



**Universidad
Católica de
Santa María**

Escuela de Postgrado

Maestría en Salud Pública

**Relación entre las características sociodemográficas y satisfacción del usuario
del Servicio Odontológico del Centro de Salud Yanahuara, Arequipa 2025**

Tesis presentada por:

Revilla Lobon, Ruben Dario

ORCID: 0009-0004-9853-2722

para optar el Grado Académico de Maestro en Salud Pública

Asesor:

Mg. Anaya Muñoz, Luis Alfredo

ORCID: 0000-0002-6874-874X

Arequipa – Perú

2026

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ESCUELA DE POSTGRADO
DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 26 de Febrero del 2026

Dictamen: 013734-C-EPG-2026

Visto el borrador del expediente 013734, presentado por:

2018006971 - REVILLA LOBON RUBEN DARIO

Titulado:

**RELACIÓN ENTRE LAS CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO DEL CENTRO DE SALUD YANAHUARA, AREQUIPA
2025**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**29203672 - ESCOBEDO VARGAS JANNET MARIA
DICTAMINADOR**



**29714707 - QUIROZ HUERTA CARLOS ALBERTO
DICTAMINADOR**



**43700814 - MERCADO MAMANI SIVELY LUZ
DICTAMINADOR**



Relación entre las características sociodemográficas y satisfacción del usuario del Servicio Odontológico del Centro de Salud Yanahuara, Arequipa 2025

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
4	apirepositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repo.sibdi.ucr.ac.cr:8080 Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado

DEDICATORIA

“Al Sagrado Corazón de Jesús por siempre guiar mis pasos, por sostenerme y mantenerse a mi lado siempre y en todo momento, y a mi amada familia, quienes son el motor principal de mi esfuerzo y ganas de superación constante, en especial a mi Padre que está en el cielo junto a Dios, él siempre me dio su apoyo constante y amoroso en mis años de estudio en la Universidad”



AGRADECIMIENTOS

“A mi amada familia, a mi esposa María Alejandra por estar siempre a mi lado y ayudarme con sus oportunos consejos a terminar esta investigación, a mi madre Janet, por ser siempre un ejemplo de esfuerzo y superación para mí, y a mis hijos María José y Sebastián, quien son la razón principal de todo esfuerzo y sacrificio en esta vid.



RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre las características sociodemográficas y la satisfacción del usuario del Servicio Odontológico del Centro de Salud Yanahuara, Arequipa 2025.

Método: Estudio transversal de nivel relacional comprendido por 80 usuarios que acudieron al servicio Odontológico del Centro de Salud Yanahuara. Las características sociodemográficas fueron evaluadas mediante un cuestionario estructurado. La satisfacción del usuario se evaluó con el cuestionario SERVQUAL modificado por el Minsa.

Resultados: Respecto al sexo, se observó que en el femenino predominó una satisfacción aceptable (52,4 %), con proporciones mínimas en avances (en curso) (1,3 %) y necesidad de mejora (1,3 %); en el masculino la satisfacción fue aceptable en su totalidad (45,0 %). Según la edad, se evidenció que el grupo de 18 a 29 años concentró mayormente una satisfacción aceptable (73,6 %), con casos aislados en avances (en curso) (1,3 %) y necesidad de mejora (1,3 %) y los grupos de 30 a 59 años (20,0 %). En el grado de instrucción, se apreció que la superior universitaria presentó, principalmente, una satisfacción aceptable (72,4 %), con proporciones muy bajas en avances (en curso) (1,3 %) y necesidad de mejora (1,3 %); los niveles primaria (3,8 %), secundaria (16,2 %) y superior técnico (5,0 %) también registraron satisfacción aceptable en su totalidad. Respecto al estado civil, se constató que las personas solteras manifestaron mayoritariamente una satisfacción aceptable (92,4 %), con mínimas proporciones en avances (en curso) (1,3 %) y necesidad de mejora (1,3 %); las casadas mostraron satisfacción aceptable en su totalidad (5,0 %). Por otro lado, los contrastes no resultaron significativos para sexo ($p=0,432$), edad ($p=0,959$), grado de instrucción ($p=0,995$) y estado civil ($p=0,947$).

Conclusión: Los hallazgos no evidenciaron una relación directa entre las características sociodemográficas y la satisfacción del usuario del Servicio Odontológico del Centro de Salud Yanahuara, Arequipa 2025.

Palabras clave: Atención Dental, Calidad de la Atención de Salud, Satisfacción del Paciente.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between sociodemographic characteristics and user satisfaction in the Dental Service of the Yanahuara Health Center, Arequipa 2025.

Method: Cross-sectional study of relational level comprising 80 users who attended the dental service of the Yanahuara Health Center. The sociodemographic characteristics were evaluated by means of a structured questionnaire. User satisfaction was evaluated with the SERVQUAL questionnaire modified by Minsa.

Results: With respect to sex, it was observed that in the female group, acceptable satisfaction predominated (52.4 %), with minimal proportions in progress (in progress) (1.3 %) and need for improvement (1.3 %); in the male group, satisfaction was acceptable in its totality (45.0 %). According to age, it was found that the 18-29 age group had the highest level of acceptable satisfaction (73.6%), with isolated cases of progress (in progress) (1.3%) and need for improvement (1.3%), and the 30-59 age group (20.0%). In terms of level of education, it was found that the university level of education showed mainly acceptable satisfaction (72.4 %), with very low proportions in progress (in progress) (1.3 %) and need for improvement (1.3 %); the primary (3.8 %), secondary (16.2 %) and higher technical (5.0 %) levels also showed acceptable satisfaction in their entirety. With respect to marital status, it was found that single people showed mostly acceptable satisfaction (92.4 %), with minimal proportions in progress (in progress) (1.3 %) and need for improvement (1.3 %); married persons showed acceptable satisfaction as a whole (5.0 %). On the other hand, the contrasts were not significant for sex ($p=0.432$), age ($p=0.959$), educational level ($p=0.995$) and marital status ($p=0.947$).

Conclusion: The findings did not show a direct relationship between sociodemographic characteristics and user satisfaction in the Dental Service of the Yanahuara Health Center, Arequipa 2025.

Keywords: Dental Care, Quality of Health Care, Patient Satisfaction.

ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	4
1. Marco teórico y conceptual.....	4
1.1. Marco teórico.....	4
1.1.1. Satisfacción del usuario del servicio odontológico.....	4
1.1.2. Satisfacción y calidad en la atención médica.....	7
1.1.3. Situación de la calidad en salud en Perú.....	8
1.1.3.1. Satisfacción del paciente.....	9
1.1.4. SERVQUAL.....	10
1.1.5. Factores sociodemográficos.....	15
1.2. Marco conceptual.....	17
2. Análisis de antecedentes investigativos.....	18
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA.....	24
1. Técnicas, instrumentos y materiales de verificación.....	24
2. Campo de verificación.....	27
3. Estrategia de recolección de datos.....	29
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....	32
DISCUSIÓN.....	40
CONCLUSIONES.....	42
RECOMENDACIONES.....	43
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	45
ANEXOS.....	55

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N°1. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DEL USUARIO DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO DEL CENTRO DE SALUD YANAHUARA, AREQUIPA 20255.....	32
TABLA N°2. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO DEL CENTRO DE SALUD YANAHUARA, AREQUIPA 2025.....	34
TABLA N°3. SATISFACCIÓN DEL USUARIO POR DIMENSIONES DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO DEL CENTRO DE SALUD YANAHUARA, AREQUIPA 2025.....	35
TABLA N°4. SATISFACCIÓN POR SEXO DEL USUARIO DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO DEL CENTRO DE SALUD YANAHUARA, AREQUIPA 2025.....	36
TABLA N°5. SATISFACCIÓN POR EDAD DEL USUARIO DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO DEL CENTRO DE SALUD YANAHUARA, AREQUIPA 2025.....	37
TABLA N°6. SATISFACCIÓN POR GRADO DE INSTRUCCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO DEL CENTRO DE SALUD YANAHUARA, AREQUIPA 2025.....	38
TABLA N°7. SATISFACCIÓN POR ESTADO CIVIL DEL USUARIO DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO DEL CENTRO DE SALUD YANAHUARA, AREQUIPA 2025.....	39

INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario (SU) se ha relacionado con diversos aspectos, entre ellos el perfil sociodemográfico del usuario, la organización del servicio, la infraestructura, la gestión, el acceso, la continuidad asistencial y la comunicación entre el odontólogo y el paciente (1). Los factores que influyen con la satisfacción del servicio sanitario se dividen en extrínsecos relacionados con el proveedor del servicio y los intrínsecos relacionados con los pacientes (2). Evaluar la SU es fundamental, ya que actúa como un indicador del éxito general en términos de la eficacia con la que una organización cumple con los requisitos de su público objetivo (3). Lamentablemente, la satisfacción y las experiencias de los usuarios son una parte importante de la identificación de la calidad de los servicios que rara vez se incluyen en las evaluaciones (4). Las investigaciones han dado indicio que las comunidades rurales muestran niveles más bajos de satisfacción en comparación con los grupos mayoritarios (5,6). Si bien existe una cantidad significativa de literatura sobre los factores que influyen en los niveles de satisfacción, solo un número limitado de estudios han examinado específicamente las características sociodemográficas, como el género, la edad, el estado civil, el nivel de educación, en poblaciones rurales (5,7). La situación de la salud bucal (SB) en “Perú es un problema de salud pública de gran importancia, ya que ocupa el segundo lugar entre las 10 principales causas de enfermedad en el país” (8). En este sentido, en 2021, el Instituto Nacional de Salud, específicamente la Subdirección de Investigación y Laboratorios de Enfermedades 6 No Transmisibles (SUDENT), incluyó a la SB como un área de enfoque y estableció el “Plan de Salud Bucal 2021-2023”, que inició con la identificación de las prioridades de investigación en SB en el país del 2021 a 2025 (9). Sin embargo, el sector público aún sufre una importante escasez de cirujanos dentistas, con sólo 5,289 profesionales disponibles (10). Esta flagrante disparidad en materia de

recursos humanos es particularmente evidente en provincias y zonas remotas del país, donde suele haber una ausencia parcial o total de profesionales odontológicos.

Mientras las autoridades del Perú están desarrollando planes estratégicos de salud odontológica, la mayoría de estos planes se centra en la capital. Sin embargo los departamentos y provincias del Perú aun no cuentan con la cobertura suficiente. En este sentido, la realización de más estudios sobre los niveles de satisfacción con la calidad de la atención (CA) dental ayudaría en gran medida al desarrollo de programas de salud dental en estas poblaciones. Además, existe una falta de revisiones sobre la relación entre las características sociodemográficas y SU con el Servicio Odontológico en el Departamento de Arequipa y otras provincias del Perú. Por ello, es fundamental llenar este vacío de investigación para una mayor comprensión sobre la relación que puedan presentar en estas áreas.

Los pacientes que tienen experiencias positivas en un centro de salud son más propensos a seguir las indicaciones de los médicos, a regresar si necesitan más tratamiento y a recomendarlo a otros. En consecuencia, la SU sirve como una métrica valiosa para evaluar la CA, incorporar el punto de vista del consumidor a las consideraciones de políticas de atención de salud, valorar los derechos y perspectivas de los pacientes; por lo tanto, tiene un papel crucial en la mejora de cualquier sistema de atención de salud.

Por este motivo, el presente nuestro estudio plantea como problema de estudio ¿Cuál es la relación entre las características sociodemográficas y la satisfacción del usuario del Servicio Odontológico del Centro de Salud Yanahuara, Arequipa 2025?

Hipótesis

Dado que se ha evidenciado una relación entre algunos factores sociodemográficos y la satisfacción del usuario, pero las investigaciones no son concluyentes al respecto.

Es probable, que exista una relación directa entre las características sociodemográficas y

satisfacción del usuario del Servicio Odontológico del Centro de Salud Yanahuara, Arequipa 2025.

Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre las características sociodemográficas y satisfacción del usuario del Servicio Odontológico del Centro de Salud Yanahuara, Arequipa 2025.

Objetivos específicos

1. Determinar las características sociodemográficas del usuario del Servicio Odontológico del Centro de Salud Yanahuara, Arequipa 2025.
2. Determinar el nivel de satisfacción del usuario del Servicio Odontológico del Centro de Salud Yanahuara, Arequipa 2025.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1. Marco teórico y conceptual

1.1. Marco teórico

1.1.1. Satisfacción del usuario del servicio odontológico

Los conocimientos actuales en materia de procedimientos sanitarios deben ser seguidos por un sistema de atención sanitaria de alta calidad con el fin de garantizar el mejor resultado posible para el paciente y reducir la posibilidad de efectos secundarios no deseados. Constituye uno de los derechos humanos básicos (11). Las prioridades de las partes interesadas y sus actitudes hacia el sistema sanitario en general influyen en la forma en que perciben la CA sanitaria (12).

La CA sanitaria está determinada por igual por los pacientes y los proveedores de atención sanitaria. Los factores que afectan a la calidad de los servicios sanitarios se clasifican como extrínsecos relacionados con el proveedor del servicio e intrínsecos relacionados con el paciente. Los elementos extrínsecos incluyen la capacidad de comunicarse eficazmente, la competencia técnica, el método y la explicación de las intervenciones dentales, la accesibilidad, la disponibilidad, las habilidades organizativas y la eficacia y el resultado del tratamiento. En este sentido, “el género, la edad, el nivel educativo, el estado civil, el estado de salud mental y general, la frecuencia de las visitas, la personalidad, la ansiedad y la satisfacción general con la vida son factores intrínsecos”. Los factores de conveniencia, como los costos del tratamiento, la esterilidad y la limpieza del consultorio dental, el tiempo de espera para una cita, el horario de atención, la ubicación y el tiempo de espera para la cirugía, también afectan al paciente (13) (14).

La medición de la satisfacción del paciente es cada vez más crucial (15). Medir la calidad del servicio es esencial para evaluar el rendimiento de un sistema sanitario seguro, eficaz, oportuno, justo, integrado y eficiente son algunas de las muchas características de este servicio (16). Históricamente, la medición de la CA sanitaria la realizaba el profesional sanitario. Como consumidor del servicio, la perspectiva del paciente es fundamental (12).

Fundamentalmente, la atención sanitaria solo puede alcanzar plenamente sus objetivos si los pacientes están satisfechos con los servicios que reciben. La satisfacción del paciente “es un indicador de calidad que a menudo se correlaciona con la percepción del paciente de los servicios ofrecidos y del sistema de atención sanitaria en general” (11).

Como resultado, medir la SU es crucial para determinar el éxito, ganar fuerza en el muy competitivo mercado de la atención sanitaria actual y, lo más importante, para mejorar la atención sanitaria en general. Cuando se trata del análisis de políticas, los administradores de atención sanitaria deben considerar la satisfacción del paciente desde el punto de vista de mejorar la calidad de la atención sanitaria, cumplir con las expectativas de los pacientes, reducir los costos, desarrollar estrategias para una gestión eficaz y monitorear el éxito de los planes de salud (17). La retroalimentación sobre la satisfacción del paciente con la atención dental es esencial para mejorar la prestación de servicios dentales (11).

El concepto de satisfacción del usuario es amplio y multifacético (18); se define como el resultado que una persona obtiene al utilizar un servicio o consumir un producto en función de sus expectativas y experiencias previas, que incluyen elementos psicológicos, emocionales e intelectuales (19). La SU en los servicios de salud está determinada por la diferencia entre la percepción del paciente sobre el servicio prestado

y sus expectativas previas. Estas expectativas se basan en las experiencias del paciente antes de acceder al servicio de salud, las experiencias que otros han compartido y los compromisos que el mismo sistema asume con el paciente (20).

Se ha investigado mucho sobre el fenómeno de la satisfacción del consumidor cuando utiliza un servicio o consume un producto. Esta idea se ha investigado principalmente en dos campos científicos: las teorías y modelos de la psicología social, por un lado, y la economía por otro. Los psicoanalistas lo consideran más como un proceso de evaluación del usuario para seleccionar quién recibe el producto o servicio, mientras que, en los campos de la economía y el marketing, la medida de la satisfacción se evalúa como un resultado o estado final utilizado para obtener un producto o servicio (21).

La postura cognitivista, basada en investigaciones experimentales previas, propone que la satisfacción se considera como una evaluación que resulta del procesamiento de datos pertinentes. Este procedimiento puede implicar comparar el desempeño percibido del servicio o producto adquirido con los estándares del individuo (21).

La postura emocional sostiene que el placer debe considerarse no solo como algo que abarca el procesamiento de la información, sino también como algo esencial la existencia del componente emotivo. En consecuencia, se cree que los fenómenos mentales se relacionan con los sentimientos subjetivos, que se acompañan de emociones y estados de ánimo, que tienen una influencia significativa en el momento de recibir un servicio o producto (22).

Sin embargo, según los economistas, el resultado final de la experiencia del cliente es el placer del consumidor. En este contexto, la SU se define como su evaluación de un servicio en función de lo bien que ha satisfecho sus necesidades y expectativas (21).

La infelicidad surge si esto no se cumple (23).

Dependiendo de las expectativas antes de la compra, la satisfacción se determina mediante una evaluación realizada después de recibir un bien o servicio. Tres criterios distintos deben cumplir los proveedores de servicios para garantizar el máximo nivel de satisfacción del cliente: el proceso de prestación del servicio, la experiencia subjetiva del cliente del servicio y la calidad objetiva del servicio (24). De acuerdo con las consideraciones mencionadas anteriormente, la satisfacción del usuario puede manifestarse en una variedad de etapas y depender de una serie de variables que afectan a la entrega de un bien o servicio (21).

Al igual que en otros ámbitos de la salud, la satisfacción del usuario en odontología está estrechamente vinculada a la relación entre el profesional y el paciente (25). La competencia técnica y profesional del odontólogo, la personalidad del profesional, la organización de la clínica dental, la accesibilidad, el coste del tratamiento, la proximidad a la clínica dental, el tratamiento del dolor, la limpieza del instrumental, la calidad técnica del equipo y un ambiente confortable son otros factores que se tienen en cuenta para evaluar la SU con los tratamientos odontológicos recibidos (26).

La calidad “está estrechamente vinculada a la satisfacción del usuario en los servicios sanitarios. En el sector sanitario, la eficacia en la mejora del nivel de salud y el nivel de satisfacción de la población con los recursos que la sociedad y los ciudadanos han decidido destinar a la misma se conoce como calidad del servicio” (27).

1.1.2. Satisfacción y calidad en la atención médica

Al evaluar el sector sanitario, una de las variables más importantes parece ser la sensación de calidad y satisfacción. Dado que uno de los factores más cruciales para evaluar la calidad de los servicios sanitarios es la SU, estas están muy ligadas. Sin embargo, estos tienen similitud. Las expresiones de felicidad pueden variar en diferentes fases de la atención, pero las evaluaciones de la calidad de la atención son consistentes a lo largo del tiempo y se refieren a determinadas características del

producto o servicio (28). Son posibles tanto descripciones objetivas como subjetivas de la CA sanitaria, y la impresión del usuario se evalúa de forma subjetiva. Las percepciones de los usuarios deben utilizarse para medir y evaluar la CA cuando no se dispone de métricas objetivas (29).

La calidad como resultado de la satisfacción se basa en la idea de que una actitud general se forma y se modifica con el tiempo como resultado de la experiencia de estar satisfecho con diferentes servicios; en otras palabras, se produce una evaluación global o general (calidad percibida) con la acumulación de evaluaciones específicas (satisfacción del servicio) (28).

La calidad como precedente de la satisfacción sostiene que el contentamiento es una noción más amplia que incluye la calidad percibida, lo que implica que aumentar los niveles de SU es resultado de mejores percepciones de la calidad del servicio (30).

1.1.3. Situación de la calidad en salud en Perú

No se cuenta con estudios actuales sobre la evaluación de la CA, que sean los satisfactoriamente rigurosos, a la luz de resultados parciales de los estudios de autoevaluación de la atención materno-perinatal y otros estudios menores, se concluye que pese a los esfuerzos desplegados por las autoridades correspondientes proveedoras de salud, los niveles de satisfacción son bajos. Según anteriores estudios, la población percibe que la atención que recibe es de baja calidad; además, se observa una tendencia a la disminución de la percepción de calidad, tanto para los hospitales del MINSA como para los privados (31).

Esta realidad adversa puede explicarse por el poco interés en el nivel de desarrollo de la calidad, resultado del desinterés por parte de la Autoridad Sanitaria, situación que se evidencia en la medición de las Funciones Esenciales de la Salud Pública (2006), donde no cubre los estándares internacionales. Según el informe final (INEI, 2017), el nivel de insatisfacción con los establecimientos de salud es de 73,9% (31).

En la última década, la CA en los servicios odontológicos ha sido un tema recurrente tanto en instituciones públicas como privadas (31)(32). Este concepto de calidad implica mayor precisión en los procedimientos de diagnóstico y tratamiento, es decir, que los profesionales a cargo brinden una respuesta oportuna e inmediata y que el usuario sea satisfecho. Por lo tanto, la medición de la calidad nos permite conocer la percepción de los pacientes sobre la atención recibida, lo que beneficia al área de odontología y otros campos porque les permite conocer con mayor precisión tanto los problemas de salud como las expectativas de cada paciente (33).

Mientras en la atención odontológica privada, es diferente, donde en una cadena de clínicas odontológicas, donde demuestra que existe una relación directa entre la CA y la satisfacción del paciente. Donde solo un 3.30% percibió una baja atención de calidad (36). Donde la atención a nivel privado, en la mayoría de los casos el nivel de satisfacción es más elevada comparada con los de servicio público (35).

1.1.3.1. Satisfacción del paciente

En el sector sanitario, la SU es un concepto polifacético con varias definiciones basadas en el marketing y la psicología social. En décadas anteriores, varios autores escribieron extensamente sobre la evaluación de la satisfacción como un indicador del tratamiento médico. Aunque la investigación en los años 70 se centró en identificar los factores que afectaban al proceso de satisfacción, en los años 80 también se examinaron los efectos de su procesamiento (21).

Se cree que Koos y Donabedian fueron los primeros en utilizar la frase "satisfacción del paciente", que definieron como "una medida del resultado de la interacción entre los profesionales de la salud y el paciente" (36). El objetivo y el resultado en el que se concentran los usuarios de las redes de atención sanitaria es la felicidad del paciente. Según este punto de vista, se ha convertido gradualmente en una preocupación continua de los servicios de salud públicos y privados (37).

El grado en que el sistema sanitario cumple con las expectativas de los usuarios respecto de los servicios que presta se conoce como satisfacción del paciente y se considera un indicador de calidad (38).

La discrepancia entre la percepción que el individuo tiene del servicio recibido y sus expectativas ya sea al inicio o a lo largo de las visitas posteriores, y si las expectativas son mayores que la percepción del servicio, la satisfacción disminuirá. Estas expectativas se basan en sus experiencias previas, en experiencias compartidas, en promesas y compromisos propios del establecimiento. En consecuencia, la satisfacción es variante (21).

1.1.4. SERVQUAL

Un importante campo de estudio multidisciplinario que combina el marketing, los sistemas de información y la investigación de operaciones es la evaluación de la calidad. Al principio, los investigadores se centraron en evaluar la calidad de lo material. Con el tiempo, los académicos se vieron obligados a concentrarse en la creación de métricas para medir la calidad del servicio debido a las características distintivas de los servicios, como su heterogeneidad e intangibilidad (Grönroos, 1984) (39).

Existen muchas definiciones diferentes de calidad del servicio en el conjunto de la literatura existente. Según un grupo de académicos, la calidad funcional y técnica se combina para proporcionar calidad del servicio. La calidad técnica se refiere a todos los servicios reales que los clientes reciben de los proveedores. Además, la calidad funcional, la forma en que se ha proporcionado el servicio (39). Además, tiene tres dimensiones: calidad corporativa, que se refiere a la imagen de la organización; calidad física, que se refiere a los aspectos tangibles del servicio; y calidad interactiva, que se refiere a las interacciones del cliente y del personal de contacto (40). El modelo

SERVQUAL (Parasuraman, 1985) se ocupa de la discrepancia que existe entre las expectativas del cliente antes de obtener cualquier servicio y sus impresiones del servicio real que se da. Después del refinamiento, SERVQUAL (1988) se redujo de sus 10 características originales de calidad del servicio a cinco.

Las organizaciones que ofrecen servicios a menudo se enmarcan en cinco dimensiones de calidad del servicio (41):

(I) Tangibilidad, que se refiere a las infraestructura, herramientas y apariencia del personal; (II) Fiabilidad, que es la capacidad de llevar a cabo el servicio prometido de manera satisfactoria; (III) Garantía, que se refiere al conocimiento, cortesía y capacidad del personal para fomentar la confianza del cliente; (IV) Responsabilidad, que es la capacidad de ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido; y (V) Empatía, que es la capacidad de brindar atención al cliente de manera personalizada (42). Sin embargo, los modelos de ecuaciones estructurales se pueden utilizar para explotar las interacciones entre estas cinco dimensiones SERVQUAL, que a menudo se consideran estructuras separadas (39).

Pero ha enfrentado considerables críticas a lo largo del tiempo, en particular por parte de Cronin y Taylor (1992) (39). Crearon el modelo SERVPERF para medir el grado de satisfacción de los clientes con el nivel de servicio proporcionado por la empresa (43).

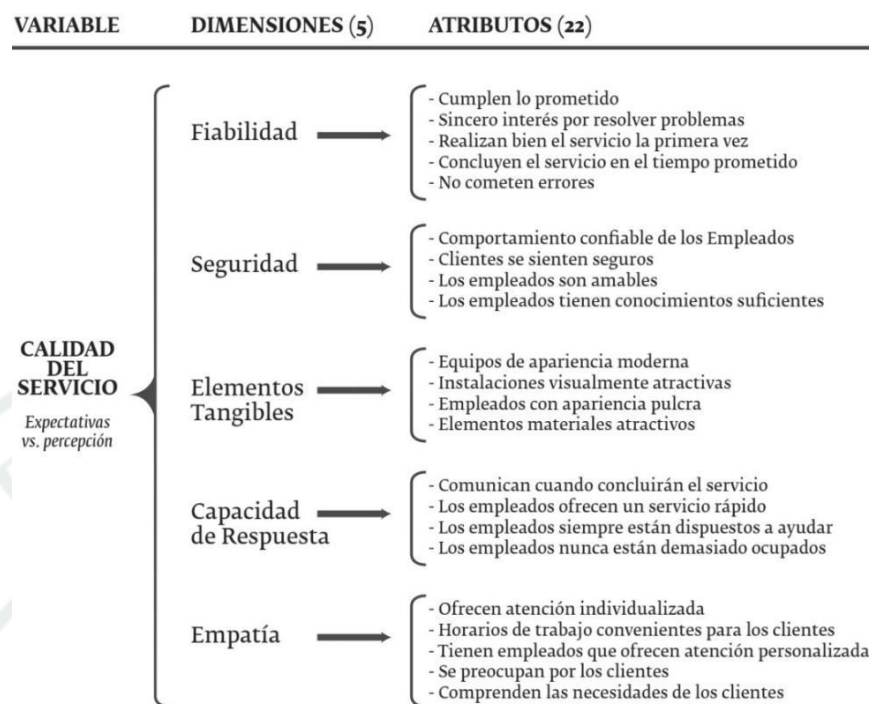


Gráfico 1, Modelo SERVQUAL. Zeithaml y Parasuraman (35).

Parasuraman et al., crearon la escala multidimensional SERVQUAL, una metodología que se relaciona con el modelo de las brechas y que se compone de dos partes distintas pero relacionadas entre sí (41). La primera parte se refiere a cómo los clientes crean su opinión sobre la CA de los servicios que reciben; estas partes incluyen la comunicación boca a boca, las necesidades personales, las experiencias anteriores y la pública. La segunda muestra las deficiencias que pueden surgir en las organizaciones, lo que resulta en un suministro de baja calidad a los clientes (39).

El primer componente de la encuesta se ocupa de las variables sociodemográficas del usuario. La segunda, relacionada con las expectativas, consiste en 21 afirmaciones que buscan determinar lo que el paciente esperaría de un centro de salud de alta calidad. La tercera se enfoca en las percepciones que el paciente tiene después de haber recibido el servicio del Centro de Salud, aunque están basadas en las mismas 21 afirmaciones. Los usuarios expresan la relevancia relativa que tiene cada una de las cinco

dimensiones de servicio en la cuarta parte, que consiste en otorgar un puntaje equivalente a 100 puntos en cada una de las cinco dimensiones (42).

Este modelo permite realizar análisis por sectores ya que, al enfocarse en la calidad del servicio, es posible revisar en detalle a ciertos equipos que son responsables de los aspectos principales de toda esta área (39) (44). Los clientes pueden comparar los cambios con las nuevas implementaciones del modelo SERVQUAL al hacer el seguimiento de los ajustes que el SERVQUAL sugirió la etapa anterior. Dado que el cuestionario se logra adaptar a las características únicas de cada empresa, se podría decir que el SERVQUAL se amolda a todo requerimiento. Se puede crear un plano de la calidad de los servicios según los niveles de satisfacción, utilizando la información recaudada. Por lo tanto, se identifican los puntos endebles que requieren una mayor atención (45).

Debido a que el modelo se basa en las percepciones de los clientes, es posible que la información recolectada no sea particularmente objetiva, ya que se basa en lo subjetivo. Además, el modelo sostiene que la CA de un servicio se determina con la diferencia entre la percepción y las expectativas, sin tener en cuenta el desempeño real de lo que se recibe. Es posible que el cuestionario sea tedioso para los encuestados (46).

La calidad percibida se define como “la percepción es el resultado de la diferencia entre lo esperado y lo percibido para el consumidor”. Pero también parten de la premisa de que habrá una serie de obstáculos que pueden aparecer en el camino. Estos tienen un impacto en la percepción del cliente y deben analizarse para mejorar la calidad percibida. Por lo tanto, las percepciones generales de la calidad de los servicios están influenciadas por estos *gaps* en las organizaciones que brindan servicios (47).

Parasuraman et al. enumeran las diferencias o deficiencias existentes en cuanto a las

percepciones de los ejecutivos sobre la CA del servicio que brindan a los consumidores y las responsabilidades relacionadas con este servicio. Los clientes no pueden recibir un servicio de alta calidad debido a estas deficiencias (48).

El modelo SERVQUAL examina los cinco vacíos y analiza las causas principales de la falta de cumplimiento de las políticas de calidad de las organizaciones. Se detecta cuatro vacíos que los autores identificaron como la fuente de los problemas de calidad del servicio (48).

Gap 1: muestra la “discrepancia entre la expectativa del cliente sobre un servicio específico y la percepción que los directivos tienen sobre lo que espera el cliente”; *Gap 2*: evalúa la “discrepancia entre las percepciones de los líderes y las normas o especificaciones de calidad”; *Gap 3*: calcula la “diferencia entre la prestación y las especificaciones o normas de calidad”; *Gap 4*: evalúa la “discrepancia entre la comunicación externa y la prestación”; *Gap 5*: mide la “diferencia entre el servicio percibido y el servicio esperado para determinar el nivel de calidad alcanzado”. Controlar y disminuir los *gaps* es la forma de reducir esta diferencia (47).

significativamente entre los diferentes grupos sociodemográficos (27) (50).

Las disparidades en materia de salud entre los grupos raciales y étnicos han aumentado con el tiempo, a pesar de los avances en el diagnóstico y el tratamiento de las enfermedades crónicas. Debido a su complejidad y naturaleza dinámica, los efectos de los factores sociales pueden contribuir de manera diferente a una enfermedad determinada (51).

Por la propia involución biológica y psicológica normal del ser humano, las necesidades de cuidado aumentan a medida que avanza los años. El desarrollo de una relación de ayuda-confianza implica empatía, comunicación, el reconocimiento de las necesidades básicas y el acondicionamiento de un ambiente de protección y apoyo (52).

Las respuestas a la calidad del servicio se ven afectados directamente por el tipo de paciente, la edad tiene un impacto en el puntaje de capacidad de respuesta; así de la mano va el nivel educativo; En el estudio de Wu et al., “la edad juega un papel importante en los indicadores de la satisfacción del paciente, ya que ellos perciben la atención del servicio según sus requerimientos especiales y el nivel en que se soluciona” (27). La investigación de Lixandru et al., informó que los pacientes más jóvenes estaban más satisfechos que los pacientes mayores de 39 años. En general, los pacientes más jóvenes tienen una mejor salud bucal que los pacientes mayores, y por ende los tratamientos odontológicos que se administran son menos invasivos. Entre los grupos de mayor edad, los pacientes estaban más satisfechos, según el estudio. Las altas demandas y expectativas del acto médico, que no siempre se pueden cumplir con los estándares que esperan, son la razón por la que los más jóvenes experimentan niveles más bajos de satisfacción (26).

El sexo tiene una estrecha relación con el nivel de calidad del servicio, ya sea de

manera directa o indirecta, aunque también es codependiente de la variable edad. En el estudio de Wasihun et al., las dimensiones de fiabilidad y tangibilidad, las expectativas de las mujeres son relativamente altas en comparación con sus pares (53). Otros estudios respaldan la negatividad de la calidad del servicio por parte de las mujeres, debido a que ellas son un grupo más susceptibles al aspecto de la belleza (13). Por otra, la cultura de la región, factores combinados pueden influenciar en el aspecto de la satisfacción, como lo demuestra el estudio de Souki et al., donde la diferencia de satisfacción según el sexo no era estadísticamente significativa (54).

1.2. Marco conceptual

Usuario nuevo: Persona que asiste por primera vez en su vida al establecimiento de salud, para solicitar atención de salud (55).

Usuario continuado: Persona que asiste para atenderse en el establecimiento por segunda o más veces en el año (56).

Percepción: Se define como percibe el usuario la entrega del servicio prestado por una institución (56).

Calidad en los servicios de salud: constituye la fusión de las condiciones, circunstancias, los recursos, el medio y las características que requiere el individuo para alcanzar el bienestar físico, psicológico y social (57).

2. Análisis de antecedentes investigativos

Antecedentes internacionales

Ghanem et al. En Arabia Saudita, propusieron como objetivo evaluar la SU con los servicios dentales proporcionados por hospitales dentales públicos en áreas rurales. El estudio realizó una revisión sistémica y metaanálisis en la base de datos en Medline, Cochrane, Embase y CINAHL. En general, los resultados muestran un aspecto de satisfacción complejo, con relativos grados de satisfacción. Hubo problemas significativos con la accesibilidad, aunque más del 50% de los evaluados afirmó que la calidad de la atención dental era satisfactoria. Los pacientes descontentos en áreas rurales y remotas a menudo tenían que viajar largas distancias para llegar a las clínicas dentales. Además, se encontró que los factores demográficos, especialmente la edad y la educación, tenían un impacto significativo en la SU, siendo las personas con mayor educación las que estaban menos satisfechas. En conclusión, los aspectos demográficos influyen notoriamente en la SU (58).

Barbirato et al. En Brasil, evidenciaron como objetivo evaluar cómo los factores sociodemográficos impactan en la percepción de la SB del individuo y en la calidad de los servicios de salud bucal. Estudio transversal, donde participaron 118 pacientes mayores de edad en cumplimiento con los criterios de inclusión y en el que emplearon la evaluación autoinformada de la calidad de los servicios de salud bucal y el cuestionario QASSaB. En los resultados, el QASSaB se correlaciona estadísticamente con el sexo, el estado civil, la renta familiar, la escolaridad y la autopercepción de la salud bucal. La CA, los recursos gastados y las complicaciones postoperatorias se vieron negativamente afectadas por las percepciones de los pacientes sobre la eficacia, la efectividad y la aceptabilidad. Por otro lado, a diferencia de las personas con menores ingresos, aquellos con mayores índices socioeconómicos tenían una percepción más positiva de los profesionales. En conclusión,

los factores sociodemográficos influyen sobre la percepción de la calidad del servicio y sus subíndices (59).

Tadin et al. En Croacia, manifestaron como objetivo determinar la satisfacción de universitarios con la atención odontológica en el nivel de atención primaria. Es un estudio transversal donde participaron 806 estudiantes, que mediante un cuestionario electrónico autoadministrado se midió la satisfacción con diversos aspectos de la atención odontológica mediante una escala Likert. En los resultados, al evaluar la SU con los servicios dentales, los encuestados mostraron diferencias casi mínimas. Además, los factores que influyeron en su decisión de elegir un dentista mostraron diferencias más significativas. Para los estudiantes que estudiaban carreras no relacionadas con la salud, el costo del servicio ($p=0,001$), la ubicación del consultorio ($p=0,034$), el tiempo de espera ($p=0,029$), las calificaciones ($p=0,033$) y el género ($p=0,007$) fueron más significativos. En conclusión, los niveles de satisfacción con los servicios fueron altos y las subescalas "eficiencia administrativa" y "competencia profesional y técnica" obtuvieron las puntuaciones más altas de satisfacción, mientras que la subescala "interacción entre pacientes y personal" obtuvo la puntuación más baja (13).

Riaz A. et al. En Pakistán, el estudio presentó como objetivo medir las brechas en la calidad del servicio dental brindado en dos hospitales públicos. Estudio transversal donde participaron cuatrocientos pacientes de dos hospitales públicos, donde se les realizó la encuesta SERVQUAL de 32 ítems, siendo una parte llenada antes del tratamiento y la otra parte posterior al tratamiento. En los resultados, en todos los hospitales donde se realizó la encuesta ($-9,97 \pm 7,97$), la percepción de la calidad de los servicios prestados estuvo significativamente bajo. La calidad del servicio entre los dos hospitales fue significativamente diferente ($-4,41$) con un valor $p < 0,05$, la relación entre la brecha de calidad del servicio y el género, la educación, la ocupación, los ingresos mensuales y el

número de visitas al hospital fue estadísticamente significativa. En conclusión, las expectativas de los pacientes superan su percepción de los servicios dentales prestados (60).

Da Silva. et al. En Brasil, realizaron el estudio con el objetivo de identificar los factores relacionados con la SU de los Centros de Especialidades Odontológicas en Brasil mediante la utilización del Índice de Satisfacción con el Servicio (ISS). Estudio transversal donde utilizaron datos secundarios de la “Segunda Evaluación Externa del Programa de Mejora del Acceso y de la Calidad de los Centros de Especialidades Odontológicas Brasileños” (2018) con la participación de 10391 usuarios. Considerando la satisfacción del usuario como variable agregada, la SSI se clasificó en dos categorías: Satisfacción Inferior ($ISS < 20$) y Satisfacción Máxima ($ISS = 20$). En los resultados, se determinó que la máxima satisfacción con el servicio fue del 21,1%; los factores que expresaron mayor influencia en la ISS fueron el tiempo de espera ($OR = 1,17$), sentir que el centro odontológico tiene buenas condiciones de uso ($OR = 7,05$), no desear ser atendido en otro centro odontológico ($OR = 4,17$), no haber tenido que interrumpir el tratamiento por falta de material ($OR = 2,05$), la edad hasta 40 años de los usuarios ($OR = 1,31$) y la educación superior ($OR = 1,30$). En conclusión, la satisfacción del usuario con el servicio fue bien descrita por ISS y las características sociodemográficas como la edad, la educación, el tiempo de espera, no interrumpir el tratamiento y considerar el ambiente limpio e higiénico del centro odontológico tuvieron mayor impacto en su satisfacción (61).

Amaral et al. En Brasil, propusieron como objetivo evaluar la relación entre la organización y el procedimiento de los Centros de Especialidades Odontológicas Brasileños y la SU con respecto a los servicios de atención odontológica secundaria. Estudio transversal donde participaron 7997 usuarios de centros odontológicos (CEO) divididos en dos ciclos y que respondieron preguntas sobre la satisfacción con los servicios de salud y la autopercepción de la CA médica. Para determinar los subgrupos de usuarios que estaban satisfechos e

insatisfechos, se utilizó un análisis de clases latentes. En los resultados, el porcentaje de usuarios satisfechos fue del 85.3% y 87.1% respectivamente. La mayor parte de las diferencias en satisfacción en ambos ciclos se explicaron por las características estructurales de los CEOs. La satisfacción fue mayor para los CEOs con atributos estructurales más favorables y un mayor número de clientes se mostraron satisfechos en los CEOs que gestionan su demanda mediante referencias de odontólogos de atención primaria. En conclusión, si bien las características del proceso y la estructura se correlacionaron con la SU, estos percibieron una calidad de atención apreciando las características estructurales del CEO (62).

Khan et al. En Arabia Saudita, el objetivo del estudio se centró en el impacto de varios rasgos sociodemográficos en los niveles de SU en consultorios odontológicos públicos y privados. Estudio transversal, donde se recopilaron datos de una encuesta basada en cuestionarios de 500 pacientes, 250 de los cuales eran pacientes de clínicas odontológicas privadas y los restantes 250 pacientes se atendían en centros de salud públicos, a los que se incluyeron preguntas sobre los atributos del servicio y los factores demográficos. Para determinar los grados de satisfacción, se empleó una escala Likert. En los resultados, el nivel de educación y el tipo de clínica difirieron significativamente en el nivel de satisfacción ($P < 0,001$). La edad y el estado civil fueron las únicas variables que afectaron la satisfacción. En el caso de las clínicas privadas, la puntuación de satisfacción fue un 27 % superior a la de las clínicas públicas. En conclusión, se demostró el impacto de las variables individuales en la puntuación general de satisfacción de los atributos de los servicios (63).

Antecedentes nacionales

Dueñas. En Perú, el objetivo de este estudio fue determinar la relación entre los factores sociodemográficos y la satisfacción de la atención odontológica en el Hospital Nacional. Estudio transversal, donde participaron 132 pacientes que acudieron al servicio de odontología. La encuesta SERVQUAL fue modificada para evaluar la SU en los centros de salud de II nivel. En los resultados, se determinó que la satisfacción en la atención odontológica en general fue buena (81.83%). Además, la edad que más predominó fueron las edades de 18 a 29 años, en donde, el sexo femenino era quien más acude a la atención odontológica, al mismo tiempo son las más insatisfechas con el servicio. Se concluye que, el único factor sociodemográfico que tuvo una significancia fue para los usuarios continuadores, que son los menos insatisfechos (64).

Matriz de consistencia (Operacionalización de Variables)

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSION	INDICADORES	Subindicadores
Características sociodemográficas	Se refiere a una amplia categoría de variables no médicas, que incluyen factores sociales, económicos, culturales, estructurales y ambientales, que tienen el potencial de afectar los resultados de salud (49).		Genero	- Mujer, Hombre
			Edad	- Jóvenes (18-29), adultos (30-59) y adultos mayores (>60)
			Grado de instrucción	- Primaria, Secundaria, Superior técnico, Superior universitario
			Estado civil	- Soltero (a), Casado (a), Viudo (a), Divorciado (a)
Satisfacción del usuario	Se define como el resultado que una persona obtiene al utilizar un servicio o consumir un producto en función de sus expectativas y experiencias previas, que incluyen elementos psicológicos, emocionales e intelectuales (21).	SERVIQUAL	Tangibilidad	- Apariencia física del personal, el equipo. - Apariencia de las instalaciones de atención médica.
			Fiabilidad	- Capacidad de brindar los servicios según lo prometido con precisión y fiabilidad.
			Capacidad de Respuesta	- Voluntad del empleado de ayudar al cliente. - Servicio rápido.
			Seguridad	- Conocimientos y cortesía del empleado. - Capacidad para inspirar confianza y seguridad.
			Empatía	- Capacidad de empatizar con el usuario.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

Tipo de investigación

Aplicada, es una forma de investigación científica diseñada para abordar cuestiones de la vida diaria y gestionar situaciones prácticas. Además, se basa en los resultados de la investigación básica y se concentra en la aplicación del conocimiento para abordar necesidades particulares (65).

Nivel de investigación

Relacional, porque su propósito es describir relaciones entre dos o más variables al mismo tiempo (66).

1. Técnicas, instrumentos y materiales de verificación

Técnica

Especificación de la técnica

La técnica de investigación fue la encuesta y en la primera sección se realizó la evaluación de las características sociodemográficas de los usuarios mediante un cuestionario que incluyó la evaluación de género, edad, grado de instrucción y estado civil. Mientras que en la segunda sección se incluyó el cuestionario SERVQUAL, una herramienta ampliamente utilizada y desarrollada para medir la satisfacción del usuario y la calidad de los servicios en dos cuestionarios de 22 preguntas (66)(67). Este cuestionario, ha demostrado pruebas psicométricas de validez, alta confiabilidad y aplicabilidad para establecimientos de salud. Además, la validación del constructo arrojó un valor mediante la prueba de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) de 0,975 y la prueba de Bartlett indicó un valor significativo ($p < 0,001$), convirtiéndolo en un cuestionario altamente confiable para ser aplicado (66).

Asimismo, el SERVQUAL consta de cinco dimensiones (tangibilidad, confiabilidad,

capacidad de respuesta, empatía y seguridad), las cuales se desarrollaron para ser utilizada en la industria del marketing, pero puede ser utilizada por cualquier organización debido a su exhaustividad y aplicabilidad práctica. Los hallazgos de la investigación fueron tabulados en el programa Microsoft Excel.

Cuadro de técnicas e Instrumentos

Variable de investigación	Indicadores	Técnica	Instrumento
Características sociodemográficas	Genero	Cuestionario	Ficha de preguntas
	Edad		
	Grado de instrucción		
	Estado civil		
Satisfacción del usuario	Tangibilidad Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatia		

Descripción de la técnica

La investigación empleo como metodología la encuesta.

Las características sociodemográficas fueron evaluadas mediante un cuestionario en el que se incluye los datos de usuario (género, edad, grado de instrucción y estado civil).

La Satisfacción del usuario se evaluó con el cuestionario SERVQUAL modificada por el Minsa (66). El cuestionario se divide en dos partes siendo para la primera parte la Expectativa (E) (lo que se espera recibir) y la segunda se refiere a la Percepción (P) (cómo se recibió la atención); cada una con 22 ítems. La categorización de cada cuestionario se basa en el concepto teórico de cinco dimensiones, donde se identificaron las siguientes categorías:

- a) Fiabilidad: Capacidad de brindar los servicios según lo prometido con precisión y fiabilidad (ítems del 1-5).
- b) Capacidad de respuesta: Voluntad del empleado de ayudar al cliente y ofrecer un servicio rápido (ítems del 6-9).
- c) Seguridad: Conocimientos y la cortesía del empleado, así como su capacidad para inspirar confianza y seguridad (ítems del 10-13).
- d) Empatía: Capacidad de empatizar con el usuario (ítems del 14-18).
- e) Tangibilidad: Apariencia física del personal, el equipo y las instalaciones de atención médica (ítems del 19-22)

La calificación de cada ítem se determina utilizando una escala numérica que va de 1 a 7, donde 1 representa la calificación más baja y 7 representa la calificación más alta. La medición se calcula para cada ítem utilizando la fórmula de percepción menos expectativa, lo que da como resultado un valor numérico (68). La interpretación de la escala numérica es la siguiente: los valores que van de cero a positivo indican “satisfacción”, mientras que los valores que van de menos uno a negativo indican “insatisfacción”. El resultado se yuxtapone con la clasificación de insatisfacción, que dirige los esfuerzos posteriores para mejorar el servicio. Las categorías de insatisfacción se clasifican de la siguiente manera: una calificación superior al 60% muestra una necesidad de mejora, una calificación entre el 40 y el 60% indica que se están logrando avances y una calificación inferior al 40% indica que es

aceptable (69).

Instrumento

Instrumento documental

Estructura

La investigación utilizó una ficha de preguntas como marco sistemático para evaluar con precisión los indicadores de la variable incluida en la tabla de operacionalización. Este cuestionario SERVQUAL ha demostrado pruebas psicométricas de validez, alta confiabilidad y aplicabilidad para establecimientos de salud (66)(67). Además, la validación fue realizada por Dueñas G. en su tesis titulada “Factores sociodemográficos relacionados a la satisfacción de la atención odontológica en el Hospital Antonio Barrionuevo Lampa” arrojó una validez del constructo mediante la prueba de Kaiser- Meyer-Olkin (KMO) de 0,975 y la prueba de Bartlett indicó un valor significativo ($p < 0,001$), convirtiéndolo en un cuestionario altamente valido y confiable para ser aplicado (66).

Modelo del instrumento

Ficha de preguntas: Cuestionario (Anexo N°1).

2. Campo de verificación

Ubicación espacial Ámbito general

Esquina calle Espinar con calle Ugarte S/N Yanahuara, Arequipa- Perú.

Ámbito específico

Centro de Salud Yanahuara.

Ubicación temporal

La investigación se realizó durante el año 2025, concretamente en los meses de julio, agosto,

septiembre y octubre.

Unidad de estudio

Usuarios que acuden al Servicio Odontológico del Centro de Salud Yanahuara.

a) Población

La población es censal, por lo tanto, estuvo comprendida por todos los usuarios jóvenes (18-29), adultos (30-59) y adultos mayores (>60) que acudieron al Servicio Odontológico del Centro de Salud Yanahuara (70).

b) Muestra

Comprendida por todos los usuarios que acuden servicio Odontológico del Centro de Salud Yanahuara y que cumplan con los parámetros establecidos a continuación.

Criterios de inclusión

- Usuarios del Servicio Odontológico del Centro de Salud Yanahuara que firmen el consentimiento informado.
- Usuarios del Servicio Odontológico del Centro de Salud Yanahuara a los que no se les haya aplicado la encuesta anteriormente.
- Usuarios mayores de edad que se hayan sometido al menos a un procedimiento odontológico en el Servicio Odontológico del Centro de Salud Yanahuara.

Criterios de exclusión

- Usuarios que se hayan sometido a algún procedimiento dental en instalaciones privadas con presencia de complicaciones dentales graves o traumatismos dentales.

3. Estrategia de recolección de datos

Organización

El estudio se llevó a cabo después de:

- Obtener la aprobación del proyecto de investigación mediante el asesor y revisores asignados por el consejo de revisión de la UCSM.
- Obtener la aprobación del Comité revisión Ética de la UCSM.
- Obtener la aprobación del director del Centro de Salud Yanahuara.

Recursos

a) Recursos humanos

- Investigador: CD. Revilla Lobon, Ruben Dario.
- Asesor: Será determinado por la unidad de Post Grado de la UCSM.

b) Recursos físicos

La investigación presenta la accesibilidad a la infraestructura del del Centro de Salud Yanahuara.

c) Recursos financieros

La investigación es financiada por el autor.

d) Recursos institucionales

Universidad Católica de Santa María.

Plan de procesamiento

a) Tipo de procesamiento

El análisis estadístico fue realizado con el paquete estadístico SPSS (versión 26.0).

b) Operaciones de procesamiento Clasificación

Los hallazgos fueron registrados en la matriz de registro (Anexo N°1).

Codificación

Codificación digital.

Conteo o recuento

Matrices de recuento

Tabulación

La investigación hizo uso de tablas de frecuencia de entrada simple y doble entrada.

Graficación

Gráficos de barras

Plan de análisis de datos

a) Tipo de análisis

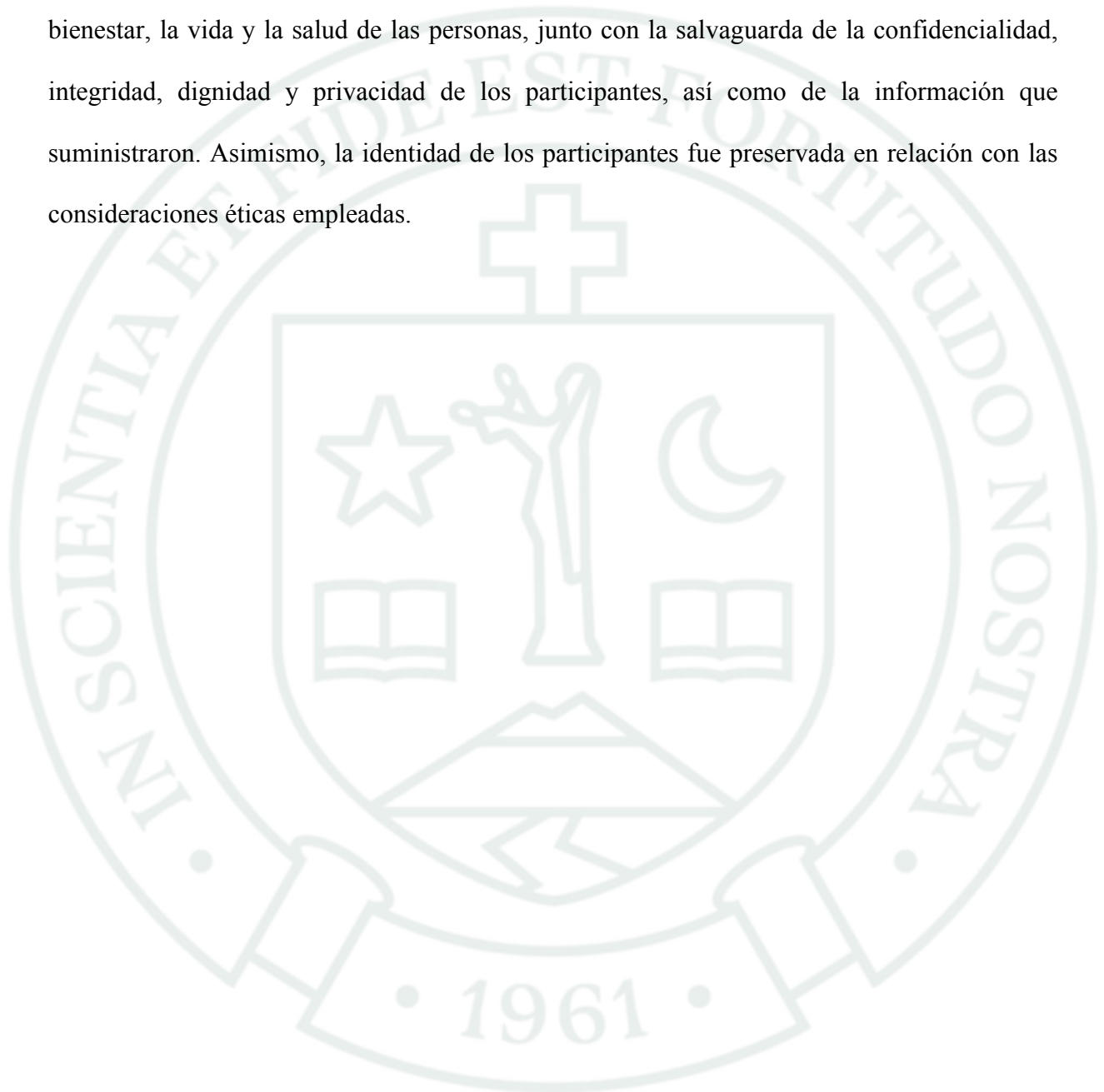
Cuantitativo bivariado

b) Tratamiento estadístico a utilizarse

Variable	Tipo	Escala	Estadísticas descriptivas	Prueba
Características sociodemográficas	Cualitativa	Ordinal y nominal	Frecuencias absolutas	X ²
Satisfacción del usuario		Ordinal	Frecuencias porcentuales	

Aspectos éticos

La investigación cumplió con lo establecido por el comité de ética de la UCSM. Además, se implementaron los principios consagrados en la Declaración de Helsinki, enfatizando el bienestar, la vida y la salud de las personas, junto con la salvaguarda de la confidencialidad, integridad, dignidad y privacidad de los participantes, así como de la información que suministraron. Asimismo, la identidad de los participantes fue preservada en relación con las consideraciones éticas empleadas.



CAPÍTULO III

RESULTADOS

TABLA N°1

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DEL USUARIO DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO DEL CENTRO DE SALUD YANAHUARA, AREQUIPA 2025

FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS		f	%
Sexo	Femenino	44	55.0%
	Masculino	36	45.0%
	Total	80	100.0%
Edad	De 18 a 29 años	61	76.2%
	De 30 a 59 años	16	20.0%
	De 60 años a más	3	3.8%
	Total	80	100.0%
Grado de Instrucción	Primaria	3	3.7%
	Secundaria	13	16.3%
	Superior técnico	4	5.0%
	Superior universitario	60	75.0%
	Total	80	100.0%
Estado civil	Soltero (a)	76	95.0%
	Casado (a)	4	5.0%
	Viudo (A)	0	0.0%
	Divorciado (a)	0	0.0%
	Total	80	100.0%

Nota: Matriz de datos

En la tabla 1, la muestra estuvo formada por 80 usuarios. En sexo, predominó el femenino (55,0 %) sobre el masculino (45,0 %). Esto indicó que participaron ligeramente más mujeres que hombres.

En edad, la mayoría perteneció al grupo de 18–29 años (76,3 %); los de 30–59 años fueron 20,0 % y los de 60 años a más 3,8 %. Por tanto, el estudio reflejó sobre todo la opinión de adultos jóvenes.

En grado de instrucción, destacó el nivel superior universitario (75,0 %), seguido de secundaria (16,3 %), superior técnico (5,0 %) y primaria (3,8 %).

En estado civil, la gran mayoría fue soltera (95,0 %) y un 5,0 % casada, sin casos de viudez ni divorcio. Este patrón fue coherente con la predominancia de población joven.

En síntesis, se trató de una muestra joven, mayoritariamente femenina y con alto nivel educativo.

Esto pudo traducirse en mayor exigencia hacia la puntualidad, la información brindada y la rapidez en la atención. Como limitación, la baja presencia de adultos mayores y de niveles educativos no universitarios redujo la posibilidad de comparar adecuadamente a esos grupos.



TABLA N°2**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO DEL
CENTRO DE SALUD YANAHUARA, AREQUIPA 2025**

SATISFACCIÓN DEL USUARIO	f	%
Aceptable	78	97.4%
Avances (en curso)	1	1.3%
Necesidad de mejora	1	1.3%
Total	80	100%

Nota: Matriz de datos

La satisfacción del usuario resultó muy alta. El 97,4 % se ubicó en la categoría “Aceptable”, mientras que solo el 1,3 % quedó en “Avances (en curso)” y el 1,3 % en “Necesidad de mejora”. En otras palabras, 78 de 80 usuarios expresaron un nivel de satisfacción adecuado, y solo 2 casos concentraron las señales de inconformidad.

TABLA N°3**SATISFACCIÓN DEL USUARIO POR DIMENSIONES DEL SERVICIO
ODONTOLÓGICO DEL CENTRO DE SALUD YANAHUARA, AREQUIPA 2025**

DIMENSIÓN	SATISFECHO		INSATISFECHO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%
Fiabilidad	18	22.5%	1	1.3%	19	23.8%
Capacidad de respuesta	14	17.5%	0	0.0%	14	17.5%
Seguridad	15	18.8%	0	0.0%	15	18.8%
Empatía	19	23.8%	1	1.3%	20	25.0%
Aspectos tangibles	12	15.0%	0	0.0%	12	15.0%
Total	78	97.5%	2	2.5%	80	100.0%

Nota: Matriz de datos

En la Tabla 3 se evidenció que la satisfacción fue predominante en todas las dimensiones, alcanzando en conjunto el 97,5 % de usuarios satisfechos frente a un 2,5 % de insatisfechos. La empatía aportó la mayor proporción de usuarios satisfechos (23,8 %; 19 casos), seguida de fiabilidad (22,5 %; 18 casos), seguridad (18,8 %; 15 casos), capacidad de respuesta (17,5 %; 14 casos) y aspectos tangibles (15,0 %; 12 casos). La insatisfacción se concentró únicamente en fiabilidad y empatía (1,3 % en cada una; 1 caso respectivamente), mientras que capacidad de respuesta, seguridad y tangibles no registraron insatisfechos.

TABLA N°4

SATISFACCIÓN POR SEXO DEL USUARIO DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO DEL CENTRO DE SALUD YANAHUARA, AREQUIPA 2025

SEXO	SATISFACCIÓN DEL USUARIO						P-valor
	Satisfecho		Insatisfecho		Total		
	f	%	f	%	f	%	
Femenino	42	52,4%	2	2,6%	44	55,0%	0,432
Masculino	36	45,0%	0	0,0%	36	45,0%	
Total	78	97,4%	2	2,6%	80	100,0%	

Prueba de Chi-cuadrado significativa (P-valor <0,05)

En la Tabla 4 se apreció que la satisfacción fue elevada en ambos sexos, con 42 mujeres satisfechas (52,4 %) y 36 varones satisfechos (45,0 %), mientras que la insatisfacción se presentó solo en el grupo femenino (2 casos; 2,6 %), no registrándose insatisfechos en el masculino. A pesar de esta diferencia puntual, la prueba de Chi-cuadrado no resultó significativa (p=0,432), por lo que no se evidenció asociación estadísticamente significativa entre el sexo y el nivel de satisfacción; en síntesis, la distribución de satisfacción e insatisfacción se comportó de manera similar entre mujeres y varones.

TABLA N°5

SATISFACCIÓN POR EDAD DEL USUARIO DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO DEL CENTRO DE SALUD YANAHUARA, AREQUIPA 2025

EDAD	SATISFACCIÓN DEL USUARIO						P-valor
	Satisfecho		Insatisfecho		Total		
	f	%	f	%	f	%	
De 18 a 29 años	59	73,6%	2	2,6%	61	76,2%	0,959
De 30 a 59 años	16	20,0%	0	0,0%	16	20,0%	
De 60 años a más	3	3,8%	0	0,0%	3	3,8%	
Total	78	97,4%	2	2,6%	80	100,0%	

Prueba de Chi-cuadrado significativa (P-valor <0,05)

En la Tabla 5 se observó que la satisfacción fue alta en todos los rangos de edad: el grupo de 18–29 años concentró la mayor proporción de usuarios satisfechos (73,6 %) y registró los únicos casos de insatisfacción (2,6 %), mientras que los grupos de 30–59 años (20,0 %) y 60 años a más (3,8 %) no presentaron insatisfechos. La prueba de Chi-cuadrado no resultó significativa ($p=0,959$), por lo que no se evidenció asociación estadísticamente significativa entre la edad y el nivel de satisfacción; en síntesis, la distribución de satisfacción e insatisfacción se mantuvo homogénea entre los rangos etarios. Como consideración, la baja frecuencia en los grupos de mayor edad pudo limitar la detección de diferencias sutiles.

TABLA N°6

**SATISFACCIÓN POR GRADO DE INSTRUCCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO
ODONTOLÓGICO DEL CENTRO DE SALUD YANAHUARA, AREQUIPA 2025**

GRADO DE INSTRUCCIÓN	SATISFACCIÓN DEL USUARIO						P-valor
	Satisfecho		Insatisfecho		Total		
	f	%	f	%	f	%	
Primaria	3	3,8%	0	0,0%	3	3,8%	0,995
Secundaria	13	16,2%	0	0,0%	13	16,2%	
Superior técnico	4	5,0%	0	0,0%	4	5,0%	
Superior universitario	58	72,4%	2	2,6%	60	75,0%	
Total	78	97,4%	2	2,6%	80	100,0%	

Prueba de Chi-cuadrado significativa (P-valor <0,05)

En la Tabla 6 se evidenció una satisfacción alta en todos los niveles educativos: primaria (3,8 %), secundaria (16,2 %) y superior técnico (5,0 %) no registraron insatisfechos, mientras que en superior universitario se concentraron los únicos casos de insatisfacción (2,6 %) pese a aportar la mayor proporción de satisfechos (72,4 %). La prueba de Chi-cuadrado no resultó significativa (p=0,995), por lo que no se observó asociación estadísticamente significativa entre el grado de instrucción y la satisfacción. En conjunto, la distribución se mantuvo homogénea entre niveles educativos; no obstante, las bajas frecuencias en primaria, secundaria y técnico pudieron limitar la detección de diferencias sutiles.

TABLA N°7

**SATISFACCIÓN POR ESTADO CIVIL DEL USUARIO DEL SERVICIO
ODONTOLÓGICO DEL CENTRO DE SALUD YANAHUARA, AREQUIPA 2025**

ESTADO CIVIL	SATISFACCIÓN DEL USUARIO						P-valor
	Satisfecho		Insatisfecho		Total		
	f	%	f	%	f	%	
Soltero (a)	74	92,4%	2	2,6%	76	95,0%	0,947
Casado (a)	4	5,0%	0	0,0%	4	5,0%	
Viudo (A)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	
Divorciado (a)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	
Total	78	97,4%	2	2,6%	80	100,0%	

Prueba de Chi-cuadrado significativa (P-valor <0,05)

En la Tabla 7 se constató que la satisfacción fue elevada independientemente del estado civil. Las personas solteras concentraron la mayor proporción de satisfechos (92,4 %) y registraron los únicos casos de insatisfacción (2,6 %), mientras que las casadas mostraron satisfacción plena (5,0 %) sin insatisfechos; no se observaron casos en categorías de viudez ni divorcio. La prueba de Chi-cuadrado no resultó significativa (p=0,947), por lo que no se evidenció asociación estadísticamente significativa entre el estado civil y el nivel de satisfacción; en síntesis, la distribución de satisfacción e insatisfacción se mantuvo homogénea entre los subgrupos evaluados.

DISCUSIÓN

En la presente investigación, se buscó analizar la relación entre las características sociodemográficas y la SU que acudieron al Servicio Odontológico del Centro de Salud Yanahuara, dado que para descubrir percepción de los usuarios respecto de la atención que reciben se necesita una investigación de este tipo. En este aspecto, los resultados revelaron un alto nivel de satisfacción general, donde el 97,4 % de los encuestados se ubicó en la categoría “aceptable”, y solo un 2,6 % manifestó algún grado de inconformidad. Este hallazgo sugiere una percepción positiva del servicio brindado y una adecuada respuesta institucional a las expectativas de los pacientes.

Al revisar los antecedentes internacionales, los hallazgos coinciden parcialmente con los reportados por Tadin et al. (13), quienes también encontraron niveles elevados de satisfacción (77,5%) entre los usuarios de los servicios odontológicos, aunque con diferencias mínimas entre grupos etarios y académicos ($p \leq 0,001$). En el caso del Centro de Salud Yanahuara, los usuarios jóvenes de 18 a 29 años concentraron la mayor proporción de satisfacción, lo cual puede deberse a que este grupo percibe con mayor apertura los beneficios de la atención pública y valora positivamente la accesibilidad del servicio.

Por otro lado, los resultados de este estudio no mostraron una relación contrastante entre las variables sociodemográficas (sexo, edad, grado de instrucción y estado civil) y el nivel de satisfacción ($p > 0,05$). Este comportamiento contrasta con los resultados obtenidos por Ghanem et al. (58) y Khan et al. (63), quienes reportaron que la edad y el nivel educativo sí influyeron significativamente en la percepción de la calidad de los servicios odontológicos ($P = < 0,001$). Es posible que la diferencia se explique por las condiciones socioculturales propias del contexto arequipeño, donde el servicio público de salud mantiene una atención más homogénea entre sus usuarios, reduciendo las brechas de percepción que suelen presentarse en contextos con desigualdades más marcadas.

En cuanto al grado de instrucción, el estudio mostró que la mayor proporción de usuarios con educación superior universitaria manifestó satisfacción aceptable (72,4 %), resultado que difiere de lo planteado por Riaz et al. (60) y Dueñas (64), quienes hallaron que las personas con mayor nivel educativo tendían a mostrar menor satisfacción ($p < 0,05$). Esto podría explicarse por la mejora sostenida en la infraestructura y la capacitación del personal en los centros de salud urbanos, factores que probablemente elevan la percepción de calidad incluso entre los usuarios más exigentes.

Asimismo, la satisfacción total observada en los usuarios casados y solteros fue muy alta, sin

diferencias relevantes entre ambos grupos. Este patrón también fue evidenciado por Barbirato et al. (59) en Brasil, quienes identificaron que, si bien el estado civil podía correlacionarse con la percepción del servicio, las diferencias no eran determinantes cuando la atención odontológica se encontraba bien estructurada y respondía con eficiencia a las necesidades del paciente. En este sentido, la gestión del Centro de Salud Yanahuara parece haber alcanzado un equilibrio entre la oferta de servicios y las expectativas de la población usuaria.

Respecto al contexto latinoamericano, los resultados se asemejan a los descritos por Da Silva et al. (61) y Amaral et al. (62), donde los usuarios de los centros odontológicos brasileños reportaron altos niveles de satisfacción general asociados con la adecuada organización, limpieza y eficiencia del servicio. Del mismo modo, los pacientes atendidos en Yanahuara manifestaron conformidad con el trato recibido y con la atención integral, lo que reafirma la importancia de mantener una estructura operativa eficiente y un clima de atención humanizado.

En conjunto, los hallazgos de este estudio sugieren que, aunque las características sociodemográficas no mostraron una influencia estadísticamente significativa sobre la SU, el servicio odontológico evaluado mantiene un desempeño sólido y consistente en su atención. Esto respalda la idea planteada por Tadin et al. (13), quien señala que la percepción del usuario no solo depende de factores personales, sino también del entorno institucional y del modo en que se gestionan los recursos humanos y materiales.

En síntesis, el nivel de satisfacción elevado y la ausencia de diferencias significativas entre los subgrupos sociodemográficos reflejan una atención odontológica equilibrada, equitativa y centrada en el usuario. No obstante, se recomienda continuar con evaluaciones periódicas de satisfacción, con el fin de detectar variaciones en las percepciones y fortalecer la calidad del servicio a largo plazo.

CONCLUSIONES

PRIMERA

No se evidencio una relación directa entre las características sociodemográficas y satisfacción del usuario del Servicio Odontológico del Centro de Salud Yanahuara, Arequipa 2025

SEGUNDA

Respecto a las características sociodemográficas del usuario del Servicio Odontológico del Centro de Salud Yanahuara, se trató de una muestra mayoritariamente joven, femenina y con alto nivel educativo.

TERCERA

El nivel de satisfacción del usuario del Servicio Odontológico del Centro de Salud Yanahuara resultó ser muy alta, debido a que la mayoría se ubicó en la categoría “Aceptable” (97,4 %).

RECOMENDACIONES

- I. Se recomienda al director del Centro de Salud Yanahuara fortalecer la continuidad de la calidad en la atención odontológica, dado que la gran mayoría de los usuarios manifestó un nivel de satisfacción aceptable (97,4 %). Por ello, es recomendable que la institución mantenga y refuerce las estrategias que contribuyen a esta percepción positiva. Asimismo, se sugiere continuar con la capacitación constante del personal en atención humanizada y comunicación efectiva, siguiendo las directrices del Manual de Calidad en los Servicios de Salud del Ministerio de Salud (MINSA). Además, implementar evaluaciones periódicas de satisfacción permitiría identificar de manera oportuna posibles áreas de mejora y mantener altos estándares de servicio.
- II. Se recomienda al director del Centro de Salud Yanahuara implementar un sistema de retroalimentación continua para los usuarios, aunque los niveles de insatisfacción fueron mínimos (2,6 %), es pertinente establecer un mecanismo permanente de retroalimentación como buzones físicos y encuestas digitales post atención que permita registrar las opiniones y sugerencias de los pacientes. Este sistema facilitaría una mejora basada en la experiencia real de los usuarios y promovería una relación más cercana y participativa entre la población y el servicio odontológico.
- III. Coordinar acciones con el Minsa para fortalecer la gestión de la SU, para ello se recomienda que el Centro de Salud Yanahuara articule sus resultados con las políticas nacionales de mejora de la calidad en salud, promovidas por la Dirección General de Aseguramiento e Intercambio Prestacional (DGAIN) del MINSA. Esta coordinación podría orientarse a desarrollar programas piloto en gestión de la experiencia del paciente, con enfoque en odontología, que sirvan como modelo para otros establecimientos del primer nivel de

atención. De esta forma, se contribuiría al fortalecimiento del sistema público de salud y a la consolidación de una cultura institucional centrada en el usuario.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ghanem EJ, AlGhanem NA, AlFaraj ZS, AlShayib LY, AlGhanem DA, AlQudaihi WS, et al. Patient satisfaction with dental services. *Cureus* [Internet]. 2023 [citado el 10 de octubre de 2024];15(11):1-10. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.7759/cureus.49223>
2. Tung YC, Chou YY, Chang YH, Chung KP. Association of intrinsic and extrinsic motivating factors with physician burnout and job satisfaction: a nationwide cross-sectional survey in Taiwan. *BMJ Open* [Internet]. 2020 [citado el 10 de octubre de 2024];10(3): 1-8. Disponible en: <https://bmjopen.bmj.com/content/10/3/e035948.abstract>
3. Ferreira DC, Vieira I, Pedro MI, Caldas P, Varela M. Patient satisfaction with healthcare services and the techniques used for its assessment: A systematic literature review and a bibliometric analysis. *Healthcare (Basel)* [Internet]. 2023[citado el 10 de octubre de 2024] [citado el 10 de octubre de 2024];11(5):639. Disponible en: <https://www.mdpi.com/2227-9032/11/5/639>
4. Medberg G, Grönroos C. Value-in-use and service quality: do customers see a difference? *J Serv Theory Pr* [Internet]. 2020 [citado el 10 de octubre de 2024];30(5):507–29. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1108/jstp-09-2019-0207>
5. Lago I. Rural decline and satisfaction with democracy. *Acta Polit* [Internet]. 2022 [citado el 10 de octubre de 2024];57(4):753–71. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1057/s41269-021-00221-8>
6. Ochoa MS, Río JA, Romero JF, Vergara A. Study of citizen satisfaction in rural versus urban areas in public services: Perspective of a multi-group analysis. *Soc Indic Res* [Internet]. 2024[citado el 10 de octubre de 2024];171(1):87–110. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1007/s11205-023-03242-2>
7. Adhikari M, Paudel NR, Mishra SR, Shrestha A, Upadhyaya DP. Patient satisfaction and its socio-demographic correlates in a tertiary public hospital in Nepal: a cross-sectional

- study. BMC Health Serv Res [Internet]. 2021[citado el 10 de octubre de 2024];21(1):1-10. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1186/s12913-021-06155-3>
8. Echevarria A, Solis G, Tuesta LV, Andamayo C, Vidal M. Prioridades nacionales de investigación en salud bucal, Perú 2022-2026: proceso, experiencias y perspectivas. Rev Perú Exp Salud Pública [Internet]. 2023[citado el 10 de octubre de 2024];40(3):354-63. Disponible en: <https://www.scielo.org/article/rpmesp/2023.v40n3/354-363/>
 9. Concytec. Búsqueda de Investigadores RENACYT [Internet]. [consultado el 10 de octubre del 2024]. Disponible en: <https://servicio-renacyt.concytec.gob.pe/busqueda-de-investigadores/>» <https://servicio-renacyt.concytec.gob.pe/busqueda-de-investigadores/>
 10. Minsa. Información de Recursos Humanos en el sector Salud [Internet]. [consultado el 10 de octubre del 2024]. Disponible en: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5783.pdf>
 11. Tadin A, Dadic M, Gavic L. University Students' Satisfaction with the Quality of Primary Dental Healthcare Services and Dentists in Croatia: A Cross- Sectional Study. Clin Pract [Internet]. 2022 [citado el 10 de octubre de 2024];13(1):52-64. Disponible en: <https://doi.org/10.3390/clinpract13010005>
 12. Mosadeghrad A. Factors influencing healthcare service quality. Int. J. Health Policy Manag [internet]. 2014 [citado el 10 de octubre de 2024];3 (1):77-89. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.15171/ijhpm.2014.65>
 13. Fang J, Liu L, Fang P. What is the most important factor affecting patient satisfaction-A study based on gamma coefficient. Patient Prefer Adh [internet]. 2019 [citado el 10 de octubre de 2024]; 13 (1):515-525. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.2147/PPA.S197015>
 14. Veenstra G, Dabekaussen K, Molleman E, Heineman E, Welker G. Health care professionals' motivation, their behaviors, and the quality of hospital care: A mixed-methods systematic review. Health Care Manag. Rev [internet]. 2022 [citado el 10 de octubre de 2024];47 (1): 155-167. Disponible en:

<https://dx.doi.org/10.1097/HMR.0000000000000284>

15. Redding T, Keefe K, Stephens A, Gurgel R. Evaluating Factors That Influence Patient Satisfaction in Otolaryngology Clinics. *Ann. Otol. Rhinol. Laryngol* [internet]. 2023 [citado el 10 de octubre de 2024];132(1):19-26. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.1177/00034894211055531>
16. Abbasi M, Zarei E, Bagherzadeh R, Dargahi H, Farrokhi P. Evaluation of service quality from patients' viewpoint. *BMC Health Serv Res* [internet]. 2019[citado el 10 de octubre de 2024]; 19(170):1-7 Disponible en: <https://dx.doi.org/10.1186/s12913-019-3998-0>
17. Kokko P. Improving the value of healthcare systems using the Triple Aim framework: A systematic literature review. *Health Policy* [internet]. 2022 [consultado el 10 de octubre del 2024];126(1): 302-309. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.1016/j.healthpol.2022.02.005>
18. Närvänen Elina, Kuusela H, Paavola Heli, Sirola Noora. A meaning-based framework for customer loyalty. *Int Jour Ret Distr* [internet]. 2020 [citado el 10 octubrede 2024]; 48(8):825-843. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1108/IJRDM-05-2019-0153>
19. Zahid D, Jaafar A, Mursyidah H, Razain M, Suhada W, Mokhtar W. Evaluation of patient's perceived satisfaction towards dental treatment received from USIMS's undergraduates. *SWAT* [Internet]. 2021 [citado el 10 de octubre de 2024]; 1(1): 6-7. Disponible en: <https://oarep.usim.edu.my/entities/publication/4d214c79-37d2-4fc2-a0a6-f74f0f4525ba>
20. Gutiérrez M, Agostini M, Cabezas Q, Castillo A, Coto A, Zamora C. Satisfaction of the Dental Service Users at Some Clinical Externships, Faculty of Dentistry, University of Costa Rica. *Int J Dent Sc* [Internet]. 2023 [citado el 10 de octubre de 2024]; 1(1):470-480. Disponible en: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/Odontos/article/view/54787>
21. Manríquez J, Pereira K. Satisfaction with dental care. *Int Jour Med Scie* [Internet]. 2018[citado el 10 de octubre de 2024];5(1): 32-37. Disponible en:

<https://doi.org/10.32457/ijmss.2018.009>

22. Martínez T, Peiró J, Ramos J, Tordera N. Contribuciones de la Psicología Social al estudio de la satisfacción de los usuarios y consumidores. *Int Jou Soc Psyc* [internet]. 2000 [citado el 10 de octubre de 2024];15(2):117-136. Disponible en: <https://doi.org/10.1174/021347400760259776>
23. Malpartida M, Granada L, Salas C. Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de sistemas de climatización doméstica e industrial, distrito de Surquillo (Lima - Perú), 2022[citado el 10 de octubre de 2024]. *Rev Cie UCSA* [Internet] 2022; 9(3): 23-35. Disponible en: <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.023>
24. Vilmaris T, Gallardo C, Martínez H, Leyva Z. Evaluación de la gestión de proveedores en la Universidad de Holguín. *REV RECUS* [internet]. 2021[citado el 10 de octubre de 2024];6(1): 54-63. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8273825.pdf>
25. Gutierrez M, López S. Patients Satisfaction with Dental Service, School of Dentistry, *Int J Dent Sc* [Internet]. 2022 [citado el 10 de octubre de 2024];25(1):154-65. Disponible en: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/Odontos/article/view/52426>
26. Lixandru C, Maniu I, Cernușcă M, Făgețan M, Cernușcă I, Domnariu H, et al. Patient Satisfaction with the Quality of Oral Rehabilitation Dental Services: A Comparison between. *Pub Priv Heal Syst Dent Jour* [Internet]. 2024[citado el 10 de octubre de 2024];12(3):1-13 Disponible en: <https://doi.org/10.3390/dj12030045>
27. Wu J, Lee K, Cheng J, Du J, Lee C. Patient perception of service quality to preanesthetic oral examination: a cross-sectional study using the SERVQUAL model. *BMC Oral Health* [Internet]. 2024[citado el 10 de octubre de 2024]; 24 (1):1-9. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12903-024-03853-2>
28. Mai S, Wang D. Relationship between patient value co-creation behaviour and quality of medical care: a cross-sectional survey. *Lancet* [Internet]. 2019[citado el 10 de octubre de

- 2024];394(7):45-52. Disponible en: [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(19\)32381-5](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(19)32381-5)
29. Jiang M, Xiao M, Zhang J. et al. middle-aged and older people's preference for medical-elderly care integrated institutions in China: a discrete choice experiment study. *BMC Nurs* [Internet], 2024 [citado el 10 de octubre de 2024];23(32):1-14. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12912-023-01696-w>
30. Utino L, Birhanu B, Getachew N. et al. Perceived quality of medical services at outpatient department of public hospitals in Dawro Zone, Southern Ethiopia. *BMC Health Serv Res* [Internet]. 2023 [citado el 15 de octubre de 2024];23(209):1-10. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09178-0>
31. Rajendran Ragu, Arun C. Evolution of Customer Satisfaction Index as a Performance Metric: A Comprehensive Review. *Jour Arch Tech* [internet]. 2020 [citado el 15 de octubre de 2024];11(1). 536-550. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/361209432_Evolution_of_Customer_Satisfaction_Index_as_a_Performance_Metric_A_Comprehensive_Review
32. SUSALUD. Encuestas de Satisfacción a nivel Nacional (ENSUSALUD 2016) [base de datos en línea]. Disponible en: <https://portal.susalud.gob.pe/blog/encuestas-de-satisfaccion-a-nivel-nacional-ensusalud-2016/>
33. Ugaz V. Estrategia de gestión de la calidad del servicio odontológico para mejorar las percepciones intangibles en pacientes atendidos en el centro de salud Chosica del Norte. [tesis para optar el grado académico de maestra en gerencia de servicios en salud]. Universidad Señor de Sipán. 2022, Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/10191>
34. Manrique G, Manrique Ch, Chávez R, Manrique Ch. Calidad técnica y percibida del servicio de operatoria dental en una clínica dental docente. *Rev. Estomatol. Herediana* [internet]. 2018 [citado el 15 de octubre de 2024];28(3): 185-194. Disponible en: <http://dx.doi.org/https://doi.org/10.20453/reh.v28i3.3396>

35. Fabian S, Podestá G, Ruiz A. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. Horiz Med [Internet].2022[citado el 15 de octubre de 2024];22(1):1-8. Disponible en: <https://doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>
36. Mejías A, Manrique Ch. Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores. Ing Ind [Internet]. 2011[citado el 15 de octubre de 2024];32(1):43-47. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433575007>
37. Fang J, Ling F. Fang P. What is the most important factor affecting patient satisfaction –a study based on gamma coefficient. Patient Preference and Adherence [internet]. 2019 [citado el 15 de octubre de 2024]; 13(1):515-525. Disponible en: <https://doi.org/10.2147/ppa.s197015>
38. Yuniarti Y, Hidayat A. The analysis of patients' revisits intention factors in sub-urban hospital. IJRBS [Internet]. 2021 [citado el 15 de octubre de 2024];10(4):420-429. Disponible en: <https://www.ssbfnct.com/ojs/index.php/ijrbs/article/view/1232>
39. Lara A, Hermoza M, Arellano S. Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. Rev. Estomatol. Herediana [internet]. 2020 [citado el 15 de octubre de 2024]; 30(3): 145-152. Disponible en: <https://doi.org/10.20453/reh.v30i3.3817>
40. Chatterjee S, Ghatak A, Nikte R, Gupta S, Kumar A. "Measuring SERVQUAL dimensions and their importance for customer-satisfaction using online reviews: a text mining approach", Journal of Enterprise Information Management [internet]. 2023[citado el 15 de octubre de 2024];36(1): 22-44. Disponible en: <https://doi.org/10.1108/JEIM-06-2021-0252>
41. Lehtinen U, Lehtinen J. Two Approaches to Service Quality Dimensions. Jour Ser Ind [internet].1991[citado el 15 de octubre de 2024]; 11(3):287–303. Disponible en:

<https://doi.org/10.1080/02642069100000047>

42. Rojas F, Coluccio G. SERVQUAL Model with Interrelated Dimensions. The Case of The Pharmacy in Mexico. Jour Tech Innov [internet]. 2021[citado el 15 de octubre de 2024]; 16 (2): 82-90. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-27242021000200082>
43. Emre O, Arslan Z, Güven H, Ulutaş K. An Evaluation of Service Quality in Pre- School Education Institutions through Servqual Method: A Sample of Türkiye. Sosyoekonomi. [internet]. 2023[citado el 15 de octubre de 2024];31(58):125-44. Disponible en: <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/2354581>
44. Rivera A, Araya C, Ganga C, Torres J, Morales F. Análisis bibliométrico de la investigación en calidad de servicio. Interciencia [Internet]. 2021[citado el 15 de octubre de 2024];46(11):404-415. Disponible en: <https://ucsh.elsevierpure.com/es/publications/an%C3%A1lisis- bibliom%C3%A9trico-de-la-investigaci%C3%B3n-en-calidad-de-servicio>
45. Zeithaml V, Parasuraman A. Service Quality. Marketing Science Institute; 2004. 86p.
46. Bekebayeva M, Kelesbayev D, Sadykov A, Kalykulov K, Yertayev Y. Analysis and Evaluation of the Image of the University in the Context of the City- University Interaction. IRMN [internet]. 2024 [citado el 15 de octubre de 2024]; 14(5): 158-165. Disponible en: <https://doi.org/10.32479/irmm.16976>
47. Taherdoost H, Madanchian M. A Comprehensive Survey and Literature Review on TOPSIS. Int Jour Scie [internet]. 2024 [citado el 15 de octubre de 2024];15(1): 1-65. Disponible en: <http://doi.org/10.4018/IJSSMET.347947>
48. Bustamante U, Zerda E, Obando F, Tello M. Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. Empresarial [internet]. 2020 [citado el 15 de octubre de 2024];13(2):1-15 Disponible en: <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>
49. Duque O. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR. Rev Cie Adm Soc [Internet]. 2005[citado el 15 de octubre de

- 2024];15(25):64-80. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
50. Kunnath A, Sack D, Wilkins C. Relative predictive value of sociodemographic factors for chronic diseases among All of Us participants: a descriptive analysis. *BMC Public Health* [internet] 2024[citado el 15 de octubre de 2024]; 24:405; 1- 13 Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12889-024-17834-1>
51. Healthy People 2030, Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU., Oficina de Prevención de Enfermedades y Promoción de la Salud. Determinantes sociales de la salud. Disponible en: <https://health.gov/health.gov/gente-sana/objetivos-y-datos/social-d-salud>
52. Singh P, Daus M, Allender M, et al. Social determinants of health in the United States: Addressing major health inequality trends for the nation, 1935–2016. *Int J Mch Aids* [internet]. 2019 [citado el 15 de octubre de 2024];6(2):139–64. Disponible en: <https://doi.org/10.21106/ijma.236>
53. Monteiro N, Amorim L, Nogueira L, Rodrigues I, André S. Evaluation of the collection service for colposcopy by the SERVQUAL scale. *Rev Bras Enferm* [internet]. 2019[citado el 15 de octubre de 2024];72(1):118-24. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0331>
54. Wasihun G, Addise M, Nega A, Kifle A, Taye G, Gebrekidan A. Gap analysis of service quality and associated factors at the oncology center of Tikur Anbessa Specialized Hospital, Addis Ababa, Ethiopia, 2022: a cross-sectional study. *BMJ Open*. [internet]. 2024[citado el 15 de octubre de 2024];14(1), 1-10. Disponible en: <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2023-078239>
55. Ministerio de Salud. Manual General de Registro y Codificación de la Atención En la Consulta Externa. Oficina de Estadística General de Estadística e Informática
56. Porto JP, Gardey A. Satisfacción [Internet]. Definiciones; 2011 [citado el 15 de octubre

- de 2024]. Disponible en: <https://definicion.de/satisfaccion/>
57. Marrugo M. Análisis de la teoría de las expectativas de Victor Vroom en el centro de emprendimiento y desarrollo Pedro Romero "Cemprende", Tesis para optar el grado de Administrador de empresas. Tesis de grado. Cartagena, Colombia: Universidad de Cartagena; 2012.
 58. Ghanem E, AlGhanem NA, AlFaraj Z, et al. Patient Satisfaction With Dental Services. *Cureus* [internet]. 2020 [citado el 15 de octubre de 2024];15(11): 1-9. Disponible en: <https://doi.org/10.7759/cureus.49223>
 59. Barbirato D, Rajo C, Cople Maia de Faria, Cynésia M. Influence of sociodemographic factors on users' perception of the quality of public oral health service: a cross-sectional study. *Jour Rio Jan Dent* [internet]. 2022 [citado el 15 de octubre de 2024];7(2); 43-51. Disponible en: <https://revcientifica.cro-rj.org.br/revista/article/view/241/175>
 60. Riaz A, Sughra U. Measurement of Service Quality Gaps in Dental Services using SERVQUAL in Public Hospitals of Rawalpindi. *Pak J Med Sci* [internet] 2021 [citado el 15 de octubre de 2024];37(3):751-756. Disponible en: <https://doi.org/10.12669/pjms.37.3.3436>
 61. Da Silva N, Martiniano S, Cardoso A, Cavalcanti Y, Figueiredo N, Padilha W. User satisfaction with Dental Specialty Centers in Brazil: Proposal of satisfaction index and associated factors. *Dent Oral Epidemiol* [Internet]. 2022 [citado el 15 de octubre de 2024];50(1):67–73. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1111/cdoe.12718>
 62. Amaral J, Vasconcelos M, Gomes VE, Werneck M, Gaspar G, Lopes A, et al. User satisfaction with the secondary dental care services, ¿Is there an association between structure and work process? *Community Dent Oral Epidemiol* [Internet]. 2022 [citado el 15 de octubre de 2024];50(1):27–37. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1111/cdoe.12716>
 63. Khan A, Siddiqui A, Mohsin S, Mohamed B. Sociodemographic characteristics as predictors of satisfaction in public and private dental clinics. *Pak J Med Sci* [Internet].

- 2018 [citado el 15 de octubre de 2024];34(5):1152-1157. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.12669/pjms.345.15519>
64. Dueñas GR. Factores sociodemográficos relacionados a la satisfacción de la atención odontológica en el Hospital Antonio Barrionuevo Lampa. 2019 [tesis de maestría]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2020.
65. Lozada J. Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *CienciaAmérica* [Internet]. 2014[citado el 10 de octubre de 2024];3(1):47-50. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>
66. Hernández SR, Fernández CC, Baptista LM. Metodología de la investigación. 6ta ed. México: McGraw-Hill; 2014. Pág. 193
67. Bustamante C, Cabrera G. Satisfacción de los pacientes que reciben servicio odontológico mediante SERVQUAL. *Rev Odont Bas* [Internet]. 2022[citado el 15 de octubre de 2024]; 6(2):17-24. Disponible en: <http://www.revistas.unjbg.edu.pe/index.php/rob/article/view/1573/1808>
68. Rahim AI, Ibrahim MI, Musa KI, Chua SL, Yaacob NM. Patient satisfaction and hospital quality of care evaluation in Malaysia using SERVQUAL and Facebook. *Healthcare (Basel)* [Internet]. 2021[citado el 15 de octubre de 2024];9(10):1369. Disponible en: <https://www.mdpi.com/2227-9032/9/10/1369>
69. Mendoza NB, Placencia M. Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología de un hospital de nivel II en los años 2014 y 2018, y su relación con calidad global. *Acta médica Perú* [Internet]. 2020 [citado el 15 de octubre de 2024]; 37(1):1-7. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.35663/amp.2020.371.964>
70. Ministerio de Salud del Perú. Análisis de Situación Salud de los y las Adolescentes y la Respuesta del MINSA. Lima: Ministerio de Salud; 2009 [citado el 5 de noviembre del 2024]. Disponible en: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1709.pdf>



ANEXOS

Anexo 1: Instrumento

SECCIÓN 1. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

1. Sexo:

- a) Mujer
- b) Hombre

2. Edad:

- a) 18-29
- b) 30-59
- c) >60

3. Grado de instrucción:

- a) Primaria,
- b) Secundaria,
- c) Superior técnico,
- d) Superior universitario

4. Estado civil:

- a) Soltero (a)
- b) Casado (a)
- c) Viudo (a)
- d) Divorciado (a)

SECCIÓN 2. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Califique la **PERCEPCIÓN** que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el Servicio Odontológico del Centro de Salud Yanahuara. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas sobre la percepción	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el servicio de odontología?							
02	P ¿El odontólogo(a) le atendió en el horario programado?							
03	P ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	P ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	P ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	P ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del Hospital fue rápida?							
07	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías periapicales) fue rápida?							
08	P ¿La atención en farmacia fue rápida?							
09	P ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
10	P ¿El odontólogo(a) le realizó un examen bucal completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
11	P ¿El odontólogo(a) le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
12	P ¿El odontólogo(a) que le atendió le inspiró confianza?							
13	P ¿El personal del servicio de odontología le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
14	P ¿El odontólogo(a) que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
15	P ¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo(a) le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
16	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el odontólogo(a) sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo(a) le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
18	P ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
19	P ¿El servicio de odontología contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
20	P ¿En el servicio de odontología contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
21	P ¿El consultorio y la sala de espera del servicio de odontología se encontraron limpios y fueron cómodos?							

Califique las **EXPECTATIVAS** que se refieren a como usted ESPERA RECIBIR, la atención en el Servicio Odontológico del Centro de Salud Yanahuara. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°		Preguntas sobre la percepción	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el SERVICIO DE ODONTOLOGIA							
02	E	Que la consulta con el odontólogo(a) se realice en el horario programado							
03	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
04	E	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
05	E	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
06	E	Que la atención en caja o en el módulo admisión del sea rápida							
07	E	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías periapicales) sea rápida							
08	E	Que la atención en farmacia sea rápida							
09	P	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
10	E	Que el odontólogo(a) le realice un examen bucal completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
11	E	Que el odontólogo(a) le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
12	E	Que el odontólogo(a) que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
13	E	Que el personal del servicio de odontología le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
14	E	Que el odontólogo(a) que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							
15	E	Que usted comprenda la explicación que el odontólogo(a) le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
16	E	Que usted comprenda la explicación que el odontólogo(a) le brindará sobre el tratamiento que recibirá							
17	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
18	E	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes							
19	E	Que el servicio de odontología cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
20	E	Que en el servicio de odontología cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
21	E	Que el consultorio y la sala de espera del servicio de odontología se encuentren limpios y sean cómodos							

Fuente: Dueñas GR. Factores sociodemográficos relacionados a la satisfacción de la atención odontológica en el Hospital Antonio Barrionuevo Lampa. 2019 [tesis de maestría]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2020.

Anexo 2

CONSENTIMIENTO INFORMADO

INSTITUCION: Universidad Católica de Santa María

INVESTIGADOR: C.D. Rubén Darío Revilla Lobón

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Relación entre las características sociodemográficas y satisfacción del usuario del Servicio Odontológico del Centro de Salud Yanahuara, Arequipa 2025”

PROPÓSITO DEL ESTUDIO: Se le está invitando a usted a participar en el presente estudio con fines de investigación.

PROCEDIMIENTOS:

Se le realizará tres cuestionarios antes y después de su atención en el consultorio de Odontología. El tiempo de duración no será mayor a 20 minutos.

RIESGOS: UD. no estará expuesto(a) a ningún tipo de riesgo en el presente estudio.

BENEFICIOS: Los beneficios del presente estudio no serán directamente para usted, pero le permitirán al investigador y a las autoridades a determinar la relación entre las características sociodemográficas y satisfacción del usuario con el Servicio Odontológico del Centro de Salud Yanahuara, Arequipa 2025.

Si usted desea comunicarse con el investigador para conocer los resultados del presente estudio puede hacerlo vía telefónica al siguiente contacto: C.D. Rubén Darío Revilla Lobón, Cel: 959876787

COSTOS E INCENTIVOS: Participar en el presente estudio no tiene ningún costo ni precio. Así mismo **NO RECIBIRÁ NINGÚN INCENTIVO ECONÓMICO** ni de otra índole.

CONFIDENCIALIDAD: Le garantizamos que sus resultados serán utilizados en absoluta confidencialidad, ninguna persona, excepto el investigador tendrá acceso a ella.

USO DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA: Los resultados de la presente investigación serán conservados durante un periodo de 5 años para que de esta manera dichos datos puedan ser utilizados como antecedentes en futuras investigaciones relacionadas.

DERECHOS DEL SUJETO DE INVESTIGACIÓN: Si usted decide participar en el estudio, podrá retirarse en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno.

CONSENTIMIENTO

He leído el presente documento por lo que **ACEPTO** voluntariamente participar en este estudio, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque ya haya aceptado y me puede retirar del estudio en cualquier momento.

FIRMA DEL PARTICIPANTE

DNI: _____

Anexo 3

Autorización de ejecución

LARGO

AÑO DE LA RECUPERACION Y CONSOLIDACION DE LA ECONOMIA PERUANA

6720109

GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA

GERENCIA REGIONAL DE SALUD

MEMORANDUM N° 370 -2025-GRA/GRS/GR-RSAC-D-OA-J-PERS-CAP.

A : DRA. LOURDES PILAR CASTILLO COLANA
JEFA DE LA MICRORED DE SALUD YANAHUARA

ASUNTO : TRABAJO DE INVESTIGACION


REFERENCIA : DOC. N° 7899720, EXP. N° 4861005

FECHA : AREQUIPA, 24 DE FEBRERO DEL 2025

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente y en mérito al documento de la referencia me permito presentar a **RUBEN DARIO REVILLA LOBON**, egresado la Escuela de Maestría en Salud Publica de la *Universidad Católica de Santa María*, quien realizara su trabajo de investigación titulado "RELACION ENTRE CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS Y SATISFACCION DEL USUARIO DEL SERVICIO ODONTOLOGICO DEL CENT DE SALUD YANAHUARA AREQUIPA 2024" en la Microred de Salud Yanahuara, durante el mes de febrero y marzo 2025, debiendo coordinar con el responsable de Personal, sobre los horarios para la realización de las mismas.

Sin otro particular, agradeceré brindarle las facilidades del caso.

Atentamente,



CICRD/GBCG/IPBR/IPBR/abc.
Se adjunta Doc. N° 7899720
SIGEDO Reg. Doc: 7961430 Reg. Expediente: 4861005
Fólio : (01)

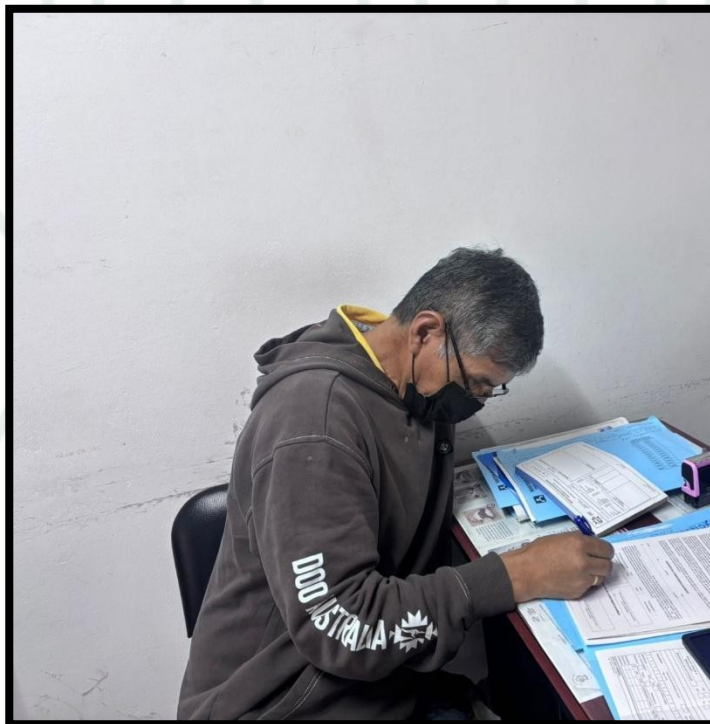
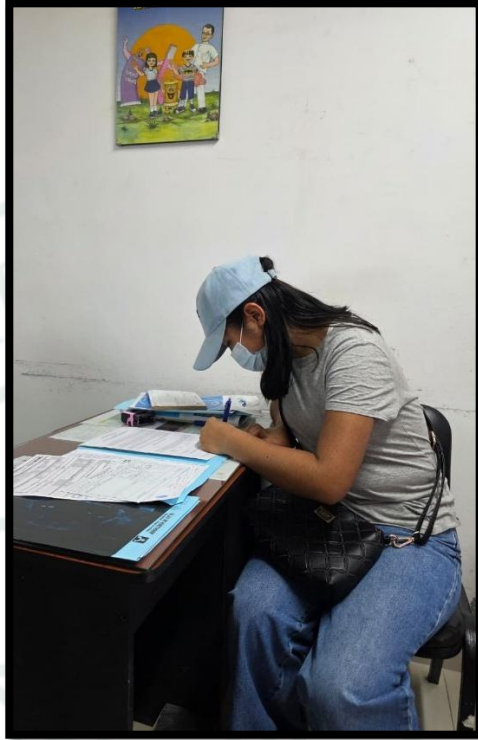
GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
10 MAR 2025
Reg: 241
9:25

AREQUIPA SOMOS TODOS

Av. Independencia con Paucarpata, Edificio
Héroes Anónimos, bloque E N° 600 Interior N° 424
T. 054-200823 - 208777 - 202279

Anexo 4

Evidencia fotográfica





54	b	a	d	a	5	5	5	5	5	6	6	6	5	5	4	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6					
55	a	a	b	a	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7				
56	a	b	d	b	7	6	6	6	7	7	7	6	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	6	6	5	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6				
57	b	a	d	a	5	7	7	7	7	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	6	7	7	7	7	4	5	5	5	5	7	7	7	7	6	7	5	6	6	7	7					
58	a	a	d	a	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7					
59	b	a	d	a	5	7	7	7	7	5	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	6	6	7	6	6	6	4	5	5	5	7	7	7	7	6	7	5	6	6	7	7						
60	b	a	d	a	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	7	7	7	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7					
61	b	a	d	a	5	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	6	7	7	7	7	4	5	5	5	7	7	7	7	6	7	5	6	6	7	7						
62	a	a	d	a	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7					
63	b	a	a	a	5	5	5	6	6	6	6	7	7	6	6	7	6	6	7	6	6	5	6	5	6	7	6	6	7	4	6	7	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	6	7				
64	b	a	d	a	6	5	6	6	6	5	5	7	6	6	6	7	6	6	7	6	6	5	6	5	6	7	6	6	7	4	6	7	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	6	7				
65	a	a	d	a	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7			
66	a	a	d	a	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7			
67	b	b	d	a	5	7	7	7	7	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	6	7	4	5	5	5	7	7	7	7	6	7	5	6	6	7	7						
68	a	a	d	a	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7			
69	a	a	d	a	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7			
70	b	a	d	a	5	5	7	5	7	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6		
71	b	a	d	a	5	5	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	6	7	7	7	7	7	7	5	6	6	6	6	6	7	6	6	7	7	
72	a	a	d	a	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7		
73	b	a	d	a	5	7	7	7	7	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	6	7	7	7	7	7	5	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
74	b	a	d	a	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
75	a	a	d	a	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6			
76	a	a	d	a	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
77	b	a	d	a	5	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
78	b	a	d	a	5	7	7	7	7	7	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	7	7	6	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	6	7	6	6	6	6	
79	a	a	d	a	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7		
80	b	b	d	a	5	7	7	7	7	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	6	6	7	6	6	7	4	5	5	5	5	7	7	7	6	7	5	6	6	7	7