

**Universidad Católica de Santa María**  
**Facultad de Odontología**  
**Escuela Profesional de Odontología**



**Nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden a los servicios de  
atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM Arequipa  
2025**

Tesis presentada por el Bachiller:

**Figuroa Ccuno, Dilbert Brayan**

**ORCID: 0009-0003-8080-0904**

para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista

Asesor:

**Dr. Figuroa Banda, Rufo Alberto**

**ORCID: 0000-0001-7249-0270**

Arequipa – Perú

2026

UCSM-ERP

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA**

**ODONTOLOGIA**

**TITULACIÓN CON TESIS**

**DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR**

Arequipa, 01 de Septiembre del 2025

**Dictamen: 013933-C-EPO-2025**

Visto el borrador del expediente 013933, presentado por:

**2020241701 - FIGUEROA CCUNO DILBERT BRAYAN**

Titulado:

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS QUE ACUDEN A LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN DENTAL QUE OFRECE EL CENTRO ODONTOLÓGICO DE LA UCSM AREQUIPA 2025**

Nuestro dictamen es:

**APROBADO**

Título Profesional/Título de Segunda Especialidad/Grado Académico a optar:

**CIRUJANO DENTISTA**

**29225558 - ARENAS VELEZ LUIS MANUEL  
DICTAMINADOR**



**29716878 - PORTILLA MIRANDA SEREY DORIS  
DICTAMINADOR**



**29238358 - SALAS ROJAS MONICA HILDA CLEOFE  
DICTAMINADOR**



# Nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM Arequipa 2025

## INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

9%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

- 1** [repositorio.ucsm.edu.pe](https://repositorio.ucsm.edu.pe) 10%

Fuente de Internet
- 2** Velásquez Carrasco, Luzmila Yolanda. "Grado de satisfacción de las usuarias y la calidad de atención brindada en el consultorio de obstetricia. Centro salud Miraflores Alto\_Chimbote, 2021", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Peru) 2%

Publicación
- 3** [repositorio.ucv.edu.pe](https://repositorio.ucv.edu.pe) 2%

Fuente de Internet
- 4** Velásquez Carrasco, Ninia Hermelinda. "Grado de satisfacción de las usuarias y la calidad de atención brindada en el consultorio de obstetricia. Centro de Salud Progreso-Chimbote, 2021", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Peru) 1%

Publicación

## DEDICATORIA

A *Dios*, por su infinita misericordia, por llenarme de fortaleza, por cuidar de mí en cada momento y guiarme con sabiduría en el camino hacia mis objetivos.

A *mis padres*, con todo mi amor y gratitud. Gracias por ser mi ejemplo de esfuerzo, dedicación y valores. Por su apoyo inquebrantable, por sus sacrificios silenciosos y por creer en mí incluso cuando yo dudaba.

A *mi familia*, por apoyarme incondicionalmente, por su constante aliento, sus palabras de ánimo y por inspirarme a seguir adelante.

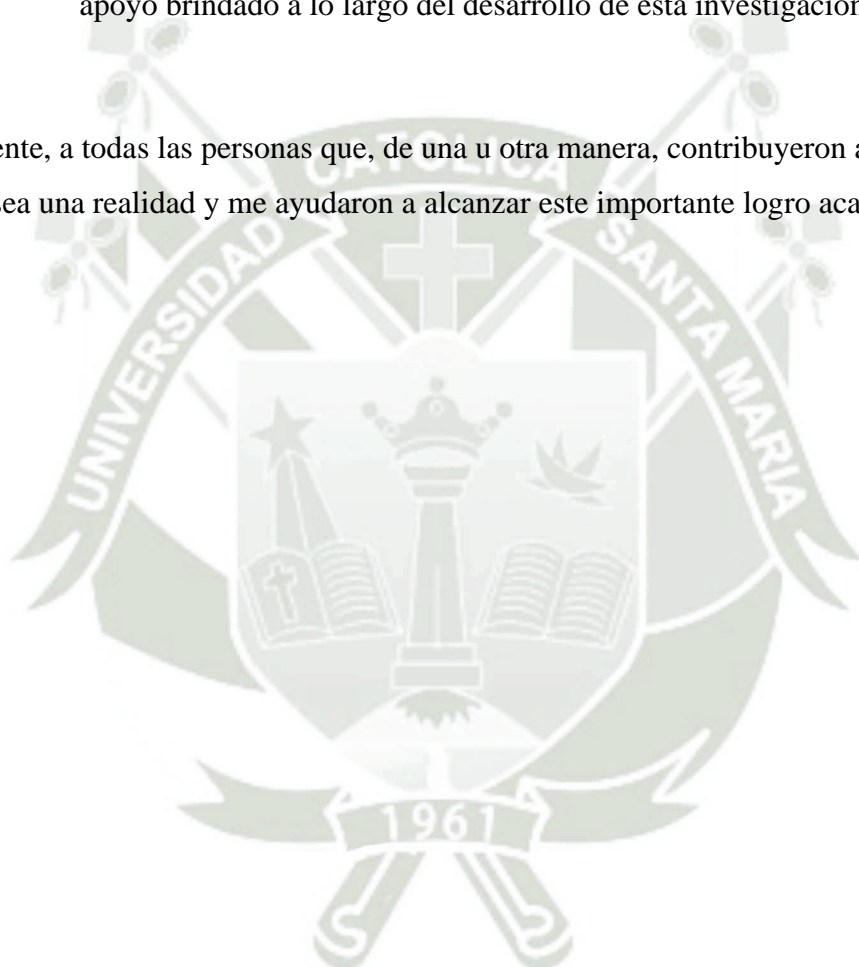


## AGRADECIMIENTOS

Expreso mi más sincero agradecimiento a la *Facultad de Odontología* y a todos los *docentes* que formaron parte de mi formación profesional, ya que gracias a sus enseñanzas, hoy me siento preparado para ejercer con responsabilidad y compromiso.

A el doctor *Rufo Alberto Figueroa Banda*, por sus recomendaciones oportunas y el constante apoyo brindado a lo largo del desarrollo de esta investigación.

Y finalmente, a todas las personas que, de una u otra manera, contribuyeron a que este trabajo sea una realidad y me ayudaron a alcanzar este importante logro académico.



## EPÍGRAFE

*“Lo que con esfuerzo se logra, con orgullo se recuerda.”*

**Anónimo**



## RESUMEN

La presente investigación tiene objetivo general: Identificar el nivel de satisfacción general de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el centro odontológico. El estudio se realizó en el Centro Odontológico de la UCSM de la ciudad de Arequipa, entre marzo y julio del 2025. El nivel de esta investigación es descriptivo. Universo: constituido por 502 usuarios externos que acuden al centro odontológico. La técnica empleada fue una encuesta comunicacional. Materiales y métodos: para el análisis de datos se realizó con un enfoque descriptivo. Resultados: El 99.6 % de los usuarios se mostraron satisfechos con la amabilidad del personal, mientras que el 78.5 % quedó conforme con la agilidad del servicio. Sin embargo, un 26.3 % expresó insatisfacción con la puntualidad. En conjunto, los datos reflejan una atención mayoritariamente valorada de forma positiva, aunque con oportunidades de mejora en tiempos y cumplimiento horario. Las medidas de bioseguridad fueron bien valoradas por el 99.4 % de los usuarios. Se observó cumplimiento total en el uso de guantes (100 %), cubrebocas (100 %), mandil quirúrgico (99.8 %), gorro quirúrgico (97.6 %) y el (60.0 %) afirmó que se empleó instrumental esterilizado. El 97 % de los usuarios declararon estar satisfechos con la calidad de los tratamientos, y el 93.4% manifestó estar satisfechos con la resolución y/o alivio de sus dolencias y/o necesidades. Estos datos evidencian una alta efectividad y calidad percibida en las intervenciones odontológicas realizadas. El 84.7 % de los encuestados reportó una alta satisfacción global, mientras que un 14.1 % tuvo una satisfacción moderada y solo un 1.2 % expresó baja satisfacción.

**Palabras clave:** Satisfacción del usuario, Servicios odontológicos, Percepción del paciente.

## ABSTRACT

The present research has the general objective: To identify the general level of satisfaction of the external users who attend the dental care services offered by the dental center. The study was carried out in the Dental Center of UCSM in the city of Arequipa, between April and June 2025. The level of this research is descriptive. Universe: constituted by 502 external users who attend the dental center. The technique employed was a communicational survey. Materials and methods: for the data analysis a descriptive approach was carried out. Results: 99.6% of the users were satisfied with the kindness of the staff, while 78.5% were satisfied with the agility of the service. However, 26.3% expressed dissatisfaction with punctuality. Altogether, the data reflect an attention mostly valued in a positive way, although with opportunities for improvement in timing and schedule compliance. The biosecurity measures were well valued by 99.4% of the users. Total compliance was observed in the use of gloves (100%), face masks (100%), surgical gown (99.8%), surgical cap (97.6%) and (60.0%) affirmed that sterilized instruments were used. 97% of the users declared being satisfied with the quality of the treatments, and 93.4% stated being satisfied with the resolution and/or relief of their ailments and/or needs. These data show a high effectiveness and quality perceived in the dental interventions performed. 84.7% of the respondents reported a high overall satisfaction, while 14.1% had a moderate satisfaction and only 1.2% expressed low satisfaction.

**Keywords:** User satisfaction, Dental services, Patient perception

## ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

EPÍGRAFE

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN ..... 1

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO TEORICO..... 2

1. Problema de investigación ..... 3

1.1. Enunciado ..... 3

1.2. Descripción del problema ..... 4

1.2.1. Área del conocimiento ..... 4

1.2.2. Operacionalización de variables..... 4

1.2.3. Interrogantes Básicas..... 5

1.2.4. Taxonomía de la investigación..... 5

1.3. Justificación del problema ..... 6

1.3.1. Importancia..... 6

1.3.2. Actualidad ..... 6

1.3.3. Relevancia social..... 6

1.3.4. Interés personal ..... 6

1.3.5. Factibilidad..... 6

2. Marco teórico ..... 7

2.1. Conocimientos básicos ..... 7

2.1.1. Calidad ..... 7

2.1.2. Satisfacción ..... 8

2.1.3. Relación entre calidad y satisfacción ..... 9

2.1.4. Factores que influyen en la satisfacción del paciente durante la atención odontológica.....	10
2.2. Análisis de antecedentes investigativos.....	13
2.2.1. Antecedentes locales .....	13
2.2.2. Antecedentes nacionales .....	15
3. Objetivos.....	17
4. Hipótesis .....	17
<b>CAPÍTULO II PLANTEAMIENTO OPERACIONAL .....</b>	<b>18</b>
1. Técnicas, instrumentos y material de verificación.....	19
1.1. Técnica.....	19
1.1.1. Especificación de la técnica .....	19
1.1.2. Esquemmatización.....	19
1.1.3. Descripción de la técnica.....	19
1.2. Instrumentos .....	20
1.2.1. Instrumento documental .....	20
2. Campo de verificación .....	21
2.1. Ubicación espacial.....	21
2.2. Ubicación temporal.....	21
2.3. Unidades de estudio.....	21
2.3.1. Unidades de análisis .....	21
2.3.2. Alternativa.....	21
2.3.3. Población cualitativa .....	21
2.3.4. Población cuantitativa .....	22
2.3.5. Población formalizada.....	22
3. Estrategias de recolección de datos.....	22
3.1. Organización.....	22

3.2. Recursos.....	22
3.2.1. Recursos humanos.....	22
3.2.2. Recursos físicos.....	23
3.2.3. Recursos económicos.....	23
3.2.4. Recursos institucionales.....	23
3.3. Prueba piloto.....	23
3.4. Validación del instrumento.....	23
4. Estrategia para el manejo de resultados.....	23
4.1. Plan de procesamiento.....	23
4.1.1. Tipo de procesamiento.....	23
4.1.2. Operaciones de procesamiento.....	23
4.2. Plan de análisis.....	24
4.2.1. Tipo de análisis.....	24
4.2.2. Tratamiento estadístico.....	24
CAPÍTULO III RESULTADOS.....	25
1. Resultados.....	26
DISCUSIÓN.....	42
CONCLUSIONES.....	44
RECOMENDACIONES.....	45
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	46

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables .....	4
Tabla 2 Taxonomía de la investigación.....	5
Tabla 3 Sexo de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM. ....	26
Tabla 4 Edad de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM. ....	27
Tabla 5 Tratamientos recibidos de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM. ....	28
Tabla 6 Nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el centro odontológico de la UCSM según el sub-indicador amabilidad.....	29
Tabla 7 Nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM según sub-indicador amabilidad.....	30
Tabla 8 Nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el centro odontológico de la UCSM según sub-indicador agilidad en la atención. ....	31
Tabla 9 Nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM según sub-indicador agilidad en la atención. ....	31
Tabla 10 Nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el centro odontológico de la UCSM según el sub-indicador puntualidad.....	33
Tabla 11 Nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM según sub-indicador puntualidad .....	33
Tabla 12 Nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el centro odontológico de la UCSM según el sub-indicador cumplimiento de las medidas de bioseguridad. ....	35

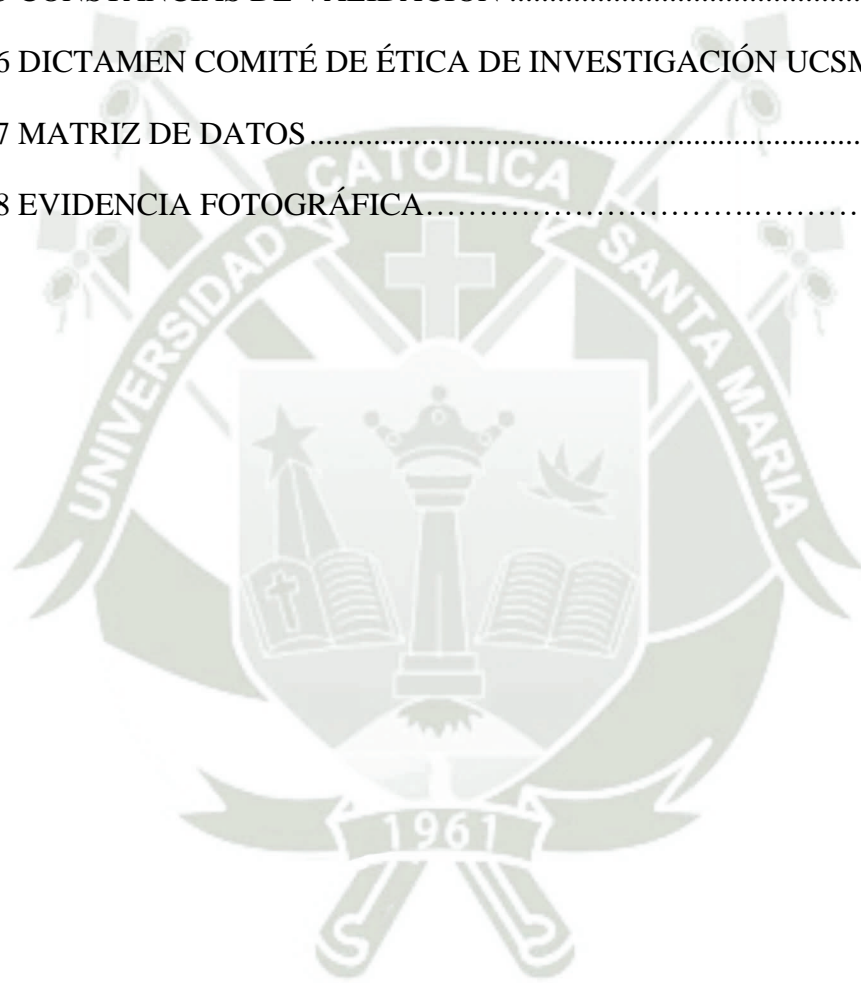
Tabla 13 Nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM según sub-indicador cumplimiento de las medidas de bioseguridad. ....	36
Tabla 14 Nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM según sub-indicador calidad de los tratamientos recibidos. ....	37
Tabla 15 Nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM según sub-indicador calidad de los tratamientos recibidos. ....	37
Tabla 16 Nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM según sub-indicador resolución y/o alivio de sus dolencias y/o necesidades .....	39
Tabla 17 Nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM según sub-indicador resolución y/o alivio de sus dolencias y/o necesidades .....	39
Tabla 18 Nivel de satisfacción general de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM.....	40

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Sexo de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM. ....	26
Figura 2 Edad de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM. ....	27
Figura 3 Tratamientos recibidos de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM.....	29
Figura 4 Nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM según sub-indicador amabilidad.....	30
Figura 5 Nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM según sub-indicador agilidad en la atención .....	32
Figura 6 Nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM según sub-indicador puntualidad .....	34
Figura 7 Nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM según sub-indicador cumplimiento de las medidas de bioseguridad. ....	36
Figura 8 Nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM según sub-indicador calidad de los tratamientos.....	38
Figura 9 Nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM según indicador resolución y/o alivio de sus dolencias.....	40
Figura 10 Nivel de satisfacción general de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM.....	41

## ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 MODELO DEL INSTRUMENTO.....	51
ANEXO 2 FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO .....	52
ANEXO 3 CONSTANCIA DE VALIDACIÓN.....	53
ANEXO 4 SOLICITUD DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	54
ANEXO 5 CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN .....	55
ANEXO 6 DICTAMEN COMITÉ DE ÉTICA DE INVESTIGACIÓN UCSM.....	60
ANEXO 7 MATRIZ DE DATOS.....	61
ANEXO 8 EVIDENCIA FOTOGRÁFICA.....	76



## INTRODUCCIÓN

Blanco, Magali sostiene que la calidad en la atención en salud debe ser una preocupación compartida tanto por los profesionales que la brindan como por los usuarios que la reciben, a través del cumplimiento de su principal objetivo: promover el bienestar individual y colectivo. Alcanzar este propósito representa un desafío que abarca dimensiones técnicas, conceptuales y conductuales, y que requiere de una intervención oportuna, adecuada y profesional por parte de quienes están a cargo de la atención sanitaria. Los resultados de dicha atención pueden observarse, entre otros aspectos, en el aumento o disminución de la demanda, en función de las expectativas y exigencias de los usuarios, quienes buscan que sus necesidades sean satisfechas de manera efectiva (1).

Por otro lado, conceptos como la calidad total y la mejora continua —originalmente desarrollados en el ámbito industrial— han sido progresivamente adaptados al sector servicios, incluyendo el área de salud. En la actualidad, es común el uso de términos vinculados a la calidad en los servicios médicos, lo que refleja una creciente preocupación por elevar los estándares en la atención (2).

La satisfacción del usuario externo es el resultado de diversos factores interrelacionados, entre los cuales destacan sus expectativas, entendidas como las percepciones o experiencias que el individuo anticipa al acudir a un servicio. Es importante reconocer que estas expectativas pueden variar ampliamente entre personas y están fuertemente influenciadas por experiencias previas. Además, la imagen institucional que proyecta la entidad prestadora del servicio desempeña un papel clave en la formación de dichas expectativas (3).

En este sentido, la implementación de estrategias orientadas a optimizar y agilizar los procedimientos de atención en las entidades de salud representa una oportunidad concreta para mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios, fortaleciendo así la calidad del servicio ofrecido.



# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO TEORICO

## 1. Problema de investigación

En la actualidad, el Centro Odontológico de la UCSM brinda servicios dentales a la población en general, concentrándose principalmente en personas de bajos recursos económicos que requieren atención odontológica y no disponen de los medios suficientes para cubrir los costos en clínicas privadas. Esto explica que muchos pacientes opten por acudir a esta institución, ya que sus tarifas resultan significativamente más accesibles en comparación con los consultorios particulares.

Si bien este centro ha desempeñado un papel activo en la comunidad durante varios años y ha experimentado avances notables en infraestructura, tecnología, investigación y práctica profesional, aún no se ha llevado a cabo una evaluación sistemática sobre el nivel de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de la atención recibida, aspecto que depende en gran medida de la percepción del usuario. Es necesario subrayar que dicha percepción no se limita al resultado clínico del tratamiento, sino que abarca todo el proceso de atención, incluyendo la interacción con el personal encargado de los servicios. En consecuencia, garantizar la satisfacción del paciente durante y después de su atención constituye un elemento fundamental.

Asimismo, aunque el Centro Odontológico ofrece una amplia gama de servicios en distintas especialidades odontológicas ajustadas a las necesidades de la población, resulta esencial que el personal involucrado conozca cómo atender adecuadamente a los pacientes en todas las etapas del tratamiento: antes, durante y después de su culminación.

Por estas razones, la presente investigación tiene como propósito determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que han recibido algún tipo de tratamiento dental en el Centro Odontológico de la UCSM. Los hallazgos permitirán identificar oportunidades de mejora, planificar acciones estratégicas, evaluar el desempeño del servicio, optimizar procedimientos y fortalecer la capacitación del personal, con el fin último de ofrecer una atención odontológica de mayor calidad (4).

### 1.1. Enunciado

“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS QUE ACUDEN A LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN DENTAL QUE OFRECE EL CENTRO ODONTOLÓGICO DE LA UCSM AREQUIPA 2025”

## 1.2. Descripción del problema

### 1.2.1. Área del conocimiento

- **Área general:** Ciencias de la Salud
- **Área específica:** Odontología
- **Especialidad:** Administración odontológica
- **Línea:** Servicio de atención odontológica

### 1.2.2. Operacionalización de variables

**Tabla 1**  
**Operacionalización de variables**

VARIABLE	INDICADORES	SUB-INDICADORES DE PRIMER ORDEN	SUB-INDICADORES DE SEGUNDO ORDEN
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b> (encuestas)	Atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad en el trato (alumnos y docentes)</li> <li>• Agilidad en la atención odontológica</li> <li>• Puntualidad atención</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfecho.</li> <li>• Neutro</li> <li>• Insatisfecho</li> </ul>
	Bioseguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento medidas bioseguridad</li> </ul>	
	Tratamientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformidad con la calidad de los tratamientos recibidos</li> <li>• Resolución y/o alivio de sus dolencias y/o necesidades</li> </ul>	

### 1.2.3. Interrogantes Básicas

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción percibido por los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el centro odontológico de la UCSM con relación a la atención brindada?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción percibido por los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el centro odontológico de la UCSM con relación a las medidas de bioseguridad utilizadas?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción percibido por los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el centro odontológico de la UCSM con relación a los tratamientos realizados?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción general percibido por los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el centro odontológico de la UCSM?

### 1.2.4. Taxonomía de la investigación

**Tabla 2**  
**Taxonomía de la investigación**

Abordaje	TIPO DE ESTUDIO					Diseño	Nivel
	Por la técnica de recolección	Por el tipo de datos que se planifica recoger	Por el número de mediciones de la variable	Por el número de muestras o población	Por el ámbito de recolección		
Cuantitativo	Comunicacional	Prospectivo	Transversal	Descriptivo	De campo	No experimental	Descriptivo

### **1.3. Justificación del problema**

La investigación está justificada por las siguientes razones:

#### **1.3.1. Importancia**

Esta investigación es crucial para revelar el nivel de satisfacción de las personas que son atendidas en el Centro Odontológico de la UCSM, para así averiguar si la atención brindada es buena, regular o mala. Estos resultados deberían motivar a los alumnos, docentes y personal en general que labora en el Centro Odontológico a revisar, fortalecer y/o mejorar la atención que se otorga a los pacientes, para que de esta manera se mejore la reputación del Centro Odontológico de la UCSM y más personas deseen ser atendidas en el centro odontológico.

#### **1.3.2. Actualidad**

Hoy en día, es de suma importancia brindar una atención de calidad al paciente ya que esto genera confianza y comodidad durante el tratamiento, lo que puede reducir la ansiedad y mejorar la experiencia general en la consulta dental.

#### **1.3.3. Relevancia social**

A través de este estudio, se podrá examinar y detectar áreas críticas en la atención de pacientes por parte de los estudiantes que realizan tratamientos en el Centro Odontológico de la UCSM. Este análisis será fundamental para realizar una evaluación interna del nivel de enseñanza y aprendizaje proporcionado a los alumnos durante los semestres de Pre-Clínica, donde adquieren las habilidades necesarias para brindar una atención óptima a los pacientes.

#### **1.3.4. Interés personal**

Este proyecto de tesis no solo contribuirá a obtener mi título profesional de Cirujano Dentista, sino que también fomentará a que se fortalezca o mejore el nivel de atención que brindan los alumnos, docentes y personal administrativo a los pacientes que acuden día a día a la clínica odontológica.

#### **1.3.5. Factibilidad**

Es una investigación factible puesto que se cuenta con todo lo necesario para su realización.

## 2. Marco teórico

### 2.1. Conocimientos básicos

#### 2.1.1. Calidad

La importancia de la calidad en los servicios dentales ha generado debates, ya que la gestión de la calidad sigue siendo un desafío significativo en este campo. A pesar de las dificultades, es crucial para garantizar la entrega de servicios dentales excelentes, ya que los pacientes tienen la expectativa de que los profesionales de la salud dental posean las habilidades necesarias para abordar sus necesidades. (5).

Según un estudio realizado por Bansal et al., la mayoría de los pacientes reportaron estar contentos con la calidad del cuidado dental que recibieron. No obstante, algunos expresaron cierta insatisfacción o sintieron la necesidad de presentar quejas. En consecuencia, los autores sugirieron que los dentistas deberían no solo concentrarse en realizar el procedimiento de manera rápida, sino también en brindar una explicación detallada del procedimiento y las opciones disponibles al paciente (3).

##### 2.1.1.1. Calidad en salud

Con el paso de los años, la importancia de la calidad en la atención médica en general ha aumentado significativamente. Avedis Donabedian, un destacado médico libanés reconocido a nivel mundial en el ámbito de la calidad y seguridad asistencial, se definió en 1980 que la calidad en la atención es aquella que se considera capaz de ofrecer al usuario el máximo bienestar posible, considerando el equilibrio entre beneficios y riesgos en todas las etapas del proceso (6).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) identifica varios atributos clave en el concepto de calidad en los servicios de salud, incluyendo:

- Un alto nivel alto de excelencia profesional.
- Optimización de los recursos.
- Reducción de riesgos para el paciente.
- Elevado nivel de satisfacción del paciente.

- Efecto positivo en la salud (7).

El Ministerio de Salud (MINSA) del Perú destaca la relevancia de la calidad en la prestación de servicios de salud, definiéndola como el balance más óptimo entre los riesgos y los beneficios para el usuario (8).

#### **2.1.1.2. Calidad en odontología**

La calidad se logra al aplicar normas, procedimientos y técnicas que cumplan con las necesidades y expectativas del usuario, haciendo que la percepción del cliente determine la excelencia del servicio. Por consiguiente, la calidad no es un concepto fijo, sino relativo, y su evaluación se basa en el balance entre beneficios y riesgos según estándares determinados. Así, la calidad siempre requiere una evaluación comparativa que se realiza mediante la asignación de valores a indicadores específicos para su medición (8).

#### **2.1.2. Satisfacción**

La satisfacción del paciente es crucial para asegurar la calidad en los servicios de salud, aunque a menudo se minimiza en la formación y la práctica cotidiana de los profesionales dentales. Como señala Zas, la satisfacción siempre está relacionada con algo que se espera o desea, y con lo que se espera como resultado de esa relación (9).

La satisfacción del paciente depende de la discrepancia entre la percepción del servicio recibido y las expectativas iniciales del paciente. Si las expectativas superan la percepción del servicio, la satisfacción será menor. Las expectativas se basan en experiencias pasadas, promesas cumplidas o incumplidas, compromisos adquiridos y experiencias de otros. La satisfacción es dinámica y puede variar en función de estos factores (10).

##### **2.1.2.1. Satisfacción del paciente**

La satisfacción del paciente refleja su percepción de la calidad del servicio recibido y está influenciada por hasta qué punto se cumplen sus expectativas de recibir una atención de calidad (11).

Las expectativas del paciente se basan en experiencias previas, tanto personales como las de otras personas, además de las promesas y compromisos del sistema de atención médica. Por lo tanto, la satisfacción del paciente no es

estática, ya que puede cambiar según cómo evolucionen estos factores mencionados anteriormente (12).

La satisfacción del paciente se determina por la diferencia entre lo que experimenta durante el servicio y lo que esperaba inicialmente o en visitas anteriores. Si las expectativas superan la experiencia, la satisfacción disminuirá (13).

#### **2.1.2.2. Importancia de satisfacer a los pacientes**

La satisfacción del paciente es esencial para el desarrollo y éxito de cualquier servicio o práctica odontológica. Actúa como un indicador clave de la calidad del servicio y es fundamental para la retención de pacientes. Además, contribuye a:

- Mejora continua: Ofrece valiosa retroalimentación que permite identificar áreas de mejora y optimizar los procesos y servicios.
- Reputación positiva: Genera recomendaciones boca a boca favorables y refuerza la reputación del profesional o clínica en la comunidad.
- Fidelización: Aumenta la lealtad del paciente, promoviendo visitas recurrentes y reduciendo la probabilidad de que busque servicios en otras prácticas.
- Cumplimiento de expectativas: Asegura que las expectativas y necesidades del paciente sean atendidas, lo que resulta en una experiencia más positiva y personalizada.
- Eficiencia operativa: Facilita la identificación de aspectos que pueden ser ajustados para mejorar la eficiencia en la prestación del servicio.
- Satisfacción del Personal: Una buena satisfacción del paciente puede correlacionarse con una mayor satisfacción del personal, creando un ambiente de trabajo más positivo y motivador (2).

#### **2.1.3. Relación entre calidad y satisfacción**

La diferenciación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario no siempre resulta evidente. La calidad suele entenderse como el resultado de un proceso de evaluación más profundo y sostenido en el tiempo, mientras que la satisfacción se asocia a la experiencia derivada de una interacción o transacción específica.

Durante la década de 1990 surgió un debate en torno a la relación entre ambos conceptos, discutiéndose si la calidad antecede a la satisfacción o si ocurre a la inversa. Algunos investigadores plantearon que la calidad percibida constituye un factor determinante en la satisfacción del cliente, mientras que otros sostuvieron que la satisfacción previa condiciona la manera en que se evalúa la calidad. No obstante, la perspectiva más aceptada en la actualidad reconoce una relación bidireccional y dinámica: la percepción de calidad incide en la satisfacción, y esta última, a su vez, contribuye a consolidar y fortalecer la percepción de calidad del servicio (14).

#### **2.1.4. Factores que influyen en la satisfacción del paciente durante la atención odontológica**

##### **2.1.4.1. Comunicación**

Una comunicación efectiva en la clínica dental es fundamental, ya que permite al paciente comprender su situación, el tratamiento que está recibiendo y cómo puede beneficiarlo. Esto ayuda al paciente a sentirse más relajado, confiado y tranquilo durante el tratamiento. La calidad de la comunicación entre el dentista y el paciente está estrechamente relacionada con la satisfacción del paciente, como han demostrado diversos estudios. Según algunas teorías, sentirse satisfecho con el dentista puede contribuir a reducir el estrés, lo que a su vez podría aumentar la satisfacción general del paciente (15).

Para establecer una relación de calidad entre el odontólogo y el paciente, es esencial una comunicación personalizada que considere diversos factores, no solo relacionados con el paciente, sino también con las habilidades comunicativas del odontólogo. Estas habilidades comprenden aspectos psicosociales como la empatía, el uso de técnicas de comunicación y la capacidad de expresión escrita, entre otros. La adquisición gradual de estas habilidades durante la formación en odontología es clave para brindar una atención exitosa. Por lo tanto, es crucial que las universidades implementen estrategias que aseguren el desarrollo de esta competencia transversal tan importante (16).

##### **2.1.4.2. Amabilidad en el trato**

La amabilidad en el trato durante la atención odontológica es crucial para la experiencia del paciente. La empatía, cortesía y comunicación efectiva son

altamente valoradas por los pacientes. Un trato amable no solo aumenta la satisfacción del paciente, sino que también puede disminuir la ansiedad y el miedo relacionados con los tratamientos dentales, lo que promueve una experiencia más positiva en el consultorio dental (17).

#### **2.1.4.3. Tiempo de espera**

El tiempo de espera en la consulta odontológica puede tener un impacto significativo en la satisfacción del paciente. Una espera prolongada puede causar frustración, ansiedad e incluso influir negativamente en la percepción de la calidad del servicio recibido. Por el contrario, una espera corta puede mejorar la percepción del paciente sobre la eficiencia y el profesionalismo de la clínica dental, lo que contribuye a una mayor satisfacción (18).

Abordar y reducir los tiempos de espera puede desempeñar un papel fundamental en mejorar la satisfacción del paciente y optimizar la eficiencia de la clínica dental. La literatura revisada ha destacado de manera consistente una asociación significativa entre la satisfacción del paciente y los tiempos de espera en las clínicas dentales, subrayando así la importancia crucial de los tiempos de espera en la configuración de la satisfacción del paciente (19).

Los resultados de un estudio indicaron que los pacientes atendidos por médicos que llegaron puntualmente mostraron niveles más altos de satisfacción, eran más propensos a seguir las recomendaciones de su proveedor y tenían una relación más favorable con él en comparación con aquellos atendidos por médicos que llegaron tarde, quienes respondieron negativamente a todas las preguntas. Los largos tiempos de espera antes de una cita dental afectan negativamente los niveles de satisfacción de los pacientes, deterioran su percepción de la relación con el proveedor y disminuyen su intención de regresar en el futuro (20).

#### **2.1.4.4. Puntualidad en la atención**

La puntualidad en la atención odontológica se refiere a la habilidad de los profesionales y el personal de la clínica dental para cumplir con los horarios programados de citas de manera eficiente y sin retrasos significativos. Es importante porque contribuye a la satisfacción del paciente al mostrar respeto por su tiempo, promover una experiencia de atención organizada y reducir la ansiedad relacionada con la espera. Además, la puntualidad puede influir en la

percepción general del paciente sobre la calidad del servicio recibido y fortalecer la confianza en el profesionalismo de la clínica dental (21).

#### **2.1.4.5. Factores sociales**

Los estudios revelan que la educación y la edad son factores sociales clave que afectan la satisfacción del paciente. Sorprendentemente, los pacientes con niveles educativos más bajos tienden a reportar una mayor satisfacción. Esto podría sugerir que aquellos con niveles educativos más altos tienen expectativas más elevadas y, por lo tanto, son más críticos en su evaluación (22).

Además, Alhozgi et al. identificó que los factores demográficos y socioeconómicos como la edad, el nivel educativo, el género, el estado civil, el lugar de residencia, los ingresos y la raza tienen una influencia significativa en la satisfacción de los pacientes con el sistema de salud (23).

Además, Shelke et al. señalaron que la utilización de servicios dentales en centros de salud comunitarios en áreas rurales se ve reducida debido a factores sociodemográficos adversos, como la edad, la falta de seguro, los ingresos bajos y las percepciones culturales sobre la atención médica. Estos factores pueden crear barreras para acceder a la atención odontológica, lo que resulta en una menor utilización de los servicios disponibles en estas áreas (24).

#### **2.1.4.6. Calidad de los tratamientos brindados**

La calidad de los tratamientos en odontología es crucial debido a su impacto directo en la salud oral y el bienestar general de los pacientes. Se refiere a la eficacia, seguridad, durabilidad y estética de los procedimientos realizados, así como a la satisfacción del paciente con los resultados obtenidos. Es fundamental que los tratamientos odontológicos cumplan con altos estándares en todos estos aspectos para garantizar resultados óptimos y la máxima satisfacción del paciente (25).

Es crucial que los tratamientos odontológicos se realicen con precisión en el diagnóstico, el uso de técnicas y materiales adecuados, y una atención meticulosa a cada paso del procedimiento. Esto garantiza resultados satisfactorios y duraderos para los pacientes, lo que se refleja en su salud bucal, satisfacción con la atención recibida y confianza en el profesional dental (22).

#### 2.1.4.7. Ambiente acogedor

La relevancia de un ambiente acogedor en la atención odontológica radica en su capacidad para generar un entorno cómodo, tranquilo y seguro que contribuya a la satisfacción del paciente. Al reducir la ansiedad y el estrés asociados con las visitas al dentista, un ambiente acogedor mejora la experiencia del paciente y fomenta una relación positiva entre este y el profesional dental. Aspectos como la decoración reconfortante, música suave de fondo, un personal amable y atento, así como la disponibilidad de comodidades adicionales, son ejemplos de cómo se puede crear este ambiente acogedor (26).

### 2.2. Análisis de antecedentes investigativos

#### 2.2.1. Antecedentes locales

**TÍTULO:** “NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS DE LA UCSM ACERCA DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN DENTAL QUE BRINDA LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UCSM, AREQUIPA 2017”

**AUTOR:** Medina, Stalin (10).

**RESUMEN: Objetivo:** Este estudio buscaba determinar cómo se sentían los alumnos de la Universidad Católica de Santa María sobre la atención en el Centro Odontológico. Se exploró cómo la tecnología avanzada y los precios accesibles influían en su percepción de la calidad del servicio.

**Materiales y Métodos:** Utilizamos un cuestionario para recopilar datos sobre la satisfacción de los estudiantes. Se obtuvo el consentimiento informado y se recolectaron datos durante dos semanas en los turnos de atención de la Clínica Odontológica. La muestra incluyó a 35 estudiantes, la mayoría mujeres, que recibieron tratamiento odontológico.

**Resultados:** La mayoría de los estudiantes (entre el 80% y el 90%) expresaron estar satisfechos o muy satisfechos con la atención en la Clínica Odontológica. Solo un pequeño porcentaje (alrededor del 2%) reportó insatisfacción, lo cual no afectó significativamente los resultados.

**Conclusiones:** Los hallazgos revelaron un alto nivel de satisfacción entre los alumnos de la Universidad Católica de Santa María con respecto a la atención en la Clínica Odontológica. Valoraron positivamente la disponibilidad de tecnología

avanzada y los precios accesibles. Estos resultados respaldan la calidad de los servicios ofrecidos y sugieren que se están satisfaciendo adecuadamente las necesidades odontológicas de la población universitaria.

**TÍTULO: CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUE ACUDE A LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA. AREQUIPA 2017.**

**AUTOR:** Miranda, Mijael (4).

**RESUMEN: Objetivo:** El objetivo principal de esta investigación fue evaluar la satisfacción de los pacientes con la calidad del servicio en la clínica odontológica de la Universidad Católica de Santa María en Arequipa, centrándose en los alumnos de los VII y IX semestres para esta evaluación.

**Materiales y Métodos:** El estudio se llevó a cabo con una muestra de pacientes que visitaron la clínica odontológica de la Universidad Católica de Santa María en Arequipa. Se empleó un diseño de investigación relacional, enfocado en estudiantes de los VII y IX semestres. Se aplicaron técnicas de estadística descriptiva para analizar la relación entre las variables de interés y la prueba de tau de Kendall para evaluar la satisfacción y calidad de atención.

**Resultados:** Se encontró que el 55.8% de los pacientes estaban satisfechos con el servicio recibido, mientras que el 43.5% manifestaron estar medianamente satisfechos. Solo un pequeño porcentaje, el 0.7%, expresó sentirse insatisfecho. Estos resultados señalan que la mayoría de los pacientes están contentos con el servicio ofrecido en la clínica, con un 99.3% de satisfacción general.

**Conclusiones:** Los resultados indican que los pacientes de la clínica odontológica de la Universidad Católica de Santa María en Arequipa experimentan un alto grado de satisfacción. La mayoría de ellos se siente contenta o algo conforme con la calidad del servicio recibido, lo que sugiere que la clínica cumple adecuadamente con sus expectativas en cuanto a la atención brindada.

**TÍTULO: “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS QUE ASISTEN AL CENTRO ODONTOLÓGICO PACIFIC DENT ODONTOLOGÍA Y ESTÉTICA FACIAL EIRL. AREQUIPA, 2022”**

**AUTOR:** Farach, Gorget (27).

**RESUMEN: Objetivo:** Este estudio tuvo como objetivo determinar la conexión entre la calidad de la atención odontológica y la satisfacción de los usuarios en el Centro Odontológico Pacific Dent Odontología y Estética Facial EIRL en Arequipa durante el año 2022.

**Materiales y métodos:** Se utilizó un muestreo no probabilístico con una muestra de 160 pacientes que acudieron al centro entre mayo y septiembre de 2022. Se administraron dos cuestionarios con puntuaciones predeterminadas, que en conjunto incluían 50 preguntas para evaluar la calidad de la atención y la satisfacción del usuario. Para analizar la relación entre estas variables, se aplicó la prueba de Chi- cuadrado.

**Resultados:** El 89.38% de los usuarios consideraron que el servicio en el Centro Odontológico Pacific Dent era de buena calidad, lo que condujo a una satisfacción alta del 87.50%. Solo un porcentaje mínimo expresó una percepción de mala calidad o baja satisfacción. Se concluyó que hay una relación significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios, destacándose especialmente la confianza en la competencia del odontólogo.

**Conclusión:** Los resultados muestran una relación significativa entre la calidad de la atención odontológica y la satisfacción de los usuarios en el Centro Odontológico Pacific Dent Odontología y Estética Facial EIRL en Arequipa durante el año 2022. La mayoría de los pacientes valoraron positivamente el servicio recibido, subrayando la importancia de mantener elevados estándares de atención para asegurar la satisfacción del usuario.

### 2.2.2. Antecedentes nacionales

**TÍTULO:** “FACTORES ASOCIADOS A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA PERCIBIDA POR LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL CENTRO ESTOMATOLÓGICO DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2023”

**AUTORA:** Beizaga, Yuli (28).

**RESUMEN: Objetivo:** El objetivo principal de este estudio fue examinar los factores que afectan la percepción de la calidad del servicio odontológico entre los

usuarios que asistieron al Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco durante el año 2023.

**Materiales y métodos:** Se recopilaron datos mediante cuestionarios que exploraron ambas variables del estudio. La muestra incluyó a 175 usuarios del Centro Estomatológico, con edades que oscilaban entre 18 y 83 años. El enfoque del estudio fue cuantitativo, descriptivo-relacional, transversal y prospectivo. La consistencia interna del cuestionario se verificó usando el coeficiente Alfa de Cronbach, logrando un valor de 0.918.

**Resultados:** En relación con los factores intrínsecos, la mayoría de los usuarios eran jóvenes de entre 18 y 30 años, de género femenino, con empleo independiente y nivel educativo de secundaria completa o estudios universitarios incompletos. En cuanto a los factores extrínsecos, la mayoría conoció el centro a través de recomendaciones, consideró fácil el acceso al establecimiento y recibió orientación adecuada mediante señalizaciones. La calidad del servicio fue evaluada positivamente en todas las dimensiones analizadas, incluyendo fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

**Conclusión:** Se encontró una relación estadísticamente significativa entre los factores intrínsecos y extrínsecos y la percepción de la calidad de atención en el Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco. Esta relación fue positiva y fuerte, sugiriendo que estos factores influyen notablemente en la percepción de la calidad del servicio por parte de los usuarios. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa.

**TÍTULO: “TIEMPO DE ESPERA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN EN PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA VELZ, TRUJILLO 2022”**

**AUTOR:** Cavero, Hebert (29).

**RESUMEN: Objetivo:** Este estudio tuvo como propósito identificar la relación entre el tiempo de espera y el grado de satisfacción de los pacientes que asistieron a la Clínica Odontológica VELZ en Trujillo durante el año 2022.

**Materiales y métodos:** Se realizó un estudio cuantitativo, observacional, prospectivo, transversal y analítico, con un enfoque relacional y un diseño no experimental. La muestra estuvo compuesta por 180 pacientes de la Clínica

Odontológica VELZ durante el año 2022. Se emplearon encuestas que consistieron en dos cuestionarios distintos: uno para medir el tiempo de espera y otro para evaluar el nivel de satisfacción con la atención odontológica.

**Resultados:** Se halló una diferencia estadísticamente significativa ( $p=0.000$ ), sugiriendo una relación entre las variables estudiadas. La mayoría de los pacientes consideró que el tiempo de espera era parcialmente adecuado (53.9%) y también reportaron un alto grado de satisfacción con la atención recibida (73.9%).

**Conclusión:** Los hallazgos indican que existe una relación entre el tiempo de espera y el nivel de satisfacción de los pacientes que visitan la Clínica Odontológica VELZ en Trujillo durante 2022.

### 3. Objetivos

1. Identificar el nivel de satisfacción percibido por los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM con relación a la atención brindada.
2. Identificar el nivel de satisfacción percibido por los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM con relación a las medidas de bioseguridad utilizadas.
3. Identificar el nivel de satisfacción percibido por los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM con relación a los tratamientos realizados.
4. Identificar el nivel de satisfacción general percibido por los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM.

### 4. Hipótesis

**Dado que,** la satisfacción de los usuarios está influenciada por varios aspectos, como amabilidad en la atención recibida, calidad de los tratamientos, puntualidad, rapidez, etc.

**Es probable que,** el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a el Centro Odontológico de la UCSM sea satisfactoria ya que, esta lleva brindando los servicios de atención dental durante muchos años por lo que sería coherente que los servicios brindados hayan mejorado a lo largo del tiempo.



## 1. Técnicas, instrumentos y material de verificación

### 1.1. Técnica

#### 1.1.1. Especificación de la técnica

La técnica utilizada fue la encuesta comunicacional, la cual se aplicó a los pacientes que acudieron a el Centro Odontológico de la UCSM tras recibir algún tratamiento.

#### 1.1.2. Esquematización

VARIABLES	TECNICA	INSTRUMENTO
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de satisfacción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta</li> </ul>

#### 1.1.3. Descripción de la técnica

Para llevar a cabo esta investigación, se siguieron los siguientes pasos:

1. Identificación de los sujetos de estudio: En primer lugar, se identificó a los pacientes que habían sido atendidos en el Centro Odontológico de la UCSM y/o que habían finalizado su tratamiento. Para ello, se consultó a las personas que se encontraban en la sala de espera si habían recibido atención previamente en la clínica.
2. Consentimiento y aplicación de la encuesta: Posteriormente, se les preguntó si estaban dispuestos a responder un cuestionario sobre la calidad de la atención recibida. En caso afirmativo, se les proporcionó un consentimiento informado. Una vez leído y firmado dicho documento, se les entregó un cuestionario compuesto por seis preguntas, cada una con tres alternativas de respuesta (satisfecho, neutro o insatisfecho). Al concluir la encuesta, esta fue devuelta al investigador.
3. Recolección y análisis de datos: Finalmente, una vez recopilados los cuestionarios, se procedió a elaborar cuadros estadísticos para analizar los datos obtenidos y así alcanzar los objetivos planteados en la investigación.

## 1.2. Instrumentos

### 1.2.1. Instrumento documental

#### 1.2.1.1. Especificación

TECNICA	INSTRUMENTO DOCUMENTAL
Comunicacional	Encuesta

#### 1.2.1.2. Estructura

VARIABLE	INDICADORES	SEJES	SUBINDICADORES DE PRIMER ORDEN	SUBEJES	SUBINDICADORES DE SEGUNDO ORDEN	SUBEJES
NIVEL DE SATISFACCIÓN (encuestas)	• Atención	1	• Amabilidad en el trato durante la atención (alumnos y docentes)	1.1	• Satisfecho. • Neutro • Insatisfecho	1.1.1
			• Agilidad en la atención	1.2		
			• Puntualidad en la atención	1.3		
	• Bioseguridad	2	• Cumplimiento de las medidas de bioseguridad	2.1		
			• Tratamientos	3		
	• Resolución y/o alivio de sus dolencias y/o necesidades	3.2				

#### 1.2.1.3. Modelo del instrumento

El instrumento que se utilizó en la presente investigación figura en el anexo 1.

## 2. Campo de verificación

### 2.1. Ubicación espacial

- **Ámbito general:** El estudio se realizó en la UCSM.
- **Ámbito específico:** La recolección de datos se realizó en el Centro Odontológico de la facultad de odontología.

### 2.2. Ubicación temporal

La investigación se realizó entre los meses de marzo y julio del 2025.

### 2.3. Unidades de estudio

#### 2.3.1. Unidades de análisis

Pacientes que fueron atendidos en el Centro Odontológico de la UCSM.

#### 2.3.2. Alternativa

Población o universo

#### 2.3.3. Población cualitativa

##### 2.3.3.1. Criterios de inclusión

- Todo paciente que desee participar de la encuesta voluntariamente.
- Todo paciente que acuda a el Centro Odontológico y que ya haya sido tratado anteriormente y/o haya culminado su tratamiento.
- Todo paciente mayor a 18 años.
- Todo paciente que firme el consentimiento informado.

##### 2.3.3.2. Criterios de exclusión

- Todo paciente que no desee participar de la encuesta.
- Todo paciente que no haya sido tratado anteriormente y/o no haya culminado su tratamiento.
- Todo paciente que padezca de alguna enfermedad mental, auditiva o visual.
- Todo paciente menor a 18 años.
- Todo paciente que no quiera aceptar el consentimiento informado.
- Todo paciente que sea alumno de la UCSM.

#### 2.3.4. Población cuantitativa

Número aproximado de pacientes atendidos en el centro odontológico de la UCSM entre los meses de marzo a julio del 2025.

#### 2.3.5. Población formalizada

El presente estudio se realizó con un nivel de confianza del 99% y un margen de error del 5%. Se hizo uso de la fórmula de poblaciones finitas para obtener la población formalizada (502).

Meses	N°
Marzo	33 encuestas
Abril	134 en cuestas
Mayo	140 encuestas
Junio	136 encuestas
Julio	59 encuestas
<b>TOTAL</b>	<b>502 encuestas</b>

### 3. Estrategias de recolección de datos

#### 3.1. Organización

Previo al desarrollo del presente proyecto, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Se realizó la solicitud correspondiente a las autoridades de la Facultad de Odontología de la Universidad Católica de Santa María, dirigida al Dr. Alberto Alvarado.
- Asimismo, se gestionó la solicitud ante las autoridades del Centro Odontológico de la misma casa de estudios, a cargo de la Dra. Serey Portilla.
- Finalmente, se obtuvo la autorización y el consentimiento informado por parte de los pacientes que participaron voluntariamente en el estudio.

#### 3.2. Recursos

##### 3.2.1. Recursos humanos

- **Investigador:** Dilbert Brayan Figueroa Ccuno

- **Asesor:** Dr. Rufo Alberto Figueroa Banda

### 3.2.2. Recursos físicos

Disponibilidades ambientales e infraestructurales de la UCSM (centro odontológico)

### 3.2.3. Recursos económicos

El presupuesto destinado para la recolección de datos fue autofinanciado por el investigador.

### 3.2.4. Recursos institucionales

UCSM

## 3.3. Prueba piloto

a) **Tipo de prueba:** Incluyente

b) **Muestra Piloto:** 30 pacientes que recibieron atención previa en el centro odontológico para comprobar la claridad y confiabilidad del instrumento.

c) **Recolección Piloto:** Administración preliminar de la ficha a la muestra piloto.

## 3.4. Validación del instrumento

Se recurrirá a cinco opiniones de expertos para evaluar la validez del contenido del instrumento.

## 4. Estrategia para el manejo de resultados

### 4.1. Plan de procesamiento

#### 4.1.1. Tipo de procesamiento

Manual y computarizado.

#### 4.1.2. Operaciones de procesamiento

##### 4.1.2.1. Clasificación

La información obtenida de los instrumentos será transferida a una Matriz de datos que figurará en los anexos de la tesis.

##### 4.1.2.2. Codificación

Se utilizará la codificación Numeral.

1. Satisfecho
2. Neutro
3. Insatisfecho

**4.1.2.3. Conteo**

Se emplearán matrices de recuento.

**4.1.2.4. Tabulación**

Se utilizará tablas.

**4.1.2.5. Graficación**

Se utilizará gráficas de barras acorde a los datos que se recolectará.

**4.2. Plan de análisis**

**4.2.1. Tipo de análisis**

Análisis unifactorial categórico.

**4.2.2. Tratamiento estadístico**

VARIABLE	TIPO	ESCALA	ESTADÍSTICAS DESCRIPTIVAS
Nivel de satisfacción	Cuantitativo	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frecuencias absolutas</li> <li>• Frecuencias porcentuales</li> </ul>



## **CAPÍTULO III RESULTADOS**

## 1. Resultados

**Tabla 3**

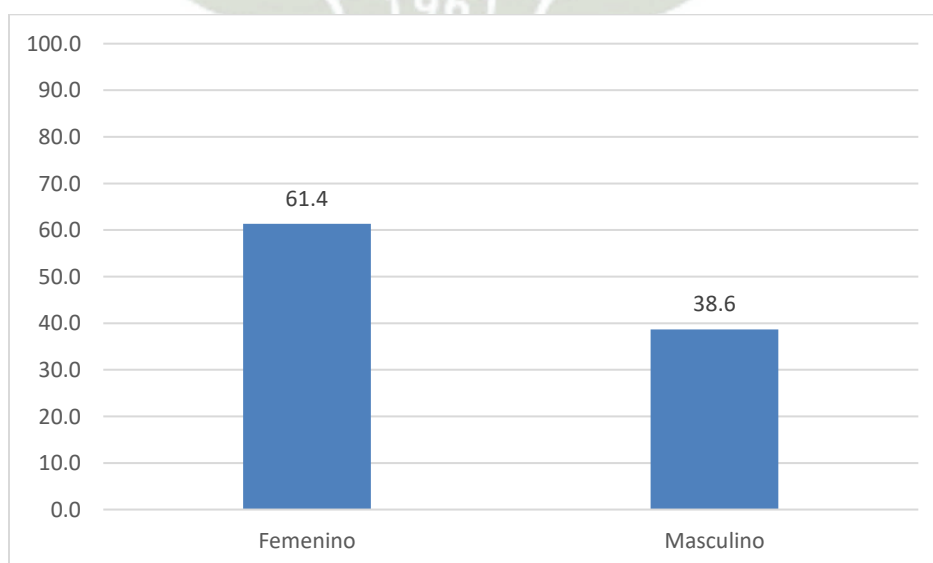
**Sexo de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM.**

	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>Femenino</b>	308	61.4
<b>Masculino</b>	194	38.6
<b>Total</b>	<b>502</b>	<b>100.0</b>

En la tabla número 3 se presenta la distribución por sexo de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM en Arequipa durante el año 2025. Se observa que el mayor porcentaje corresponde al sexo femenino con un 61.4%, seguido por el sexo masculino con un 38.6%. Esto indica que las mujeres representan la mayoría de los usuarios que asisten a dichos servicios odontológicos en el periodo analizado.

**Figura 1**

**Sexo de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM.**



**Tabla 4**

**Edad de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM.**

	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>58 a más</b>	81	16.1
<b>48 a 57 años</b>	87	17.3
<b>38 a 47 años</b>	115	22.9
<b>28 a 37 años</b>	119	23.7
<b>18 a 27 años</b>	100	19.9
<b>Total</b>	<b>502</b>	<b>100.0</b>

En la tabla número 4 se muestra la distribución por edad de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM en Arequipa durante el año 2025. El grupo etario con mayor representación es el de 28 a 37 años con un 23.7%, seguido por el de 38 a 47 años con un 22.9%. En tercer lugar se encuentra el grupo de 18 a 27 años con un 19.9%, seguido por el grupo de 48 a 57 años con un 17.3%, y finalmente el grupo de 58 años a más con un 16.1%. Esto evidencia que la mayor parte de los usuarios se concentra entre los 28 y 47 años.

**Figura 2**

**Edad de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM.**

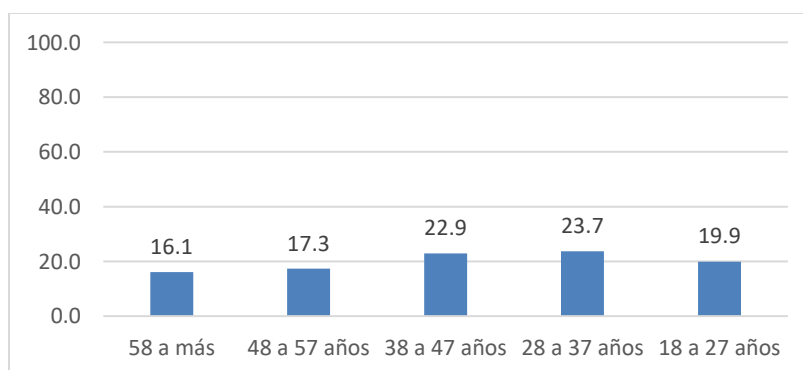


Tabla 5

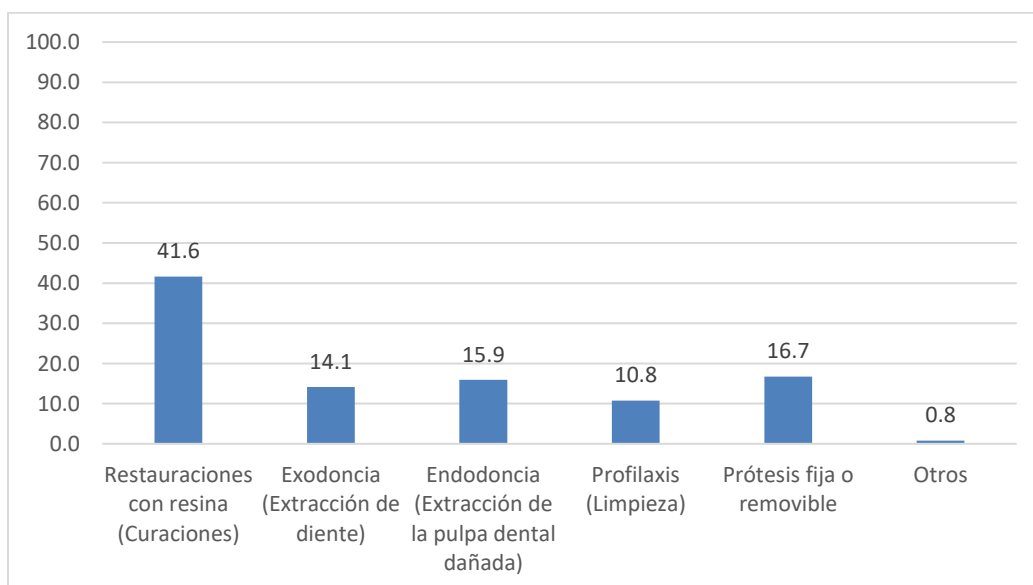
**Tratamientos recibidos de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM.**

	F	%
Restauraciones con resina (Curaciones)	209	41.6
Exodoncia (Extracción de diente)	71	14.1
Endodoncia (Extracción de la pulpa dental dañada)	80	15.9
Profilaxis (Limpieza)	54	10.8
Prótesis fija o removible	84	16.7
Otros	4	0.8
<b>Total</b>	<b>502</b>	<b>100.0</b>

En la tabla número 5 se presenta la distribución de los tratamientos recibidos por los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM en Arequipa durante el año 2025. El tratamiento más frecuente es la restauración con resina (curaciones) con un 41.6%, seguido por prótesis fija o removible con un 16.7% y endodoncia con un 15.9%. Luego, se encuentran la exodoncia con un 14.1%, la profilaxis con un 10.8%, y finalmente, otros tratamientos con un 0.8%. Esto indica que los procedimientos restaurativos son los más requeridos entre los usuarios.

**Figura 3**

**Tratamientos recibidos de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM.**



**INDICADOR ATENCIÓN**

**Tabla 6**

**Nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el centro odontológico de la UCSM según el sub-indicador amabilidad.**

<b>¿Los alumnos tratantes y/o docentes fueron amables con usted?</b>		
	<b>F</b>	<b>%</b>
Si	502	100.0
No	0	0.0

En la tabla número 6 se muestra la percepción de los usuarios externos sobre la amabilidad de los alumnos tratantes y/o docentes en los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM en Arequipa durante el año 2025. Se observa que el 100.0% de los usuarios respondió afirmativamente, indicando que percibieron amabilidad en la

atención recibida, mientras que no se registraron respuestas negativas. Esto refleja una valoración totalmente positiva respecto a este sub-indicador de atención.

**Tabla 7**

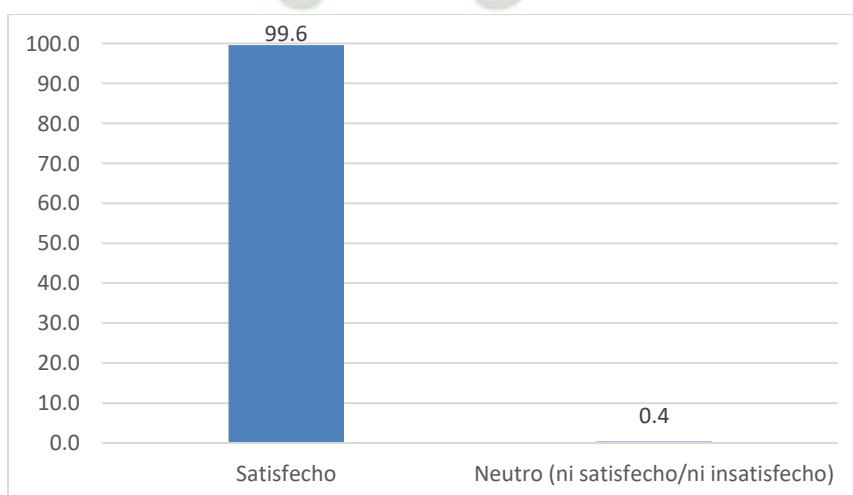
**Nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM según sub-indicador amabilidad.**

¿Cuál es su nivel de satisfacción?		
	F	%
Satisfecho	500	99.6
Neutro (ni satisfecho/ni insatisfecho)	2	0.4
<b>Total</b>	<b>502</b>	<b>100</b>

En la tabla número 7 se presenta el nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM en Arequipa durante el año 2025, según el sub-indicador amabilidad. La mayoría de los usuarios, con un 99.6%, se declaró satisfecho, mientras que un 0.4% se ubicó en una posición neutral. No se reportaron niveles de insatisfacción, lo cual indica una percepción altamente positiva respecto a la amabilidad del personal.

**Figura 4**

**Nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM según sub-indicador amabilidad.**



**Tabla 8**

**Nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el centro odontológico de la UCSM según sub-indicador agilidad en la atención.**

<b>¿Su tratante lo(a) atendió con rapidez y efectividad?</b>		
	<b>F</b>	<b>%</b>
Si	397	79.1
No	105	20.9
<b>Total</b>	<b>502</b>	<b>100.0</b>

En la tabla número 8 se muestra la percepción de los usuarios externos sobre la agilidad en la atención por parte de los alumnos tratantes y/o docentes en los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM en Arequipa durante el año 2025. El 79.1% de los usuarios indicó que fue atendido con rapidez y efectividad, mientras que el 20.9% manifestó lo contrario. Esto revela que, aunque la mayoría percibe una atención ágil, existe una proporción significativa de usuarios que considera que este aspecto puede mejorar.

**Tabla 9**

**Nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM según sub-indicador agilidad en la atención.**

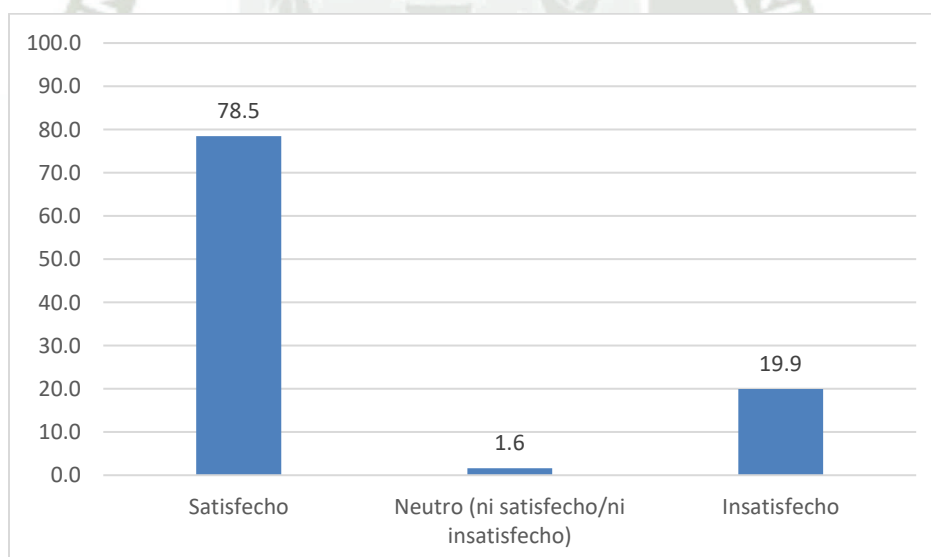
<b>¿Cuál es su nivel de satisfacción?</b>		
	<b>F</b>	<b>%</b>
Satisfecho	394	78.5
Neutro (ni satisfecho/ni insatisfecho)	8	1.6

Insatisfecho	100	19.9
<b>Total</b>	<b>502</b>	<b>100.0</b>

En la tabla número 9 se presenta el nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM en Arequipa durante el año 2025, según el sub-indicador agilidad. El 78.5% de los usuarios se declaró satisfecho, seguido por un 19.9% que manifestó estar insatisfecho, y un 1.6% que se ubicó en una posición neutral. Estos resultados evidencian que, aunque una mayoría se muestra conforme con la agilidad en la atención, existe un grupo considerable de usuarios que percibe deficiencias en este aspecto.

**Figura 5**

**Nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM según sub-indicador agilidad en la atención**



**Tabla 10**

**Nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el centro odontológico de la UCSM según el sub-indicador puntualidad.**

<b>¿Su tratante fue puntual a la hora de atenderlo(a)?</b>		
	<b>F</b>	<b>%</b>
Si	365	72.7
No	137	27.3
<b>Total</b>	<b>502</b>	<b>100.0</b>

En la tabla número 10 se muestra la percepción de los usuarios externos sobre la puntualidad en la atención por parte de los alumnos tratantes y/o docentes en los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM en Arequipa durante el año 2025. El 72.7% de los usuarios indicó que su tratante fue puntual al momento de la atención, mientras que el 27.3% señaló lo contrario. Esto sugiere que, aunque la mayoría percibe cumplimiento en los horarios de atención, más de una cuarta parte de los usuarios considera que existe falta de puntualidad.

**Tabla 11**

**Nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM según sub-indicador puntualidad**

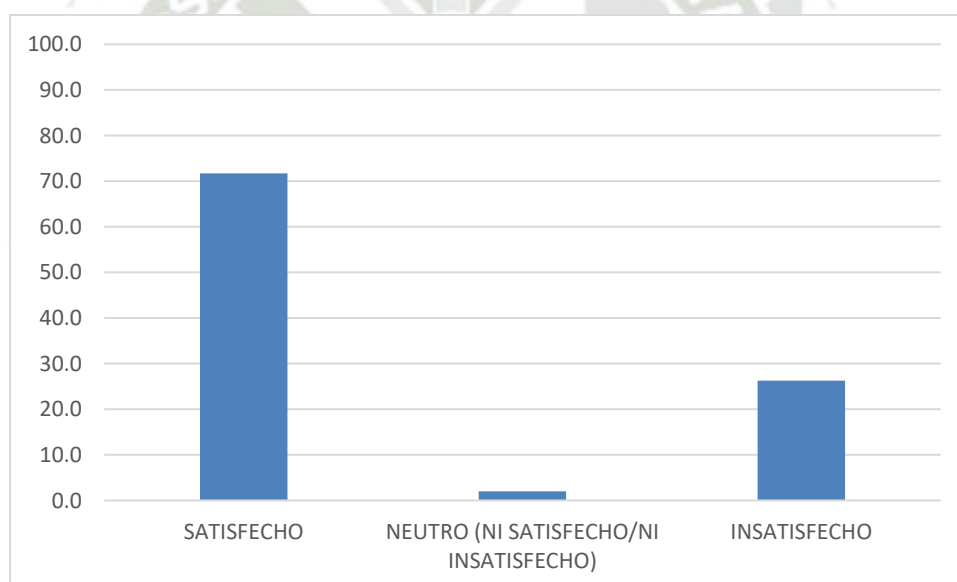
<b>¿Cuál es su nivel de satisfacción?</b>		
	<b>F</b>	<b>%</b>
Satisfecho	360	71.7
Neutro (ni satisfecho/ni insatisfecho)	10	2.0
Insatisfecho	132	26.3

<b>Total</b>	<b>502</b>	<b>100.0</b>
--------------	------------	--------------

En la tabla número 11 se presenta el nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM en Arequipa durante el año 2025, según el sub-indicador puntualidad. El 71.7% de los usuarios manifestó estar satisfecho, seguido por un 26.3% que se declaró insatisfecho, y un 2.0% que se posicionó de manera neutral. Estos resultados reflejan que, si bien la mayoría de los usuarios está conforme con la puntualidad en la atención, existe un porcentaje considerable que muestra una percepción negativa en este aspecto.

**Figura 6**

**Nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM según sub-indicador puntualidad**



**INDICADOR BIOSEGURIDAD**

Tabla 12

**Nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el centro odontológico de la UCSM según el sub-indicador cumplimiento de las medidas de bioseguridad.**

<b>Medidas de bioseguridad que utilizo el tratante [Guantes estériles]</b>		
	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>Si</b>	502	100.0
<b>No</b>	0	0.0
<b>Medidas de bioseguridad que utilizo el tratante [Cubrebocas (Barbijo)]</b>		
<b>Si</b>	502	100.0
<b>No</b>	0	0.0
<b>Medidas de bioseguridad que utilizo el tratante [Bata o mandil quirúrgico]</b>		
<b>Si</b>	501	99.8
<b>No</b>	1	0.2
<b>Medidas de bioseguridad que utilizo el tratante [Gorro quirúrgico (Cofia)]</b>		
<b>Si</b>	488	97.6
<b>No</b>	0	0.0
<b>No lo sé</b>	14	2.4
<b>Medidas de bioseguridad que utilizo el tratante [Instrumental esterilizado]</b>		
<b>Si</b>	300	60.0
<b>No</b>	0	0.0
<b>No lo sé</b>	202	40.0

En la tabla número 12 se observa que el 100 por ciento de los usuarios externos afirmó que el tratante utilizó guantes estériles y cubrebocas durante la atención. Respecto al uso de bata o mandil quirúrgico, el 99.8 por ciento señaló que sí se empleó y el 0.2 por ciento indicó lo contrario. En cuanto al gorro quirúrgico, el 97.6 por ciento manifestó que si se utilizó y el 2.4 por ciento respondió que no lo sabía. En relación con el instrumental, el 60 por ciento consideró que si fue esterilizado y el 40 por ciento indicó que no lo sabía.

**Tabla 13**

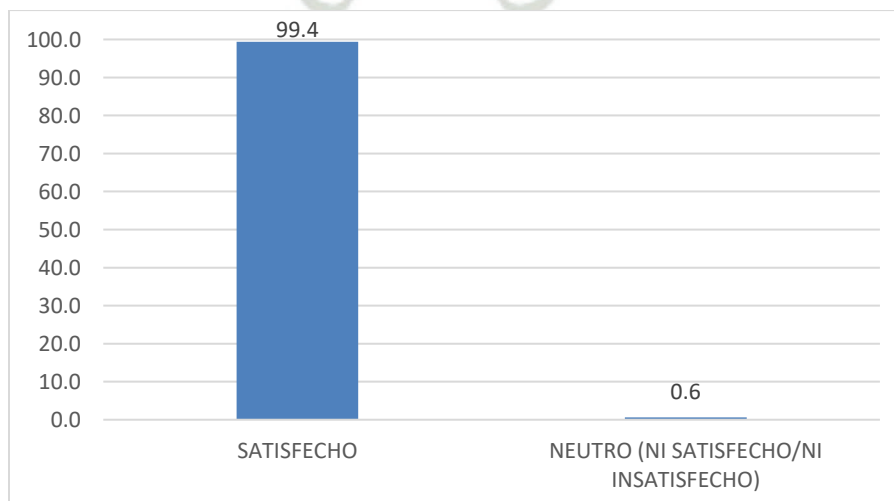
**Nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM según sub-indicador cumplimiento de las medidas de bioseguridad.**

<b>¿Cuál es su nivel de satisfacción?</b>		
	<b>F</b>	<b>%</b>
Satisfecho	499	99.4
Neutro (ni satisfecho/ni insatisfecho)	3	0.6
<b>Total</b>	<b>502</b>	<b>100.0</b>

En la tabla número 13 se muestra el nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM, según el indicador bioseguridad. El 99.4 % de los encuestados se manifestó satisfecho, mientras que el 0.6 % indicó una posición neutral, es decir, ni satisfecho ni insatisfecho.

**Figura 7**

**Nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM según sub-indicador cumplimiento de las medidas de bioseguridad.**



**INDICADOR TRATAMIENTOS**

**Tabla 14**

**Nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM según sub-indicador calidad de los tratamientos recibidos.**

**¿Está usted conforme con la calidad de los tratamientos que recibió?**

	<b>F</b>	<b>%</b>
Si	491	97.8
No	11	2.2
<b>Total</b>	<b>502</b>	<b>100.0</b>

En la tabla número 14 se presenta la conformidad con la calidad de los tratamientos recibidos en los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM. El 97.8 % de los usuarios expresó estar conforme con la calidad de los tratamientos recibidos, mientras que el 2.2 % indicó no estar conforme.

**Tabla 15**

**Nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM según sub-indicador calidad de los tratamientos recibidos.**

**¿Cuál es su nivel de satisfacción?**

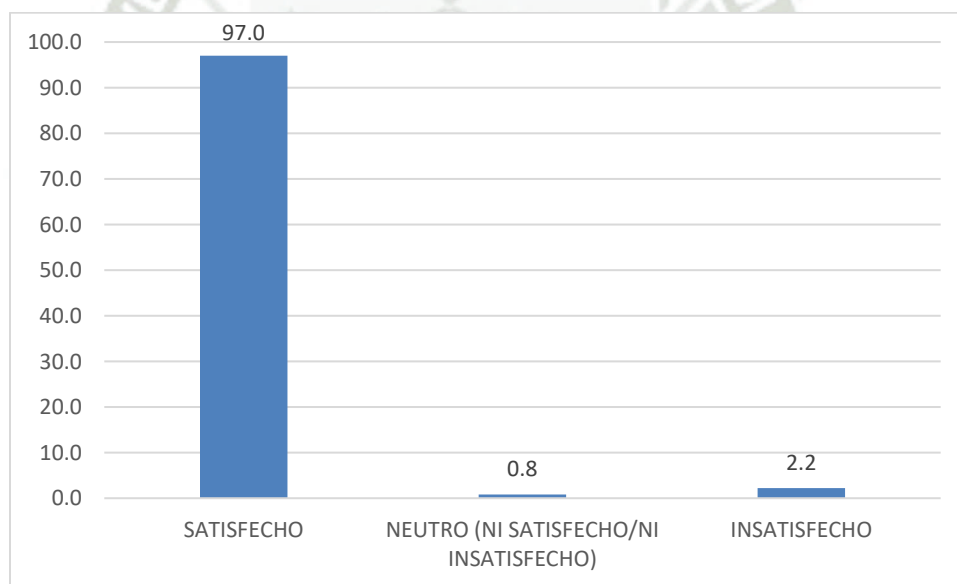
	<b>F</b>	<b>%</b>
Satisfecho	487	97.0
Neutro (ni satisfecho/ni insatisfecho)	4	0.8

Insatisfecho	11	2.2
<b>Total</b>	<b>502</b>	<b>100.0</b>

En la tabla número 15 se muestra el nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM, según el sub-indicador calidad de los tratamientos. El 97.0 % de los encuestados se manifestó satisfecho, seguido por un 2.2 % que expresó estar insatisfecho, y un 0.8 % que indicó una posición neutral, es decir, ni satisfecho ni insatisfecho.

**Figura 8**

**Nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM según sub-indicador calidad de los tratamientos**



**Tabla 16**

**Nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM según sub-indicador resolución y/o alivio de sus dolencias y/o necesidades**

<b>¿Su tratante solucionó y/o alivió sus dolencias o necesidades?</b>		
	<b>F</b>	<b>%</b>
Si	481	95.8
No	21	4.2

La tabla 16 presenta los niveles de conformidad de los pacientes respecto a si los tratantes del Centro Odontológico de la UCSM lograron solucionar o aliviar sus dolencias o necesidades durante la atención dental.

Del total de encuestados, el 95.8% (481 personas) respondió afirmativamente, indicando que sí se sintieron aliviados o solucionaron sus dolencias gracias a la intervención del profesional tratante. En contraste, solo un 4.2% (21 personas) manifestó que no obtuvo alivio ni solución a sus necesidades.

**Tabla 17**

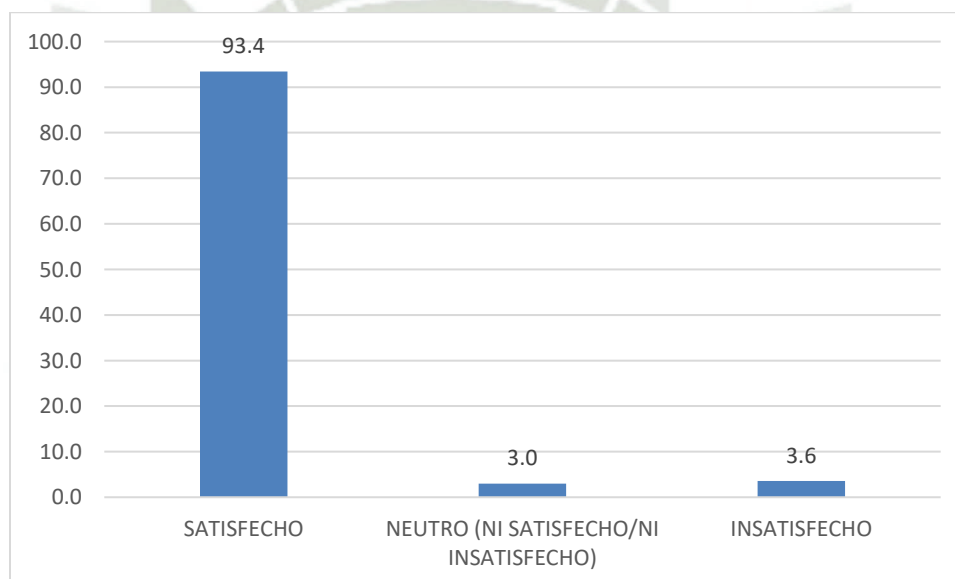
**Nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM según sub-indicador resolución y/o alivio de sus dolencias y/o necesidades**

<b>¿Cuál es su nivel de satisfacción?</b>		
	<b>F</b>	<b>%</b>
Satisfecho	469	93.4
Neutro (ni satisfecho/ni insatisfecho)	15	3.0
Insatisfecho	18	3.6
<b>Total</b>	<b>502</b>	<b>100.0</b>

En la tabla número 17 se muestra el nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM, según el sub indicador resolución y/o alivio de sus dolencias y/o necesidades. El 93.4 % de los encuestados se manifestó satisfecho, seguido por un 3.6 % que expresó estar insatisfecho, y un 3.0 % que indicó una posición neutral, es decir, ni satisfecho ni insatisfecho.

**Figura 9**

**Nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM según indicador resolución y/o alivio de sus dolencias**



**Tabla 18**

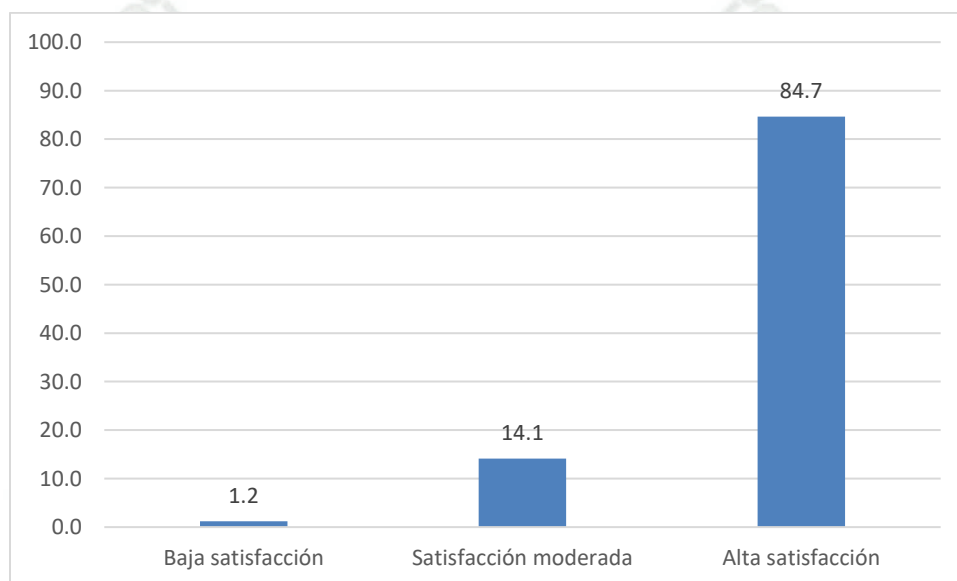
**Nivel de satisfacción general de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM**

	<b>F</b>	<b>%</b>
Baja satisfacción	6	1.2
Satisfacción moderada	71	14.1
Alta satisfacción	425	84.7
<b>Total</b>	<b>502</b>	<b>100.0</b>

En la tabla 18 se observa que la mayor proporción de usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental del Centro Odontológico de la UCSM en Arequipa durante el año 2024 manifiesta una alta satisfacción con un 84.7 por ciento. Le sigue un 14.1 por ciento que reporta una satisfacción moderada, mientras que solo un 1.2 por ciento expresa una baja satisfacción.

**Figura 10**

**Nivel de satisfacción general de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el Centro Odontológico de la UCSM**



## DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en la presente investigación evidencian un alto nivel de satisfacción general entre los usuarios externos que acudieron a los servicios de atención dental del Centro Odontológico de la UCSM en Arequipa durante el año 2025. Según la tabla 18, un 84.7 % de los encuestados manifestó estar altamente satisfecho con la atención recibida, mientras que un 14.1 % expresó una satisfacción moderada y solo un 1.2 % reportó baja satisfacción. Este hallazgo resulta consistente con varios antecedentes consultados, aunque presenta algunas diferencias en cuanto a los porcentajes exactos.

Por ejemplo, en el estudio de Medina, Stalin se reportó que entre el 80 % y 90% de los estudiantes estaban satisfechos o muy satisfechos con la atención brindada en la misma clínica odontológica. Aunque la población evaluada en ese caso fueron alumnos, los resultados coinciden en resaltar una percepción mayoritariamente positiva del servicio recibido. La ligera diferencia puede atribuirse al perfil del usuario encuestado, pues en el estudio actual se consideraron usuarios externos de distintas edades y no únicamente estudiantes (10).

Asimismo, la investigación realizada por Miranda Junco también mostró niveles elevados de satisfacción: un 55.8 % se declaró satisfecho y un 43.5 % medianamente satisfecho, mientras que solo un 0.7 % indicó estar insatisfecho. Comparado con los datos actuales, puede observarse que, aunque el porcentaje de satisfacción alta en el presente estudio (84.7 %) es superior, la proporción de usuarios con satisfacción moderada fue menor. Esta diferencia podría reflejar mejoras en la atención clínica en los años posteriores o un cambio en las expectativas de los usuarios (4).

En contraste, el estudio desarrollado por Farach, Gorget en el centro odontológico privado Pacific Dent también reveló una satisfacción considerablemente alta: el 87.5 % de los usuarios calificaron positivamente la atención. Si bien este valor es ligeramente superior al 84.7 % encontrado en la presente investigación, ambas cifras se sitúan dentro del rango alto de satisfacción, lo que sugiere que los estándares de calidad en atención odontológica son relativamente comparables entre el ámbito privado y el universitario en Arequipa (27).

Por otro lado, el trabajo de Beizaga, Yuli realizado en el Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco, también coincide en mostrar una valoración positiva de la atención odontológica, con resultados que reflejan una percepción favorable en dimensiones como la empatía, la capacidad de respuesta y la seguridad, factores que se relacionan directamente con la satisfacción del paciente. Aunque no se ofrece un porcentaje global de satisfacción en este antecedente, la tendencia general es concordante con los hallazgos del estudio actual (28).

Finalmente, el estudio de Cavero, Hebert en la clínica odontológica VELZ (Trujillo) evidenció una relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario, señalando que un 73.9 % de los pacientes estaban satisfechos con la atención recibida. En comparación, el estudio actual muestra un porcentaje superior de satisfacción general (84.7 %), a pesar de que una proporción importante de usuarios manifestó insatisfacción respecto a la agilidad (19.9 %) y la puntualidad (26.3 %), como se observa en las tablas 9 y 11 respectivamente. Esto sugiere que, si bien estos factores influyen en la experiencia del usuario, no determinan completamente su nivel global de satisfacción (29).

En conjunto, los antecedentes consultados respaldan los resultados obtenidos en esta investigación y refuerzan la conclusión de que el servicio brindado por el Centro Odontológico de la UCSM es valorado positivamente por la mayoría de sus usuarios. Sin embargo, también revelan que aún existen aspectos específicos, como la agilidad y la puntualidad en la atención, que podrían mejorarse para alcanzar niveles óptimos de satisfacción en todos los sub-indicadores evaluados.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** El 99.6 % de los usuarios se mostraron satisfechos con la amabilidad del personal, mientras que el 78.5 % quedó conforme con la agilidad del servicio. Sin embargo, un 26.3 % expresó insatisfacción con la puntualidad. En conjunto, los datos reflejan una atención mayoritariamente valorada de forma positiva, aunque con oportunidades de mejora en tiempos y cumplimiento horario.

**SEGUNDA:** Las medidas de bioseguridad fueron bien valoradas por el 99.4 % de los usuarios. Se observó cumplimiento total en el uso de guantes (100 %), cubrebocas (100 %), mandil quirúrgico (99.8 %) y gorro quirúrgico (97.6 %). Sin embargo, el 40 % afirmó que no sabían si se empleó instrumental esterilizado al ser atendidos, lo cual señala áreas críticas por reforzar.

**TERCERA:** El 97.8 % de los usuarios se declaró conforme con los tratamientos y el 95.8% manifestó que sus dolencias fueron aliviadas. Asimismo, el 97.0 % se mostró satisfecho con el servicio clínico en general. Estos datos evidencian una alta efectividad y calidad percibida en las intervenciones odontológicas realizadas.

**CUARTA:** El 84.7 % de los encuestados reportó una alta satisfacción global, mientras que un 14.1 % tuvo una satisfacción moderada y solo un 1.2 % expresó baja satisfacción.

## RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Se recomienda al Centro Odontológico de la UCSM fortalecer la agilidad en la atención odontológica, garantizando procesos más dinámicos y fluidos en cada consulta. Si bien los pacientes valoran la calidad del servicio, se evidencian oportunidades de mejora en la rapidez con la que se desarrollan las atenciones. Por ello, resulta necesario optimizar la organización interna, agilizar los procedimientos administrativos y clínicos, y promover una atención más expedita, sin afectar la calidad del servicio, de modo que el paciente perciba eficiencia y mayor satisfacción en su experiencia de atención.
- SEGUNDA:** Se recomienda al Centro Odontológico de la UCSM optimizar la puntualidad y la gestión del tiempo en la atención odontológica. Si bien la atención es percibida de forma positiva, se identifican debilidades en el cumplimiento de los horarios. Por ello, es necesario implementar mecanismos que mejoren la programación de citas, reduzcan los tiempos de espera y aseguren una atención oportuna y eficiente.
- TERCERA:** Se recomienda al Centro Odontológico de la UCSM reforzar el cumplimiento integral de los protocolos de bioseguridad. Aunque la mayoría de las medidas son aplicadas correctamente, se requiere fortalecer el uso de ciertos implementos de protección y garantizar la adecuada esterilización del instrumental clínico. Esto contribuirá a brindar una atención más segura y fortalecer la confianza del paciente en el entorno clínico.
- CUARTA:** Se recomienda al Centro Odontológico de la UCSM consolidar los estándares de calidad en los tratamientos odontológicos ofrecidos. Dado que la mayoría de los usuarios valora positivamente los procedimientos realizados, resulta importante mantener la eficacia de las intervenciones, promover la actualización continua del personal tratante y garantizar el seguimiento adecuado de cada caso clínico.

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

1. Blanco M. Calidad: ¿En los Servicios de Salud?: [Tesis para optar el Grado Académico de Especialista en Gerencia de Servicios de Salud]; 2006 Disponible en: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1755.pdf>.
2. Fuentesrivera E. Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la posta de San Bartolomé en el año 2017: [Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Gerencia de Servicios de Salud]; 2019 Disponible en: <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3659/TE%20SIS%20EDUARDO%20fuentesrivera%20rojas.pdf?sequence=1&isAllow%20ed=y>.
3. Bansal et al. Satisfaction level among patients visiting a rural dental institution toward rendered dental treatment in Haryana, North India. J Educ Health Promot. 2018; 7(1): 81 Disponible en: [https://journals.lww.com/jehp/fulltext/2018/07000/satisfaction\\_level\\_among\\_patients\\_visiting\\_a\\_rural.81.aspx](https://journals.lww.com/jehp/fulltext/2018/07000/satisfaction_level_among_patients_visiting_a_rural.81.aspx).
4. Miranda M. Calidad del servicio y satisfacción del paciente que acude a la clínica odontológica de la Universidad Católica de Santa María. Arequipa 2017: [Tesis para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista]; 2017 Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/542ccb64-20e1-4145-9f89-917096e8dba6/content>.
5. Ghanem et al. Patient Satisfaction with Dental Services. Cureus. 2023; 15(11) Disponible en: [https://assets.cureus.com/uploads/review\\_article/pdf/202310/20231222-14810-n0xp2l.pdf](https://assets.cureus.com/uploads/review_article/pdf/202310/20231222-14810-n0xp2l.pdf).
6. Delgado B. Satisfacción usuaria en pacientes de clínicas odontológicas universitarias: [Tesis para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista]; 2021 Disponible en: <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/194432/Satisfaccion-%20usuaria-en-pacientes-de-clinicas-odontologicas-%20universitarias.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
7. Organización Mundial de la Salud. Servicios de salud de calidad; 2025.
8. Allepuz T. Marketing, calidad y servicios de información; 1995.
9. Martínez et al. Satisfacción del paciente en el uso de los servicios dentales: scoping review de los factores determinantes de esta época. Revista Nacional de Odontología. 2020; 16(1): 1-18 Disponible en: <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/od/article/view/3638>.
10. Medina S. Nivel de satisfacción de los alumnos de la ucsm acerca de los servicios de

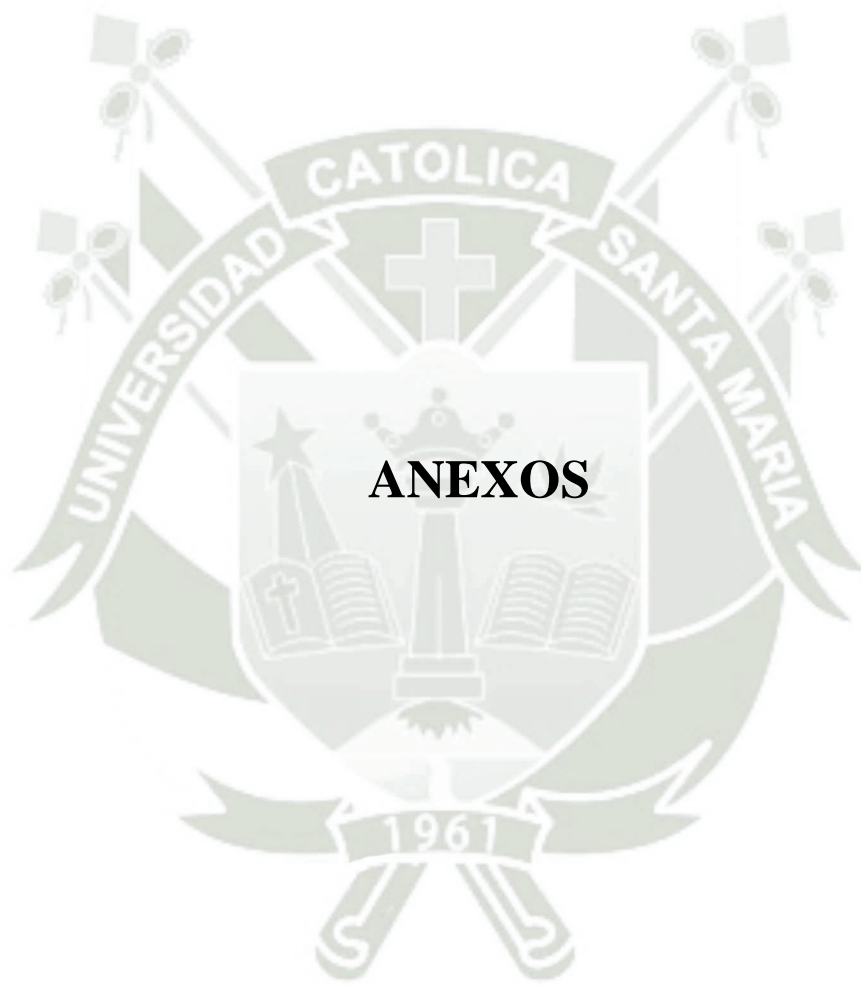
- atención dental que brinda la clínica odontológica de la ucsm, arequipa 2017: [Tesis para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista]; 2018 Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/fd52983f-3522-4f82-88e4-93334c070549/content>.
11. Bustamante W. Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo, 2014: [Tesis para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista]; 2015 Disponible en: [https://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/320/TL\\_BustamanteSandovalWilson.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/320/TL_BustamanteSandovalWilson.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
  12. Chinchay E. Clima organizacional en relación a la satisfacción del usuario externo del Hospital de Yungay-2016: [Tesis de Maestría]; 2018 Disponible en: <https://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2252/T033>.
  13. Castelo et al. Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber? Polo del conocimiento. 2022; 7(6): 176-198.
  14. Rodríguez M. Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos: [Tesis para obtener el Grado Académico de Magíster en Estomatología ]; 2012 Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/23f36aa2-6cd6-479d-9b41-ecc1060ae7c0/content>.
  15. Clinicas Turrion Monescillo. La importancia de una buena comunicación entre el dentista y el paciente en la clínica dental. [Online].; 2019. Available from: <https://www.clinicasturrionmonescillo.com/comunicacion-dentista-paciente/>.
  16. Bircu D. La calidad de la relación odontólogo – paciente. Importancia de la adquisición de las habilidades comunicacionales en la formación del odontólogo: [Tesis para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista]; 2018 Disponible en: [https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/53478/TFG\\_Dana\\_Bircu.pdf?%20sequence=5&isAllowed=y](https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/53478/TFG_Dana_Bircu.pdf?%20sequence=5&isAllowed=y).
  17. González M, Sánchez L. La importancia de la amabilidad en el trato durante la atención odontológica: Un enfoque desde la perspectiva del paciente. Revista Española de Odontología Comunitaria Año. 2022; 10: 45.
  18. Aguirre A. Impacto del tiempo de espera en la satisfacción del paciente en una clínica

- odontológica universitaria. *Revista Latinoamericana de Odontología y Estomatología*. 2021; 8(1).
19. Ali D. Patient satisfaction in dental healthcare centers. *European journal of dentistry*. 2016.
  20. Inglehart et al. Do waiting times in dental offices affect patient satisfaction and evaluations of patient-provider relationships? A quasi-experimental study. *American Dental Hygienists' Association*. 2016; 90(3): 203-211.
  21. Fernández L. Importancia de la puntualidad en la satisfacción del paciente en odontología: Un estudio comparativo. *Revista Española de Odontología Comunitaria*. 2020; 7(2).
  22. García et al. Importancia de la calidad de los tratamientos en odontología: Perspectivas del paciente y del profesional. *Revista de Odontología Clínica e Investigación*. 2023; 14(1).
  23. Alhozgi et al. Rural–urban disparities in patient satisfaction with oral health care: a provincial survey. *BMC oral health*. 2024; 21(1): 261.
  24. Shelke et al. Role of Patient’s Ethnicity in Seeking Preventive Dental Services at the Community Health Centers of South-Central Texas: A Cross-Sectional Study. *Dentistry Journal*. 2023; 11(2): 32.
  25. Sánchez M. Importancia de la calidad de los tratamientos en odontología: Perspectivas del paciente y del profesional. *Revista de Odontología Clínica e Investigación*. 2021; 12(3).
  26. Martínez et al. Importancia de un ambiente acogedor en la satisfacción del paciente en odontología: Perspectivas del paciente y del profesional. *Revista Latinoamericana de Odontología*. 2022; 9(2).
  27. Farach G. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos que asisten al Centro Odontológico Pacific Dent Odontología y Estética Facial EIRL Arequipa, 2022: [Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en n Gerencia en Salud]; 2023 Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/607c24bf-57eb-4fe2-98c3-e298682a9db9/content>.
  28. Beizaga Y. Factores asociados a la calidad de atención odontológica percibida por los usuarios que acuden al centro estomatológico de la universidad andina del cusco, 2023: [Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Odontoestomatología]; 2023 Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/acc513ac-9496->

[43a8-941d-41348047642e/content](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/31497/43a8-941d-41348047642e/content).

29. Cavero H. Tiempo de espera y nivel de satisfacción en la atención en pacientes que acuden a la clínica odontológica velz, Trujillo 2022: [Tesis para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista]; 2023 Disponible en: [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/31497/ATENCION\\_PACIENTES\\_CAVERO\\_BENDEZU\\_HEBERT.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/31497/ATENCION_PACIENTES_CAVERO_BENDEZU_HEBERT.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
30. Hernández et al. Metodología de la investigación: McGraw Hill; 2014.





## ANEXO 1

### MODELO DEL INSTRUMENTO

ENCUESTA SOBRE EL "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS QUE ACUDEN A LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN DENTAL QUE BRINDA EL CENTRO ODONTOLÓGICO DE LA UCSM"																													
Sexo:			Tratamiento recibido:																										
Edad:																													
Marque con una X de acuerdo con el nivel de satisfacción que experimentó al ser atendido en el centro odontológico de la UCSM.																													
Preguntas			Satisfecho	Neutro (ni satisfecho/ni insatisfecho)	Insatisfecho																								
¿Los alumnos tratantes y/o docentes fueron amables con usted?			¿Cuál es su nivel de satisfacción?																										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">SI</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">NO</td> </tr> </table>			SI	NO	Respecto a la amabilidad con la que fue atendido(a).																								
SI	NO																												
¿Su tratante lo atendió con rapidez y efectividad?			¿Cuál es su nivel de satisfacción?																										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">SI</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">NO</td> </tr> </table>			SI	NO	Respecto a la rapidez y la efectividad con la que fue atendido(a).																								
SI	NO																												
¿Su tratante fue puntual a la hora de atenderlo?			¿Cuál es su nivel de satisfacción?																										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">SI</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">NO</td> </tr> </table>			SI	NO	Respecto a la puntualidad con la que fue atendido(a).																								
SI	NO																												
¿Cuál de las siguientes medidas de bioseguridad utilizó su tratante?			¿Cuál es su nivel de satisfacción?																										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 30%;">Medidas de bioseguridad</th> <th style="width: 10%;">SI</th> <th style="width: 10%;">NO</th> <th style="width: 10%;">NO LO SE</th> </tr> <tr> <td>¿Utilizó guantes?</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>¿Utilizó mascarilla?</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>¿Utilizó gorro?</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>¿Utilizó mandil?</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>¿Utilizó instrumental esterilizado?</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			Medidas de bioseguridad	SI	NO	NO LO SE	¿Utilizó guantes?				¿Utilizó mascarilla?				¿Utilizó gorro?				¿Utilizó mandil?				¿Utilizó instrumental esterilizado?				Respecto a las medidas de bioseguridad que se utilizaron al atenderlo(a).		
Medidas de bioseguridad	SI	NO	NO LO SE																										
¿Utilizó guantes?																													
¿Utilizó mascarilla?																													
¿Utilizó gorro?																													
¿Utilizó mandil?																													
¿Utilizó instrumental esterilizado?																													
¿Está usted conforme con la calidad de los tratamientos que recibió?			¿Cuál es su nivel de satisfacción?																										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">SI</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">NO</td> </tr> </table>			SI	NO	Respecto a la calidad de los tratamientos que recibió.																								
SI	NO																												
¿Su tratante solucionó y/o alivió sus dolencias y/o necesidades?			¿Cuál es su nivel de satisfacción?																										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">SI</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">NO</td> </tr> </table>			SI	NO	Respecto a si se solucionaron y/o aliviaron sus dolencias.																								
SI	NO																												

## ANEXO 2

### FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### ***“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS QUE ACUDEN A LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN DENTAL QUE OFRECE EL CENTRO ODONTOLÓGICO DE LA UCSM. AREQUIPA.2025”***

##### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo, ..... con DNI N°....., declaro haber sido informado(a) de manera clara, precisa y oportuna sobre los fines que busca la presente investigación titulada: **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS QUE ACUDEN A LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN DENTAL QUE OFRECE EL CENTRO ODONTOLÓGICO DE LA UCSM. AREQUIPA.2025”**. Entiendo que el propósito de esta encuesta es por motivos de investigación, y que los datos que proporcione serán utilizados únicamente para fines académicos.

Mi participación es completamente voluntaria y se me ha informado que la información recopilada será tratada con estricta confidencialidad, y que mis respuestas serán anónimas, garantizando que mi identidad no será revelada en ningún momento del proceso.

Al continuar con esta encuesta, confirmo que he comprendido la información proporcionada y doy mi consentimiento para participar en esta investigación.

ACEPTO

NO ACEPTO

**ANEXO 3**  
**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Quien suscribe, \_\_\_\_\_,  
con documento de identidad N° \_\_\_\_\_, de profesión  
\_\_\_\_\_ con grado de \_\_\_\_\_,  
ejerciendo actualmente como \_\_\_\_\_, en la  
institución \_\_\_\_\_.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento  
***“Encuesta sobre la satisfacción de los usuarios externos que acuden a los servicios de  
atención dental que brinda el Centro Odontológico de la UCSM”***

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				
Amplitud de contenido				
Redacción de los Ítems				
Claridad y precisión				
Pertinencia				

**Observaciones:**

**Estado del instrumento:** Aprobado \_

Fecha:

\_\_\_\_\_  
Firma

Nombre:

DNI:

ANEXO 4  
SOLICITUD DE RECOLECCIÓN DE DATOS

**Arequipa, 20/04/2025**

**Solicito: Permiso para utilizar el área de recepción del Centro Odontológico de la UCSM para realizar encuestas a pacientes**

**Dra. Zaida Moya Bejar De Calderón – Decana y Jefa del Departamento Académico De Odontoestomatología**

**Dra. Serey Doris Portilla Miranda – Directora del Centro Odontológico**  
Presentes. -

**De mi mayor consideración:**

Yo, Dilbert Brayan Ccuno Figueroa, identificado con DNI N° 71792387, estudiante de la facultad de odontología de la UCSM, me dirijo a ustedes con el debido respeto solicitando la autorización correspondiente para utilizar el área de recepción y realizar encuestas a los pacientes que acuden al Centro Odontológico de la UCSM, en el marco del desarrollo de mi trabajo de investigación titulado: **"Nivel de Satisfacción de los Usuarios Externos que Acuden a los Servicios de Atención Dental que Ofrece el Centro Odontológico de la UCSM Arequipa 2025"**.

El objetivo de esta investigación es identificar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a los servicios de atención dental que ofrece el centro odontológico de la UCSM.

Las encuestas serán aplicadas en el área de recepción del centro odontológico de manera anónima, voluntaria y confidencial, respetando todos los principios éticos establecidos, y sin interferir con la atención clínica habitual de los pacientes.

Agradezco de antemano su disposición y apoyo a la investigación académica, y quedo atento a cualquier requerimiento adicional para formalizar este pedido.

Atentamente,  
Dilbert Brayan Ccuno Figueroa

**ANEXO 5**  
**CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN**

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Quien suscribe, Alvaro Alvarado Gálvez,  
con documento de identidad N° 4460150, de profesión  
C. Dentista con grado de Especialista,  
ejerciendo actualmente como Docente contratado, en la  
institución UCSM.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento "**Encuesta sobre la satisfacción de los usuarios externos que acuden a los servicios de atención dental que brinda el centro odontológico de la UCSM**"

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión				X
Pertinencia			X	

**Observaciones:**

**Estado del instrumento:** Aprobado  Desaprobado  Observado

**Fecha:**

  
Firma

Nombre: Alvaro Alvarado Gálvez  
DNI: 4460150

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Quien suscribe, Christian Manuel Gomez Meil,  
con documento de identidad N° 4077092, de profesión  
Odontólogo-Dentista con grado de Magister,  
ejerciendo actualmente como Decano, en la  
institución Universidad Católica de Santa María.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación  
el Instrumento "**Encuesta sobre la satisfacción de los usuarios externos que  
acuden a los servicios de atención dental que brinda el centro odontológico  
de la UCSM**"

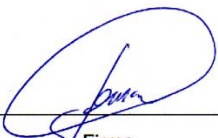
Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes  
apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems		✓		
Amplitud de contenido		✓		
Redacción de los ítems		✓		
Claridad y precisión		✓		
Pertinencia		✓		

**Observaciones:**

Estado del instrumento: Aprobado  Desaprobado  Observado

**Fecha:**

  
Firma  
Nombre: Christian Gomez M.  
DNI: 4077092

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Quien suscribe, Sorey Bastilla Miranda,  
con documento de identidad N° 28716878, de profesión  
Cirujano Dentista con grado de Doctor,  
ejerciendo actualmente como Docente, en la  
institución Facultad Odontología UCSM.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación  
el Instrumento "**Encuesta sobre la satisfacción de los usuarios externos que  
acuden a los servicios de atención dental que brinda el centro odontológico  
de la UCSM**"

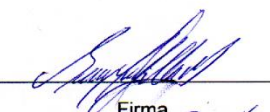
Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes  
apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

**Observaciones:**

Estado del instrumento: Aprobado  Desaprobado  Observado

**Fecha:**

  
Firma  
Nombre: Sorey Bastilla  
DNI: 28716878

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Quien suscribe, Wilmer José Beldarrago Salas,  
con documento de identidad N° 29347686, de profesión  
Contador - Dependen con grado de Mg,  
ejerciendo actualmente como Contable Matrofacial, en la  
institución UCSM.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación  
el Instrumento "Encuesta sobre la satisfacción de los usuarios externos que  
acuden a los servicios de atención dental que brinda el centro odontológico  
de la UCSM"

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes  
apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			/	
Amplitud de contenido			/	
Redacción de los ítems			/	
Claridad y precisión				/
Pertinencia			/	

**Observaciones:**

Estado del instrumento: Aprobado  Desaprobado  Observado

Fecha:



Firma

Nombre: Wilmer José Beldarrago Salas

DNI: 29347686

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Quien suscribe, Elizabeth M. Peres Casaya,  
con documento de identidad N° 29736121, de profesión  
Cirujano-Dentista con grado de Doctor en Odontología,  
ejerciendo actualmente como Docente Pre Universitario, en la  
institución UCSM.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación  
el Instrumento "**Encuesta sobre la satisfacción de los usuarios externos que  
acuden a los servicios de atención dental que brinda el centro odontológico  
de la UCSM**"

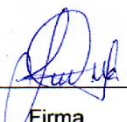
Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes  
apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

**Observaciones:**

Estado del instrumento: Aprobado  Desaprobado  Observado

Fecha: 23/10/24

  
Firma  
Nombre: Elizabeth M. Peres Casaya  
DNI: 29736121

## ANEXO 6

### DICTAMEN COMITÉ DE ÉTICA DE INVESTIGACIÓN UCSM

#### COMITÉ DE ÉTICA INSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN UCSM



#### DICTAMEN COMITÉ DE ETICA DE INVESTIGACION UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA

##### **SUJETOS DE ESTUDIO:**

Pacientes que fueron atendidos en la clínica odontológica de la UCSM..

##### **RIESGO DEL ESTUDIO:**

Mínimo.

##### **OBSERVACIONES, SUGERENCIAS:**

Debe proteger confidencialidad de la data sensible.

##### **DICTAMEN:**

***DICTAMEN FAVORABLE***  
***126 - 2025***



Una firma manuscrita que parece ser "Agueda Muñoz Del Carpio Toia".

Agueda Muñoz Del Carpio Toia  
Comité Institucional de Ética de la Investigación UCSM

Cualquier duda comunicarse a: [comiteeticainvestigacionucsm@gmail.com](mailto:comiteeticainvestigacionucsm@gmail.com)

**ANEXO 7**  
**MATRIZ DE DATOS**

Sexo	Edad	Tratamiento	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16
2	4	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	5	1	1	2	2	3	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	5	6	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	5	6	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	5	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	3	1	3
2	3	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	3	2	1	1	1	2
1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	4	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2
1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	5	1	1	1	2	3	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	5	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1
1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3
1	4	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1
1	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1

1	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	2	3	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	3	4	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1
2	5	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	3	1	1	2	1	2
1	2	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1
1	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	5	1	1	1	2	3	2	3	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1
1	5	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3
2	5	1	1	1	2	3	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	1	5	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2
2	5	1	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2
1	3	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	5	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	3	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	3	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	2	5	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	3	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	4	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	2	3	1	3
2	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	1	5	1	1	1	1	2	3	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1
2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1

1	2	1	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	5	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	5	4	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	5	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	1	5	1	1	1	1	2	3	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1
1	1	5	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	5	2	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	2	1	1	1	2	3	2	3	1	1	1	3	2	1	1	2	1	1
1	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	2	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1
1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2
2	5	4	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	3	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	3	2	1	2	3	1	3
1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	1	5	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	5	4	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	4	4	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1

2	5	4	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	4	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	3	3	1	1	1	1	2	3	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1
2	4	2	1	1	1	1	2	3	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1
2	4	2	1	1	2	3	2	3	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1
2	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	5	4	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	2	2	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	5	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	4	3	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	3	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	5	1	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	2	3	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1

1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	2	5	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	3	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	2
2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	2
1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	3	5	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	1	5	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	2
2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	1	5	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	1	5	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	1	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	1	5	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	1	5	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	2	5	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	3	1	1	2	1	2

1	1	5	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	1	5	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	2	3	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	2	1	2
1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	1	5	1	1	2	3	1	2	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	1	5	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	3
1	1	3	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	3	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	2	5	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2
2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	1	5	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	2	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	3
2	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	5	2	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	3	4	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1

2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	5	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	3	4	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	2	1	2	3	1	3
1	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	5	4	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	2	5	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	2	4	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	2	3	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1

2	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	2	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	2	2	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	3	3	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	4	3	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	2	3	1	3
1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	1	5	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1

2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2
2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	4	2	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	1	5	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	4	3	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1

1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	4	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	4	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	3	1	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	3	1	2	3	1	3
1	2	1	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	5	3	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	4	1	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	5	1	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	5	2	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	4	1	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	2	4	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	5	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	3

1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	4	1	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	1	5	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	5	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	2	4	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	5	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	3	1	2	3	1	3
1	1	5	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	4	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	5	1	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	2	3	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	5	1	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	2	2	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1

1	5	2	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	2	3	1	3
1	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	5	1	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	2	5	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	4	4	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	5	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	3	4	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	4	3	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	3	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2
1	4	1	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	4	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	5	4	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1
1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	4	4	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	4	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	5	4	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	4	4	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	4	1	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1

1	4	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	4	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	4	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	2	4	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	3	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	2	3	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	3	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	4	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	5	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	3	3	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	3	1	2	3	1	3
2	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	3	1	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	2	1	2	3	1	3
2	5	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	2	5	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	3	1	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	2	1	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	3	4	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	3	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	3	3	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1

1	4	1	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	5	4	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	3	1	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	2	1	2	3	1	3
1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	5	3	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	5	3	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	4	2	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	2	5	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	1	5	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	1	5	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	1	5	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	5	3	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	1	2	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	2	3	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	1	5	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	3	3	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	2	5	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	5	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	4	3	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	5	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1

1	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	3	2	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	3	5	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	4	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	5	4	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	5	1	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	4	2	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	5	3	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	1	3	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	2	5	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	3
1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3
1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1

## ANEXO 8

### EVIDENCIA FOTOGRÁFICA

Aplicación de encuestas a pacientes atendidos en el centro odontológico de la UCSM.





