



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA**

**TESIS**

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN ATENCIONES  
ODONTOLÓGICAS DURANTE LA PANDEMIA COVID.19, EN EL HOSPITAL  
DANIEL ALCIDES CARRIÓN DE HUANCAYO, 2022**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CIRUJANO DENTISTA**

**AUTORES:**

Bach. Baltazar Torres, Roberto Carlos

Bach. Vilca Palacios, Carlos Alberto

**ASESOR:**

MG. CD. Peralta De La Peña, Mayck Erick

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Salud pública y preventiva en estomatología

**HUANCAYO- PERÚ**

**2022**

## **DEDICATORIA**

A mi madre, por ser el eje de mi formación y pilar e impulso que necesito en los momentos más difíciles.

Carlos Alberto

A mis tíos y hermanos por su apoyo incondicional para mi desarrollo integral con el fin de ser una mejor persona.

Roberto Carlos

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecer a Dios por la vida y salud que nos obsequia en nuestro devenir del día a día. Y nos permitieron tener una experiencia positiva en la universidad.

A nuestros seres queridos que nos apoyaron en la realización de esta tesis.

Al asesor del Programa de Elaboración de Tesis MG. CD. Mayck Erick Peralta De La Peña, por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su profesionalismo, capacidad, conocimiento científico, orientación y paciencia en el trabajo desarrollado.

## **PÁGINA DEL JURADO**

---

### **Presidente**

DR. ISRAEL ROBERT PARIAJULCA FERNANDEZ

---

### **Secretario**

MG. GEOVANNY NILTON CUYA SALVATIERRA

---

### **Vocal**

MG. CD. MAYCK ERICK, PERALTA DE LA PEÑA

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotros, Baltazar Torres Roberto Carlos y Vilca Palacios, Carlos Alberto, estudiantes de la Escuela de Estomatología de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, identificados, con la tesis titulada “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN ATENCIONES ODONTOLÓGICAS DURANTE LA PANDEMIA COVID.19, EN EL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN DE HUANCAYO, 2022”.

Declaramos bajo juramento que:

- 1) La tesis es de nuestra autoría
- 2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestras acciones se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad Roosevelt.

Diciembre del 2022



ROBERTO CARLOS BALTAZAR TORRES  
DNI: 20102999



CARLOS ALBERTO VILCA PALACIOS  
DNI: 20083774

## ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

PÁGINA DEL JURADO

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

ÍNDICE

RESUMEN

ABSTRACT

I.	INTRODUCCIÓN .....	9
II.	MÉTODO.....	18
2.1	Tipo y diseño de investigación .....	18
2.2	Operacionalización de variables.....	18
2.3	Población, muestra y muestreo .....	21
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	22
2.5	Procedimiento .....	23
2.6	Método de análisis de datos .....	24
2.7	Aspectos éticos.....	24
III.	RESULTADOS .....	24
IV.	DISCUSIÓN.....	37
V.	CONCLUSIONES .....	41
VI.	RECOMENDACIONES .....	42
VII.	REFERENCIAS.....	43
VIII.	ANEXOS .....	45

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la influencia significativa de la calidad de atención Odontológica en la satisfacción del usuario en los pacientes de consultorio externo del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, en el primer semestre del año 2022.

**Material y Método:** Estudio descriptivo, transversal y correlacional causal, se utilizaron los instrumentos, cuestionario de calidad de atención odontológica y el cuestionario satisfacción del usuario, la muestra estuvo constituido por 196 pacientes de los consultorios externos del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo y para determinar la influencia se utilizó la técnica estadística de la regresión logística ordinal con un nivel de significancia de 0.05.

**Resultados:** Los pacientes demandan buena calidad de atención odontológica con 48.4% y muy buena calidad de atención odontológica con 23.2% y en la conformidad del servicio odontológico. Y los pacientes medianamente satisfechos fueron del 46.8% y pacientes satisfechos con 18.9%. **Conclusiones:** La calidad de atención odontológica influye significativamente en la satisfacción de usuario con 58.1%, en pacientes de consultorio externo del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo – 2022.

Palabras clave: Calidad de atención odontológica, satisfacción del usuario, pandemia Covid19.

## **ABSTRACT**

**Objective:** To determine the significant influence of the Quality of Dental Care on User Satisfaction in outpatient patients at the Daniel Alcides Carrión Hospital in Huancayo, in the first two months of 2022. **Material and Method:** Descriptive, cross-sectional and causal correlational study. , the dental care quality questionnaire and the user satisfaction questionnaire were used, the sample consisted of 196 patients from the outpatient clinics of the Daniel Alcides Carrión de Huancayo Hospital and to determine the influence the statistical technique of ordinal logistic regression was used. with a significance level of 0.05. **Results:** Patients demand good quality dental care with 48.4% and very good quality dental care with 23.2% and in compliance with the dental service and moderately satisfied patients were 46.8% and satisfied patients with 18.9%. **Conclusions:** The quality of dental care significantly influences user satisfaction with 58.1%, in outpatients at the Daniel Alcides Carrión de Huancayo Hospital - 2022.

**KEY WORDS:** Quality of dental care, user satisfaction, Covid-19 pandemic.



## **I. INTRODUCCIÓN**

Las atenciones odontológicas en esta época de pandemia Covid-19 se han visto restringidas, el MINSA ha estado emitiendo resoluciones (Directiva Sanitaria 100 y NTS 160), de buenas prácticas para contrarrestar los contagios de la misma. Estas contemplan al contexto del personal de salud. Estos protocolos permiten brindar seguridad a los pacientes así como a los profesionales responsables de la ejecución de estos servicios <sup>(1)</sup>.

En esta época de pandemia Covid-19, los usuarios o demandantes de estas atenciones han pasado por etapas desde el congelamiento de sus necesidades de atenciones odontológicas hasta etapas de ansiedad por posibles contagios en el desarrollo de los mismos <sup>(2)</sup>.

La percepción de los usuarios de las atenciones odontológicas en época de la pandemia Covid-19, es de vital importancia para un Centro de Salud por que permite conocer la efectividad de sus acciones respecto al mismo.

Para el profesional odontólogo es de suma importancia conocer la percepción de los servicios brindados a sus pacientes. Esta información permitiría identificar los problemas existentes, para la corrección y/o solución de los mismos, gestando así un contexto de buenas prácticas en la consecución de servicios de calidad conllevando a un alto grado de satisfacción por parte del paciente.

Identificando las herramientas y/o métodos que permitan conocer la calidad del servicio y grado de satisfacción del paciente se puede enfocar en la obtención de información relevante para realizar una realimentación de mejora de los servicios que se brindan en las instituciones públicas.

El presente estudio tiene como propósito, determinar y evaluar la calidad de atención odontológica y la satisfacción de pacientes que asisten a los consultorios odontológicos del Hospital Daniel Alcides Carrión en la provincia de Huancayo el año 2022.

## Antecedentes nacionales

Lara J, Hermosa R. y Arellano C. en el año 2021 <sup>(3)</sup> en su artículo “Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima”, cuyo objetivo fue determinar la satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en un hospital de Lima. Realizaron un estudio observacional, transversal y descriptivo la muestra estuvo conformada por 702 pacientes, el instrumento utilizado fue el SERVQUAL modificado<sup>(4)</sup> para determinar la satisfacción del paciente. Los resultados obtenidos describen que el 88.6% de pacientes resultaron insatisfechos. Esta insatisfacción en grupos de edades representa al grupo 35 a 49 años el 34.5% y el porcentaje de pacientes que acudían a diagnóstico con un 30.9%. Concluyen en que la mayoría de pacientes que recibieron atención en el servicio odontológico estuvieron insatisfechos con la atención.

Saavedra J. el año 2021<sup>(5)</sup> realizó una investigación con el objetivo de establecer la influencia de la calidad de atención odontológica en la satisfacción del paciente durante pandemia Covid-19, estudio cuantitativo de tipo básico y nivel descriptivo, contemplo una muestra de 156 pacientes que se atendieron en el servicio de odontología durante la pandemia; La técnica de recolección de datos fue la encuesta, los cuestionarios aplicados fueron de calidad (SERVQUAL modificado a 30 ítems, respetando sus cinco dimensiones) y de satisfacción cuyas confiabilidades de Cronbach fueron de 0.957 y 0.934, se obtuvieron resultados en calidad de atención como muy bueno con 65.4% y en satisfacción de usuario en el nivel satisfecho con 56.4%. La prueba de hipótesis principal se realizó mediante la regresión logística ordinal donde la calidad de atención influye directamente en la satisfacción del usuario con 59.3%.

Chiroque C, et al, el año 2021 <sup>(6)</sup> realizaron una investigación con el objetivo de determinar la satisfacción en los pacientes militares que recibieron atención estomatológica especializada en el contexto de la pandemia de la Covid-19, el método de estudio fue transversal con una muestra de 394 pacientes militares los cuales recibieron atención especializada en el Departamento de Estomatología del Hospital Militar Central en los meses de agosto a octubre del año 2021, el cuestionario aplicado fue el SERVQUAL modificado . Se obtuvo como resultados, la satisfacción de los pacientes militares del 82.49%; los resultados de las dimensiones es como sigue: la empatía con 84.77%, la seguridad con 84.0%, la fiabilidad con 73.60%, la capacidad de respuesta con 64.97% y elementos tangibles con 44.67%. Se realizó un análisis descriptivo y bivariado.

Ramírez A. el año 2021<sup>(7)</sup> realizó una investigación con el objetivo de determinar las diferencias en el nivel de calidad de servicio en la atención odontológica del Centro de Salud Montero y en el Centro Odontológico R y A durante tiempos de Covid-19 en Piura el año 2020. Estudio cuantitativo de tipo básico con diseño no experimental, transversal descriptiva comparativa, la muestra estuvo conformada por 120 pacientes externos, el instrumento utilizado es el SERVQUAL modificado. Los resultados obtenidos muestran que existen diferencias significativas en ambos establecimientos; en el Centro C.S. Montero los encuestados puntuaron la calidad de servicio como nivel regular y los resultados de sus dimensiones en elementos tangibles 75%, en fiabilidad 85%, en capacidad de respuesta 88.3%, en seguridad 78.3% y en empatía 78.3%; en el C.O. R y A, el 96.7% de los pacientes están satisfechos y en sus dimensiones están satisfechos, en elementos tangibles 95%, en fiabilidad 98.3% en capacidad de respuesta 96.7% en seguridad 96.7% y en empatía 93.3%. La investigación concluye que la calidad en el servicio, en el C.S. Montero Presenta un nivel regular de satisfacción, mientras que en el C. O. R y A es percibido con un nivel satisfactorio, lo que indica que hay una mejor satisfacción en calidad.

Guevara C. el año 2022<sup>(8)</sup> realizó una investigación con el objetivo de determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Pueblo Nuevo de Ferreñafe, estudio fue no experimental con diseño correlacional, descriptivo y de corte transversal. La muestra fue de 372 usuarios del centro de salud Pueblo Nuevo de Ferreñafe; como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario para ambas variables. Como resultados obtuvieron la existencia de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario con un valor Tau\_b de Kendall de 0.262, mostrando una relación positiva baja, con una significancia bilateral menor a 0.05, también se encontró que el nivel de calidad de servicio se encuentra en la categoría regular con 65.1%, respecto al nivel de satisfacción del usuario se encontró que el 62.6% se encuentra en la categoría media lo cual sugiere mejorar el trato respetuoso, amable y considerado hacia el paciente.

Antecedentes internacionales:

Parvani P. y Osmani F. el año 2021<sup>(9)</sup> realizaron una investigación con el objetivo evaluar el conocimiento y la satisfacción hacia los protocolos de salud covid-19 durante el tratamiento dental en pacientes del Centro de Desarrollo de Investigación Clínica de Odontología, Universidad de Ciencias Médicas de Birjjand, Irán, el estudio fue no experimental, de nivel asociativo entre conocimiento y satisfacción. La muestra fue de 270

pacientes odontológicos. Como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento los cuestionarios para evaluar el conocimiento de los pacientes sobre el conocimiento de los protocolos sanitarios en las clínicas dentales según los protocolos definidos por el Ministerio de Sanidad en las Clínicas dentales con el objetivo de saber cuántos de los referentes conocen la observancia de estas instituciones sanitarias y en qué medida observan, el otro cuestionario fue diseñado para medir la satisfacción de los pacientes con la observancia de los protocolos de salud en las clínicas dentales de acuerdo con las instrucciones del Ministerio de Salud que fueron adaptados por los investigadores, este último fijó los principios de satisfacción desde el punto de vista de los pacientes a los principios establecidos por el Ministerio de Salud. El cuestionario está dividido en 3 secciones y tiene un total de 52 preguntas, la primera parte incluye información sociodemográfica y de antecedentes (edad, sexo, nivel educativo, continente de residencia, etc.), mientras que las secciones segunda y tercera consisten en preguntas para evaluar el conocimiento (23 preguntas) que incluyen tres escalas de Lickert y de satisfacción (17 preguntas), incluidos 5 ítems de escala de Lickert calificados de 1 a 5, de pacientes dentales sobre Covid-19, protocolos de salud en odontología, respectivamente. La fiabilidad del instrumento obtuvo un puntaje del alfa de Cronbach de 0.78. Como resultados obtuvieron la puntuación media de conocimientos fue de 36.7+-3.5, esto significa que un número considerable de participantes desconocía el riesgo asociado con el tratamiento dental, así como las restricciones impuestas a los procedimientos dentales, el nivel global de satisfacción de los pacientes fue del 44.6% mientras que el 55.4% de los participantes del estudio tenían insatisfacción, los participantes en el rango de 30 a 50 años tenían puntajes de conocimientos más altos, tal vez debido a una mayor percepción de riesgo de la enfermedad. Respecto a la asociación entre conocimiento y el tratamiento dental, 70% afirmó que solo se deben realizar procedimientos de emergencia como tratamiento dental durante el tiempo de la pandemia.

Moffat R., Yentes C. y Crookston B en el año 2021<sup>(10)</sup> realizaron un estudio cuyo objetivo fue explorar las percepciones de los pacientes dentales sobre susceptibilidad a contraer Covid-19, sus actitudes y creencias relacionadas con las visitas de atención dental y sus consideraciones para regresar a la atención de rutina durante y después de la pandemia. Estudio no experimental de nivel con análisis de regresión multivariable. Se realizó una encuesta electrónica a 464 adultos estadounidenses. Como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario que incluye datos demográficos, comportamientos de higiene dental, susceptibilidad percibida al Covid-19, actitudes y creencias y eventos con

respecto al riesgo de asistir a las citas dentales y las condiciones y eventos necesarios para que se sientan cómodos al regresar a las citas dentales regulares. Los resultados obtenidos fueron: más del 50% de participantes del estudio tenían título de 4 años, buenas prácticas de higiene bucal de cepillado frecuente y visitas dentales de rutina. La edad avanzada y de acuerdo con declaraciones de actitud positiva y creencias sobre el cuidado dental profesional se relacionaron positivamente con la susceptibilidad percibida de contraer Covid-19 en un entorno dental y por último la garantía de los funcionarios de salud pública que confirman la seguridad de regresar para recibir atención dental de rutina fue el factor necesario informado más importante para regresar a las visitas dentales de rutina.

Alassairy A., y Hakami Z. en el año 2021<sup>(11)</sup> realizaron un estudio cuyo objetivo evaluar la actitud, las percepciones y el estado de salud mental de los pacientes que se sometieron a un tratamiento de ortodoncia en Arabia Saudita durante el confinamiento. Estudio no experimental con niveles de asociación de variables y análisis de regresión logística para evaluar la asociación entre las diferentes respuestas del paciente. Como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario que se envió por medios digitales en árabe que consta de cuatro secciones que incluyen datos demográficos, interacciones de los pacientes, actitud y percepción, y la escala de angustia psicológica de Kessler, la confiabilidad el instrumento estuvo entre 0.81 y 0.88 en la escala de Cronbach. Participaron un total de 512 pacientes de ortodoncia de diferentes Clínicas de Arabia Saudita. Como resultados relevantes se obtuvieron que el 84% de los pacientes contactó a su ortodoncista una o dos veces durante ese período, el 22% no recibió ninguna comunicación de su ortodoncista, el 18% estaba muy preocupado por no poder continuar con su tratamiento, el 72% estaba preocupado por su tratamiento, el 18% sufrió cortes o laceraciones debido a su aparato, y el 32% tenía pinchazos de alambre, el 76% de los pacientes estaban dispuestos a visitar una clínica después del cierre solo con las medidas preventivas adecuadas implementadas, el nivel de angustia mental fue de  $22.76 \pm 8.69$  utilizando la Escala de angustia psicológica de Kessler.

En cuanto a las líneas teóricas y las bases conceptuales que dan soporte al presente trabajo de investigación se desarrollan en un principio todo lo referido a la calidad de servicio para seguir con las metodologías que permiten medir el nivel de calidad de servicio con sus respectivos instrumentos y mecanismos que permitan el logro de dicho objetivo a nivel del paciente.

En el campo de los enfoques teóricos de la satisfacción del usuario se tiene al paradigma cognitivo, donde mencionan también, al paradigma de la disconfirmación de expectativas. EL modelo planteado por Richard Oliver<sup>(12)</sup>, en el cual consideran dos aspectos fundamentales, uno era la superación de las expectativas denominada disconfirmación positiva y el otro sobre las expectativas no superadas, denominado disconfirmación negativa.

La Teoría de la equidad es la otra teoría sobre satisfacción del usuario, propuesta por Homans<sup>(13)</sup>, donde establece que el beneficiario sentirá que ha recibido un trato justo de acuerdo al costo de la atención y si percibe que ha sido tratado de forma justa y se la resuelto su problema.

En cuanto a los enfoques conceptuales el MINSAs<sup>(14)</sup> define la **Calidad de servicio** como la brecha o diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos. Respecto a la **Calidad de atención**, El MINSAs<sup>(14)</sup> define la calidad de atención como el conjunto de actividades desarrolladas por los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario. Respecto a la **Satisfacción del usuario**, se define como el cumplimiento de las expectativas del usuario siendo alcanzadas o superadas MINSAs<sup>(14)</sup>. Keller y Kotler<sup>(15)</sup> definen a satisfacción como el reflejo del juicio que una persona se hace del rendimiento percibido de un producto en relación con las expectativas. Si el rendimiento es menor que las expectativas, el cliente se siente decepcionado. Si es igual a las expectativas, el cliente estará satisfecho. Si le supera, el cliente estará encantado. Oliver 1981<sup>(12)</sup> resume a satisfacción como un estado psicológico provocado cuando la emoción que rodea las expectativas sobre un producto o servicio, se contrasta con los sentimientos primeros sobre la expectativa del consumo. Respecto a la dimensión Humana es la razón de ser de los servicios de salud buscando en todo momento una eficiente atención garantizando el cuidado de un ser humano, mediante el respeto a sus derechos, cultura y características individuales, brindando información completa, veraz y oportuna, brindando interés manifiesto en la persona, brindando trato amable y cordial, cálido y empático en la atención todo esto con ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios ético deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud<sup>(16)</sup>. Respecto a la dimensión Técnico-Científica tiene las siguientes características como la efectividad que logra cambios

positivos, la eficiencia que logra objetivos en la prestación del servicio mediante el uso de recursos estimados, continuidad que es la prestación ininterrumpida del servicio, seguridad que busca optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario y la integralidad mediante la cual el usuario recibe las atenciones de salud que su caso requiere<sup>(16)</sup>. Respecto a la dimensión Entorno se refiere a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios generando valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles, esto implica niveles básicos de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio .<sup>(16)</sup>

Respecto a los términos M. Jurán en 1993<sup>(17)</sup> mencionó que la calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes. Significa no tener deficiencias. La calidad es “la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente”. Kotler et al, el año 2014<sup>(15)</sup> define como usuario a todo ser humano que utilice algún servicio de forma periódica y/o de forma aislada. Es también la cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas<sup>(14)</sup>. Los Elementos Tangibles son las apariencias de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación<sup>(14)</sup>. La Fiabilidad es la posibilidad que un bien o un servicio se desarrolle de forma adecuada por un tiempo determinado cumpliendo con las metas que se les establezca<sup>(18)</sup>. Es también la habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pacto<sup>(14)</sup>. La Capacidad de Respuesta es la disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno<sup>(14)</sup>. La Seguridad evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza<sup>(14)</sup>. La Seguridad es el derecho que todo ser humano tiene, el mismo que está contemplado en la constitución, para salvaguardar los aspectos físicos y psicológicos de los mismos<sup>(19)</sup>. La Empatía es la disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada<sup>(14)</sup>. El Covid-19 es la enfermedad causada por el nuevo coronavirus conocido como SARS-CoV-2. La OMS tuvo noticia por primera vez de la existencia de este nuevo virus el 31 de diciembre del 2019, al ser informada de un grupo de casos de “neumonía vírica” que se habían declarado en Wuhan (República Popular China)(20).

Se define el ***problema principal*** como: ¿Cuál es la influencia de la calidad de atención odontológica en la satisfacción del usuario durante la Pandemia Covid-19, en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el primer semestre del año 2022?

**Problemas específicos:**

- ¿Cuál es la influencia de los Elementos Tangibles en la Satisfacción del Usuario durante la Pandemia Covid-19, en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el primer semestre del año 2022?
- ¿Cuál es la influencia de la Fiabilidad en la Satisfacción del Usuario durante la Pandemia Covid-19, en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el primer semestre del año 2022?
- ¿Cuál es la influencia de la Capacidad de Respuesta en la Satisfacción del Usuario durante la Pandemia Covid-19, en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el primer semestre del año 2022?
- ¿Cuál es la influencia de la Seguridad en la Satisfacción del Usuario durante la Pandemia Covid-19, en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el primer semestre del año 2022?
- ¿Cuál es la influencia de la Empatía en la Satisfacción del Usuario durante la Pandemia Covid-19, en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el primer semestre del año 2022?

**Objetivo General**

Determinar la influencia de la calidad de atención odontológica en la satisfacción del usuario durante la Pandemia Covid-19, en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el primer semestre del año 2022.

**Objetivos específicos:**

- Determinar la influencia de los Elementos Tangibles en la Satisfacción del Usuario durante la Pandemia Covid-19, en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el primer semestre del año 2022.
- Determinar la influencia de la Fiabilidad en la Satisfacción del Usuario durante la Pandemia Covid-19, en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el primer semestre del año 2022.



- Determinar la influencia de la Capacidad de Respuesta en la Satisfacción del Usuario durante la Pandemia Covid-19, en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el primer semestre del año 2022.
- Determinar la influencia de la Seguridad en la Satisfacción del Usuario durante la Pandemia Covid-19, en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el primer semestre del año 2022
- Determinar la influencia de la Empatía en la Satisfacción del Usuario durante la Pandemia Covid-19, en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el primer semestre del año 2022.

### **Hipótesis General**

La calidad de atención odontológica influye significativamente en la satisfacción del usuario durante la Pandemia Covid-19, en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el primer semestre del año 2022.

### **Hipótesis específicas:**

- Los elementos tangibles influyen significativamente en la satisfacción del usuario durante la Pandemia Covid-19, en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el primer semestre del año 2022.
- La fiabilidad influye significativamente en la satisfacción del usuario durante la Pandemia Covid-19, en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el primer semestre del año 2022.
- La capacidad de respuesta influye significativamente en la satisfacción del usuario durante la Pandemia Covid-19, en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el primer semestre del año 2022.
- La seguridad influye significativamente en la satisfacción del usuario durante la Pandemia Covid-19, en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el primer semestre del año 2022.
- La empatía influye significativamente en la satisfacción del usuario durante la Pandemia Covid-19, en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el primer semestre del año 2022.

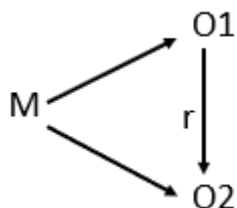
## II. MÉTODO

El método general él es método científico y los métodos específicos son: descriptivo, estadístico e hipotético deductivo.

### 2.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es básica, transversal, Observacional y Descriptivo.

El nivel de investigación es descriptivo, correlacional causal que mantiene un esquema.



Donde:

M = muestra de estudio (pacientes que asisten a los consultorios odontológicos externos el primer semestre del año 2022)

O1 = datos respectivos a la variable 1(Calidad de atención odontológica)

O2 = datos respectivos a la variable 2 (Satisfacción del usuario)

r = Correlación causal

### 2.2 Operacionalización de variables

#### Variable independiente

Calidad de atención odontológica

#### Variable dependiente

Satisfacción del usuario

**Tabla 1. Operacionalización de variables**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
	El MINSA(14) define la calidad de atención como el conjunto de actividades desarrolladas por los establecimientos de salud y los	La calidad de atención contempla las actividades realizadas en el servicio de odontología del Hospital DAC considerando las dimensiones: Elementos	Elementos tangibles	1) El personal del consultorio dental se muestra presentable con uniformes limpios. 2) El consultorio dental siempre está limpio, desinfectado y ventilado 3) El consultorio dental y la sala de espera cuenta con señalizaciones de prevención del Covid-19.	

<p><b>Variable 1</b></p> <p>Calidad de atención odontológica</p>	<p>servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario</p>	<p>Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía que están en relación con aspectos técnicos y humanos. Las escalas de medición es ordinal con los rangos: malo(26 -60) bueno (61-95) y Muy bueno (96 – 130)</p>		<p>La información sobre salud dental y prevención contra el Covid-19 proporcionada por el equipo del Ordinal</p> <p>4) consultorio dental es entendible. 5) El consultorio dental cuenta con materiales informativos, materiales audiovisuales de apoyo para explicar sus tratamientos dentales. 6) El sillón dental está limpio y ordenado</p>	<p>Ordinal</p> <p>Escala de valoración: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo</p>
			Fiabilidad	<p>7) En el consultorio dental se realiza sus tratamientos dentales usando barreras de protección para prevenir el Covid-19. 8) La atención en el servicio de odontología se realiza respetando el orden de llegada. 9) Cuando existe una queja de un apaciente sobre el servicios de odontología, el Centro de Salud cuenta con el libro de reclamaciones. 10) La farmacia del centro de salud cuenta con medicamentos que receta el odontólogo. 11) El odontólogo cumple con terminar el tratamiento en la fecha programada</p>	
			Capacidad de respuesta	<p>12) El sistema de atención en el consultorio dental está preparado para entregarle un buen servicio con prevención del Covid-19. 13) Los trámites que tuvo que realizar para ser atendido, fueron sencillos. 14) Las citas que le programan tienen un tiempo adecuado para su tratamiento dental según usted son suficientes. 15) Cuando a usted le falta algún documento para ser atendido, el equipo del consultorio dental muestra interés por ayudarlo a solucionar su problema</p>	
			Seguridad	<p>16) El Odontólogo le realizó un examen completo por el problema por el cual acudió. 17) El Odontólogo está siempre dispuesto a ayudarlo inspirando confort y privacidad. 18) El Odontólogo usa las medidas de protección (como lavado de manos, uso de guantes, doble mascarilla, protector facial, gorro y mandil) para prevenir el Covid-19. 19) Consideras que el Odontólogo tiene los conocimientos y habilidades necesarias para solucionar los problemas de salud bucal. 20) Consideras que el Odontólogo le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas.</p>	

			Empatía	<p>21) Usted comprendió la explicación que el brindó el Odontólogo sobre el resultado de su atención.</p> <p>22) Usted comprendió la explicación que le brindó el Odontólogo sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud</p> <p>23) En el primer contacto que tiene con el Odontólogo se presenta amablemente y muestra interés por solucionar su problema.</p> <p>24) Considera que el Odontólogo mostró paciencia en el proceso de la atención</p> <p>25) Considera que los horarios de atención proporcionados por el Centro de Salud se adecuan a sus necesidades.</p> <p>26) El equipo del consultorio dental muestra conocimientos y destrezas para entregarle una buena atención con las medidas de seguridad para prevenir el Covid-19.</p>	
<b>Variable 2</b> Satisfacción de usuarios	EL MINSA (14) define la satisfacción de usuario como el cumplimiento de las expectativas del usuario siendo alcanzadas o superadas.	<p>La satisfacción del usuario se logra atendiendo sus necesidades y cumpliendo sus expectativas, en este proceso se consideran las dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Humana</li> <li>- Técnico – científico</li> <li>- Entorno</li> </ul> <p>La escala de medida es la ordinal con los rangos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bajo (20-46)</li> <li>- Medio (47-72)</li> <li>- Alto (73-100)</li> </ul>	Humana	<p>1) Estoy satisfecho con la confianza que el Odontólogo me inspira al explicarme mi problema de salud</p> <p>2) Estoy satisfecho cuando en la consulta el odontólogo me llama por mi nombre y apellido</p> <p>3) Estoy satisfecho con el interés que muestra el Odontólogo cuando le consulto sobre mi problema de salud.</p> <p>4) Estoy satisfecho con la amabilidad que brinda el Odontólogo durante el tratamiento.</p> <p>5) Estoy satisfecho con la explicación del Odontólogo sobre los cuidados a seguir post tratamiento</p> <p>6) Considero que el Odontólogo mantiene confidencialidad de los diagnósticos.</p>	Ordinal  Escala de valoración: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			Técnico - Científica	<p>7) Estoy satisfecho con la orientación recibida durante el tratamiento.</p> <p>8) Estoy satisfecho con el tratamiento recibido.</p> <p>9) He recibido charlas educativas mientras espero ser atendido</p> <p>10) Estoy satisfecho cuando el Odontólogo me escribe indicaciones en una receta con letra clara y entendible.</p>	
			Entorno	<p>11) Considero que el tiempo que dura la consulta odontológica es suficiente.</p> <p>12) Estoy satisfecho con el acontecimiento del ambiente de espera.</p> <p>13) Estoy satisfecho con la iluminación del consultorio odontológico</p> <p>14) Estoy satisfecho con la ventilación del consultorio odontológico.</p> <p>15) Estoy satisfecho con la limpieza del consultorio odontológico.</p>	

## 2.3 Población, muestra y muestreo

### Población

La Población para el presente estudio, fueron los pacientes que asisten a Consultorios Odontológicos del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo (pacientes con edades mayores e iguales a 18 años de edad). Los pacientes provienen de la Ciudad de Huancayo Cercado y pacientes que provienen fuera de Huancayo. En el primer semestre del año 2022.

### Muestra

El tamaño de muestra ha sido calculado en el objeto de realizar una inferencia de un parámetro proporcional, se usó la fórmula muestral para población no conocida o infinita:

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{d^2}$$

Donde:

- Z = Nivel de confianza a dos colas
- p = Prevalencia de pacientes con necesidades de atenciones odontológicas
- q = 1 – p = Complemento de prevalencia de pacientes con necesidades de atenciones odontológicas
- d = Precisión de muestreo estadístico

Para realizar el cálculo del tamaño de la muestra se tomaron los valores

- Nivel de confianza = 95%
- Puntaje “Z” a dos colas para ese Nivel de confianza=1.96
- Prevalencia de pacientes con algún síntoma para requerimiento de atención dental,  
p = 50% = 0.5  
Precisión del cálculo = 5% = 0.05
- Reemplazando estos valores en la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{d^2} = \frac{(1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{(0.07)^2} = 196 \text{ pacientes atendidos}$$

Se realizarán 196 encuestas.

### **Criterios de inclusión:**

- Pacientes que asisten a Consultorios Odontológicos del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo
- Pacientes de ambos sexos, mayores de 18 años de edad.
- Paciente que brinde su aprobación para ser encuestado.

### **Criterios de exclusión:**

- Pacientes de ambos sexos, menores de 18 años de edad.
- Pacientes de ambos sexos que no tienen necesidades de atención odontológica en consultorios externos.

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

La Técnica es la Encuesta y los instrumentos son dos:

La primera es la escala de Calidad de Atención Odontológica. Esta escala incluye en su estructura, 26 ítems, agrupadas en cinco dimensiones:

- Elementos Tangibles: Es la apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación.
- Fiabilidad: Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pacto.
- Capacidad de Respuesta: Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.
- Seguridad: Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas.
- Empatía: Es la disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada.

La Validez, en la escala SERVQUAL modificada fue determinada en su adaptabilidad por lo mismo que el MINSA lo ha adoptado, para su uso en Establecimientos de Salud en nuestro país <sup>(14)</sup>. La confiabilidad del instrumento obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.97 <sup>(7)</sup>

La segunda es la escala de Satisfacción del Usuario. Esta escala incluye en su estructura, 15 ítems, agrupadas en tres dimensiones:

- Humana es la razón de ser de los servicios de salud buscando en todo momento una eficiente atención garantizando el cuidado de un ser humano, mediante el respeto a sus derechos, cultura y características individuales, brindando información completa, veraz y oportuna, brindando interés manifiesto en la persona, brindando trato amable y cordial, cálido y empático en la atención todo esto con ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios éticodeontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud<sup>(16)</sup>.
- Técnico-Científica tiene las siguientes características como la efectividad que logra cambios positivos, la eficiencia que logra objetivos en la prestación del servicio mediante el uso de recursos estimados, continuidad que es la prestación ininterrumpida del servicio, seguridad que busca optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario y la integralidad mediante la cual el usuario recibe las atenciones de salud que su caso requiere<sup>(16)</sup>.
- Entorno se refiere a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios generando valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles, esto implica niveles básicos de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio <sup>(16)</sup>.

La confiabilidad del instrumento obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.934 <sup>(5)</sup>.

## **2.5 Procedimiento**

La aplicación del instrumento se realizó mediante:

- Se solicitó autorización del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo.
- Aceptada la autorización se ha procedido a determinar el cronograma para la aplicación de los instrumentos.
- Se aplicó los instrumentos en consultorios externos de atención odontológica del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo. La rutina comienza con la llegada de los pacientes a los consultorios externos, se identifica pacientes bajo los supuestos de inclusión, establecidos, se aplica el instrumento de calidad de atención odontológico en un primer momento para luego, en un segundo momento, aplicar el instrumento de satisfacción del usuario a la salida del paciente de la atención odontológica.
- Se procedió a la codificación de datos de los instrumentos, para la digitación de datos mediante un aplicativo estadístico.

- Se procedió al procesamiento de datos digitados para agrupar variables en dimensiones para realizar los supuestos estadísticos de la prueba de hipótesis.

## 2.6 Método de análisis de datos

En el aplicativo estadístico se realizaron las pruebas de hipótesis generales y específicas para responder los objetivos generales y específicos. El aplicativo estadístico utilizado fue el IBM SPSS versión 25. Se utilizó la técnica estadísticas explicativa o causal, la regresión logística ordinal. Los resultados obtenidos permitieron describir la variable dependiente e independiente. La realización de las pruebas de hipótesis permitió responder los objetivos planteados permitiendo la realización de las conclusiones y recomendaciones.

## 2.7 Aspectos éticos

La presente investigación se realizó en total cumplimiento de las normas del Comité de Ética del Área de Investigación de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt. Conservando el anonimato de los entrevistados así como la confidencialidad en el uso de los datos.

## III. RESULTADOS

Para iniciar esta parte vamos a describir las variables dependiente e independiente.

Respuestas de los pacientes que demandan Calidad de atención, mediante sus respuestas en la escala Lickert según la tabla 2.

**Tabla 2. Escala Lickert de la variable Calidad de Atención Odontológica durante la pandemia Covid-19**

Categorías de la escala Lickert	Calidad
	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0.8%
En desacuerdo	8.5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16.4%
De acuerdo	65.2%
Totalmente de acuerdo	9.0%
Total	100.0%

Fuente: Elaboración a partir de los datos obtenidos en la encuesta

**Interpretación:** Se observa la demanda de calidad de atención odontológica, representada por la categoría “De acuerdo” con 65.2%, siendo este el mayor porcentaje de las respuestas obtenidas.



También se describen las categorías de las escalas Lickert de las dimensiones de la variable calidad de atención odontológica.

**Tabla 3. Escala Lickert de las dimensiones de la variable Calidad de Atención Odontológica durante la pandemia Covid-19**

Escalas Lickert	Elementos Tangibles	Fiabilidad	Calidad de Respuesta	Seguridad	Empatía
	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1.0%	1.8%	1.2%	0.1%	0.2%
En desacuerdo	9.4%	12.1%	13.0%	3.6%	5.9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14.9%	20.2%	18.3%	12.6%	16.4%
De acuerdo	65.0%	59.2%	62.0%	70.5%	68.3%
Totalmente de acuerdo	9.7%	6.7%	5.5%	13.2%	9.2%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración a partir de los datos obtenidos en la encuesta

**Interpretación:** Los pacientes demandan Calidad de Atención Odontológica en sus diferentes dimensiones mediante las categorías de sus escalas licker, los mismos que por unanimidad coinciden los más altos porcentajes en la categoría “De acuerdo”, en la dimensión Elementos Tangibles demandan 65%, en la dimensión Fiabilidad demandan 59.2%, en la dimensión Calidad de Respuesta demanda 62%, en la dimensión Seguridad demandan 70.5% y en la dimensión Empatía demandan 68.3%.

La variable Satisfacción del Usuario durante la Pandemia Covid-19 en Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el primer semestre del año 2022, muestra los resultados de sus escalas licker en la tabla 4.

**Tabla 4. Escala licker de la variable Satisfacción del Usuario durante la pandemia Covid-19.**

Categorías de escala licker	Satisfacción
	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1.3%
En desacuerdo	10.7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16.5%
De acuerdo	63.3%
Totalmente de acuerdo	8.2%
Total	100.0%

Fuente: Elaboración a partir de los datos obtenidos en la encuesta

**Interpretación:** Se observa las categorías de la escala licker de Satisfacción del Usuario, después de haber recibido la atención odontológica obtiene el mayor porcentaje del 63.3% en la categoría “De acuerdo”.

Las dimensiones de Satisfacción del Usuario en la tabla 5.

**Tabla 5. Escala licker de las dimensiones de Satisfacción del Usuario durante la pandemia Covid-19**

Categorías de escala licker	Humana	Técnica Científica	Entorno
	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0.1%	3.6%	1.1%
En desacuerdo	3.3%	22.2%	10.2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16.1%	15.1%	18.1%
De acuerdo	68.1%	53.3%	65.7%
Totalmente de acuerdo	12.5%	5.8%	4.9%
Total	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración a partir de los datos obtenidos en la encuesta

**Interpretación:** El estado de las categorías de escala licker de las dimensiones de la variable Satisfacción del Usuario, después de la atención odontológica, por unanimidad coinciden los más altos porcentajes en la categoría “De acuerdo”, en la dimensión Humana manifiestan satisfacción con 68.1%, en la dimensión Técnico Científica manifiestan satisfacción con 53.3% y en la dimensión Entorno manifiestan satisfacción con 65.7%.

Respecto al agrupamiento en categorías de las variables calidad de atención odontológica y satisfacción de usuario para el procesamiento mediante regresión logística ordinal se han obtenido las siguientes tablas.

**Tabla 6. Categorías ordinales de Calidad de Atención Odontológica durante la pandemia Covid-19**

Calidad de atención odontológica	Porcentaje
Malo	28.4%
Bueno	48.4%
Muy bueno	23.2%
Total	100.0%

Fuente: Elaboración a partir de los datos obtenidos en la encuesta

**Interpretación:** Se observa que la calidad de atención odontológica tienen buena demanda con 48.4% y muy buena demanda con 23.2%.

Las categorías de las dimensiones de calidad de atención son mostradas en la tabla.

**Tabla 7. Categorías ordinales de las dimensiones de Calidad de Atención Odontológica durante la pandemia Covid-19**

Categorías	Dimensiones de calidad de atención odontológica				
	Elementos Tangibles	Fiabilidad	Capacidad de reacción	Seguridad	Empatía
Malo	56.3%	28.9%	29.5%	27.9%	38.9%
Bueno	0%	30.0%	29.4%	47.9%	9.5%
Muy bueno	43.7%	41.1%	41.1%	24.2%	51.6%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración a partir de los datos obtenidos en la encuesta

**Interpretación:** Se observa que en las dimensiones de calidad de atención odontológica, se tiene mala demanda de elementos tangibles con 56.3% seguido de muy buena demanda del mismo con 43.7% observando que hay cierto balance con los extremos de esta demanda en específico; se tiene muy buena demanda de fiabilidad con 41.1%; muy buena demanda de capacidad de reacción con 41.1%; buena demanda de seguridad con 47.9% y muy buena demanda de Empatía con 51.6%. Estos son los mayores valores obtenidos en las dimensiones de la variable calidad de atención odontológica, interpretado como las demandas de los usuarios. La dimensión elementos tangibles tiene bajo puntaje, es por la percepción de este concepto, no todos los usuarios conocen estas características.

Respecto al agrupamiento en categorías de satisfacción de usuario, su procesamiento no implica el uso de estas categorías (“Malo”, “Bueno” y “Muy bueno”) de la variable calidad de atención odontológica para la regresión logística ordinal. Se han obtenido las siguientes tablas.

**Tabla 8. Categorías ordinales de Satisfacción del Usuario durante la pandemia Covid-19**

Satisfacción de usuario	Porcentaje
Insatisfecho	34.2%
Medianamente satisfecho	46.8%
Satisfecho	18.9%
Total	100.0%

Fuente: Elaboración a partir de los datos obtenidos en la encuesta

**Interpretación:** Se observa que la satisfacción del usuario como medianamente satisfecho con 46.8% y satisfecho con 18.9%.

Las categorías ordinales de las dimensiones de satisfacción de servicios son mostradas en tabla 9.

**Tabla 9. Categorías ordinales de las dimensiones de satisfacción de usuario durante la pandemia Covid-19**

Categorías	Dimensiones de satisfacción de usuario		
	Humana (%)	Técnico científica (%)	Entorno (%)
Insatisfecho	33.7%	24.7%	33.7%
Medianamente satisfecho	47.9%	11.1%	57.9%
Satisfecho	18.4%	64.2%	8.4%
Total	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración a partir de los datos obtenidos en la encuesta

**Interpretación:** Los usuarios están medianamente satisfechos en la dimensión Humana con 47.9%, Satisfechos en la dimensión Técnico Científica con 64.2% y Medianamente satisfechos en la dimensión entorno con 57.9%. Después de las atenciones odontológicas la satisfacción los pacientes

### Prueba de hipótesis

**La hipótesis general es:**

Ho: La Calidad de Atención Odontológica no influye significativamente en la Satisfacción del Usuario en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el primer semestre del año 2022

Ha: La Calidad de Atención Odontológica influye significativamente en la Satisfacción del Usuario en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el primer semestre del año 2022

Antes del procesamiento de la prueba de hipótesis se ha realizado el supuesto de la normalidad de lo cuál se concluye que los constructos Calidad de Atención Odontológica y Satisfacción del Usuario no se comportan como una distribución normal por lo que se opta por el modelo de regresión logística ordinal. Para procesar este supuesto la variable independiente ordinal Calidad de Atención Odontológica se agrupó en 3 categorías (1. Mala, 2. Buena, 3. Muy buena) y la variable dependiente ordinal Satisfacción del Usuario se agrupó en 3 categorías (1. Insatisfecho, 2. Medianamente satisfecho, 3. Satisfecho).

Inicialmente verificamos que la técnica de regresión logística ordinal no es adecuada solo con la constante, mediante la tabla 10.

**Tabla 10. Información sobre ajuste de los modelos**

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
Solo intersección	159,040				Cox y Snell	0,508
Final	24,379	134,661	2	,000	Nagelkerke	0,581
					McFadden	0,342

Fuente: Procesamiento de datos en Spss de la encuesta realizada

En la tabla 10, se muestra un p-valor menor a 0.5 o 5%, por lo tanto se valida que el modelo no es adecuado solo con la constante, es decir que se debe contemplar a la variable independiente en la ecuación de la regresión logística ordinal. Queda validado que el constructo Calidad de Atención Odontológica como variable independiente.

En la tabla 10, también, se presenta el valor del R cuadrado de Nagelkerke de 0.581 (este debe ser próximo a la unidad). El valor del R cuadrado de Nagelkerke indica que 58.1% de la variación de la variable dependiente Satisfacción del Usuario es explicada por la variable independiente Calidad de Atención Odontológica.

También se verifica que la técnica de regresión logística ordinal se ajusta adecuadamente a los datos, mediante la tabla 11.

**Tabla 11. Supuesto de Bondad de ajuste de la técnica de regresión logística ordinal**

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	5,563	2	,062
Desviación	3,891	2	,143
Función de enlace: Logit.			

Fuente: Procesamiento de datos en Spss de la encuesta realizada

La tabla 11, de Prueba de Bondad de ajuste muestra un p-valor de Pearson y Desviación mayores a 5%, el cual confirma que la técnica de regresión logística ordinal se ajusta adecuadamente a los datos. Esto quiere decir que el agrupamiento de datos en las categorías ordinales ha sido correctos para ambas variables calidad de atención odontológica y

satisfacción de usuario. Ambos estadísticos Pearson y Desviación permiten confirmar el ajuste de las variables categóricas ordinales a los constructos en el presente estudio.

Finalmente realizamos la prueba de hipótesis del trabajo de investigación, para eso, se muestra la tabla 12.

**Tabla 12. Tabla de estimación de parámetros de Calidad de Atención Odontológica y Satisfacción del Usuario**

Categorías de las variables		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[SATISF_GRUPO = 1]	-4,120	,479	74,048	1	,000	-5,058	-3,181
	[SATISF_GRUPO = 2]	-,511	,310	2,719	1	,099	-1,119	,096
Ubicación	[GRUPO_CAL=1]	-5,852	,610	91,920	1	,000	-7,049	-4,656
	[GRUPO_CAL=2]	-2,750	,454	36,669	1	,000	-3,640	-1,860

Función de enlace: Logit.

Fuente: Procesamiento en Spss con datos de la encuesta realizada

En la tabla 12, se presentan los coeficientes de la regresión ordinal, las pruebas de significancia para la variable independiente se verifica los valores p\_valor de la variable independiente con sus respectivas categorías. La Calidad de Atención Odontológica en sus categorías 1 y 2 son significativas por tener como p\_valor a 0%, que es menor a 5%. Podemos concluir, con un nivel de confianza del 95% y un error del 5%, se rechaza la hipótesis nula al haber obtenido los valores p\_valor =0.000 = 0% siendo estos valores menores error planteado de 5%. Por lo tanto, se rechaza la Ho y se acepta la Ha: La Calidad de Atención Odontológica influye significativamente en la Satisfacción del Usuario en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el primer semestre del año 2022.

Los valores de Wald representan los efectos multivariados de cada categoría de Calidad de Atención Odontológica sobre Satisfacción del Usuario. Estos valores de Wald son altos para cada significancia de la Calidad de Atención Odontológica.

Finalmente para el modelo logrado verificamos la prueba de líneas paralelas, que verifica la igualdad de pendientes, necesaria para validar el procedimiento de regresión ordinal, esto se realizó mediante la tabla 13.

**Tabla 13. Supuesto de líneas paralelas**

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Hipótesis nula	24,379			
General	20,487	3,891	2	,143

Para este supuesto hipótesis nula refiere que los parámetros de ubicación (coeficientes de inclinación) son los mismos entre las categorías de respuesta.

a. Función de enlace: Logit.

Fuente: Procesamiento de datos en Spss de la encuesta realizada

La tabla 13, de Prueba de Líneas Paralelas, muestra un p-valor igual a 0.143 o 14.3%, el cuál es mayor al 5%, confirmando que el procedimiento de regresión ordinal es viable al verificar la igualdad de pendientes. Esto significa que los datos de los constructos están bien distribuidos para la realización de la regresión logística ordinal.

### Prueba de hipótesis específicas

#### La hipótesis específica 01:

Ho: Los Elementos Tangibles no influyen significativamente en la Satisfacción del Usuario durante la Pandemia Covid-19, en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el primer semestre del año 2022.

Ha: Los Elementos Tangibles influyen significativamente en la Satisfacción del Usuario durante la Pandemia Covid-19, en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el primer semestre del año 2022.

Inicialmente verificamos que la técnica de regresión logística ordinal no es adecuada solo con la constante, mediante la tabla 14.

**Tabla 14. Tabla de información sobre el ajuste de los modelos**

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	Gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
Solo intersección	52.463				Cox y Snell	0.162
Final	18.979	33.484	1	,000	Nagelkerke	0.185
					McFadden	0.085

Fuente: Procesamiento de datos en Spss de la encuesta realizada

En la tabla 14, se muestra un p-valor igual a 0.000 o 0%, menor a 0.5 o 5%, por lo tanto se valida que el modelo no es adecuado solo con la constante.

En la tabla 14, también, se presenta el valor del R cuadrado de Nagelkerke de 0.185 (este debe ser próximo a la unidad). El valor del R cuadrado de Nagelkerke indica que 18.5% de la variación de la variable dependiente satisfacción del usuario es explicada por la variable independiente elementos tangibles.

La prueba de hipótesis específica se verifica mediante la tabla 15.

**Tabla 15. Estimación de parámetros de la dimensión Elementos Tangibles y Satisfacción del Usuario**

Categorías de las variables		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[SATISF_GRUPO = 1]	-1,756	,267	43,181	1	,000	-2,280	-1,232
	[SATISF_GRUPO = 2]	,696	,222	9,799	1	,002	,260	1,132
Ubicación	[CAL_DIM_ELEM_TANG_GRUP=1]	-1,703	,310	30,207	1	,000	-2,310	-1,095

Función de enlace: Logit.

Fuente: Procesamiento de datos en Spss de la encuesta realizada

En la tabla 15, podemos concluir, con un error del 5% y un nivel de confianza del 95% se rechaza la hipótesis nula al haber obtenido un  $p\_valor=0.000 = 0\%$  siendo este valor menor a 5% en las categorías de la dimensión Elementos Tangibles. Por lo tanto se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ : Los Elementos Tangibles influyen significativamente en la Satisfacción del Usuario durante la Pandemia Covid-19, en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el primer semestre del año 2022.

### La hipótesis específica 02:

$H_0$ : La Fiabilidad no influye significativamente en la Satisfacción del Usuario durante la Pandemia Covid-19, en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el primer semestre del año 2022.

$H_a$ : La Fiabilidad influye significativamente en la Satisfacción del Usuario durante la Pandemia Covid-19, en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el primer semestre del año 2022

Inicialmente verificamos que la técnica de regresión logística ordinal no es adecuada solo con la constante, mediante la tabla 16.



**Tabla 16. Tabla de información sobre el ajuste de los modelos**

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
					Cox y Snell	
Solo intersección	79,601				Cox y Snell	0,225
Final	23,698	55,904	2	,000	Nagelkerke	0,292
					McFadden	0,142

Fuente: Procesamiento de datos en Spss de la encuesta realizada

En la tabla 16, se muestra un p-valor igual a 0.000 o 0%, menor a 0.5 o 5%, por lo tanto se valida el supuesto que la regresión logística no es adecuado solo con la constante.

En la tabla 16, también, se presenta el valor del R cuadrado de Nagelkerke de 0.292 (este debe ser próximo a la unidad). El valor del R cuadrado de Nagelkerke indica que 29.2% de la variación de la variable Satisfacción del Usuario es explicada por la dimensión Fiabilidad.

La prueba de hipótesis específica se verifica mediante la tabla 17.

**Tabla 17. Estimación de parámetros de la dimensión Fiabilidad y Satisfacción del Usuario**

Categorías de las variables	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[SATISF_GRUPO = 1]	-1,983	,290	46,802	1	,000	-2,551	-1,415
	[SATISF_GRUPO = 2]	,660	,229	8,300	1	,004	,211	1,109
Ubicación	[CAL_DIM_FIABILIDAD_GRUP=1]	-2,779	,405	47,177	1	,000	-3,572	-1,986
	[CAL_DIM_FIABILIDAD_GRUP=2]	-1,181	,355	11,049	1	,001	-1,877	-,485

Función de enlace: Logit.

Fuente: Procesamiento de datos en Spss de la encuesta realizada

En la tabla 17, podemos concluir, a un nivel de confianza del 95% y un error del 5% se rechaza la hipótesis nula al haber obtenido valores p\_valor menores a 0.5 o 5% en las categorías de la dimensión Fiabilidad. Por lo tanto de rechaza la Ho y se acepta la Ha: La fiabilidad influye significativamente en la satisfacción del usuario durante la Pandemia Covid-19, en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el primer semestre del año 2022.

**La hipótesis específica 03:**

Ho: La Capacidad de Respuesta no influye significativamente en la Satisfacción del Usuario durante la Pandemia Covid-19, en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el primer semestre del año 2022.

Ha: La Capacidad de Respuesta influye significativamente en la Satisfacción del Usuario durante la Pandemia Covid-19, en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el primer semestre del año 2022. Inicialmente verificamos que el modelo de regresión logística ordinal no es adecuado solo con la constante, mediante la tabla 18.

**Tabla 18. Tabla de información sobre el ajuste de los modelos**

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
					Cox y Snell	
Solo intersección	77,856				Cox y Snell	0,236
Final	26,813	51,043	2	,000	Nagelkerke	0,269
					McFadden	0,129

Fuente: Procesamiento de datos en Spss de la encuesta realizada

En la tabla 18, se muestra un p-valor igual a 0.000 o 0%, menor a 0.5 o 5%, por lo tanto se valida que la regresión logística ordinal no es adecuado solo con la constante. En la tabla 18, también, se presenta el valor del R cuadrado de Nagelkerke de 0.269 (este debe ser próximo a la unidad). El valor del R cuadrado de Nagelkerke indica que 26.92% de la variación de Satisfacción del Usuario es explicada por la dimensión Capacidad de Respuesta.

La prueba de hipótesis específica se verifica mediante la tabla 19.

**Tabla 19. Determinación de parámetros de la dimensión Capacidad de Respuesta y Satisfacción del Usuario**

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[SATISF_GRUPO = 1]	-1,838	,279	43,233	1	,000	-2,385	-1,290
	[SATISF_GRUPO = 2]	,744	,231	10,389	1	,001	,291	1,196
Ubicación	[CAL_DIM_CAP_REACCION_GRUP=1]	-2,583	,393	43,140	1	,000	-3,354	-1,812
	[CAL_DIM_CAP_REACCION_GRUP=2]	-,994	,350	8,045	1	,005	-1,681	-,307

Fuente: Procesamiento de datos en Spss de la encuesta realizada

En la tabla 19, podemos concluir, con error del 5% y un nivel de confianza del 95%, se rechaza la hipótesis nula al haber obtenido valores p\_valor, menores a 0.5 o 5% de las

categorías de la dimensión Capacidad de Respuesta. Por lo tanto se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ : La capacidad de respuesta influye significativamente en la satisfacción del usuario durante la Pandemia Covid-19, en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el primer semestre del año 2022.

**La hipótesis específica 04:**

$H_0$ : La Seguridad no influye significativamente en la Satisfacción del Usuario durante la Pandemia Covid-19, en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el primer semestre del año 2022.

$H_a$ : La Seguridad influye significativamente en la Satisfacción del Usuario durante la Pandemia Covid-19, en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el primer semestre del año 2022.

Inicialmente verificamos que la técnica de regresión logística ordinal no es adecuada solo con la constante, mediante la tabla 20.

**Tabla 20. Tabla de información sobre el ajuste de los modelos**

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
					Cox y Snell	Nagelkerke
Sólo intersección	109,749				0,285	
Final	46,121	63,628	2	,000	0,325	
					McFadden	0,161

Fuente: Procesamiento de datos en Spss de la encuesta realizada

En la tabla 20, se muestra un p-valor igual a 0.000 o 0%, menor a 0.5 o 5%, por lo tanto se valida que la técnica de regresión logística ordinal no es adecuado solo con la constante.

En la tabla 20, también, se presenta el valor del R cuadrado de Nagelkerke de 0.325 (este debe ser próximo a la unidad). El valor del R cuadrado de Nagelkerke indica que 32.5% de la variación de Satisfacción del Usuario es explicada por la dimensión Seguridad.

La prueba de hipótesis específica se verifica mediante la tabla 21.

**Tabla 21. Determinación de parámetros de la dimensión Seguridad y Satisfacción del Usuario**

Categorías de las variables	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%

							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[SATISF_GRUPO = 1]	-2,379	,357	44,293	1	,000	-3,080	-1,678
	[SATISF_GRUPO = 2]	,303	,288	1,111	1	,292	-,261	,868
Ubicación	[CAL_DIM_CAP_SEGURIDAD_GRUP=1]	-3,410	,470	52,633	1	,000	-4,332	-2,489
	[CAL_DIM_CAP_SEGURIDAD_GRUP=2]	-1,161	,365	10,141	1	,001	-1,876	-,447

Función de enlace: Logit.

Fuente: Procesamiento de datos en Spss de la encuesta realizada

En la tabla 21, podemos concluir, con un error del 5% y un nivel de confianza del 95%, se rechaza la hipótesis nula al haber obtenido valores p-valor, menores al 5% de las categorías de la dimensión Seguridad. Por lo tanto se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ : La Seguridad influye significativamente en la Satisfacción del Usuario durante la Pandemia Covid-19, en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el primer semestre del año 2022.

### La hipótesis específica 05:

$H_0$ : La Empatía no influye significativamente en la Satisfacción del Usuario durante la Pandemia Covid-19, en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el primer semestre del año 2022.

$H_a$ : La Empatía influye significativamente en la Satisfacción del Usuario durante la Pandemia Covid-19, en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el primer semestre del año 2022.

Inicialmente verificamos que la técnica de regresión logística ordinal no es adecuada solo con la constante, mediante la tabla 22.

**Tabla 22. Tabla de información sobre el ajuste de los modelos**

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
					Cox y Snell	
Sólo intersección	116,810				Cox y Snell	0,396
Final	21,069	95,741	2	,000	Nagelkerke	0,453
					McFadden	0,243

Fuente: Procesamiento de datos en Spss de la encuesta realizada

En la tabla 22 se muestra un p-valor igual a 0.000 o 0%, menor a 0.5 o 5%, por lo tanto se valida que la regresión logística ordinal no es adecuado solo con la constante. Validando así la existencia de la variable independiente en este caso la dimensión Empatía.

En la tabla 22, también, se presenta el valor del R cuadrado de Nagelkerke de 0.453 (este debe ser próximo a la unidad). El valor del R cuadrado de Nagelkerke indica que 45.3% de la variación de la variable dependiente Satisfacción del Usuario es explicada por la dimensión Empatía. Si bien es cierto que el porcentaje no supera al 50%, en este caso la influencia no es alta. Esto debido a que las dimensiones pertenecientes al constructo calidad de atención odontológica tienen una influencia multivariante sobre el constructo satisfacción del usuario.

La prueba de hipótesis específica se verifica mediante la tabla 23.

**Tabla 23. Determinación de parámetros de la dimensión Empatía y Satisfacción del Usuario**

Categorías de las variables		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[SATISF_GRUPO = 1]	-2,713	,374	52,480	1	,000	-3,447	-1,979
	[SATISF_GRUPO = 2]	,629	,209	9,029	1	,003	,219	1,040
Ubicación	[CAL_DIM_CAP_EMPATIA_GRUP=1]	-3,493	,444	61,850	1	,000	-4,363	-2,622
	[CAL_DIM_CAP_EMPATIA_GRUP=2]	-2,577	,581	19,684	1	,000	-3,715	-1,439

Función de enlace: Logit.

Fuente: Procesamiento de datos en Spss de la encuesta realizada

En la tabla 23, podemos concluir, con un error del 5% y nivel de confianza del 95%, se rechaza la hipótesis nula al haber obtenido valores p-valor menores a 5%, de las categorías de la dimensión Empatía. Por lo tanto, se rechaza la Ho y se acepta la Ha: La Empatía influye significativamente en la Satisfacción del Usuario durante la Pandemia Covid-19, en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el primer semestre del año 2022.

#### IV. DISCUSIÓN

En el presente estudio, Satisfacción del Usuario en Calidad de Atenciones Odontológicas durante la Pandemia Covid-19, en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, 2022, se aplicó el instrumento SERVQUAL modificado, en época de pandemia Covid-19, para la captura de datos y en la fase de procesamiento de datos, se procede a realizar la prueba de hipótesis mediante la técnica de regresión logística ordinal para determinar la influencia de la variable Calidad de Atención Odontológica en la Satisfacción del Usuario. Se rechazó la

hipótesis nula que enunciaba que los valores beta eran iguales a cero para aceptar la hipótesis de investigación de la influencia significativa de la Calidad de Atención Odontológica en la Satisfacción del Usuario. Según el índice de Nagelkerke la Calidad de Atención Odontológica influye en la Satisfacción del Usuario en 58.1%.

A nivel descriptivo la variable Calidad de Atención obtuvo un promedio de 65.2% en la categoría “De acuerdo” y un promedio del 9% en la categoría “Totalmente de acuerdo”, entre ambos logran un 74.2% como porcentaje de Calidad de Atención y la variable Satisfacción de Usuario obtuvo un promedio de 63.3% en la categoría “De acuerdo” y un promedio del 8% en la categoría “Totalmente de acuerdo”, entre ambos logran un 71.3% como porcentaje de Satisfacción de Usuario en general.

En el estudio de Saavedra<sup>(5)</sup> que también utilizó el instrumento SERVQUAL modificado y la técnica estadística de la regresión logística ordinal, determinó que la Calidad de atención influye directamente en la Satisfacción del usuario con un índice del Nagelkerke de 59.3%, estos resultados incluido el índice son semejantes a los obtenidos en nuestro estudio. A nivel descriptivo obtuvo resultados en Calidad de Atención con 65.4% en su categoría muy buena, mientras que en Satisfacción obtuvo un 56.4%, en nuestro trabajo de investigación hemos obtenido para Calidad de atención el porcentaje de 23.2% en su categoría muy buena mientras que en su categoría buena se obtuvo 48.4% haciendo un total de 71.6% como porcentaje general por demanda de Calidad de Atención. En Satisfacción de Usuario obtuvimos 18.9% en la categoría muy buena mientras que en la categoría mediamente satisfecho se obtuvo 46.8%, haciendo un total de 65.7%, como porcentaje de satisfacción. En este punto vale recalcar que Saavedra utiliza una escala de valoración de test que le permite obtener 65.4% de Atención con Calidad y 56.4 % de Satisfacción de Usuario, en nuestro caso no hemos utilizado esta escala de valoración de test ya que en la prueba de hipótesis la influencia de la variable independientes sobre la dependiente obtenía un índice de Nagelkerke del 44%, mientras que con un agrupamiento por percentiles obtuvimos una influencia de la variable independientes sobre la dependiente de 58.1%. En este caso la intención de comparación sería mediante las medidas descriptivas de las dimensiones por cada variable estudiada.

En este mismo contexto Chiroque<sup>(6)</sup> quién también aplicó el instrumento SERVQUAL modificado en época de pandemia Covid-19 obtuvo como resultados descriptivos, pacientes militares satisfechos con 82.49% a nivel global, de los cuales las dimensiones que obtuvieron

mayor satisfacción fueron la Empatía con 84.77%, seguida de Seguridad con 84.01%, la Fiabilidad con 73.60%, capacidad de respuesta con 64.97% y Elementos Tangibles con 44.67%, mientras que en nuestro estudio los resultados descriptivos de la Variable Calidad de Atención Odontológica obtuvo un porcentaje de 65.2% y sus dimensiones como Seguridad con 70.5% seguido de Empatía con 68.3%, Elementos tangibles con 65%, Calidad de Respuesta con 62% y Fiabilidad con 59.2%. En este caso los pacientes del estudio en militares, en primer lugar, demandaron Empatía, que es la disponibilidad del especialista para pensar primeramente en el paciente y atenderlos según sus características y situaciones particulares poniéndose en el lado del mismo mientras que los pacientes tratados en nuestro estudio demandaron en primer lugar Seguridad, entendida como la cortesía y buen trato personal para transmitir credibilidad, confianza y confianza en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas. En segundo lugar los pacientes del estudio en militares demandaron Seguridad mientras que en nuestro estudio los pacientes demandaron Empatía. En tercer lugar los pacientes militares demandaron Fiabilidad, que se entiende como la habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pacto, mientras que en nuestro estudio los pacientes demandaron Elementos Tangibles, que se entiende como la presentación física de las instalaciones, equipamiento, apariencia del personal de salud y los materiales de comunicación como avisos e indicaciones simbólicas. En cuarto lugar los pacientes del estudio en militares demandaron Capacidad de Reacción o Respuesta, entendida como voluntad y disposición de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno al igual que los pacientes en nuestro estudio y en quinto lugar los pacientes del estudio en militares demandaron Elementos Tangibles mientras que en nuestro estudio los pacientes demandaron Fiabilidad. A nivel descriptivo, en la variable global Calidad de Atención Odontológica se tiene semejanza, mientras que en las dimensiones se coincide con Capacidad de Respuesta, mientras que en las demás dimensiones hay cierta proximidad.

En este mismo contexto Ramírez <sup>(7)</sup> también aplicó el instrumento SERVQUAL modificado a dos centros de atención odontológica, uno público y el otro privado, determinando la existencia de diferencia en calidad de servicio odontológico en época de pandemia Covid-19, donde se determinó como servicio con nivel regular en el Centro de Salud, mientras que en el Centro Privado se determinó un nivel de calidad satisfactorio. Guevara <sup>(8)</sup>, también realizó estudios con la variable calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Pueblo Nuevo de Ferreñafe, para lo cual utiliza técnicas estadísticas relacionales,

con las cuales determina una relación entre las variables en mención. En el presente estudio la Insatisfacción obtenida es de 12% en promedio, esto como suma de las categorías “Totalmente en desacuerdo” y la categoría “En desacuerdo”, en pacientes odontológicos de consultorios externos del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo; mientras que en el estudio de Lara J, Hermosa R. y Arellano C.<sup>(3)</sup>, obtuvieron un 88.6% de pacientes insatisfechos, en este caso el estudio en mención se llevó a cabo antes de la pandemia, por lo mismo que resaltaremos que en esos tiempos el estado no había establecido protocolos radicales en las atenciones odontológicas y que los pacientes que acudían a los consultorios externos no habían recibido información respecto a calidad en las atenciones odontológicas. Parvani P. y Osmani F.<sup>(9)</sup>, en los resultados obtenidos por los estudios realizados, a nivel internacional, en entidades privadas de salud, donde se buscó evaluar conocimientos, en pacientes, sobre protocolos sanitarios en clínicas dentales definidos por el Ministerio de Sanidad, mientras que el otro instrumento fue diseñado para medir la satisfacción obtuvieron un valor de 44.6% de pacientes satisfechos. Resaltando que 70% de los pacientes acudieron a realizarse procedimientos de emergencia como tratamiento dental durante la pandemia. Así mismo Moffat R., Yentes C. y Crookston B.<sup>(10)</sup> en su estudio de percepciones de pacientes dentales sobre susceptibilidad a contraer Covid-19, sus actitudes y creencias relacionadas con las visitas de atención dental y sus consideraciones para regresar a la atención durante y después de la pandemia.

Antes de la pandemia, Lara J, Hermosa R. y Arellano C.<sup>(3)</sup>, también utilizaron el instrumento SERVQUAL modificado, para la satisfacción del paciente, el resultado obtenido fue del 88.6% de pacientes insatisfechos, si bien es cierto, este estudio se realizó antes de la pandemia Covid-19, resaltamos que la normatividad existente de acciones de calidad odontológica existentes en esa época fueron reiterativas para la época de pandemia así como acciones propias para la pandemia Covid-19, resaltando que las personas con mayores edades tienen de acuerdo con declaraciones de actitud positiva y creencias sobre el cuidado dental profesional se relacionó de forma positiva con la susceptibilidad percibida de contraer Covid-19 en un entorno dental. También evaluó la actitud, las percepciones y salud mental de los pacientes que se sometieron a un tratamiento de ortodoncia en Arabia Saudita durante el confinamiento, Alassairy A., y Hakami Z. en el año 2021<sup>(11)</sup>, el estudio resalta el estado mental de los pacientes en confinamiento donde el 76% de los pacientes estaban dispuestos



a visitar una clínica después del cierre solo con las medidas preventivas adecuadas implementadas.

## **V. CONCLUSIONES**

Los resultados obtenidos son:

1. En las atenciones odontológicas, realizadas en Consultorios Externos en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, se observa que la Calidad de Atención Odontológica influye significativamente en la Satisfacción del Usuario en 58.1%.
2. En las atenciones odontológicas, realizadas en Consultorios Externos en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, se observa que la dimensión Elementos Tangibles de la Calidad de Atención Odontológica influye significativamente en la Satisfacción del Usuario en 18.5%.
3. En las atenciones odontológicas, realizadas en Consultorios Externos en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, se observa que la dimensión La Fiabilidad de la Calidad de Atención Odontológica influye significativamente en la Satisfacción del Usuario en 29.2%.
4. En las atenciones odontológicas, realizadas en Consultorios Externos en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, se observa que la dimensión Capacidad de Respuesta de la Calidad de Atención Odontológica influye significativamente en la Satisfacción del Usuario en 26.9%.
5. En las atenciones odontológicas, realizadas en Consultorios Externos en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, se observa que la dimensión Seguridad de Atención Odontológica influye significativamente en la Satisfacción del Usuario en 32.5%.
6. En las atenciones odontológicas, realizadas en Consultorios Externos en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, se observa que la dimensión Empatía de Atención Odontológica influye significativamente en la Satisfacción del Usuario en 45.3%.

7. Los pacientes identifican y requieren aspectos de Calidad de Atención Odontológica así como también, reconocen la existencia o falencia de los mismos luego de ocurrida la atención odontológica.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda estudios que contemplen aspectos comportamentales según estados mentales para complementar el presente estudio y lograr estudios completos o que coberturen un contexto de captura de datos amplio.
2. Se recomienda estar al tanto de modificaciones en instrumentos como SERVQUAL, para aplicaciones futuras ya que son herramientas de captura de datos, validados y usados por amplio espectro de estudios de investigación.
3. Se recomienda realizar estudios de agrupamiento no jerarquizado para determinar perfiles de comportamiento de pacientes en atenciones odontológicas, tanto para caracterizar sus demandas de calidad en la atención de los mismos así como para caracterizar la satisfacción después de haber recibido la atención odontológica.

## VII. REFERENCIAS

1. Gamboa AA, Marquez NNV, Sotomayor NM, Morales GGN, Cabezas HJJ, Pereyra CL. Bioseguridad en odontología frente COVID-19. Revista KIRU [Internet]. 7 de diciembre de 2020 [citado 25 de abril de 2022];17(4). Disponible en: <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/Rev-Kiru0/article/view/2024>
2. Huapaya Chalco MA. Nivel de ansiedad de los pacientes durante la atención Odontológica en tiempos de Covid 19 en la clínica Cerdent – Miraflores sede San Antonio 2020. Anxiety level of patients during dental care in times of Covid 19 at the Cerdent clinic - Miraflores headquarters San Antonio 2020 [Internet]. 15 de mayo de 2021 [citado 25 de abril de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/4772>
3. Lara-Alvarez JJ, Hermoza-Moquillaza RV, Arellano-Sacramento C, Lara-Alvarez JJ, Hermoza-Moquillaza RV, Arellano-Sacramento C. Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. Revista Estomatológica Herediana. julio de 2020;30(3):145-52; Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1019-43552020000300145](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552020000300145)
4. Babakus E, Mangold WG. Adapting the SERVQUAL scale to hospital services: an empirical investigation. Health Serv Res. febrero de 1992;26(6):767-86; Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1069855/>
5. Saavedra Paye JA. Calidad de atención odontológica en satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martín de Porres, 2021. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2021 [citado 16 de marzo de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71674>
6. Chiroque JMA, Manco RAL, Zela RJT, Chiroque LME. Satisfacción en la atención odontológica especializada en pacientes militares durante la COVID-19. Revista Cubana de Medicina Militar. 14 de marzo de 2022;51(1):02201824; Disponible en: <https://revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/1824/1264>
7. Ramírez Alburqueque EA. Calidad de servicio en la atención odontológica de una institución pública y privada durante tiempos de COVID19, Piura - 2020. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2021 [citado 16 de marzo de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53751>

8. Guevara Ramirez CE. Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Centro de salud Pueblo Nuevo de Ferreñafe. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2022 [citado 19 de marzo de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84035>
9. Parvaie P, Osmani F. Dentistry during COVID-19: patients' knowledge and satisfaction toward health protocols COVID-19 during dental treatment. European Journal of Medical Research. 11 de enero de 2022;27(1):3; Disponible en: <https://eurjmedres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s40001-021-00629-0>
10. Moffat RC, Yentes CT, Crookston BT, West JH. Patient Perceptions about Professional Dental Services during the COVID-19 Pandemic. JDR Clin Trans Res. enero de 2021;6(1):15-23; Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33084491/>
11. Alassiry AM, Hakami Z. <p>The Attitude, Perception, and Mental Health of Patients Receiving Orthodontic Treatment During the COVID-19 Pandemic in Saudi Arabia</p>. PPA. 11 de febrero de 2022;16:363-72; Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/35189625/>
12. Fuentes M del MF, Montes FJL. Calidad versus satisfacción: una evaluación de independencia mediante un análisis factorial confirmatorio. Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa. 1995;1(3):71-84; Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=187706>
13. Herrera AA. Efectos de la satisfacción emocional y evaluativa de los espectadores deportivos sobre sus intenciones de asistir y recomendar. Universidad Nacional de Colombia; 2008; Disponible en: [www.redalyc.org/pdf/818/81803206.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/818/81803206.pdf)
14. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo: R.M. N° 527-2011/MINSA [Internet]. [citado 18 de marzo de 2022]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>
15. Lane Keller K, Kotler P. Dirección de marketing (14a. ed.). Distrito Federal: Pearson Educación; 2012; Disponible en: <https://www.montartuempresa.com/wp-content/uploads/2016/01/direccion-de-marketing-14edi-kotler1.pdf>
16. Sistema de gestión de la calidad en salud [Internet]. [citado 25 de abril de 2022]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/353943-sistema-de-gestion-de-la-calidad-en-salud>
17. Desarrollo y evolución del concepto calidad [Internet]. [citado 20 de marzo de 2022]. Disponible en: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>
18. Badenes-Ribera L, Aparicio M, Sanchez-Meca J. Meta-análisis de generalización de la fiabilidad. INFORMACIÓ PSICOLÒGICA. 18 de junio de 2020;119:17-32; Disponible en: <https://www.informaciopsicologica.info/revista/article/view/936/1800>

19. Tarazona AL, Ríos AR. Efectos de la inseguridad Ciudadana en el bienestar de la población. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. 28 de junio de 2021;5(3):3341-52; Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/535/679>
20. Información básica sobre la COVID-19 [Internet]. [citado 28 de marzo de 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/coronavirus-disease-covid-19>

## VIII. ANEXOS

### ANEXO N°1

#### Instrumentos de recolección de datos

##### Cuestionario Calidad de Atención Odontológica

Estimado usuario presentamos el cuestionario, parte de una investigación cuyo objetivo es determinar la influencia de la Calidad de Atención Odontológica en la Satisfacción del usuario durante la pandemia Covid-19. Se solicita su apoyo respondiendo los ítems. Se debe tener en cuenta la escala:

- Totalmente en desacuerdo (1)
- En desacuerdo (2)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)
- De acuerdo (4)
- Totalmente de acuerdo (5)

##### I. DATOS DEL PACIENTE

1. Sexo
  - Femenino ( )
  - Masculino ( )
2. Edad en años cumplidos: ..... años
3. Grado de Instrucción
  - a. Primaria incompleta ( )
  - b. Primaria completa ( )
  - c. Secundaria incompleta ( )
  - d. Secundaria Completa ( )
  - e. Superior incompleta ( )
  - f. Superior completa ( )

- g. Técnica incompleta ( )
- h. Técnica completa ( )

- 4. Procedencia
  - a. Huancayo cercado ( )
  - b. Fuera de Huancayo ( )

<b>CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA</b>		<b>ESCALA</b>				
<b>N°</b>	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	El personal del consultorio dental se muestra presentable con uniformes limpios.					
2	El consultorio dental siempre está limpio, desinfectado y ventilado					
3	El consultorio dental y la sala de espera cuentan con señalizaciones de prevención del Covid-19.					
4	La información sobre salud dental y prevención contra el Covid-19 proporcionada por el equipo del consultorio dental es entendible.					
5	El consultorio dental cuenta con materiales informativos, materiales audiovisuales de apoyo para explicar sus tratamientos dentales.					
6	El sillón dental está limpio y ordenado					
	<b>FIABILIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	En el consultorio dental se realiza sus tratamientos dentales usando barreras de protección para prevenir el Covid-19.					
8	La atención en el servicio de odontología se realiza respetando el orden de llegada.					
9	Cuando existe una queja de un paciente sobre el servicio de odontología, el Centro de Salud cuenta con el libro de reclamaciones.					
10	La farmacia del centro de salud cuenta con medicamentos que receta el odontólogo.					
11	El odontólogo cumple con terminar el tratamiento en la fecha programada					
	<b>CAPACIDAD DE REACCIÓN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
12	El sistema de atención en el consultorio dental está preparado para entregarle un buen servicio con prevención del Covid-19.					
13	Los trámites que tuvo que realizar para ser atendido, fueron sencillos.					
14	Las citas que le programan tienen un tiempo adecuado para su tratamiento dental según usted son suficientes.					
15	Cuando a usted le falta algún documento para ser atendido, el equipo del consultorio dental muestra interés por ayudarlo a solucionar su problema					
	<b>SEGURIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	El Odontólogo le realizó un examen completo por el problema por el cual acudió.					
17	El Odontólogo está siempre dispuesto a ayudarlo inspirando confort y privacidad.					
18	El Odontólogo usa las medidas de protección (como lavado de manos, uso de guantes, doble mascarilla, protector facial, gorro y mandil) para prevenir el Covid-19.					

19	Consideras que el Odontólogo tiene los conocimientos y habilidades necesarias para solucionar los problemas de salud bucal.					
20	Consideras que el Odontólogo le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas.					
	<b>EMPATÍA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
21	Usted comprendió la explicación que le brindó el Odontólogo sobre el resultado de su atención.					
22	Usted comprendió la explicación que le brindó el Odontólogo sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud					
23	En el primer contacto que tiene con el Odontólogo se presenta amablemente y muestra interés por solucionar su problema.					
24	Considera que el Odontólogo mostró paciencia en el proceso de la atención					
25	Considera que los horarios de atención proporcionados por el Centro de Salud se adecuan a sus necesidades.					
26	El equipo del consultorio dental muestra conocimientos y destrezas para entregarle una buena atención con las medidas de seguridad para prevenir el Covid-19.					

### Cuestionario Satisfacción en Atención Odontológica

Estimado usuario presentamos el cuestionario, parte de una investigación cuyo objetivo es determinar la influencia de la Calidad de Atención Odontológica en la Satisfacción del usuario durante la pandemia Covid-19. Se solicita su apoyo respondiendo los ítems. Se debe tener en cuenta la escala:

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

SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA		ESCALA				
Nº	HUMANOS	1	2	3	4	5
1	Estoy satisfecho con la confianza que el Odontólogo me inspira al explicarme mi problema de salud					
2	Estoy satisfecho cuando en la consulta el odontólogo me llama por mi nombre y apellido					
3	Estoy satisfecho con el interés que muestra el Odontólogo cuando le consulto sobre mi problema de salud.					
4	Estoy satisfecho con la amabilidad que brinda el Odontólogo durante el tratamiento.					
5	Estoy satisfecho con la explicación del Odontólogo sobre los cuidados a seguir post tratamiento					
6	Considero que el Odontólogo mantiene confidencialidad de los diagnósticos.					
	<b>TÉCNICO CIENTÍFICA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	Estoy satisfecho con la orientación recibida durante el tratamiento.					
8	Estoy satisfecho con el tratamiento recibido.					
9	He recibido charlas educativas mientras espero ser atendido					
10	Estoy satisfecho cuando el Odontólogo me escribe indicaciones en una receta con letra clara y entendible					
	<b>ENTORNO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	Considero que el tiempo que dura la consulta odontológica es suficiente.					
12	Estoy satisfecho con el acontecimiento del ambiente de espera.					
13	Estoy satisfecho con la iluminación del consultorio odontológico					
14	Estoy satisfecho con la ventilación del consultorio odontológico.					
15	Considero que el tiempo que dura la consulta odontológica es suficiente.					

**ANEXO N° 02**

**Fotografías de proceso de aplicación de instrumento**

 <p><b>Encuestando en la campaña de salud bucal en el H.D.C.Q.D.A.C. HYO.</b></p>	 <p><b>Encuestando a los adultos mayores en la campaña Junín sonríe en el H.D.C.Q.D.A.C. HYO.</b></p>
---	--





**Por prevención a la aglomeración en consultorios externos, encuestando en el patio del H.D.C.Q.D.A.C. HYO.**



**Encuestando en la sala de espera antes de ser atendido.**



**Encuestando al paciente Después de ser atendido.**



**Aquí encuestando al paciente. Antes de ser atendido.**



**Mi colega y yo después de las encuestas a los pacientes.**



## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Autores:** BALTAZAR TORRES, ROBERTO CARLOS y VILCA PALACIOS, CARLOS ALBERTO

**Título:** CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN ATENCIONES ODONTOLÓGICAS DURANTE LA PANDEMIA COVID.19, EN EL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN DE HUANCAYO, 2022

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE DE INVESTIGACIÓN	INDICADORES Y/O DIMENSIONAMIENTO	METODOLOGÍA
¿Cuál es la influencia de la calidad de atención odontológica en la satisfacción del usuario durante la Pandemia en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el primer semestre del año 2022?	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la influencia de la calidad de atención odontológica en la satisfacción del usuario durante la Pandemia en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el primer semestre del año 2022</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Determinar la influencia de los Elementos Tangibles en la Satisfacción del Usuario durante la Pandemia Covid-19, en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el primer semestre del año 2022.</p> <p>Determinar la influencia de la Fiabilidad en la Satisfacción del Usuario durante la Pandemia Covid-19, en el Hospital Daniel</p>	<p>Variable 1: Calidad de atención odontológica</p> <p>Variable 2: Satisfacción de usuarios</p>	<p>Variable 1: CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA</p> <p>DIMENSIONES: Elementos tangibles (1-6) Fiabilidad (7-11) Capacidad de respuesta (12-15) Seguridad (16-20) Empatía (21-26)</p> <p>VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DE USUARIOS</p> <p>DIMENSIONES: Humana (1-6) Técnico-Científica (7-10) Entorno (11-15)</p>	<p><b>Tipo de diseño de investigación</b></p> <p>Según su naturaleza la investigación será de tipo básica con nivel correlacional causal con enfoque cuantitativo.</p> <p>El diseño de investigación es no experimental, de corte transversal donde la recogida de datos es en un solo momento</p> <p><b>Población muestra y muestreo</b></p> <p>La población de estudio abarca a todos los pacientes que concurren a consultorios odontológicos del Hospital Daniel Alcides Carrión en el primer bimestre del año 2022.</p> <p>El tamaño de muestra es de 196 usuarios que concurren a consultorios odontológicos del Hospital Daniel Alcides Carrión en el primer bimestre del año 2022</p> <p>Para la aplicación del instrumento se realizará mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia.</p>

	<p>Alcides Carrión de Huancayo en el primer semestre del año 2022</p> <p>Determinar la influencia de la Capacidad de Respuesta en la Satisfacción del Usuario durante la Pandemia Covid-19, en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el primer semestre del año 2022.</p> <p>Determinar la influencia de la Seguridad en la Satisfacción del Usuario durante la Pandemia Covid-19, en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el primer semestre del año 2022.</p> <p>Determinar la influencia de la Empatía en la Satisfacción del Usuario durante la Pandemia Covid-19, en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el primer semestre del año 2022.</p>			<p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</p> <p>Técnica La técnica es la encuesta</p> <p>Instrumentos: Instrumento de Calidad de Atención Odontológica Instrumento de Satisfacción de Usuario Los instrumentos serán validados por tres expertos de la Escuela Profesional de Estomatología</p>
--	---	--	--	---