidad del validador: Maestría en Administración en Salud

1 de Junio del 2021

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 EMPATIA								
1	Durante la consulta el profesional le demuestra un gesto amable	X		X		X		
2	El profesional le pregunta y lo trata por su nombre durante la consulta	X		X		X		
3	El profesional le demuestra buen trato personal.	X		X		X		
4	Durante la consulta el profesional le escucha con atención sus problemas.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 CONFIABILIDAD								
5	La consulta en odontología alternativa muestra eficiencia en el servicio.	X		X		X		
6	El profesional del servicio de odontología alternativa cumple eficazmente con los tratamientos.	X		X		X		
7	El profesional de odontología alternativa muestra la suficiente minuciosidad en consulta	X		X		X		
8	La consulta de odontología alternativa se realizó en el horario programado.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 SEGURIDAD								
9	El tiempo de espera para la consulta en odontología alternativa me parece adecuado.	X		X		X		
10	Estoy conforme con los horarios de atención de Bioholística Clínica	X		X		X		
11	Me siento conforme con el tiempo de consulta en odontología alternativa	X		X		X		
DIMENSIÓN 4 ASPECTOS TANGIBLES								
12	El ambiente de la sala de espera es espacioso y ventilado	X		X		X		
14	El consultorio de Odontología alternativa es agradable y luminoso	X		X		X		
15	Los equipos odontológicos de Bioholística Clínica empleados para mis tratamientos son de calidad.	X		X		X		
17	Los instrumentos utilizados en odontología alternativa son limpios y nuevos	X		X		X		
DIMENSIÓN 5 SEGURIDAD								
18	El profesional muestra discreción y respeto durante la consulta	X		X		X		
19	El profesional que atiende en el servicio de odontología alternativa me inspiró confianza	X		X		X		
20	El profesional supo responder todas mis preguntas en la consulta de odontología alternativa	X		X		X		
21	Siento que mi espacio personal es respetado durante la consulta	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. MG. SARA SEGOVIA REGALADO DNI: 10697256

Especialidad del validador: Maestría en Administración en Salud

1 de Junio del 2021

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

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

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

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

CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACC

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 EMPATIA							
1	Durante la consulta el profesional le demuestra un gesto amable	X		X		X		
2	El profesional le pregunta y lo trata por su nombre durante la consulta	X		X		X		
3	El profesional le demuestra buen trato personal.	X		X		X		
4	Durante la consulta el profesional le escucha con atención sus problemas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 CONFIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La consulta en odontología alternativa muestra eficiencia en el servicio.	X		X		X		
6	El profesional del servicio de odontología alternativa cumple eficazmente con los tratamientos.	X		X		X		
7	El profesional de odontología alternativa muestra la suficiente minuciosidad en consulta	X		X		X		
8	La consulta de odontología alternativa se realizó en el horario programado.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El tiempo de espera para la consulta en odontología alternativa me parece adecuado.	X		X		X		
10	Estoy conforme con los horarios de atención de Bioholística Clínica	X		X		X		
11	Me siento conforme con el tiempo de consulta en odontología alternativa	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 ASPECTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	
12	El ambiente de la sala de espera es espacioso y ventilado	X		X		X		
14	El consultorio de Odontología alternativa es agradable y luminoso	X		X		X		
15	Los equipos odontológicos de Bioholística Clínica empleados para mis tratamientos son de calidad.	X		X		X		
17	Los instrumentos utilizados en odontología alternativa son limpios y nuevos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5 SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
18	El profesional muestra discreción y respeto durante la consulta	X		X		X		
19	El profesional que atiende en el servicio de odontología alternativa me inspiró confianza	X		X		X		
20	El profesional supo responder todas mis preguntas en la consulta de odontología alternativa	X		X		X		
21	Siento que mi espacio personal es respetado durante la consulta	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable [] 1^o de Junio del 2021

Apellidos y nombres del juez validador: DR. PEDRO ANIBAL SOLÍS CESPEDES DNI: 26601922

Especialidad del validador: Maestría en Administración en Salud



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

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

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

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

Firma del Experto Informante.

Anexo 9: Instrumentos

TEST SERVQUAL

Ministerio de Salud (2012), modificada a conveniencia de la investigadora

Cuestionario para Evaluar el Nivel de Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Odontología alternativa en Lima en el año 2021

Estimado usuario, por favor complete este cuestionario con el fin de determinar el nivel de satisfacción que pueda presentar ante la consulta dental.

Siendo (1) totalmente insatisfecho, (2) insatisfecho, (3) indiferente, (4) satisfecho y (5) totalmente satisfecho.

Dimensiones	Test SERVQUAL	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Totalmente satisfecho
Empatía	1. Durante la consulta el profesional le demuestra un gesto amable					
	2. El profesional le demuestra buen trato personal					
	3. El profesional le pregunta y lo trata por su nombre durante la consulta					
	4. Durante la consulta el profesional le escucha con atención sus problemas					
Confiabilidad	5. La consulta en odontología alternativa muestra eficiencia en el servicio.					
	6. El profesional de odontología alternativa muestra la suficiente habilidad para realizar los tratamientos.					
	7. El profesional del servicio de odontología alternativa cumple eficazmente con los tratamientos.					
	8. La consulta de odontología alternativa se realizó en el horario programado					
Respuesta rápida	9. El tiempo de espera para la consulta en odontología alternativa me parece adecuado.					
	10. Estoy conforme con los horarios de atención del centro de salud privado					
	11. Me siento conforme con el tiempo de consulta en odontología alternativa					
	12. Me siento conforme con el tiempo de los tratamientos odontología alternativa					
	13. El consultorio de Odontología alternativa es agradable y luminoso					
	14. Los equipos odontológicos del centro de salud privado empleados para mis tratamientos son de calidad.					

Aspectos tangibles	15.El ambiente de la sala de espera es espacioso y ventilado.					
	16.Los equipos odontológicos del centro de salud privado empleados para mis tratamientos son de calidad.					
Seguridad	17.EL profesional tratante me inspiro confianza					
	18.El profesional realizo un examen clínico minucioso y adecuado					
	19.Me siento seguro con mis pertenencias dentro del local					
	20.Siento que se respetó mi privacidad durante la consulta					

Anexo 10: Ficha sociodemográfica

Elaborada por Palomino G. (2017), modificada a conveniencia de la investigadora

FICHA SOCIODEMOGRÁFICA

Llenar correctamente con datos verídicos y marcar con x el recuadro de la opción correcta. Realizado por: Leon Villanueva Mary Isabel 2021.

PRESENTACIÓN: Buenos días Sr. (a) aquí tiene consignado preguntas directas a responder, marque con un aspa en el recuadro que corresponda, con el buen llenado de esta nos ayudara a proponer mejoras en la calidad de atención, le rogamos su sinceridad. Duración: 10 minutos

1. Edad del encuestado en años

2. Género

MASCULINO

FEMENINO

3. Nivel de estudio

PRIMARIA

SECUNDARIA

TÉCNICA SUPERIOR

4.- Tipo de usuario:

NUEVO

CONTINUADOR

Anexo 11: Ficha técnica de instrumento:

Instrumento	Encuesta para evaluar la “Satisfacción usuaria del Servicio de odontología alternativa en un centro de salud privado, 2021”
Autores	Minsa - Ministerio de Salud de Perú
Año de edición	2011
País de origen	Perú
Ámbito de aplicación	Servicios de salud tanto públicos como privados
Administración	Individual
Objetivo	Determinar el nivel de satisfacción usuaria del Servicio de odontología alternativa del centro de salud privado, 2021
Duración	15 minutos
Dimensiones	Empatía Confiabilidad Respuesta Rápida Aspectos Tangibles Seguridad
Adaptado	Leon Villanueva Mary Isabel
Campo de aplicación	Usuarios del Centro del servicio de odontología alternativa.
Validez estadística	Se hizo validación con expertos
Índice de confiabilidad	Para la confiabilidad del instrumento se aplicó la prueba de Alpha de Cronbach que dio como valor 0.958
Aspectos para evaluar	Variable: SATISFACCIÓN (consta de 20 ítems) Dimensión Empatía: Ítems del 1 al 4 Dimensión Confiabilidad: Ítems 5 al 8. Dimensión Respuesta rápida del: ítems 8 al 11. Dimensión Aspectos Tangibles: Ítems del 12 al 16. Dimensión Seguridad: Ítems del 16al 20.
Calificación	Completamente Insatisfecho: 1punto Insatisfecho: 2 puntos Indiferente: 3 puntos Satisfecho:4 puntos. Muy satisfecho: 5 puntos
Recategorización	Se determinó el nivel de satisfacción sumando los resultados (1-5) de cada pregunta, después se distribuye en porcentajes de acuerdo con los rangos de clasificación o intervalos: Buena Satisfacción > 60 puntos Satisfacción en proceso: 40 – 60 puntos Insatisfacción: < 40 puntos



BIO HOLISTICA CLINICA

Señores:

Universidad César Vallejo

S.A.C

Reciban un cordial saludo:

El motivo de la presente es para darles a conocer que, en mi calidad como Gerente General de Bioholística Clínica, estoy disponiendo de la base de datos de usuarios de mi institución para realizar la toma de muestra de mi estudio titulado "Perfil y satisfacción del usuario del servicio de odontología alternativa de un centro de salud privado de Lima, 2021", para obtener el grado académico de maestro en gestión de los servicios de la salud, que curso en su institución.

Por lo expuesto, no es necesario el empleo de una carta de presentación de su institución para la realización de mi estudio.

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

Lima, 1 de mayo de 2021.

Atentamente:

Mary Isabel León Villanueva Gerente General