



Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado Maestría en Gerencia en Salud

Percepción de la satisfacción del paciente y su relación con la calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de Salud Alto Selva Alegre, 2023

Tesis presentada por:

Rivera Villena, Hugo Giancarlo

ORCID: 0009-0008-3829-176X

para optar el Grado Académico de Maestro en Gerencia en Salud

Asesor:

Dr. Vera Valer, Juan Jesús

ORCID: 0009-0009-3572-9962

Arequipa - Perú

2026

UCSM-ERP

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

Arequipa, 06 de Octubre del 2025

Dictamen: 010012-C-EPG-2025

Visto el borrador del expediente 010012, presentado por:

2018008281 - RIVERA VILLEN A HUGO GIANCARLO

Titulado:

**PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE
ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD ALTO SELVA ALEGRE,
2023**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

29201360 - VILLANUEVA SALAS JOSE ANTONIO
DICTAMINADOR



29550447 - MEDINA ARCE NORMA ROXANA
DICTAMINADOR



43700814 - MERCADO MAMANI SIVELY LUZ
DICTAMINADOR



Percepción de la satisfacción del paciente y su relación con la calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de Salud Alto Selva Alegre, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

4%

INDICE DE SIMILITUD

7%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Católica de Santa María

Trabajo del estudiante

3%

2

repositorio.continental.edu.pe

Fuente de Internet

1%

3

hdl.handle.net

Fuente de Internet

1%

Excluir citas

Apagado

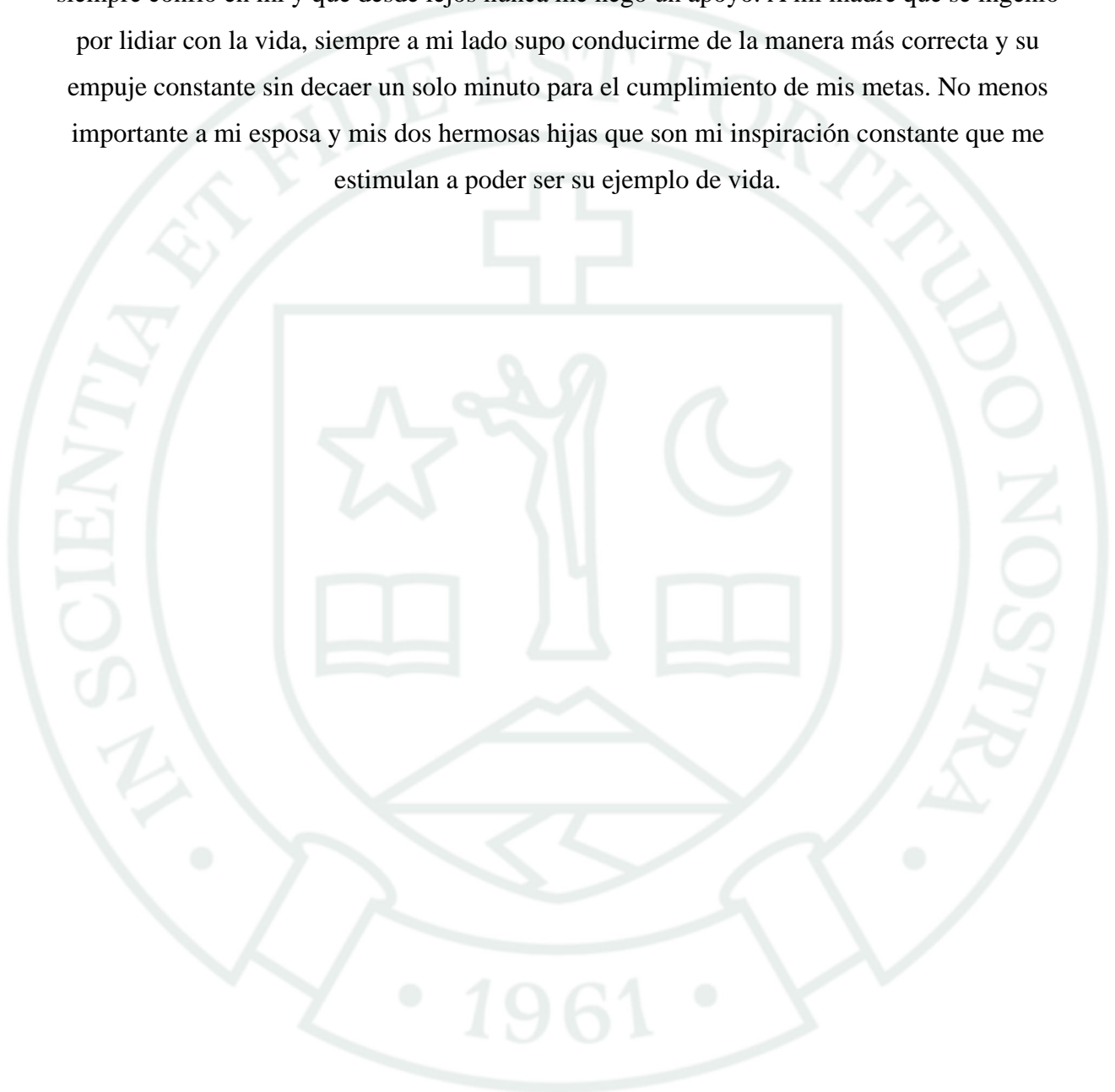
Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado

DEDICATORIA

Este logro es dado de todo corazón a mi padre, que siempre prestó de manera incondicional y supo ayudarme, aquel hombre que, a pesar de su lejanía y tiempo incesante de trabajo, siempre confió en mí y que desde lejos nunca me negó un apoyo. A mi madre que se ingenió por lidiar con la vida, siempre a mi lado supo conducirme de la manera más correcta y su empuje constante sin decaer un solo minuto para el cumplimiento de mis metas. No menos importante a mi esposa y mis dos hermosas hijas que son mi inspiración constante que me estimulan a poder ser su ejemplo de vida.

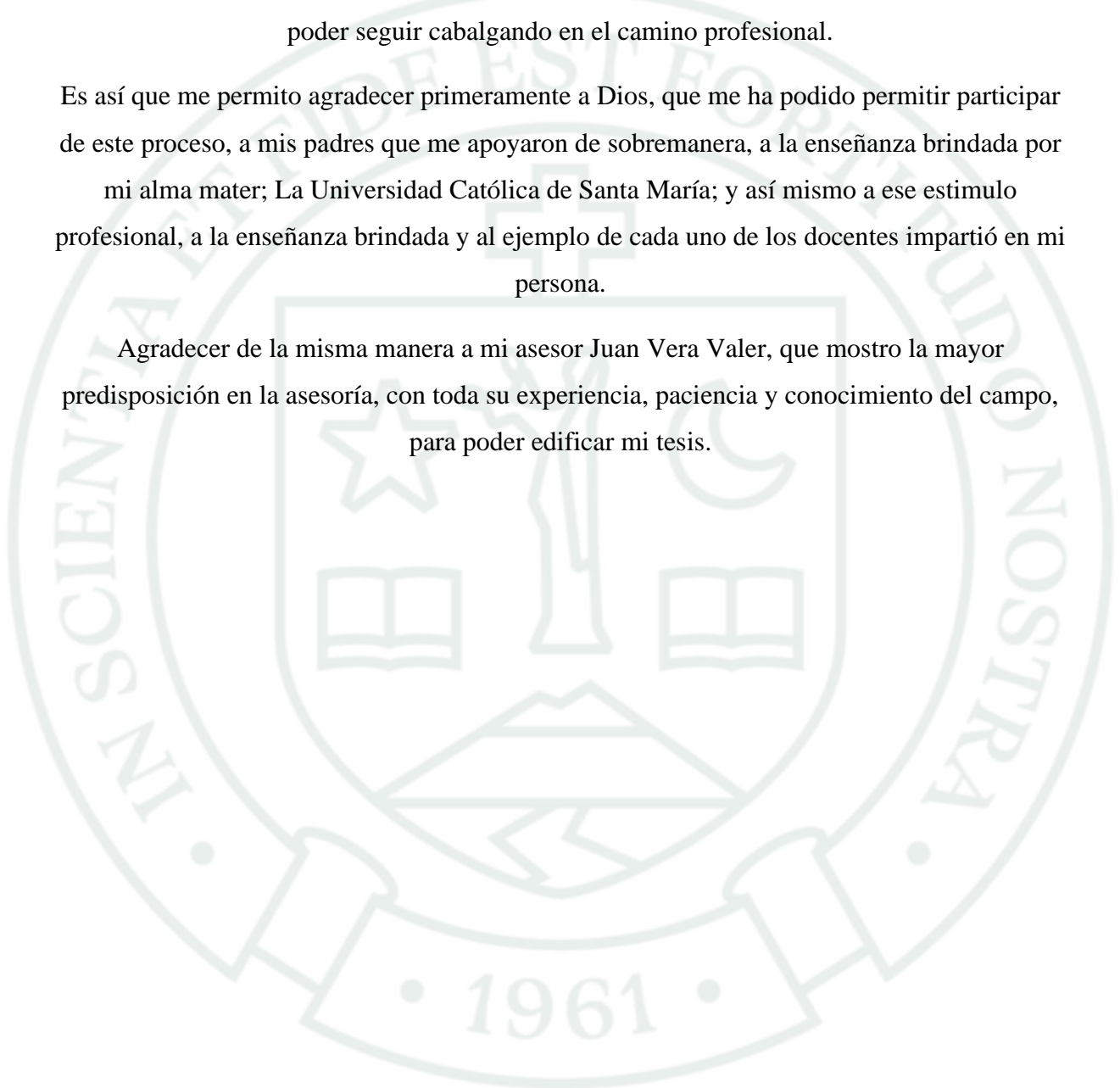


AGRADECIMIENTOS

Al terminar este largo proceso de este camino de aprendizaje, emociones, y experiencias de mi maestría, el cual me llenó de mucha inspiración en su sendero que atravesé, me pude dar cuenta que el estudio nunca termina y que hoy por hoy se necesita toda la capacitación para poder seguir cabalgando en el camino profesional.

Es así que me permito agradecer primeramente a Dios, que me ha podido permitir participar de este proceso, a mis padres que me apoyaron de sobremanera, a la enseñanza brindada por mi alma mater; La Universidad Católica de Santa María; y así mismo a ese estímulo profesional, a la enseñanza brindada y al ejemplo de cada uno de los docentes impartió en mi persona.

Agradecer de la misma manera a mi asesor Juan Vera Valer, que mostro la mayor predisposición en la asesoría, con toda su experiencia, paciencia y conocimiento del campo, para poder edificar mi tesis.



RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la relación que existe entre la percepción de satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de odontología del Centro de Salud Alto Selva Alegre, Arequipa 2023. La metodología empleada correspondió con una investigación de tipo explicativa, cuantitativa, retrospectiva correlacional para el cual se utilizaron 02 cuestionarios. La muestra fue de 218 pacientes. Se utilizaron como instrumentos dos cuestionarios con escala de 1 al 5: el primero estuvo destinado a evaluar la calidad de atención, mientras que el segundo correspondió al Dental Satisfaction Questionnaire, el cual incluye datos sociodemográficos y mide el nivel de satisfacción. Los resultados indicaron que, el 46% de los pacientes calificaron la calidad de atención como media y el 54% como alta. En cuanto a la satisfacción, el 58% la percibió como regular y el 54,42% como buena. La mayoría de los pacientes de 10 a 40 años calificaron la calidad como baja, con un 55%, mientras que los mayores de 40 años la percibieron como media. En cuanto al género, el 62% de las mujeres calificaron la calidad de atención como baja, frente al 32% de los hombres, Respecto a la satisfacción, el 42% de los pacientes mayores de 56 años reportaron una satisfacción mala. El 32% de las mujeres calificaron la satisfacción como mala, frente al 28% de los hombres. Un 16% de las mujeres la percibieron como buena, mientras que un 20% de los hombres la calificaron como buena. Se concluyó que la relación que existe entre la percepción de satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de odontología del Centro de Salud Alto Selva Alegre presenta un valor de p de 0.000 ($p < 0.05$) que indica una relación significativa.

Palabras Clave: Calidad de atención, satisfacción, odontología

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the perception of patient satisfaction and the quality of care in the dental service of the Alto Selva Alegre Health Center, Arequipa 2023. The methodology used corresponded to an explanatory, quantitative, retrospective correlational research using two questionnaires. The sample consisted of 218 patients. Two questionnaires with a scale from 1 to 5 were used as instruments: the first was intended to evaluate the quality of care, while the second corresponded to the Dental Satisfaction Questionnaire, which includes sociodemographic data and measures the level of satisfaction. The results indicated that 46% of the patients rated the quality of care as average and 54% as high. As for satisfaction, 58% perceived it as fair and 54.42% as good. The majority of patients aged 10 to 40 years rated the quality as low, with 55%, while those over 40 years perceived it as average. Regarding gender, 62% of women rated the quality of care as low, compared to 32% of men, regarding satisfaction, 42% of patients over 56 years of age reported poor satisfaction. Thirty-two percent of the women rated satisfaction as poor, compared to 28% of the men. Sixteen percent of women perceived it as good, while 20% of men rated it as good. It was concluded that the relationship that exists between the patient's perception of satisfaction and the quality of care of the dental service of the Alto Selva Alegre Health Center presents a p value of 0.000 ($p < 0.05$) indicating a significant relationship.

Key words: Quality of care, satisfaction, dentistry.

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO	2
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.1. Enunciado del problema	3
1.2. Interrogantes básicas.....	3
1.3. Descripción del problema	3
1.3.1. Campo área y línea de investigación.....	3
1.3.2. Análisis de variables.....	3
1.3.3. Tipo y nivel de investigación	3
1.4. Justificación	5
2. OBJETIVOS	7
2.1. Objetivo general.....	7
2.2. Objetivos específicos	7
3. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	7
3.1. Calidad de atención.....	7
3.1.1. Calidad de Atención en Servicios de Salud.....	8
3.1.2. Calidad de atención en el sector público	9
3.1.3. Tipos de calidad.....	10
3.1.4. Componentes de la calidad de atención	12
3.1.5. Teorías de Calidad de Atención	15
3.1.6. Dimensiones de la calidad de atención	16
3.2. Satisfacción de usuario	18
3.2.1. Los niveles de satisfacción.....	19
3.2.2. Modelos teóricos de satisfacción.....	21
3.2.3. Elementos para la satisfacción del usuario.....	22
3.2.4. Dimensiones de la satisfacción del paciente	23
3.2.5. Satisfacción como indicador de calidad de atención de salud	25
3.3. DSQ (Dental Satisfaction Questionnaire).....	26
4. ANTECEDENTES	26

4.1. Internacionales	26
4.2. Nacionales.....	27
4.3. Locales.....	28
5. HIPÓTESIS	29
CAPÍTULO II METODOLOGÍA.....	30
1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	31
1.1. Técnicas	31
1.2. Instrumentos	31
1.2.1. Validación del instrumento.....	32
1.3. Cuadro de Coherencia.....	33
2. CAMPOS DE VERIFICACIÓN	35
2.1. Ubicación espacial	35
2.2. Ubicación temporal.....	35
2.3. Unidades de estudio	35
2.3.1. Población.....	35
2.3.2. Muestra.....	35
3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	36
3.1. Organización.....	36
3.2. Recursos.....	37
3.3. Criterios para manejar los resultados.....	38
CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	39
1. RESULTADOS.....	40
DISCUSIÓN.....	60
CONCLUSIONES	64
RECOMENDACIONES	66
REFERENCIAS.....	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Pacientes encuestados según edad.....	40
Tabla 2 Pacientes encuestados según genero	41
Tabla 3 Pacientes encuestados según nivel de educación	42
Tabla 4 Satisfacción del paciente según dimensión calidad de servicio	43
Tabla 5 Satisfacción del paciente según dimensión costo.....	44
Tabla 6 Satisfacción del paciente según dimensión manejo del dolor	45
Tabla 7 Satisfacción del paciente según dimensión acceso.....	46
Tabla 8 Satisfacción del paciente según dimensión disponibilidad	47
Tabla 9 Satisfacción del paciente según la edad.....	48
Tabla 10 Satisfacción del paciente según el género	49
Tabla 11 Satisfacción del paciente en general.....	50
Tabla 12 Calidad de atención según dimensión trato al paciente y empatía	51
Tabla 13 Calidad de atención según dimensión capacidad operativa	52
Tabla 14 Calidad de atención según dimensión efectividad y oportunidad	53
Tabla 15 Calidad de atención según dimensión tiempo de espera	54
Tabla 16 Calidad de atención según dimensión seguridad y limpieza	55
Tabla 17 Calidad de atención en los pacientes según la edad	56
Tabla 18 Calidad de atención en los pacientes según el genero.....	57
Tabla 19 Calidad de atención en los pacientes en general	58
Tabla 20 Correlación de hipótesis general	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Pacientes encuestados según edad	40
Figura 2 Pacientes encuestados según genero	41
Figura 3 Pacientes encuestados según nivel de educación.....	42
Figura 4 Satisfacción del paciente según dimensión calidad de servicio.....	43
Figura 5 Satisfacción del paciente según dimensión costo	44
Figura 6 Satisfacción del paciente según dimensión manejo del dolor.....	45
Figura 7 Satisfacción del paciente según dimensión acceso	46
Figura 8 Satisfacción del paciente según dimensión disponibilidad.....	47
Figura 9 Satisfacción del paciente según la edad	48
Figura 10 Satisfacción del paciente según el género.....	49
Figura 11 Satisfacción del paciente en general	50
Figura 12 Calidad de atención según dimensión trato al paciente y empatía	51
Figura 13 Calidad de atención según dimensión capacidad operativa.....	52
Figura 14 Calidad de atención según dimensión efectividad y oportunidad.....	53
Figura 15 Calidad de atención según dimensión tiempo de espera.....	54
Figura 16 Calidad de atención según dimensión seguridad y limpieza	55
Figura 17 Calidad de atención en los pacientes según la edad.....	56
Figura 18 Calidad de atención en los pacientes según el genero	57
Figura 19 Calidad de atención en los pacientes en general.....	58

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO N.º 01: Instrumento	74
ANEXO N.º 02: Instrumento	77
ANEXO N.º 03: Consentimiento informado	81
ANEXO N.º 04: Matriz de sistematización de datos	82



INTRODUCCIÓN

La calidad de atención en los servicios de salud y su relación con la percepción de satisfacción de los pacientes en el ámbito odontológico adquiere especial relevancia debido al carácter preventivo y correctivo de los tratamientos, así como a su influencia en la calidad de vida de las personas. Esta interacción está condicionada por factores como el trato y la empatía del personal, la efectividad de la comunicación, el estado de la infraestructura, además del costo y la disponibilidad de los servicios. No obstante, los desafíos en la implementación de estándares de calidad en los servicios odontológicos, especialmente en los centros de atención primaria, siguen generando insatisfacción entre los usuarios.

La percepción de la satisfacción del paciente y su relación con la calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de Salud Alto Selva Alegre es una investigación fundamental en el ámbito de la gestión de la salud, ya que permite desarrollar estrategias para mejorar la calidad de los servicios odontológicos y optimizar la administración en los centros de atención médica. En el Centro de Salud Alto Selva Alegre se han escuchado las opiniones, inquietudes y sugerencias relacionadas con la atención odontológica recibida. Estas conversaciones han despertado un profundo interés en el estudio de la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de servicio ofrecido en el área odontológica.

Con el objetivo de perfeccionar la comprensión de las necesidades de los pacientes, brindar un servicio de excelencia y promover la salud bucal en la comunidad, se identificaron áreas de mejora y oportunidades para optimizar los procesos y la eficiencia; se destacaron como prioritarios aspectos como la seguridad, la limpieza, los tiempos de espera, la efectividad, la disponibilidad y el manejo del dolor. Estas acciones impulsan la mejora continua en la atención odontológica en el Centro de Salud Alto Selva Alegre, promoviendo así la excelencia en la gestión de la salud y el bienestar de los pacientes atendidos en esta institución.

La tesis está estructurada en capítulos para facilitar su comprensión: el Capítulo I aborda el marco teórico, el Capítulo II describe la metodología, el Capítulo III presenta los resultados y la discusión. Posteriormente, se incluyen las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.



CAPÍTULO I
MARCO TEÓRICO

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Enunciado del problema

Percepción de la satisfacción del paciente y su relación con la calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de Salud Alto Selva Alegre, 2023.

1.2. Interrogantes básicas

- ¿Cuál es la relación entre la satisfacción de los pacientes y la calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de Salud Alto Selva Alegre, Arequipa 2023?
- ¿Cuál es la calidad de atención al paciente del servicio de odontología en el Centro de Salud Alto Selva Alegre, Arequipa 2023?
- ¿Cuál es la percepción de satisfacción del paciente del servicio de odontología en el Centro de Salud Alto Selva Alegre, Arequipa 2023?
- ¿Cuál es la calidad de atención al paciente del servicio de odontología en el Centro de Salud Alto Selva Alegre, Arequipa, tomando en cuenta la edad y el sexo?
- ¿Cuál es la percepción de satisfacción del paciente del servicio de odontología en el Centro de Salud Alto Selva Alegre, Arequipa, considerando la edad y el sexo?

1.3. Descripción del problema

1.3.1. Campo área y línea de investigación

- a) **Campo:** Ciencias de la Salud.
- b) **Área:** Gerencia en Salud.
- c) **Línea:** Servicios de Salud.

1.3.2. Análisis de variables

Variable Independiente: Calidad de Atención.

Variable Dependiente: Satisfacción del paciente.

1.3.3. Tipo y nivel de investigación

a. Tipo

Explicativa

La investigación explicativa es un tipo de estudio que busca comprender las causas o razones que subyacen a un fenómeno o problema. Va más allá de la simple descripción o correlación de variables, y se centra en identificar las relaciones de causalidad entre ellas. A través de este enfoque, se pretende

responder a preguntas como "¿por qué?", o "¿cómo?", buscando explicaciones y teorías que ayuden a entender la naturaleza y los mecanismos que generan los fenómenos estudiados. La investigación explicativa implica la manipulación de variables y la realización de experimentos controlados, con el objetivo de establecer relaciones de causa y efecto, y brindar una comprensión más profunda y fundamentada de los fenómenos investigados.

b. Nivel

Cuantitativo

La investigación cuantitativa es un enfoque de estudio que se basa en la recolección y análisis de datos numéricos y estadísticos. Su objetivo principal es medir y cuantificar variables, relaciones y patrones en una muestra representativa de la población, con el fin de obtener resultados objetivos y generalizables. En este tipo de investigación, se utiliza una metodología estructurada y se emplean técnicas como encuestas, experimentos y análisis estadísticos para recopilar y analizar los datos. En resumen, la investigación cuantitativa se centra en el uso de datos numéricos para describir, comparar y establecer relaciones cuantificables en un fenómeno o problema de investigación.

Transversal

Es una metodología de investigación utilizada para recopilar datos en un solo punto en el tiempo. Este enfoque es especialmente útil para describir la prevalencia de una condición, evaluar la percepción de una población o identificar asociaciones entre variables sin establecer relaciones de causalidad. Además, es eficiente en términos de tiempo y recursos, ya que evita el seguimiento prolongado de los participantes.

Correlacional

El nivel de investigación correlacional se define como un tipo de estudio que busca examinar si existe una relación o asociación entre dos o más variables, sin atribuir una relación de causa y efecto. En este nivel de investigación, se recopilan datos de distintas variables en un mismo periodo o momento, y se evalúa la relación entre ellas mediante el uso de técnicas estadísticas. El

propósito es identificar la dirección y la fuerza de la relación entre las variables, lo que posibilita la predicción o estimación del comportamiento de una variable en función de otra. En síntesis, la investigación correlacional se dedica a analizar la relación entre variables sin implicar una conexión causal, brindando información sobre la asociación y la capacidad predictiva de los fenómenos investigados.

1.4. Justificación

a. Justificación teórica

El estudio permite la profundización en cuanto a los contenidos de corte científico más relevantes sobre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes enfocados en su definición relacionada al área de la salud, con el fin de poder aclararla y sintetizarla.

La satisfacción del cliente es la capacidad que posee una entidad o empresa para lograr satisfacer las necesidades que poseen sus clientes. En el trabajo de investigación los clientes fueron consumidores de salud, lo que permite conocer e identificar la relación que existe entre ambas variables estudiadas, facilitando de este modo al área de odontología del Centro de Salud Alto Selva Alegre a identificar sus virtudes y defectos con el fin de conseguir una mejora (1).

b. Justificación práctica

En el Centro de Salud Alto Selva Alegre, Arequipa; no se ha desarrollado con anterioridad un análisis sobre la percepción de los pacientes frente a la calidad de servicio que se ofrece; por ello, la presente investigación se presenta como un apoyo para el mejor desarrollo del Centro de Salud, en su búsqueda de mejora continua.

c. Justificación metodológica

Los estudios realizados con anterioridad y que son pares o semejantes a la investigación realizada, han sido desarrollados en su mayoría con instrumentos como cuestionarios, que han sido basados en la experiencia de quien lo propuso, sin poseer índices de validez o confiabilidad, es por ello que en el presente estudio se ha decidido emplear un cuestionario estandarizado que posee validez y confiabilidad: el Dental Satisfaction Questionnaire, que fue traducido al español

para su aplicación eficaz. El análisis estadístico seleccionado para esta investigación fue el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, ya que resultó adecuado para evaluar la relación entre variables ordinales, como las utilizadas en el estudio. Además, al ser un método flexible ante relaciones no lineales, permitió identificar patrones de correlación que podrían no haber sido detectados mediante otros análisis más restrictivos.

d. Importancia de la investigación

La investigación llevada a cabo tiene una relevancia significativa en el ámbito de la atención odontológica, ya que se enfoca en examinar la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de servicio proporcionada en un Centro de Salud específico. La importancia de este estudio radica en diversos aspectos. En primer lugar, la satisfacción del paciente se erige como un indicador fundamental que permite valorar la calidad de los servicios de salud. Comprender cómo los pacientes perciben su experiencia en el área de odontología resulta crucial para identificar áreas de mejora y proporcionar una atención más orientada a sus necesidades y expectativas. En segundo lugar, la utilización del Dental Satisfaction Questionnaire como herramienta para evaluar la satisfacción del paciente añade un enfoque objetivo y estandarizado al análisis.

e. Aporte de la investigación

El aporte de la investigación radica en su capacidad para generar conocimiento y brindar información valiosa tanto a nivel teórico como práctico. En primer lugar, esta tesis aporta conocimiento científico al campo de la odontología al explorar y analizar la relación entre las variables estudiadas en un contexto específico. Al utilizar el Dental Satisfaction Questionnaire, se proporciona una herramienta objetiva para evaluar la satisfacción del paciente, lo cual puede contribuir a la validación y mejora continua de este tipo de instrumento en el ámbito odontológico. En segundo lugar, el estudio realizado en el Centro de Salud Alto Selva Alegre durante el año 2023 brinda resultados y recomendaciones directamente aplicables en la práctica. Los hallazgos obtenidos pueden servir como base para implementar mejoras específicas en la atención odontológica, fortaleciendo la relación médico-paciente y promoviendo una experiencia positiva para aquellas personas que reciben atención médica en el centro de salud.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe ente la percepción de satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de odontología del Centro de Salud Alto Selva Alegre, Arequipa 2023.

2.2. Objetivos específicos

- Conocer la calidad de atención al paciente del servicio de odontología en el Centro de Salud Alto Selva Alegre, Arequipa.
- Identificar la percepción de satisfacción del paciente del servicio de odontología en el Centro de Salud Alto Selva Alegre, Arequipa.
- Conocer la calidad de atención al paciente del servicio de odontología en el Centro de Salud Alto Selva Alegre, Arequipa, tomando en cuenta la edad y el sexo.
- Identificar la percepción de satisfacción del paciente del servicio de odontología en el Centro de Salud Alto Selva Alegre, Arequipa, considerando la edad y el sexo.

3. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

3.1. Calidad de atención

La calidad de servicio puede ser entendida como la apreciación que los usuarios mantienen en referencia a un artículo o servicio que consumen o reciben. La calidad de servicio viene tomando relevancia y vigencia, debido a su importancia en áreas como gerencia y administración, ya que aborda principalmente temas como la productividad y la rentabilidad de las entidades, ya que estos están relacionados con la calidad de un producto o servicio que se oferta (2).

La calidad de un producto o servicio se refiere al conjunto de atributos que posee, así como a su capacidad para satisfacer las necesidades del usuario. Esto implica que la calidad del producto o servicio debe estar alineada con su función y propósito original, ajustándose en consecuencia a las expectativas y requerimientos del consumidor (3).

Con la creciente globalización y la interconexión entre las naciones, el enfoque en el fortalecimiento de la calidad del servicio se ha vuelto esencial para la competencia entre organizaciones industriales y comerciales a nivel mundial. Esto se debe a que la calidad del servicio tiene un impacto significativo en los resultados tanto a corto como

a largo plazo, siendo fundamental para el desarrollo y la supervivencia de las organizaciones involucradas en estos procesos. En consecuencia, la calidad del servicio se convierte en un elemento estratégico que proporciona una ventaja competitiva a las empresas que buscan alcanzar, mantener e innovar constantemente en este aspecto (4).

En relación con lo anterior, algunos principios sobre la calidad de servicio desarrollados distintas investigaciones, son los siguientes (5):

- La calidad es evaluada por el cliente.
- El cliente establece el nivel de excelencia que debe alcanzarse.
- La empresa debe fijar objetivos y metas para lograr sus propósitos.
- Las necesidades y expectativas de los consumidores deben ser consideradas por la empresa.
- Las organizaciones deben establecer procesos o normativas para alcanzar la calidad.
- La excelencia se define como la ausencia total de errores o defectos, lo cual requiere disciplina y esfuerzo continuo.

Una parte fundamental para establecer la calidad de servicio es la relación entre los trabajadores y la relación con el cliente interno, se define como las personas que laboran para la empresa y ofrecen servicios a la entidad (6).

3.1.1. Calidad de Atención en Servicios de Salud

En este contexto, la calidad tiene como principal aspecto de preocupación la gestión de las áreas clínicas correspondientes, puesto que además de ser importante para mejorar la capacidad de la entidad, también se enfoca en los procesos dentro de la vida de los pacientes, y aunque los pacientes no participen de los procesos propios del área de atención, se les deben dar prioridad a sus expectativas y necesidades; entonces, el objetivo al brindar un servicio va más allá de generar satisfacción en el paciente, ya que busca además la fidelización, entusiasmo y confianza del mismo (7).

Es por ello que, la calidad de atención busca la obtención de los máximos beneficios que la atención médica puede ofrecer, minimizando al mismo tiempo los riesgos para el paciente. Estos máximos beneficios se determinan considerando lo que es alcanzable dentro de los recursos disponibles para brindar la atención (8).

En ese sentido, la evaluación de la satisfacción y percepción del usuario es una herramienta fundamental en la gestión de la calidad de los servicios de salud. A través de esta evaluación, es posible identificar áreas de mejora, fortalezas y debilidades en la atención brindada, lo que contribuye a optimizar la experiencia del paciente y garantizar la excelencia en la prestación de los servicios de salud (9).

Esto se evidencia dentro del servicio odontológico, donde la calidad de atención se alcanza mediante la observancia de las regulaciones, los procedimientos y las prácticas que satisfacen de manera adecuada las necesidades y expectativas del paciente. Por consiguiente, se reconoce que la percepción del paciente es un factor determinante y de suma importancia para garantizar la excelencia en la prestación del servicio (3).

3.1.2. Calidad de atención en el sector público

La calidad de atención ofrecida por entidades públicas debe entenderse como un proceso integral orientado a varios aspectos fundamentales. Este se fundamenta en una gestión centrada en el usuario, con procesos eficientes, transparencia institucional, estrategias organizativas adecuadas, personal capacitado y un enfoque inclusivo que valore la diversidad cultural y lingüística de los ciudadanos (10).

En el sector público, especialmente en el ámbito de la salud, es esencial ofrecer servicios de calidad a los ciudadanos y las comunidades. En Perú, la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, constituye una herramienta clave para la mejora continua de los bienes y servicios que se prestan a la población. Esta norma establece disposiciones para la evaluación y mejora de los servicios, con el fin de asegurar que estos respondan efectivamente a las necesidades de las personas y contribuyan al bienestar social.

La Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP, busca orientar a las entidades públicas en la evaluación y mejora de los servicios que brindan, estableciendo lineamientos para optimizar la calidad de los bienes y servicios, con el objetivo de generar valor público. Esta norma resalta la importancia de la mejora continua en los servicios públicos y subraya el compromiso del estado con la calidad en la atención a los ciudadanos (11).

Asimismo, la política nacional de modernización introduce un modelo de gestión basado en la cadena de valor público, cuyo propósito es transformar la gestión interna de las entidades públicas y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos. Este modelo pone énfasis en la apertura del estado hacia la ciudadanía y en la importancia del seguimiento, la evaluación y la mejora continua de los servicios, lo que resulta en beneficios directos para el bienestar de la sociedad. En este sentido, la gestión de la calidad en los servicios públicos de salud se enmarca en estos esfuerzos por optimizar el servicio y generar un impacto positivo en la vida de los ciudadanos (12).

3.1.3. Tipos de calidad

a. Calidad deseada

La calidad deseada, implica garantizar que los clientes experimenten una satisfacción óptima en relación con la atención que reciben, especialmente al considerar ciertas características específicas (12). Es decir, se trata de una percepción construida a partir de la información que el usuario ha obtenido previamente, como el boca a boca, así como de sus propias expectativas o exigencias sobre el servicio que va a recibir (13). Asimismo, hace alusión al nivel mínimo de servicio o producto que un cliente espera recibir, con base en sus expectativas personales. Esta concepción es subjetiva y está influida por factores como sus conocimientos previos, experiencias anteriores, necesidades particulares y la comparación con otras alternativas disponibles en el mercado (14).

La prontitud en la respuesta a las necesidades del cliente es fundamental para demostrar un compromiso genuino con su bienestar y para resolver cualquier inquietud de manera oportuna. Asimismo, la amabilidad y profesionalismo del personal contribuyen a crear un ambiente acogedor y confiable, que favorece una experiencia positiva para el cliente. Por otro lado, la eficacia de los procesos

de atención asegura que el cliente reciba el servicio deseado de manera eficiente y sin contratiempos, lo cual es esencial para su satisfacción (15).

La calidad y adecuación de los servicios ofrecidos a los requerimientos individuales de cada cliente reflejan un enfoque centrado en sus necesidades específicas, lo que contribuye significativamente a su satisfacción y lealtad hacia la organización. En conjunto, estas características son elementos clave para garantizar la satisfacción del cliente y fortalecer la relación entre la empresa y sus clientes (15).

b. Calidad satisfecha

Se destaca que los clientes que valoran la calidez en el servicio esperan encontrar características y particularidades específicas que satisfagan sus necesidades y expectativas. Estas cualidades se centran en proporcionar una atención personalizada y satisfactoria, que no solo cumpla con sus expectativas, sino que también les genere un sentimiento de complacencia y satisfacción (12). Este enfoque en la calidez y la atención personalizada es fundamental para establecer relaciones sólidas con los clientes y fomentar la lealtad del cliente a largo plazo. Además, puede contribuir significativamente a la percepción general de calidad del servicio ofrecido por la organización (15).

La satisfacción y su relación con el cliente, se entiende como el nivel en que se satisfacen o incluso se superan las expectativas y requerimientos de los consumidores mediante los productos o servicios de una empresa. Este concepto es un factor crucial en la experiencia del cliente, ya que refleja su valoración de la calidad del servicio, el valor que ha recibido y la atención que ha recibido (16).

c. Calidad que agrada

Existe un conjunto de características que los usuarios no suelen expresar de manera directa; sin embargo, es crucial reconocer que estas cualidades suelen manifestarse de forma espontánea durante la interacción con el servicio. Cuando se ofrece un servicio de calidad que satisface las necesidades y expectativas del usuario, este experimenta un sentimiento de complacencia y satisfacción. Como

consecuencia, sus expectativas son superadas y se fortalece la percepción positiva sobre la calidad del servicio brindado (12).

Este fenómeno resalta la importancia de comprender las necesidades y preferencias del cliente de manera integral, no solo a través de lo que expresan verbalmente, sino también a través de su respuesta emocional y comportamental durante la experiencia de servicio, brindando experiencias memorables que fomenten la fidelidad del cliente y fortalezcan la reputación y la competitividad de la organización en el mercado (15).

La calidad del servicio percibida tiene una influencia sobre la satisfacción del cliente, esta calidad no solo se basa en estándares objetivos, sino en percepciones subjetivas del usuario. Muchas veces los usuarios no verbalizan todas sus necesidades o deseos, pero se manifiestan de manera espontánea en sus reacciones emocionales. Es relevante comprender las necesidades y preferencias del cliente más allá de sus expresiones verbales (17).

3.1.4. Componentes de la calidad de atención

a. Componente técnico

El componente técnico de la calidad de atención en el ámbito odontológico hace referencia al grado de competencia profesional con el que el odontólogo aplica sus conocimientos científicos y habilidades clínicas en la ejecución de procedimientos diagnósticos, preventivos y terapéuticos. Este componente abarca el cumplimiento riguroso de protocolos clínicos, normas de bioseguridad, uso adecuado de materiales y tecnología, así como la precisión en la práctica operatoria. En conjunto, refleja la calidad objetiva del servicio desde la perspectiva de la eficacia y la seguridad técnica brindada al paciente (18).

Este componente se refiere a cómo los trabajadores del área de servicio al cliente manejan las consultas, problemas o solicitudes de los clientes. Incluye aspectos como la habilidad para responder rápidamente, la precisión en la información proporcionada, el dominio de las herramientas y sistemas tecnológicos utilizados, así como la habilidad para resolver problemas y tomar decisiones apropiadas. La rapidez en la respuesta es crucial en un entorno donde los clientes valoran la eficiencia y la prontitud en la resolución de sus inquietudes. Un

tiempo de respuesta rápido demuestra al cliente que su preocupación es tomada en serio y que la empresa está comprometida con brindar un servicio ágil y eficaz (19).

Asimismo, la precisión en la información proporcionada es esencial para evitar confusiones y malentendidos que puedan generar frustración en el cliente. El personal de atención al cliente debe estar debidamente capacitado y actualizado en los productos o servicios ofrecidos por la empresa, así como en los procesos y políticas internas, para poder ofrecer respuestas precisas y completas a las consultas de los clientes. Además, la habilidad para resolver problemas de manera eficiente y tomar decisiones apropiadas es crucial para garantizar una experiencia satisfactoria para el cliente y mantener la reputación de la empresa. En situaciones donde surgen problemas o conflictos, es importante que el personal esté preparado para abordarlos de manera proactiva y resolverlos de manera efectiva, buscando siempre la mejor solución para el cliente y para la empresa (20).

b. Componente interpersonal

El componente interpersonal se refiere a la capacidad de establecer una conexión genuina y de construir la confianza con los clientes. Esto implica demostrar interés por sus problemas, brindarles apoyo emocional cuando sea necesario y tratarlos con respeto y cortesía en todo momento. Establecer una conexión emocional con los clientes es fundamental para crear relaciones sólidas y duraderas (19).

Es por ello que, los clientes aprecian cuando se sienten escuchados y comprendidos, lo que fortalece su confianza en la empresa y les hace sentir valorados como individuos; además, brindar apoyo emocional demuestra empatía y preocupación genuina por el bienestar del cliente, lo que contribuye a una experiencia de servicio más positiva y satisfactoria. Por otro lado, tratar a los clientes con respeto y cortesía es esencial para mantener un ambiente de colaboración y confianza mutua, lo que facilita la comunicación efectiva y la resolución de problemas de manera constructiva. En conjunto, estos aspectos del componente interpersonal son fundamentales para cultivar relaciones sólidas

y duraderas con los clientes, lo que contribuye al éxito a largo plazo de la empresa (21).

c. El entorno

El entorno en odontología se entiende como el conjunto de espacios, superficies, instrumentos, dispositivos y condiciones presentes en el área clínica y preclínica donde se desarrollan los procedimientos odontológicos, y que pueden influir directa o indirectamente en la bioseguridad. Este entorno clínico está expuesto constantemente a agentes patógenos y representa un factor crítico en la prevención o propagación de infecciones cruzadas, por lo que su control, desinfección y monitoreo constituyen elementos fundamentales para garantizar la salud de pacientes y profesionales (22).

Por otro lado, el entorno físico y emocional son fundamentales en la experiencia del cliente, el primero se refiere a las características tangibles del lugar de interacción, como limpieza y comodidad. El segundo, relacionado con la actitud del personal, implica un trato amable, respetuoso y con disposición para ayudar. Esto incluye expresiones de empatía y paciencia que generan confianza en el cliente. Un entorno emocional positivo puede influir en su percepción sobre la calidad del servicio, impactando en su satisfacción y lealtad hacia la empresa. Es esencial gestionar ambos entornos para garantizar una experiencia satisfactoria para el cliente (19).

Por ello, es importante destacar que el entorno físico y emocional están estrechamente relacionados y se complementan entre sí para crear una experiencia satisfactoria para el cliente. Por ejemplo, un entorno físico limpio y organizado puede contribuir a generar una sensación de tranquilidad y confort en el cliente, mientras que un trato amable y respetuoso por parte del personal puede reforzar esta sensación y mejorar la percepción global del servicio. En conjunto, tanto el entorno físico como el emocional son aspectos fundamentales que deben ser cuidadosamente gestionados por la empresa para garantizar una experiencia positiva y satisfactoria para el cliente (23).

3.1.5. Teorías de Calidad de Atención

Teoría de la calidad de servicio

En el ámbito de la gerencia en salud, la teoría de la calidad de servicio se enfoca en la capacidad de las instituciones sanitarias para ofrecer una atención eficaz, segura y centrada en el paciente. Esta calidad no se limita a la ejecución de procedimientos clínicos, sino que abarca la percepción del usuario respecto al trato recibido, la eficiencia del personal y la confiabilidad del entorno asistencial. Las dimensiones fundamentales que permiten evaluar la calidad del servicio en salud son la capacidad de respuesta, la seguridad, la satisfacción del paciente y la empatía del personal sanitario. Estas variables reflejan el grado en que una organización de salud responde a las necesidades de sus usuarios (24).

En ese sentido, la calidad del servicio es la diferencia entre las expectativas del cliente y su percepción del servicio recibido; es decir, la calidad se percibe como un concepto relativo que depende de la brecha entre lo que los clientes esperan y lo que efectivamente experimentan. La teoría de la calidad de servicio se basa en el modelo SERVQUAL. La calidad se mide observando la brecha entre estas expectativas y percepciones, lo que permite identificar áreas de mejora en los servicios (25).

El modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985, plantea que la calidad del servicio se determina al comparar las expectativas previas del cliente con su percepción posterior del servicio recibido. La esencia del modelo radica en la discrepancia entre lo que se espera y lo que realmente se experimenta. En su formulación inicial, los autores identificaron diez dimensiones que inciden en la evaluación de la calidad: confiabilidad, capacidad de respuesta, competencia, accesibilidad, cortesía, comunicación, credibilidad, seguridad, comprensión del cliente y aspectos tangibles. Sin embargo, estas fueron sintetizadas posteriormente en cinco dimensiones principales: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibles, facilitando su aplicación práctica en diversos contextos de servicio (25).

3.1.6. Dimensiones de la calidad de atención

Los elementos principales que se relacionan con la satisfacción del tratamiento odontológico, incluyen la interacción entre el odontólogo y el paciente y los conocimientos profesionales y técnicos de los especialistas. Estos se pueden definir en cinco dimensiones (26):

- Trato al paciente y empatía
- Capacidad operativa
- Efectividad y oportunidad
- Tiempo de espera
- Seguridad y limpieza.

a. Trato al paciente y empatía

El trato al paciente y la empatía se refieren al modo como el personal del área médica. Para efectos del estudio, los odontólogos, consiguen interactuar y comunicarse con los pacientes, demostrando comprensión, cuidado y consideración hacia sus necesidades y emociones. El trato al paciente implica brindar una atención respetuosa, amable y empática, reconociendo la singularidad de cada individuo y su situación particular. Por otro lado, la capacidad de ponerse en el lugar del paciente, comprender sus sentimientos, preocupaciones y perspectivas, y responder de manera sensible y compasiva define el segundo aspecto del trato al paciente. Cuando el personal médico trata a los pacientes con empatía, se establece una conexión más significativa y se genera confianza. Esto contribuye a una mejor comunicación, permite comprender mejor las necesidades del paciente y facilita la toma de decisiones compartidas. La empatía también puede brindar consuelo emocional y alivio en momentos de estrés o preocupación para el paciente (27).

b. Capacidad operativa

La capacidad operativa se refiere a la habilidad de una organización, empresa o entidad desarrollar o ejecutar sus funciones y actividades eficientemente. Es la capacidad de cumplir con los objetivos y metas establecidos, así como de reaccionar de forma apropiada a las solicitudes y requerimientos de los clientes

o usuarios. La capacidad operativa implica varios aspectos, como la disponibilidad de recursos humanos, tecnológicos y financieros fundamentales para ejecutar las operaciones diarias. Implica la capacidad de planificar y organizar de manera eficiente los procesos de trabajo, la capacidad de producción y distribución, así como la gestión de calidad y la capacidad de respuesta ante situaciones imprevistas. (27).

c. Efectividad y oportunidad

La efectividad y la oportunidad se refieren a la capacidad de lograr resultados satisfactorios y cumplir con los objetivos de manera adecuada y en el momento adecuado. La efectividad implica alcanzar los resultados esperados y cumplir con los estándares establecidos. Se trata de lograr los objetivos de manera satisfactoria, obteniendo los resultados deseados y cumpliendo con los requisitos establecidos. La efectividad se evalúa según la habilidad para generar calidad en los resultados, cumplir con los tiempos establecidos y cumplir con las expectativas de los clientes. Por otro lado, la oportunidad se refiere a la capacidad de actuar o responder en el momento adecuado. Se trata de estar preparado y ser capaz de aprovechar las oportunidades o reaccionar de modo oportuno y efectivo ante las necesidades que se presenten. La oportunidad implica ser ágil, flexible y estar listo para actuar en el momento oportuno, evitando retrasos innecesarios o pérdida de oportunidades valiosas (27).

d. Tiempo de espera

Hace referencia al lapso que los pacientes aguardan para recibir atención médica o servicios en un Centro de Salud. Es el lapso comprendido desde la llegada del paciente hasta que recibe atención médica por un profesional de la salud. El tiempo de espera puede variar según diversos factores, como la demanda de servicios, la eficiencia del sistema de atención, la disponibilidad de personal y recursos, entre otros. El tiempo de espera puede tener un impacto significativo en la vivencia del paciente, ya que una espera prolongada tiende a causar ansiedad, molestia y sensación de malestar, especialmente si el paciente se encuentra en un estado de incomodidad o dolor. Por otro lado, un tiempo de espera reducido y bien gestionado puede contribuir a una experiencia más positiva, brindando una sensación de eficiencia y atención oportuna. (27).

e. Seguridad y limpieza

La seguridad y la limpieza son dos aspectos fundamentales en diversos entornos, como hogares, lugares de trabajo, entidades públicas y establecimientos comerciales. La seguridad se refiere a la protección y prevención de riesgos con el fin de asegurar el cuidado y la seguridad de los individuos. Esto implica la implementación de medidas y protocolos para evitar accidentes, lesiones o situaciones peligrosas. La seguridad abarca aspectos como la protección contra incendios, la seguridad eléctrica, la prevención de robos o intrusiones, y la promoción de entornos seguros y libres de riesgos (19). Por otro lado, la limpieza se refiere al mantenimiento de la higiene y la eliminación de suciedad, desechos y gérmenes de un espacio o superficie. La limpieza adecuada implica la eliminación de polvo, la desinfección de superficies, la gestión adecuada de residuos y la promoción de prácticas sanitarias. La limpieza no solo contribuye a un entorno visualmente agradable, sino que también es fundamental para evitar enfermedades y fomentar el bienestar de las personas.

3.2. Satisfacción de usuario

La satisfacción debe ser entendida como juicio multidimensional, esto debido a que evalúa aspectos relacionados con el área de la salud, por lo que será la medida en la que el servicio que se ofrece cubre las necesidades y expectativas del cliente, y si las supera; es una reacción emocional respecto a ciertos aspectos que se relacionan con la atención que se recibió, es debido a esto que la satisfacción es un indicador fiable (28).

La satisfacción es el efecto de las observaciones o percepciones positivas que tenga el paciente respecto de las dimensiones en la atención. La existencia de la satisfacción nace de la valoración normalmente positiva que se tiene, fruto de las experiencias de los pacientes respecto a la atención recibida en el área de la salud (26).

Por lo que la satisfacción es el resultado de lo percibido, pudiendo ser global o parcial. La primera evalúa todo el conjunto de servicios recibidos, mientras que la segunda está relacionada con cualquiera de sus componentes. La satisfacción tiene sus elementos, que corresponden a las expectativas del usuario en comparación con las percepciones del servicio recibido. Los factores que intervienen incluyen aspectos demográficos, sociales y la experiencia previa con el servicio de salud (29).

En el ámbito médico, la satisfacción de los pacientes se considera una medida de la atención sanitaria utilizada para mejorar su calidad, dado que los pacientes son considerados como el principal indicador de la calidad de la atención. Las opiniones y el nivel de satisfacción de los pacientes pueden influir en sus comportamientos futuros respecto a los resultados del tratamiento. El análisis de las opiniones subjetivas de los pacientes proporciona una comprensión integral de las áreas que requieren mejoras, lo que puede elevar la calidad de la atención médica (30).

3.2.1. Los niveles de satisfacción

Luego de realizar la compra de un bien o servicio, es frecuente que los consumidores o usuarios experimenten una serie de sensaciones que pueden ser categorizadas en tres niveles distintos: insatisfacción, satisfacción y complacencia. Estos niveles, ampliamente reconocidos en la literatura del comportamiento del consumidor, engloban una variedad de emociones y percepciones que surgen tras la transacción comercial (31).

a. Insatisfacción

La insatisfacción se entiende como la percepción negativa que experimenta un usuario cuando el servicio recibido no cumple con sus expectativas previas o presenta deficiencias en aspectos claves del proceso de atención. Esta situación puede manifestarse en la falta de fiabilidad del servicio, tiempos de espera prolongados, escasa continuidad en la atención, falta de información clara sobre diagnósticos y tratamientos, o una atención poco empática por parte del personal (32).

Esta sensación puede ser originada en escenarios donde el desempeño de un producto no alcanza a cumplir con las expectativas de los consumidores, provocando un desafío significativo para las empresas. Esta disparidad entre las expectativas del cliente y la realidad del producto puede tener repercusiones importantes en la percepción de calidad, la satisfacción del cliente y la lealtad a la marca (31).

b. Satisfacción

El componente técnico de la calidad de atención en odontología hace referencia al conjunto de habilidades clínicas, conocimientos científicos y destrezas

profesionales que permiten al odontólogo ejecutar procedimientos con precisión, seguridad y eficacia. Este componente incluye el uso adecuado de tecnología, la correcta aplicación de técnicas y tratamientos, así como la toma de decisiones fundamentadas. Desde la perspectiva del paciente, la calidad técnica se percibe a través de la competencia del profesional, el resultado del tratamiento y la confianza que inspira el manejo clínico, siendo un factor determinante en la satisfacción con el servicio recibido (33).

Este tipo de satisfacción surge cuando el consumidor evalúa que el rendimiento del producto o servicio satisface completamente sus expectativas previas. Este sentimiento de satisfacción se fundamenta en la percepción del cliente de que el producto o servicio ha cumplido con sus requisitos y necesidades de manera efectiva. Es decir, el consumidor experimenta una sensación de cumplimiento y gratificación al encontrar que el producto o servicio coincide con sus expectativas establecidas previamente (31).

c. Complacencia

La complacencia del cliente se entiende como un componente fundamental vinculado directamente a la calidad asistencial percibida. Esta noción hace referencia al grado de conformidad, satisfacción y bienestar que experimenta el usuario durante su atención, no solo por la competencia técnica del profesional, sino también por la forma en que se abordan sus expectativas emocionales, comunicativas y humanas. Tal como se señala en el estudio, la relación entre la calidad del servicio y la complacencia resulta esencial para fortalecer el vínculo entre el paciente y el odontólogo, ya que una atención integral que combine eficacia clínica y trato humanizado, potencia la percepción positiva del servicio recibido y, con ello, la fidelización del usuario (34).

En el mismo sentido, este tipo de satisfacción se manifiesta cuando el consumidor evalúa que el desempeño del producto o servicio supera sus expectativas y necesidades previas. Se origina después de que el cliente ha alcanzado un nivel satisfactorio de cumplimiento con el producto o servicio adquirido. Este fenómeno refleja la percepción del cliente de que el producto o servicio proporciona un valor añadido que va más allá de lo anticipado (31).

3.2.2. Modelos teóricos de satisfacción

a. Teoría de la no confirmación de expectativas

Esta teoría representa un modelo teórico de satisfacción que se basa en la comparación entre las expectativas previas de una persona y las experiencias reales que tiene. Según esta teoría, la satisfacción se produce cuando las experiencias superan o están en línea con las expectativas, mientras que la insatisfacción ocurre cuando las experiencias no cumplen con las expectativas establecidas, si las experiencias no cumplen con las expectativas, se genera una sensación de insatisfacción (35). Esta teoría permite comprender como la satisfacción se genera a partir de la comparación entre sus expectativas iniciales y la experiencia final sobre el servicio tomado (36).

b. Descontento potencial

El descontento potencial es un concepto dentro del modelo teórico de satisfacción que se refiere a la posibilidad de que un cliente experimente insatisfacción en el futuro debido a factores actuales que no están completamente resueltos o que generan preocupación. Indica que hay elementos o situaciones presentes que pueden llevar a una experiencia negativa si no se abordan adecuadamente, estos factores pueden ser problemas no resueltos, deficiencias en el servicio o aspectos insatisfactorios que pueden influir en la experiencia del cliente a largo plazo (35).

c. Análisis de disponibilidad

El análisis de disponibilidad indica que la manera en que las personas gestionan y recuerdan la información puede influir en su evaluación de satisfacción. Esto puede deberse a la influencia de experiencias recientes, información prominente o impactante, o incluso sesgos cognitivos que afectan la forma en que se recuerdan y procesan los eventos pasados (35).

d. Medición de la calidad percibida

Este es un concepto dentro del modelo teórico de satisfacción que hace alusión a la percepción personal que las personas tienen sobre la calidad de un producto, servicio o experiencia. En lugar de basarse en criterios objetivos, se centra en la percepción y opinión personal del cliente. Este enfoque reconoce que la calidad es una construcción subjetiva y que la evaluación de la calidad percibida puede

variar entre diferentes individuos. Lo que puede ser percibido como alta calidad por una persona, puede no serlo para otra, debido a diferencias en expectativas, necesidades o preferencias (35).

Asimismo, la medición de la calidad percibida, al centrarse en las percepciones y expectativas del cliente, ofrece una perspectiva más precisa y relevante de la satisfacción del cliente en comparación con evaluaciones objetivas del servicio. Esta orientación permite a las empresas identificar y abordar áreas específicas que impactan directamente en la experiencia del cliente, promoviendo mejoras continuas y fortaleciendo la lealtad del cliente (37).

3.2.3. Elementos para la satisfacción del usuario

a. La confiabilidad humana

Cuando los usuarios perciben una alta confiabilidad humana, se sienten seguros y satisfechos con el servicio o producto que están recibiendo. Confían en que sus necesidades serán atendidas de manera adecuada y que pueden depender de las personas involucradas para brindarles una experiencia positiva (38).

En el ámbito clínico, la confiabilidad se define como la habilidad del personal de salud para cumplir de manera consistente con sus roles y responsabilidades de forma precisa y confiable. Esta característica, considerada una propiedad psicométrica, engloba la precisión, consistencia y reproductibilidad en el desempeño de las funciones del personal clínico (39).

b. La validez

La validez también se relaciona con la consistencia y la precisión de las medidas utilizadas. Es importante asegurarse de que las herramientas de evaluación sean confiables y proporcionen resultados consistentes a lo largo del tiempo y en diferentes contextos (38).

c. La lealtad

La lealtad se basa en la confianza, la calidad y la consistencia de la experiencia proporcionada. Los usuarios leales confían en que la entidad seguirá cumpliendo con sus expectativas y necesidades de manera consistente. También se sienten valorados y reconocidos como clientes, lo que fortalece su conexión emocional y su compromiso con la entidad; por lo tanto, es fundamental brindar una

experiencia de alta calidad y mantener una relación sólida con los usuarios para fomentar su lealtad (38).

En el contexto clínico, la lealtad representa el proceso mediante el cual los pacientes desarrollan una relación continua y duradera con un proveedor de servicios de salud o una institución médica. Implica la construcción de la confianza y la lealtad de los pacientes a lo largo del tiempo, lo que resulta en la elección recurrente de esa institución o profesional para satisfacer sus necesidades de atención médica. Este concepto implica establecer una conexión emocional y de confianza entre el paciente y el proveedor de atención médica (40).

3.2.4. Dimensiones de la satisfacción del paciente

a. Calidad de servicio

Se refiere a la medida en la que una entidad cumple o supera las expectativas y necesidades de sus clientes durante la interacción y entrega de un servicio. Se trata de brindar una experiencia satisfactoria y valiosa al cliente, en la que se cumplan sus requisitos y se superen sus expectativas en términos de eficiencia, profesionalismo, atención personalizada, confiabilidad y cumplimiento de promesas (35).

La calidad de servicio implica aspectos tanto tangibles como intangibles. Dentro de los elementos tangibles se encuentra el estado de la infraestructura física del lugar y los materiales de comunicación que se utilizan en la prestación del servicio. Todo esto contribuye a la imagen que percibirá el paciente y que influirá en su evaluación sobre si el servicio ofrecido cumple con sus expectativas. Por otro lado, los elementos intangibles están representados por la amabilidad y cortesía del personal, la disponibilidad de información precisa, la capacidad de respuesta ante problemas o consultas, la puntualidad en la entrega y la capacidad de resolver cualquier problema o insatisfacción que pueda surgir (8).

En un entorno clínico, la calidad de servicio es un producto final de las interacciones y dependencias complejas entre componentes o aspectos del ambiente. La calidad de los servicios de salud es la medida en que se cumplen los estándares profesionales en la atención al paciente y se logran los resultados

finales en términos de tratamiento, diagnóstico, comportamiento y resolución técnica de problemas. La comprensión del concepto de calidad del servicio está relacionada con la satisfacción del paciente, pero los pacientes satisfechos no siempre son comparables a la calidad del servicio (41).

Para conocer la calidad de servicio en entornos clínicos se evalúa diferentes factores relacionados con la satisfacción y percepción experimentada por un usuario después de haber recibido el servicio. Esto permite comprender con precisión la perspectiva del paciente en relación con el servicio que se le ha proporcionado (9).

b. Costo

Se refiere el costo se entiende como la percepción que tiene el usuario sobre si el precio del servicio es razonable y acorde a su expectativa. Incluye no solo el monto pagado, sino también si este resulta accesible y coherente con la calidad de atención recibida. (38). Esto puede abarcar aspectos como a claridad en la información sobre los precios, la relación costo-beneficio, la ausencia de cobros inesperados y la sensación de justicia o equidad en lo que el paciente paga por el servicio recibido.

c. Manejo del dolor

Se refiere a la evaluación de la percepción y experiencia del paciente en relación con el manejo del dolor durante los procedimientos odontológicos. Este aspecto es relevante debido a que el dolor es una preocupación común para muchas personas durante las visitas al dentista (35).

Dentro del cuestionario, se pueden incluir preguntas relacionadas con el nivel de dolor experimentado durante el tratamiento dental, la efectividad de las técnicas de anestesia utilizadas, la comunicación del dentista sobre el manejo del dolor y la atención brindada para minimizar el malestar.

d. Acceso

- e. Se refiere a la facilidad que tienen los pacientes para llegar y utilizar los servicios odontológicos. Abarca aspectos como la ubicación del centro de salud, el tiempo de espera inicial, la señalización, los requisitos para la atención y la accesibilidad física, incluyendo facilidades para personas con discapacidad. Esta dimensión permite identificar barreras que dificultan el

ingreso oportuno del usuario al servicio y aporta información clave para mejorar la experiencia y la satisfacción del paciente (38).

f. Disponibilidad

Referido a la capacidad real del servicio odontológico para atender a los pacientes cuando lo necesitan. Incluye la existencia de profesionales suficientes, horarios adecuados, rapidez para obtener citas y continuidad del servicio. La evaluación de esta dimensión permite conocer si el establecimiento cuenta con los recursos humanos y operativos necesarios para responder oportunamente a la demanda y cumplir con las expectativas del paciente (41).

3.2.5. Satisfacción como indicador de calidad de atención de salud

La satisfacción del paciente, como métrica de la calidad en la atención de la salud, aborda la valoración subjetiva realizada por los pacientes acerca de su experiencia y nivel de satisfacción con los servicios médicos recibidos. Este parámetro reviste una importancia crucial para evaluar la percepción de calidad y el grado de contento de los pacientes con respecto a la atención que han obtenido (42).

La satisfacción del paciente, como indicador de calidad en la atención de la salud, aborda la valoración subjetiva realizada por los pacientes sobre su experiencia y nivel de satisfacción con los servicios médicos recibidos. Este parámetro reviste una importancia crucial para evaluar la percepción de calidad y el grado de contento de los pacientes con respecto a la atención que han obtenido. Además, la satisfacción del paciente no se limita únicamente a la experiencia individual; también puede tener implicaciones más amplias, como la continuidad de la atención y la percepción de la efectividad del sistema de salud (5).

En este sentido, la experiencia emocional que experimenta un individuo al comparar sus percepciones y valoraciones sobre el rendimiento y los resultados de un servicio médico con sus expectativas previas; así como la atención recibida durante la prestación de servicios médicos son los determinantes de la satisfacción de los pacientes. En consecuencia, los pacientes satisfechos constituyen el objetivo principal para la mejora de la calidad en la prestación de servicios de salud ya que estos representan el resultado de la evaluación de los servicios médicos recibidos (41).

3.3. DSQ (Dental Satisfaction Questionnaire)

Fue creado por Ware y Davies en 1982, a través de una investigación a nivel nacional realizado en Estados Unidos, con el propósito principal de evaluar el nivel de satisfacción del paciente en relación con los servicios odontológicos ofrecidos en el país. Dicho instrumento fue aplicado en 3464 personas, que vivían en zonas urbanas y rurales, que tenían un grado de educación medio, y un ingreso económico promedio por encima del umbral de pobreza. Los individuos pertenecientes a la muestra de dicho estudio fueron personas mayores a 13 años, el instrumento fue diseñado para que el paciente lo desarrolle por él mismo.

Debido a sus buenos resultados, fue validado como fiable y la Federación Dental Americana (ADA) ordenó su reproducción en 1990; debido a esto. Actualmente, es el principal instrumento utilizado para evaluar el nivel de satisfacción con el servicio de odontología en Estados Unidos (26).

Este cuestionario corresponde a una herramienta de evaluación compuesta por diecinueve preguntas auto diseñadas, dirigidas a individuos mayores de 14 años, el cual requiere aproximadamente cinco minutos para ser completado. Tras una revisión exhaustiva de la literatura, se destaca que el DSQ constituye el único instrumento específicamente diseñado para medir los aspectos fundamentales de la satisfacción del paciente dental (41).

4. ANTECEDENTES

4.1. Internacionales

El estudio “La satisfacción de los pacientes con los servicios de salud recibidos es un elemento fundamental en la medición de la calidad de la atención”, el cual tuvo como objetivo analizar la satisfacción de los pacientes que acudieron a la clínica del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Cooperativa de Colombia. Se llevó a cabo un estudio descriptivo transversal con una muestra representativa de 188 pacientes, seleccionados aleatoriamente. Según los resultados obtenidos, la mayoría de los pacientes, representando un 95,7 % del total, expresaron su disposición a volver a consultar en el futuro, mientras que un 99 % manifestó su disposición a recomendar el servicio de odontología a otras personas. Además, en términos de la percepción de las instalaciones físicas, la opinión de los pacientes fue mayormente positiva, con un 97 % de ellos valorando positivamente la higiene e iluminación, un 96 % el orden y un 83 %

la ventilación. Se concluyó que los pacientes atendidos mostraron un alto grado de satisfacción con la atención recibida (43).

El estudio "Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory", examinó la satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención en hospitales generales del estado de Ebonyi, Nigeria. Mediante un diseño de estudio descriptivo transversal y una muestra de 400 pacientes se aplicó un cuestionario estructurado de 27 ítems para evaluar la satisfacción del paciente. Los resultados revelaron que la mayoría de los pacientes estaban satisfechos con la atención recibida, destacando una mayor satisfacción en áreas como la empatía ($3,12 \pm 0,57$), seguridad ($3,07 \pm 0,63$) y capacidad de respuesta ($3,06 \pm 0,63$) y una menor satisfacción en aspectos relacionados con la tangibilidad ($2,57 \pm 0,99$). Este estudio concluyó subrayando la importancia de centrar los esfuerzos de mejora de la calidad en aspectos específicos identificados por los pacientes, como la apariencia del personal de salud y las condiciones de las instalaciones hospitalarias (44).

4.2. Nacionales

El estudio titulado "Calidad de atención al usuario externo en la Clínica Dental de la Universidad Tecnológica de los Andes 2018", tuvo el objetivo de evaluar la calidad de atención al usuario externo. Se trató de un estudio básico, no experimental y transeccional, con un enfoque exploratorio y una muestra compuesta por 95 usuarios externos. Los resultados revelaron que el 62,5 % de los usuarios percibió la calidad de la clínica dental como regular, mientras que el 25% la consideró buena y el 12,5 % la calificó como mala. Se determinó que la clínica cumple con los requerimientos normativos básicos en cuanto a infraestructura y equipamiento, así como con las normas técnicas de bioseguridad. En conclusión, la calidad de atención en la Clínica Dental de la Universidad Tecnológica de los Andes, según la encuesta SERVQHOS, se considera regular (45).

En la investigación titulada "Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020", se propuso examinar la relación entre esas dos variables utilizando un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo y transversal; se aplicaron dos encuestas: SERVPERF y una encuesta de

satisfacción elaborada por Ramírez. De los 150 pacientes encuestados, el 93,30 % percibió una alta calidad de atención, mientras que el 3,30 % mostró desacuerdo. En cuanto a la satisfacción, el 96,70 % expresó estar satisfecho, y solo el 3,30 % indicó insatisfacción. Las conclusiones revelaron una relación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente, con una percepción alta en todas las dimensiones evaluadas lo que demostró una satisfacción generalizada con la atención recibida (46).

4.3.Locales

La investigación desarrolla "Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Sandrita Pérez -El Pedregal, Arequipa – Perú", investigó la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo. Utilizando el Cuestionario SERVQUAL y la Encuesta de Satisfacción, se analizó la percepción de 257 usuarios externos del Centro de salud. Los resultados revelaron que un 51.71% de los encuestados consideraba que sus expectativas respecto a los aspectos tangibles guardaban relación positiva con la percepción. En cuanto a la fiabilidad, un 44.26% manifestó estar muy de acuerdo, indicando también una relación positiva entre expectativas y percepciones. Respecto a la capacidad de respuesta, un 36.96% estuvo muy de acuerdo con la seguridad brindada, mientras que un 39.35% mostró estar muy de acuerdo con la empatía, ambas dimensiones con una relación significativamente positiva entre expectativas y percepciones. En conclusión, el estudio evidenció una relación directa y significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Sandrita Pérez - El Pedregal, Arequipa, en el año 2017 (47).

El estudio "Satisfacción del paciente respecto a la calidad de atención brindada por los alumnos de la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María", investigó la relación entre la calidad de atención brindada por los alumnos de la Clínica Odontológica y la satisfacción de los pacientes. El estudio, de naturaleza observacional, prospectiva, transversal, comparativa y de campo empleó estadística descriptiva para analizar las variables. Los resultados mostraron que a medida que aumentaba el nivel de calidad de atención, la satisfacción del paciente alcanzaba un porcentaje máximo del

72.5%. Esto respaldó la hipótesis de la investigación, que sugería una relación significativa entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención brindada por los tratantes de la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María (48).

5. HIPÓTESIS

Dado que en cualquier servicio de atención médica donde los pacientes interactúan con el personal de salud, se espera que la satisfacción del paciente esté influenciada por la calidad de la atención recibida.

Es probable que exista una relación significativa entre la percepción de satisfacción de los pacientes y la calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de Salud Alto Selva Alegre, Arequipa 2023.





CAPÍTULO II
METODOLOGÍA

1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

1.1. Técnicas

La encuesta es una herramienta eficaz para recolectar información sobre diversas variables. Por esta razón, en el presente trabajo de investigación se utilizó la encuesta como técnica, siendo de tipo individual. Para llevar a cabo este proceso, se solicitó permiso a la persona responsable del área de odontología del Centro de Salud (49).

1.2. Instrumentos

En el presente trabajo de investigación se emplearon dos cuestionarios. El primero está enfocado en la variable independiente, calidad de atención, y consta de 18 ítems que el paciente debe responder utilizando una escala del 1 al 5, de acuerdo a la siguiente escala:

Enunciado	Valor Evaluado
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

El segundo instrumento utilizado para evaluar la variable dependiente, fue el Dental Satisfaction Questionnaire que se estructura en dos partes principales: la primera se enfoca en los datos sociodemográficos, incluyendo información como edad, nivel de instrucción, sexo y lugar de residencia, lo que permite caracterizar a los participantes. La segunda parte está compuesta por preguntas, organizadas en un total de 19 ítems, en los que el paciente debe responder utilizando una escala del 1 al 5 según el nivel de satisfacción percibido. Esta escala, diseñada para evaluar la percepción de satisfacción, se detalla a continuación.

Enunciado	Valor Evaluado
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

1.2.1. Validación del instrumento

a. Primer instrumento: Calidad de atención

Para evaluar la percepción de la calidad de atención en los servicios odontológicos, se utilizó un cuestionario estructurado basado en el modelo SERVQUAL, y fue validado en la investigación realizada por Pedraza et al. (50).

Análisis de la confiabilidad con el SPSS

La confiabilidad se midió con el índice estadístico Alfa de Cronbach, el cual dio un valor de 0.873, que de acuerdo a los márgenes de confiabilidad está considerado muy confiable.

Alfa de Cronbach	N.º de preguntas
0.873	18

Nota: Obtenido mediante el sistema SPSS Vº 23

b. Segundo instrumento: Dental Satisfaction Questionnaire” (Adaptado)

El cuestionario Dental Satisfaction Questionnaire, al ser un instrumento estandarizado, se encuentra validado en España (26), donde se realizó una conversión de los valores para facilitar la interpretación de los resultados.

Análisis de la confiabilidad con el SPSS

La confiabilidad del cuestionario ha sido documentada satisfactoriamente (51), donde se evaluó mediante la consistencia interna de sus subescalas, obteniendo valores entre 0.56 y 0.77; en particular, la subescala de manejo del dolor presentó un alfa de Cronbach de 0.59. En esta investigación, la confiabilidad global del instrumento arrojó un valor de 0.962, lo cual, según los estándares de confiabilidad, indicó que el cuestionario es altamente confiable.

Alfa de Cronbach	N.º de preguntas
0.962	19

Nota: Obtenido mediante el sistema SPSS Vº 23

1.3. Cuadro de Coherencia

VARIABLES	INDICADORES	Sub INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	ÍTEMS
Variable Independiente CALIDAD DE ATENCIÓN	Trato al paciente y empatía	Información del servicio	ENCUESTA	CUESTIONARIO N.º 01 CALIDAD DE ATENCIÓN	1
		Disposición para ayudar			2
		Atención del personal			3
		Confianza			4
		Amabilidad			5
		Conocimiento			6
		Servicio			7
		Trato			8
		Atención individualizada			9
	Capacidad Operativa	Numero de personal asistencial			10
		Horarios			11
	Efectividad y oportunidad	Equipos de diagnostico			12
		Infraestructura			13
		Conocimiento del personal			14
	Tiempo de espera	Orden de llegada			15
		Tiempo			16
	Seguridad y limpieza	Limpieza			17
		Seguridad			18

Variable Dependiente SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Calidad de Servicio	Calidad del tratamiento	ENCUESTA	CUESTIONARIO N.º 02 CUESTIONARIO SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DENTAL “DENTAL SATISFACTION QUESTIONAIRE” ADAPTADO	1
		Trato hacia los pacientes			2
		Trato respetuoso y cordial			3
		Calidad del análisis dental			4
		Cirujano constante			5
		Conocimiento			6
		Impacto			7
	Costo	Información pre tratamiento			8
		Costo elevado			9
		Costo mínimo			10
	Manejo del Dolor	Dolor			11
		Cuidado del dolor			12
		Miedo al dolor			13
	Acceso	Accesibilidad a dentistas			14
		Accesibilidad al consultorio			15
		Horario			16
	Disponibilidad	Demora en atención			17
		Falta de disponibilidad			18
		Consultorio óptimo			19

2. CAMPOS DE VERIFICACIÓN

2.1. Ubicación espacial

El trabajo de investigación fue realizado en el área de odontología del Centro de Salud Alto Selva Alegre, Arequipa.

2.2. Ubicación temporal

El estudio es coyuntural y se llevó a cabo en el periodo 2023, siendo transversal, ya que se recopiló la información en un solo momento.

2.3. Unidades de estudio

2.3.1. Población

La población, se define como el conjunto total de individuos, objetos o entidades que cumplen con ciertas características o criterios específicos establecidos por el investigador. Esta población representa el grupo o la muestra objetivo de estudio en el cual se desea obtener información y realizar análisis (49). El universo poblacional de la investigación fue de 500 pacientes que asistieron al mes al Centro de Salud Alto Selva Alegre, Arequipa.

2.3.2. Muestra

La muestra se refiere a un subconjunto seleccionado de la totalidad de individuos que se emplean para llevar a cabo la investigación. Es una representación más pequeña pero significativa de la población completa, y se utiliza como base para obtener conclusiones y generalizar los resultados de la investigación (49).

En relación con la muestra, se utilizó la fórmula de la población finita o limitada que garantiza un nivel de confiabilidad del 95% con un margen de error del 5%. La muestra consistió de 218 pacientes del Centro de Salud Alto Selva Alegre, Arequipa.

$$n = \frac{N Z^2 (PQ)}{(N - 1) E^2 + Z^2 PQ}$$

$$n=218$$

Donde:

- n = Tamaño de muestra
N = Tamaño de población
Z = 1.96 (al 95% de nivel de confiabilidad)
Q = $1 - p$ ($1 - 0.05 = 0.95$)
P = Proporción esperada ($5\% = 0.05$)
E = Precisión o error 5%

Criterios de inclusión:

- Pacientes que hayan recibido atención odontológica en el Centro de Salud durante el año 2023.
- Pacientes de todas las edades.
- Pacientes que manifestaron disposición voluntaria para participar en el estudio y otorgaron su consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

- Pacientes que no hayan recibido atención odontológica en el Centro de Salud Alto Selva Alegre durante el año 2023.
- Pacientes que optaron por no participar en el trabajo de investigación o que no estuvieron dispuestos a otorgar el consentimiento informado.
- Pacientes con impedimentos cognitivos o problemas de salud que pudieran influir en su habilidad para responder adecuadamente al cuestionario fueron excluidos del estudio.

3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS**3.1. Organización**

En primer lugar, se gestionaron los permisos necesarios de las autoridades competentes para llevar a cabo la investigación en el Centro de Salud Alto Selva Alegre. Posteriormente, se coordinó con el jefe del área de odontología para obtener acceso a las diferentes secciones del servicio de odontología. Una vez completado este

paso, se procedió con la distribución de los cuestionarios, tras informar de manera clara y precisa a los participantes sobre los objetivos y propósitos del estudio. Los cuestionarios fueron cumplimentados de forma anónima. El investigador asumió la responsabilidad de proteger la vida, salud, integridad, dignidad, derecho a la autodeterminación, intimidad y confidencialidad de los datos personales de los participantes involucrados en la investigación.

3.2. Recursos

Tipo de recurso	Detalle	Valor estimado (S/.)
Humanos	Profesional en estadística	500.00
Institucionales	Uso de infraestructura del servicio de odontología	0.00
Materiales	Laptop	2,500.00
	Papel bond, lapicero, lápiz, borrador, corrector, tijera, folder, agenda	150.00
Financieros	Fondos aportados por el propio investigador	3,150.00 (total general)

3.3. Criterios para manejar los resultados

La recolección de datos se realizó a través de la administración de dos cuestionarios. El primero abordó aspectos relativos a la calidad de la atención, mientras que el segundo, conocido como DSQ, se relacionó con la segunda variable. Esta recopilación se llevó a cabo con una muestra representativa de pacientes que recibieron atención odontológica en el Centro de Salud Alto Selva Alegre durante el año 2023. Dichas encuestas se llevaron a cabo de forma presencial, asegurando que los participantes comprendieran las preguntas y tuvieran la oportunidad de responder de manera completa y precisa.

El enfoque de la estrategia se dirigió hacia la preservación de la confidencialidad de los datos recolectados y la obtención de una muestra diversa que reflejara de manera apropiada a la población de pacientes del Centro de Salud.

Después de recolectar los datos, se procedió a organizarlos y presentarlos en tablas de acuerdo con las variables y dimensiones establecidas en función de los objetivos propuestos. Para el análisis de los datos, se utilizaron gráficos estadísticos, así como distribuciones de frecuencias y porcentajes, lo que permitió una mejor visualización e interpretación de los resultados. Para verificar la hipótesis general, se empleó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman mediante el software estadístico SPSS 25. Posteriormente, se realizó un análisis descriptivo de cada una de las variables, lo cual implicó la elaboración de tablas de distribución de frecuencia.



CAPÍTULO III
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. RESULTADOS

Tabla 1

Pacientes encuestados según edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
10 a 25	56	26
26 a 40	101	46
41 a 55	42	19
56 a mas	19	9
Total	218	100

Fuente: elaboración propia

Interpretación

De acuerdo a la tabla 1 sobre la edad de los pacientes encuestados del servicio de odontología en el Centro de Salud Alto Selva Alegre, Arequipa. Se observa que 26% de pacientes encuestados se encuentran entre los 10 a 25 años, 46% entre los 26 a 40 años, 19% entre las edades de 41 a 44 años y 9% de ellos son mayores a 56 años.

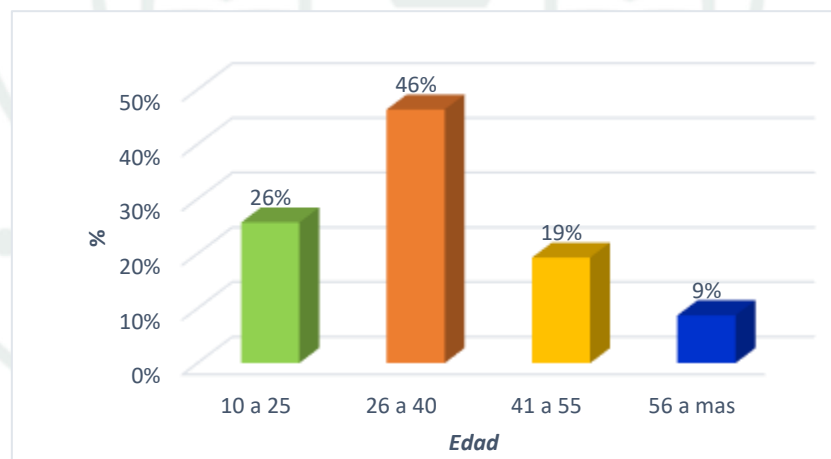


Figura 1

Pacientes encuestados según edad.

Tabla 2

Pacientes encuestados según género

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	34	16
Femenino	184	84
Total	218	100

Fuente: elaboración propia

Interpretación

De acuerdo a la tabla 2 sobre el género de los pacientes encuestados del servicio de odontología en el Centro de Salud Alto Selva Alegre, Arequipa. Se observa que 16% de los encuestados son hombres y 84% de los encuestados son mujeres.

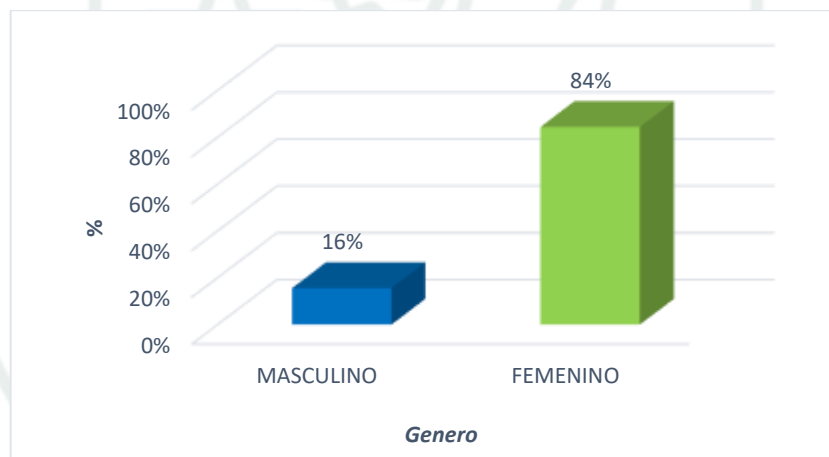


Figura 2

Pacientes encuestados según género

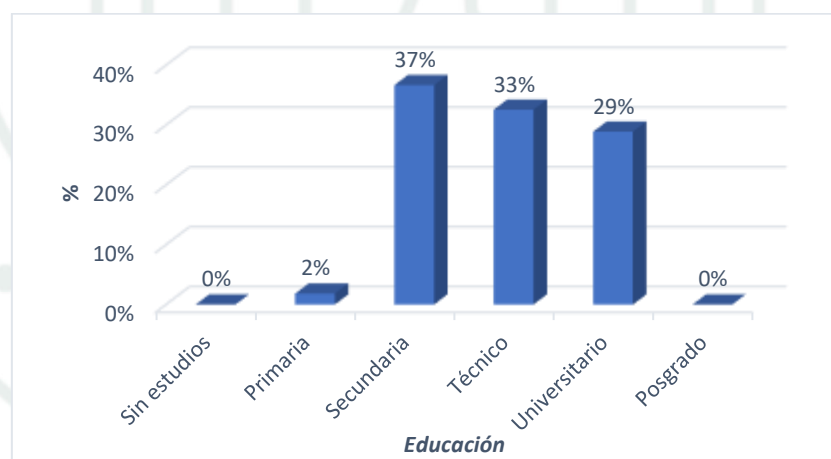
Tabla 3

Pacientes encuestados según nivel de educación

Nivel de educación	Frecuencia	Porcentaje
Sin estudios	0	0
Primaria	4	2
Secundaria	80	37
Técnico	71	33
Universitario	63	29
Posgrado	0	0
Total	218	100

Fuente: elaboración propia**Interpretación**

De acuerdo a la tabla 3 sobre el nivel de educación de los pacientes encuestados del servicio de odontología en el Centro de Salud Alto Selva Alegre. Se observa que, 2% tiene educación primaria, 37% cuenta con educación secundaria, 33% cuenta con el nivel de estudio técnico y 29% posee educación universitaria.

**Figura 3**

Pacientes encuestados según nivel de educación

Tabla 4

Satisfacción del paciente según dimensión calidad de servicio

Calidad de servicio	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0.00
Regular	1	0.46
Bueno	204	93.58
Excelente	13	5.96
Total	218	100.00

Fuente: elaboración propia

Interpretación

De acuerdo a la tabla 4 sobre la dimensión calidad de servicio, se observa que, de los pacientes encuestados en el Centro de salud, 0.46% perciben la calidad de servicio como regular, 93.58% lo percibe como bueno y solo el 5.96% considera que la calidad de servicio es excelente. Los resultados reflejan que, aunque la mayoría de los pacientes en este estudio perciben la calidad del servicio como buena, requieren la necesidad de fortalecer ciertos aspectos para elevar la calidad del servicio. Tanto los factores técnicos como los emocionales limitan que el servicio alcance una valoración excelente (9).

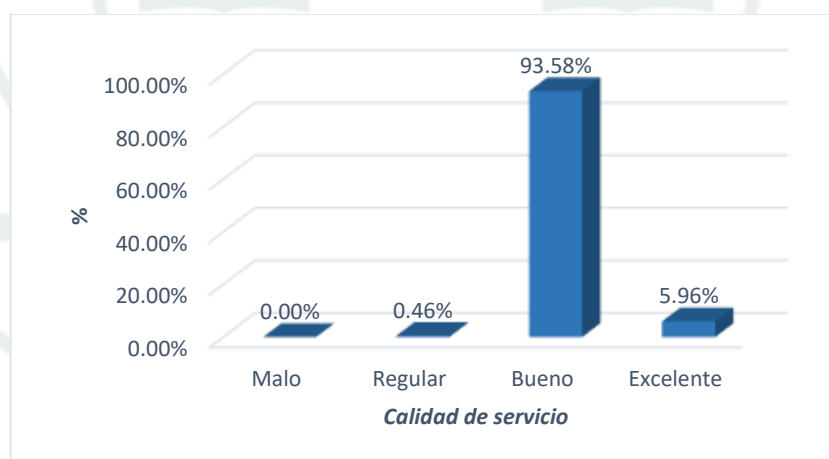


Figura 4

Satisfacción del paciente según dimensión calidad de servicio.

Tabla 5

Satisfacción del paciente según dimensión costo

Costo	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0.00
Regular	28	12.84
Bueno	189	86.70
Excelente	1	0.46
Total	218	100.00

Fuente: elaboración propia

Interpretación

De acuerdo a la tabla 5 sobre la dimensión costo, se observa que, de los pacientes encuestados en el Centro de Salud Alto Selva Alegre 12.48% percibe que los costos son regulares, 86.70% percibe los costos como bueno y 0.46% percibe los costos como excelente. Los resultados indican que, aunque la mayoría de los pacientes percibe los costos como, aún faltan aspectos de transparencia, claridad y mejor relación costo-beneficio para que esta dimensión alcance una calificación excelente. (38).

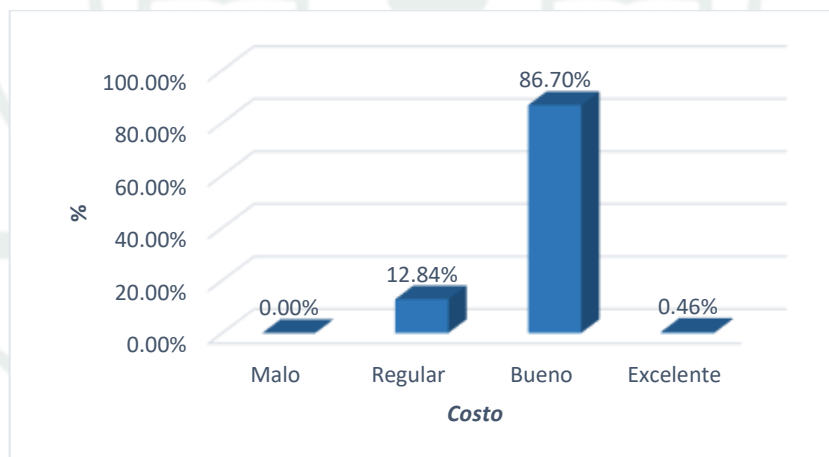


Figura 5

Satisfacción del paciente según dimensión costo.

Tabla 6

Satisfacción del paciente según dimensión manejo del dolor

Manejo del Dolor	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	0.46
Regular	134	61.47
Bueno	80	36.70
Excelente	3	1.38
Total	218	100.00

Fuente: elaboración propia

Interpretación

De acuerdo a la tabla 6 sobre la dimensión manejo del dolor, se observa que de los pacientes encuestados 0.46% considera el manejo del dolor como malo, 61.47% regular, 36.70% bueno y 1.38% considera el manejo del dolor como excelente. Los resultados muestran que el manejo del dolor es percibido principalmente como regular, lo que refleja limitaciones en el control del dolor durante la atención. Esto puede deberse a que, aunque muchos pacientes experimentan un manejo adecuado, el dolor sigue siendo una preocupación importante para varios de ellos, lo que impide que esta dimensión alcance una calificación excelente (35).

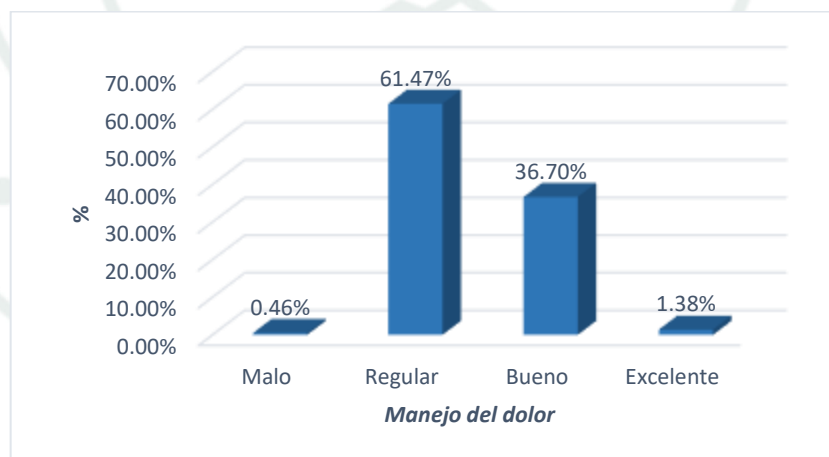


Figura 6

Satisfacción del paciente según dimensión manejo del dolor

Tabla 7

Satisfacción del paciente según dimensión acceso

Acceso	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0.00
Regular	12	5.50
Bueno	159	72.94
Excelente	47	21.56
Total	218	100.00

Fuente: elaboración propia

Interpretación

De acuerdo a la tabla 7 sobre la dimensión acceso, se observa que 5.50% de los pacientes del Centro de Salud Alto Selva Alegre percibe el acceso como regular, 72.94% percibe el acceso como bueno y 21.56% percibe el acceso como excelente. Los resultados reflejan que, el acceso al servicio es percibido de manera favorable, pues la mayoría de los pacientes considera que llegar y utilizar la atención odontológica no representa mayores dificultades. Sin embargo, la presencia de valoraciones regulares indica que aún existen ciertas barreras que deben optimizarse para garantizar un acceso completamente eficiente (38).

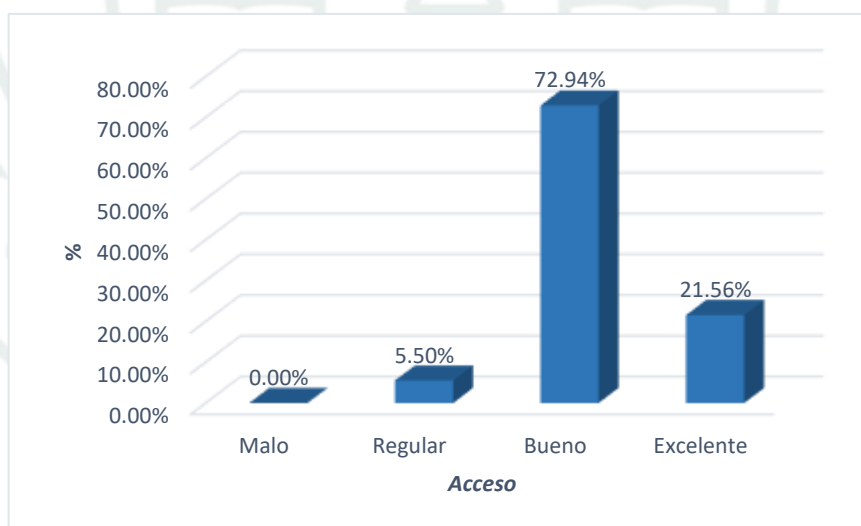


Figura 7

Satisfacción del paciente según dimensión acceso

Tabla 8

Satisfacción del paciente según dimensión disponibilidad

Disponibilidad	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	0.46
Regular	149	68.35
Bueno	67	30.73
Excelente	1	0.46
Total	218	100.00

Fuente: elaboración propia

Interpretación

De acuerdo a la tabla 8 sobre la dimensión disponibilidad, se observa que 0.46% de los pacientes percibe la disponibilidad como malo, 68.35% lo percibe como regular, 30.73% lo percibe como bueno y solo un 0.46% percibe que la disponibilidad es excelente. Los resultados indican que la disponibilidad del servicio presenta limitaciones importantes, ya que la mayoría de los pacientes la percibe solo como regular, lo que evidencia que el servicio no siempre cuenta con el personal, horarios o recursos necesarios para atender oportunamente la demanda(41).

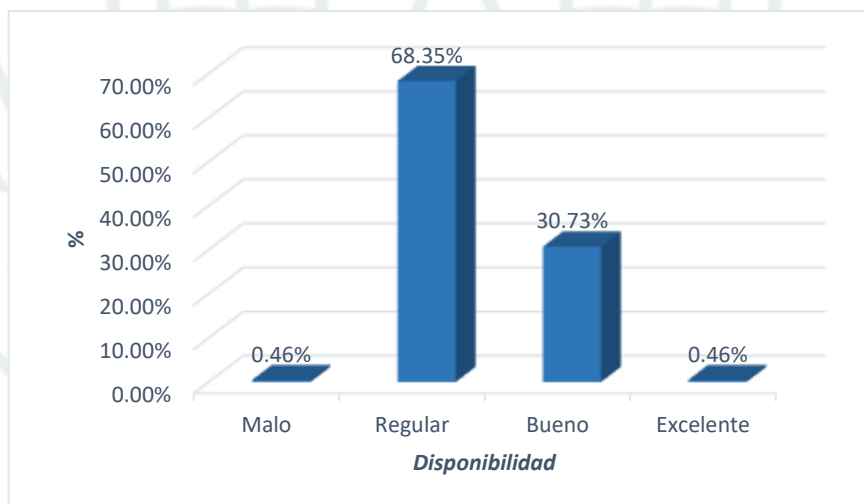


Figura 8

Satisfacción del paciente según dimensión disponibilidad

Tabla 9

Satisfacción del paciente según la edad

Edad	Satisfacción				Total
	Malo	Regular	Buena	Excelente	
10 a 25	39%	33%	18%	10%	100%
26 a 40	32%	36%	20%	12%	100%
41 a 55	40%	25%	29%	6%	100%
56 a mas	42%	26%	21%	11%	100%

Fuente: elaboración propia

Interpretación

En la tabla 9 se observa la percepción de satisfacción de los pacientes según su grupo etario. En el grupo de 10 a 25 años, la categoría con mayor frecuencia es malo con 39%. En los pacientes de 26 a 40 años predomina la categoría regular con 36%. En el grupo de 41 a 55 años, el valor más alto vuelve a ser malo con 40%. Finalmente, en los pacientes de 56 años a más, la categoría predominante también es malo con 42%. Estos resultados evidencian que la satisfacción tiende a ser baja en la mayoría de los grupos etarios, a excepción del grupo de 26 a 40 años, donde prevalece una percepción regular.

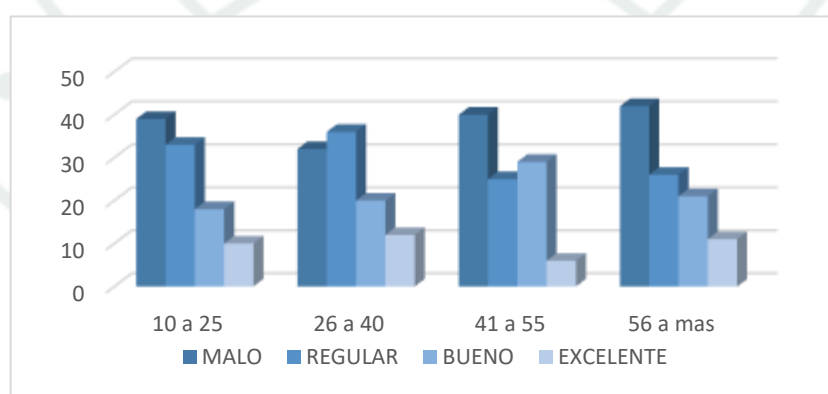


Figura 9

Satisfacción del paciente según la edad

Tabla 10

Satisfacción del paciente según el género

Satisfacción					
Sexo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Total
FEMENINO	32 %	42 %	16 %	10 %	100 %
MASCULINO	28 %	48 %	20 %	4 %	100 %

Fuente: elaboración propia

Interpretación

De acuerdo con la tabla 10, se observa la percepción de satisfacción varía según el género de los pacientes. En el grupo femenino, la categoría con mayor frecuencia es regular con 42%, mientras que en el grupo masculino también predomina regular con 48%. Estos resultados muestran que, en ambos géneros, la satisfacción se concentra principalmente en un nivel regular; sin embargo, se aprecia que las mujeres tienden a calificar más negativamente los servicios odontológicos que los hombres.

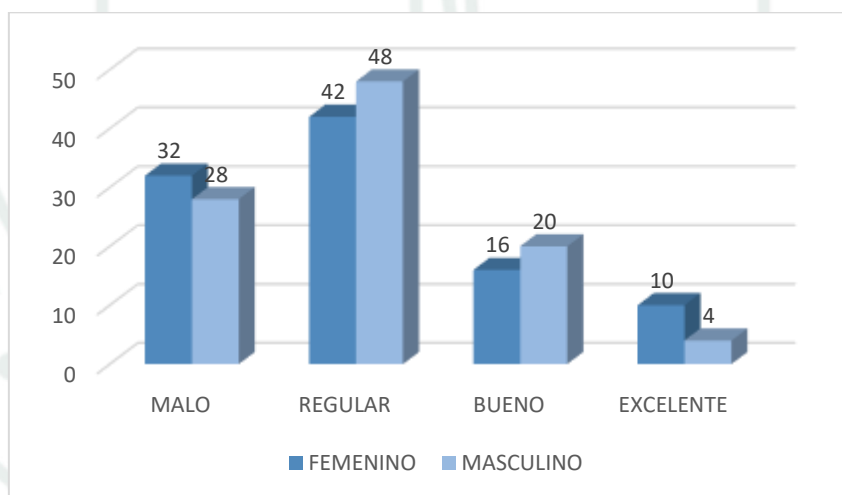


Figura 10

Satisfacción del paciente según el género

Tabla 11

Satisfacción del paciente en general

Satisfacción general	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0.00
Regular	95	43.58
Bueno	123	56.42
Excelente	0	0.00
Total	218	100.00

Fuente: elaboración propia

Interpretación

De acuerdo a la tabla 11 sobre satisfacción al paciente del servicio de odontología en el Centro de Salud Alto Selva Alegre, Arequipa. Se observa que, del total de encuestados 43.58% percibe la satisfacción del paciente como regular, 56,42% percibe la satisfacción como buena. Estos resultados se explican desde la teoría que señala que la satisfacción depende de la comparación entre expectativas y experiencias reales: quienes califican como buena consideran que el servicio cumplió o superó lo esperado, mientras que quienes la perciben como regular reflejan que sus experiencias no alcanzaron totalmente sus expectativas (36).

Figura 11

Satisfacción del paciente en general

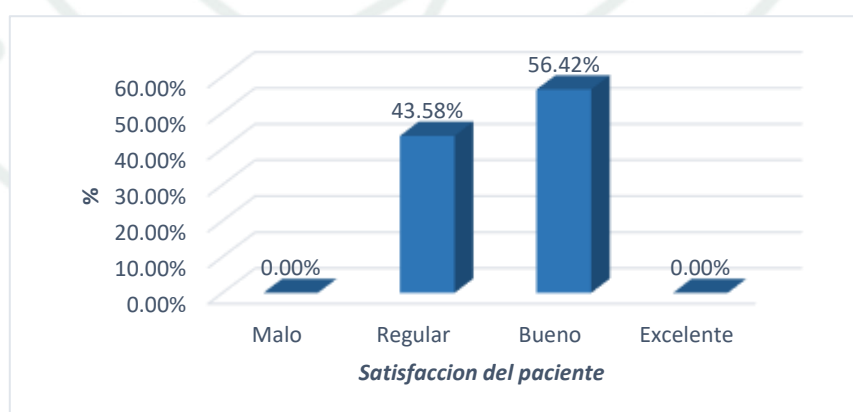


Tabla 12

Calidad de atención según dimensión trato al paciente y empatía

Trato al paciente y empatía	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	1
Medio	137	63
Alto	79	36
Total	218	100

Fuente: elaboración propia

Interpretación

De acuerdo a la tabla 12 sobre la dimensión trato al paciente y empatía, se observa que de los pacientes encuestados 1% percibe el trato al paciente y empatía como baja, 36% lo percibe como alta y 63% lo percibe como media. Esto refleja que, si bien la mayoría de los pacientes experimentan un trato adecuado, aún falta fortalecer una atención más cálida y personalizada. Esto indica que el personal brinda un trato adecuado, pero no siempre logra generar la conexión empática necesaria para que el paciente se sienta plenamente comprendido y apoyado, lo cual limitaría alcanzar niveles altos de satisfacción. (27).

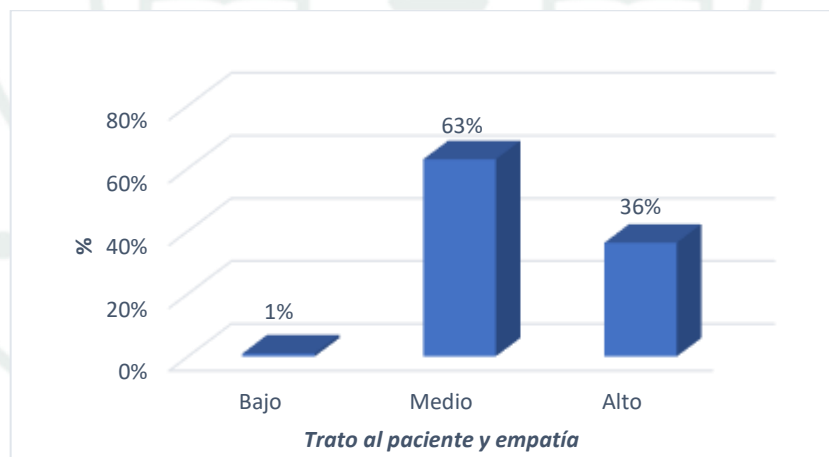


Figura 12

Calidad de atención según dimensión trato al paciente y empatía

Tabla 13

Calidad de atención según dimensión capacidad operativa

Capacidad operativa	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	5
Medio	205	94
Alto	3	1
Total	218	100

Fuente: elaboración propia

Interpretación

De acuerdo a la tabla 13 sobre la dimensión capacidad operativa, se observa que, 5% de los encuestados percibe que el Centro de Salud tiene una capacidad operativa baja, 94% lo percibe como medio, y 1% tiene una percepción alto de la capacidad operativa. Esto sugiere que, si bien el Centro de Salud muestra una capacidad operativa aceptable en términos generales, existen áreas de mejora en la eficiencia de sus procesos y recursos que podrían ser optimizadas para alcanzar un nivel superior de satisfacción y desempeño (27).

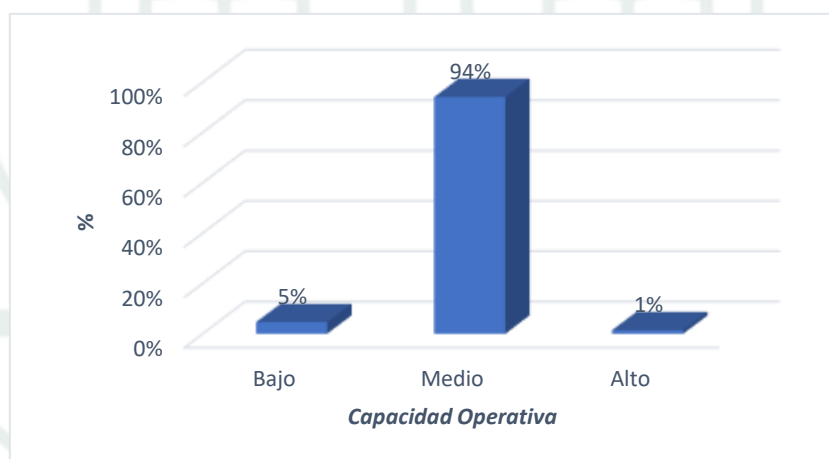


Figura 13

Calidad de atención según dimensión capacidad operativa

Tabla 14

Calidad de atención según dimensión efectividad y oportunidad

Efectividad y oportunidad	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	4
Medio	177	81
Alto	32	15
Total	218	100

Fuente: elaboración propia

Interpretación

De acuerdo a la tabla 14 sobre la dimensión efectividad y oportunidad, se observa que 4% de los pacientes percibe la efectividad y oportunidad como bajo, 81% lo percibe como medio y un 15% lo percibe como alto. Esto indica que el servicio cumple solo de manera parcial con los tiempos y resultados esperados, por lo que aún no alcanza un desempeño óptimo. Si bien el establecimiento responde a las necesidades de los pacientes, no siempre lo hace con la agilidad ni con el nivel de satisfacción requerido. Por ello, se evidencia la necesidad de mejorar la rapidez de atención y lograr resultados más consistentes y alineados con las expectativas de los usuarios (27).

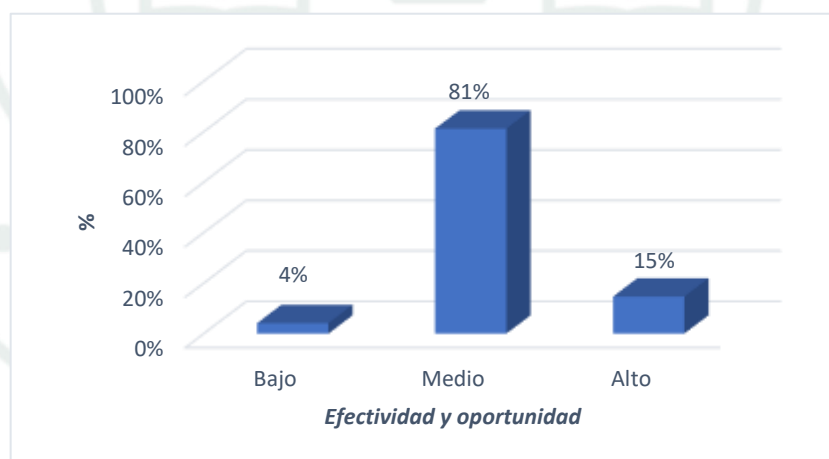


Figura 14

Calidad de atención según dimensión efectividad y oportunidad

Tabla 15

Calidad de atención según dimensión tiempo de espera

Tiempo de espera	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	3
Medio	152	70
Alto	60	28
Total	218	100

Fuente: elaboración propia

Interpretación

De acuerdo a la tabla 15 sobre la dimensión tiempo de espera, se observa que de los pacientes encuestados 3% percibe el tiempo de espera como bajo, 70% lo percibe como medio y un 28 % lo percibe como alto, lo que sugiere que, en general, aún existen áreas de mejora en la gestión del tiempo de espera, ya que un tiempo de espera prolongado podría afectar negativamente la experiencia del paciente, especialmente si causa ansiedad o malestar (27).

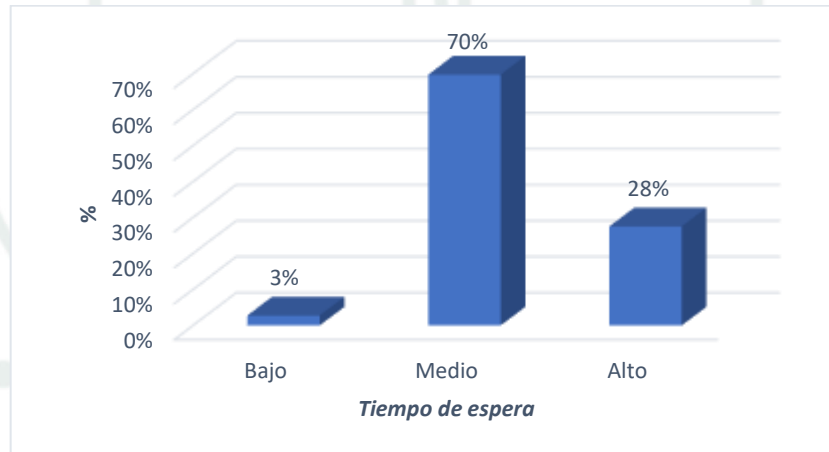


Figura 15

Calidad de atención según dimensión tiempo de espera

Tabla 16

Calidad de atención según dimensión seguridad y limpieza

Seguridad y limpieza	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	3,67
Medio	209	95,87
Alto	1	0,46
Total	218	100

Fuente: elaboración propia

Interpretación

De acuerdo a la tabla 16 sobre la dimensión seguridad y limpieza, se observa que, 3,67% de los pacientes encuestados del Centro de Salud percibe la seguridad y limpieza como bajo y 95,87% percibe la seguridad y limpieza como medio. Esto indica que, aunque la mayoría de los pacientes considera que se mantiene un nivel adecuado de seguridad y limpieza, aún existe margen de mejora para garantizar que todos los pacientes perciban estos aspectos como satisfactorios y de alto nivel. La seguridad y la limpieza son esenciales para generar un ambiente de confianza y bienestar para los pacientes, y su mejora continua es clave para asegurar una experiencia óptima (19).

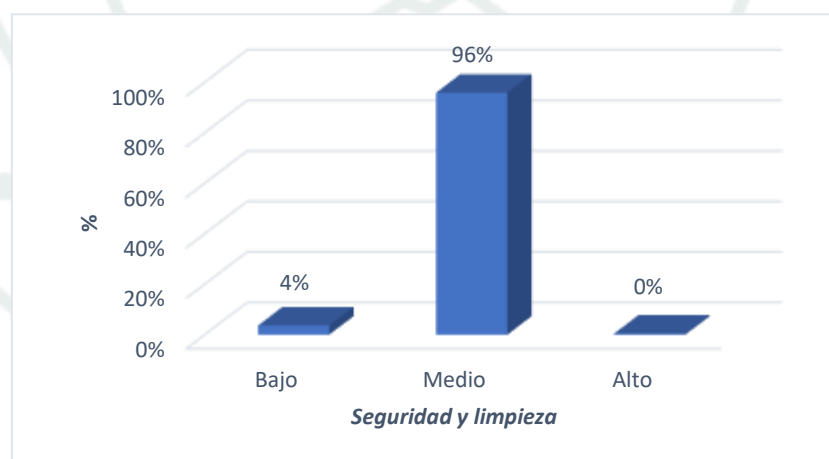


Figura 16

Calidad de atención según dimensión seguridad y limpieza

Tabla 17

Calidad de atención en los pacientes según la edad

Calidad de atención				
Edad	Bajo	Medio	Alto	Total
10 a 25	55 %	30 %	15 %	100 %
26 a 40	65 %	20 %	15 %	100 %
41 a 55	40 %	48 %	12 %	100 %
56 a mas	52 %	38 %	10 %	100 %

Fuente: elaboración propia

Interpretación

En la tabla 17 se observa la percepción de la calidad de atención de los pacientes según su grupo etario. En el grupo de 10 a 25 años, el valor más alto corresponde a la categoría bajo con 55%. En los pacientes de 26 a 40 años, también predomina bajo con 65%, siendo el porcentaje más elevado de todos los grupos. En el grupo de 41 a 55 años, el resultado más alto es medio con 48%. Finalmente, en los pacientes de 56 años a más, la categoría predominante nuevamente es bajo con 52%. Por tanto se deduce que, a medida que aumenta la edad, predomina una tendencia a calificar la calidad de atención como baja o media, lo que refleja una percepción menos favorable en los grupos etarios mayores.

Figura 17

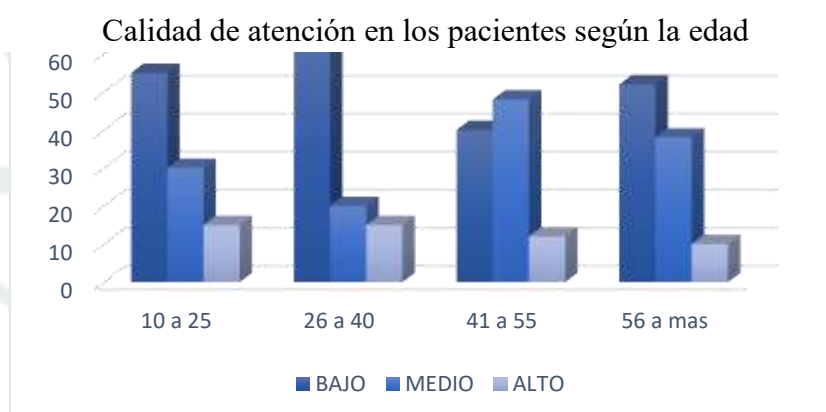


Tabla 18

Calidad de atención en los pacientes según el genero

Calidad de atención				
Sexo	Bajo	Medio	Alto	Total
Femenino	62 %	30 %	8 %	100 %
Masculino	32 %	52 %	16 %	100 %

Fuente: elaboración propia

Interpretación

De acuerdo con la tabla 18, se observa que la percepción de la calidad de atención varía según el género de los pacientes. Un 62 % de las mujeres calificaron la calidad de atención como baja, frente a un 32% de los hombres. El 30 % de las mujeres percibieron una calidad de atención media, mientras que, en los hombres, esta percepción alcanzó el 52 %. Por otro lado, el 8 % de las mujeres percibieron una calidad de atención alta, en comparación con un 16 % de los varones. Estos resultados sugieren que, las mujeres tienden a tener una percepción más negativa de la calidad de atención que los hombres.

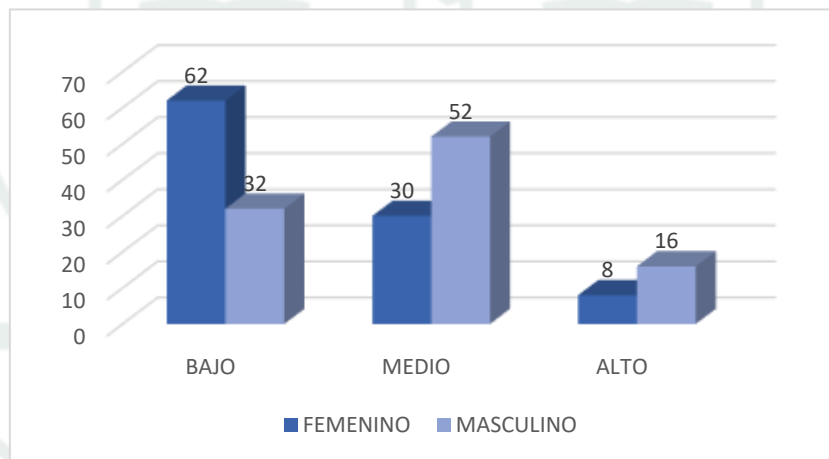


Figura 18

Calidad de atención en los pacientes según el genero

Tabla 19

Calidad de atención en los pacientes en general

Calidad de atención	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	125	57
Alto	93	43
Total	218	100

Fuente: elaboración propia

Interpretación

De acuerdo a la tabla 19 sobre la calidad de atención, la mayoría de los pacientes 57%, la percibe como media, mientras que un 43% la considera alta. No se registraron valoraciones bajas, lo que indica que ningún paciente percibió la atención como deficiente. Los resultados reflejan que, aunque la mayoría de los pacientes perciben la calidad de atención como buena, aún existen áreas de oportunidad tanto técnicas como emocionales que limitan la obtención de una calificación excelente. Esto subraya la importancia de mejorar continuamente los estándares del servicio, ya que una atención de calidad no solo impacta en la satisfacción del paciente, sino también en la eficiencia y rendimiento de la institución (2).

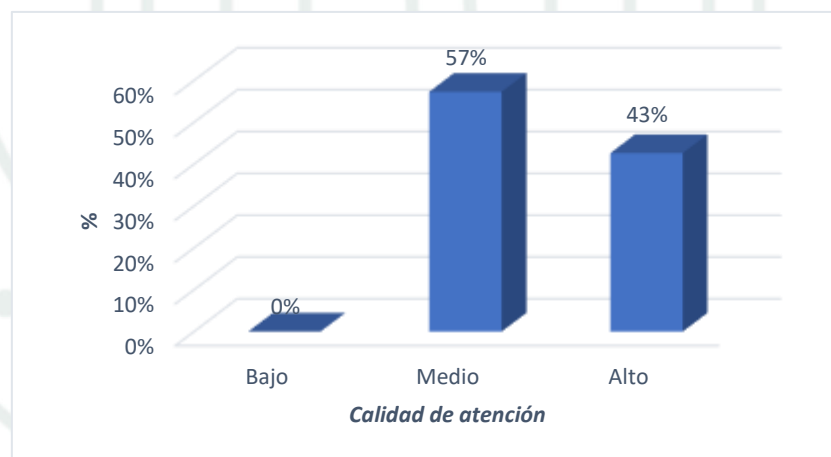


Figura 19

Calidad de atención en los pacientes en general

Prueba de hipótesis

Tabla 20

Correlación de hipótesis general

					Calidad de atención	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	de Calidad de atención	de	Coeficiente de correlación	de	1,000	,753**
			Sig. (bilateral)		.	,000
			N		218	218
	Satisfacción del paciente	del	Coeficiente de correlación	de	,753**	1,000
			Sig. (bilateral)		,000	.
			N		218	218

Fuente: elaboración propia

Interpretación

En la tabla 20 se muestra la correlación entre la percepción de satisfacción del paciente y la calidad de atención. Se observa que, la correlación de Rho de Spearman entre estas dos variables es de 0,753 lo que indica que la relación entre las variables es directa. Así mismo, este valor positivo sugiere que existe una correlación positiva alta entre la percepción de satisfacción del paciente y la calidad de atención. Además, el valor de p es 0.000 ($p < 0.05$), lo que indica que esta correlación es estadísticamente significativa, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, indicando que si existe relación ente las variables estudiadas.

Por tanto, estos resultados indican que, al mejorar la calidad de atención, también se incrementa la satisfacción del paciente, y viceversa.

DISCUSIÓN

En esta sección de la investigación se analizarán los resultados obtenidos en relación con los objetivos e hipótesis planteados. La finalidad del presente estudio fue determinar la relación que existe entre la percepción de satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de odontología del Centro de Salud Alto Selva Alegre. Los resultados respaldaron la hipótesis propuesta, mostrando una relación positiva y estadísticamente significativa ($p < 0.05$) entre la percepción de satisfacción del paciente y la calidad del servicio de odontología en el Centro de Salud Alto Selva Alegre. Estos hallazgos coinciden con la investigación realizada por Laura (48), quien también reportó una relación significativa entre ambas variables, concluyendo que cuando la calidad de atención es alta, la satisfacción del paciente tiende a aumentar. Asimismo, en este estudio, se observó que la satisfacción del paciente alcanzó un porcentaje máximo del 72.5%, lo que refuerza la importancia de garantizar una atención de calidad en los servicios de salud.

En la presente investigación, los datos demográficos recopilados sobre los pacientes muestran una predominancia de las mujeres con un 84%, lo que coincide con los hallazgos de otros estudios. Estos estudios se contrastan con la investigación de Sarrazola y Castaño (43) también reporta que el 68,1% de la población encuestada eran mujeres, lo que refleja una tendencia similar en cuanto a la representación femenina en los estudios relacionados con la salud.

En cuanto a la edad, se observa que la mayoría de los encuestados de la presente investigación pertenecen al grupo de 26 a 40 años (46%). Respecto al nivel educativo, los datos muestran que un 33% de los encuestados tienen estudios técnicos y un 29% educación universitaria. Estos resultados contrastan con los reportados por Umoke et al. (44), quienes encontraron que el 58.8% de los pacientes tenían entre 18 y 39 años, lo que sugiere una mayor necesidad de atención en esta etapa de la vida. En cuanto al nivel educativo, el 35.1% de la población en su estudio tenía educación secundaria, lo que refleja una posible relación entre el nivel educativo y la accesibilidad a los servicios de salud.

En esta investigación, se observó que los pacientes evaluaron positivamente la calidad de servicio en un 93.58%, y la percepción sobre los costos fue también favorable, con un 86.70%. Sin embargo, aspectos como el manejo del dolor (61.47%) y la disponibilidad de recursos

(68.35%) fueron considerados más regularmente. Estos hallazgos coinciden en parte con los resultados de Umoke et al. (44), donde la empatía y la seguridad fueron las dimensiones mejor valoradas por los pacientes, mientras que la satisfacción con la tangibilidad, como la apariencia del personal y las condiciones del entorno hospitalario, mostró puntuaciones más bajas. De hecho, dicha investigación sugiere que los esfuerzos de mejora en calidad deberían centrarse en aspectos específicos, como la empatía y la infraestructura. En este sentido, los resultados de la presente investigación indican que, aunque los pacientes consideran adecuados los niveles de empatía, seguridad y efectividad de los servicios, es necesario mejorar aspectos clave como la confianza brindada, la amabilidad del personal y las condiciones de los equipos e instalaciones, aspectos que influyen significativamente en la satisfacción general del paciente.

Además, los resultados de esta investigación indican que la satisfacción de los pacientes con los servicios odontológicos tiende a ser mayoritariamente negativa o regular, independientemente del grupo etario. En el grupo de 10 a 25 años, el 39% calificó la satisfacción como mala, y un 33% como regular. En el grupo de 26 a 40 años, el 32% percibió una satisfacción mala, y el 36% la consideró regular. En los pacientes de 41 a 55 años, el 40% reportó una satisfacción mala, y el 25% la calificó como regular. Finalmente, en el grupo de 56 años y más, el 42% percibió la satisfacción como mala, y el 26% como regular. Este hallazgo contrasta notablemente con Sarrazola y Castaño (43), donde los pacientes de la clínica del adulto mostraron un alto grado de satisfacción con la atención recibida, un 99% demostró disposición a recomendar el servicio a otras personas, mientras que un 95.7% expresó su disposición a volver a consultar en el futuro. Las diferencias entre ambos estudios sugieren la necesidad de investigar a fondo las causas detrás de las bajas calificaciones de satisfacción en este contexto, con el fin de identificar y abordar los factores que afectan la experiencia del paciente y mejorar la calidad de la atención odontológica.

Así mismo, los resultados de la satisfacción según el género en este trabajo indican una ligera diferencia en la percepción de los servicios odontológicos entre hombres y mujeres. Un 32% de las mujeres calificaron la satisfacción como mala, frente a un 28% de los hombres, lo que sugiere una mayor insatisfacción entre las mujeres. Estos resultados contrastan con el estudio de Sarrazola y Castaño (43), donde se observó una satisfacción elevada entre los pacientes en general. La tendencia de mayor insatisfacción entre las mujeres sugiere la necesidad de explorar

en profundidad los factores específicos que afectan la experiencia femenina en el servicio odontológico, con el fin de implementar mejoras que puedan aumentar la satisfacción de todos los pacientes.

Además, los resultados muestran que la percepción de la calidad de atención varía según la edad, destacándose una tendencia generalizada hacia valoraciones bajas o medias. El grupo de 26 a 40 años reportó la mayor proporción de percepciones negativas, con un 65% calificando la calidad como baja, mientras que el grupo de 41 a 55 años presentó una distribución más equilibrada, siendo el 48% quienes percibieron la atención como media. Por otro lado, el grupo de 56 años y más también reportó altos niveles de insatisfacción, con un 52% calificando la atención como baja. Estos resultados se pueden contrastar con lo propuesto por Bazán (45) donde el 62,5% de los usuarios percibió la calidad de la clínica dental como regular, el 25% lo considero como buena y el 12,5% la califico como mala, lo que resalta la necesidad de abordar las áreas comunes de mejora en todos los grupos etarios. Es fundamental identificar y corregir los factores que afectan la satisfacción de los pacientes, especialmente en los grupos que reportan las calificaciones más bajas, para mejorar la calidad global del servicio odontológico.

Así mismo, los resultados reflejan diferencias significativas en la percepción de la calidad de atención según el género. Un 62% de las mujeres calificaron la atención como baja, en contraste con un 32% de los hombres, lo que evidencia una percepción más negativa entre las mujeres. Asimismo, mientras que el 52% de los hombres percibieron una calidad media, solo el 30% de las mujeres compartieron esta valoración. Finalmente, el porcentaje de quienes calificaron la calidad como alta también fue mayor en los hombres (16%) en comparación con las mujeres (8%). Esto puede ser contrastado con lo propuesto por Fabian et al. (46), donde el 93,30 % percibió una alta calidad de atención, mientras que el 3,30 % mostró desacuerdo. Las diferencias observadas entre los géneros sugieren que las mujeres experimentan mayores insatisfacciones en aspectos del servicio, lo cual demanda un análisis más profundo para identificar las causas específicas y proponer mejoras orientadas a reducir esta brecha de percepción.

Los resultados del estudio de Bazán y la presente investigación muestran diferencias significativas en la percepción de la calidad de atención. En el estudio de Bazán (45), la mayoría

de los usuarios (62.5%) calificaron la calidad como regular, mientras que solo el 25% la consideró buena y el 12.5% la evaluó como mala, reflejando una percepción predominantemente intermedia de la calidad en la clínica dental. En contraste, en esta investigación, el 46% de los pacientes calificaron la calidad de atención como media y el 54% como alta, lo que señala una percepción general más positiva del servicio en el Centro de Salud. Estas discrepancias podrían deberse a diferencias en los estándares de atención, las expectativas de los pacientes o las metodologías empleadas en ambas investigaciones. No obstante, los resultados subrayan la importancia de identificar factores clave que contribuyen a mejorar la percepción de calidad en los servicios de salud.

Finalmente, una investigación con características similares es la realizada por Cárdenas (47), cuyos resultados indicaron que el 36.69% de los usuarios estaban de acuerdo con la seguridad, un 39.35% con la empatía, y un 57.71% con la relación entre aspectos tangibles y la percepción general de la calidad. En comparación, en este estudio, se encontró que el nivel medio de satisfacción alcanzó un 96%, mientras que la empatía fue calificada como media por un 63% de los pacientes. Estos datos respaldan la necesidad de priorizar mejoras en seguridad y empatía, que son dimensiones clave en la percepción de calidad y satisfacción del servicio. Además, resalta cómo diferentes enfoques y contextos pueden influir en los resultados obtenidos, evidenciando áreas comunes y específicas a atender en cada institución.

CONCLUSIONES

PRIMERA. Existe una relación significativa entre la percepción de satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de odontología del Centro de Salud Alto Selva Alegre. La correlación de Rho de Spearman entre ambas variables es de 0.753, lo que indica una relación directa. Además, el valor de p obtenido fue de 0.000 ($p < 0.05$), lo que confirma que la relación es positiva y estadísticamente significativa.

SEGUNDA. En cuanto a la percepción de la calidad de atención del paciente en el servicio de odontología del Centro de Salud Alto Selva Alegre, la mayoría de los pacientes 57%, la percibe como media, mientras que un 43% la considera alta.

TERCERA. Sobre la percepción de la satisfacción del paciente en el servicio de odontología del Centro de Salud Alto Selva Alegre, del total de encuestados 43.58% percibe la satisfacción del paciente como regular y 56,42% percibe la satisfacción como buena .

CUARTA. La percepción de la calidad de atención varía según la edad y el sexo de los pacientes. Por grupos etarios, la mayoría de los pacientes jóvenes (10 a 25 años) y adultos mayores (26 a 40 y 56 años a más) perciben la atención como baja, mientras que el grupo de 41 a 55 años la considera mayoritariamente media. Según el sexo, ambos grupos muestran predominio de valoraciones medias, aunque las mujeres tienden a calificar la atención ligeramente más negativamente que los hombres. En general, estos resultados indican que, aunque la atención no es deficiente, existen áreas que requieren fortalecerse para alcanzar niveles óptimos de satisfacción en todos los grupos.

QUINTA. La satisfacción del paciente varía según edad y sexo. Por grupos etarios, los pacientes de 26 a 40 años presentan una percepción relativamente más favorable (36% regular y 32% malo), mientras que los extremos de edad (10 a 25 y 56 años a más) muestran mayor proporción de valoraciones malas. Según el sexo, la mayoría de los pacientes califica su satisfacción como regular, destacando que las mujeres tienden a percibir la atención ligeramente más negativamente que los

hombres. En general, la satisfacción no alcanza niveles altos de forma consistente, indicando áreas de mejora en la atención.



RECOMENDACIONES

1. Para el servicio de odontología, se recomienda ofrecer capacitación continua a los odontólogos sobre higiene en el entorno laboral, así como en el trato y la empatía hacia los pacientes. Esto contribuirá a mejorar la confianza del paciente y, en consecuencia, su percepción de satisfacción con el servicio.
2. Al Centro de Salud Alto Selva Alegre, se recomienda mejorar la disponibilidad de citas y horarios para abordar el problema de tiempo de espera de los pacientes, un sistema de citas adecuado permitirá la mejora de la percepción de disponibilidad y la satisfacción del paciente.
3. Al Centro de Salud Alto Selva Alegre, se recomienda considerar la posibilidad de aumentar la capacidad operativa, incluyendo la contratación de más profesionales, para mejorar la calidad de atención y, como resultado, aumentar la satisfacción del paciente. Al contar con un equipo más amplio, se podrán reducir los tiempos de espera y ofrecer un servicio más personalizado, lo que contribuirá a una experiencia más positiva para los pacientes.
4. Al personal administrativo se recomienda, desarrollar un programa de capacitación específico para el personal en habilidades de atención al cliente y empatía. Esto es crucial, especialmente para abordar las preocupaciones de los grupos de edad más jóvenes y de las mujeres, quienes han reportado una mayor insatisfacción con la calidad de atención. Mejorar la comunicación y el trato con los pacientes puede aumentar significativamente su satisfacción y percepción del servicio.
5. Al equipo de atención al paciente, se recomienda establecer sesiones periódicas de retroalimentación donde los pacientes puedan compartir sus experiencias y sugerencias sobre el servicio recibido. Esto permitirá identificar áreas específicas de mejora y adaptarse a las necesidades de diferentes grupos de edad y géneros, promoviendo una mayor satisfacción general.

REFERENCIAS

1. Galan G. Calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos por telemonitoreo y teleorientación en la Posta Medica Túcume - EsSalud. [Tesis de Postgrado]. Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2021. [citado 14 de enero 2025] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81104>
2. Betin A, Guardela A, Infante K, Diaz A, Gonzalez F. Satisfacción de los pacientes respecto a calidad de la atención odontológica en una institución publica universitaria de la ciudad de Cartagena. Duazary. [INTERNET]. 2009 [citado 14 de enero 2025]; 6(2): 96-100. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4788180>
3. Guzman A. Calidad de Servicio Odontológico y Fidelización de los Clientes en la Clínica Peruano Suiza de la Ciudad de Cusco, 2020. [Tesis de Postgrado]. Cusco: Universidad Andina del Cusco; 2021 [citado 14 de enero 2025]. Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/renati/1126366?locale=es>
4. Rios J. Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en la Clínica Dental Firenze, 2021. [Tesis de Postgrado]. Huancayo: Universidad Continental; 2022 [citado 14 de enero 2025]. Disponible en: <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/11617>
5. Zeitnaml V, Bitner J. Services marketing: integrating customer focus across the firm [INTERNET]. New York: Irwin McGraw-Hill; 2003 [citado 14 de enero 2025]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/244441681_Services_Marketing_Integrating_Customer_Focus_Across_the_Firm_3
6. Redhead R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario del Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo. [Tesis de Postgrado]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015 [citado 14 de enero 2025]. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/323346492.pdf>
7. Janampa G. Nivel de satisfacción de los padres sobre la calidad de la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital General de Huacho. [Tesis de especialidad]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016 [citado 14 de enero 2025]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/096da7bf-b4f1-4ac2-bbf2-14f4210e9165>

8. López E, Sifuentes M, Lucero R, Lilia S, Perea G. Evaluación de la Calidad del Servicio en las Clínicas de la BUAP: Metodologías SERVPERF y Donabedian. *EntreCiencias*. 2021; 9(23):1-20. doi: 10.22201/enesl.20078064e.2021.23.77710
9. Caiza Á, Segura E, Cifuentes J, Díaz Y. Aplicación del Modelo Servperf para Análisis de la Calidad de Servicio al Cliente. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*. 2022; 6(1): 1-15. doi: 10.37811/cl_rcm.v6i1.1840 p 4918
10. Zavala A, Merchán K, Véliz T, Falconi P. Gestión y calidad de atención al usuario en el sector público en Latinoamérica. *Enferm Investiga*. 2024;9(2):83–90. doi:10.31243/ei.uta.v9i2.2422.2024..
11. Resolución de Secretaría de Gestión Pública. N.º 011-2022-PCM/SGP. Norma Técnica N.º 001-2022-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios del Sector Público. [INTERNET]. 2022 [citado 14 de enero 2025]. Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3856097/RSGP-nueva%20NTC_EL%20PERUANO.pdf.pdf?v=1669046415.
12. Comba V, Petroni P. User satisfaction and cost effectiveness survey in the Documentation Centre of the Biblioteca Centralizzata di Medicina of Turin. *Anales* [INTERNET]. 2016 [citado 14 de enero 2025]; 1(2):1–10. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/27339550>
13. Florez D. Propuesta de mejora en la calidad de atención en Reniec, en el marco de la nueva gestión pública, Lima 2020-2022. *Ciencia Latina*. 2022;6(5):1-15. doi: 10.37811/cl_rcm.v6i5.3156
14. Hassan K, Brahim H, Souhail S. Fundamentals of Quality Concept: Literature Review. 8th North American Conference on Industrial Engineering and Operations Management. 2023;1 (2): 1-8. doi: 10.46254/NA8.20230211
15. Martin J, Hans M, Gremyr I. The Many Meanings of Quality: Towards a Definition in Support of Sustainable Operations. *Total Quality Management & Business Excellence*. 2022; 36(5):1-5. doi: 10.1080/14783363.2020.1844564
16. Santa M, Collantes Á, Nauca E. Estrategias de calidad de servicio para la satisfacción del cliente de una empresa privada. *Kaos GL Dergisi. Epistemia Revista Científica*. 2020;4(2):1-9. doi: 10.26495/re.v4i2.1322

17. Álvarez-García J, González-Vázquez E, Del Río-Rama MdC, Durán-Sánchez A. Quality in customer service and its relationship with satisfaction: An innovation and competitiveness tool in sport and health centers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2019;16(20):1-15. doi: 10.3390/ijerph16203942
18. León C. Validación de instrumento para medir calidad percibida de los servicios de enfermería en el contexto hospitalario. *Ecimed Editorial Ciencias Médicas* [INTERNET]. 2023 [citado 2 de enero 2025];39(1): 1-16. Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/6140>
19. Ministerio de Salud del Perú. Calidad del servicio de salud desde la percepción de la usuaria: Diagnóstico de necesidades de comunicación. 1ª ed. Lima: Ministerio de Salud; 2000.
20. Penman J, Kruger D, Galbally I, Hiraishi T, Nyenzi B, Emmanuel S, et al., eds. Mangino J. Quality assurance and quality control. En: *IPCC Good Practice Guidance and Uncertainty Management in National Greenhouse Gas Inventories*. Japan: Institute for Global Environmental Strategies; 2000: 8.1–8.18.
21. Wujcik M, Poroszevska M. The Impact of Hybrid Work on the Quality of Interpersonal Relations in the HR Department of the Enterprise ñ A Case Study. *European Management Studies*. 2023;21(2):1-24. doi: :10.7172/2956-7602.100.3
22. Chavarrea J, González S, Hernández V. Estrategias para evitar infecciones cruzadas por el traspaso de las barreras de protección. *Sanitas Revista arbitrada de ciencias de la salud*. 2024;3(1):115-121. doi: 10.62574/pwxc6809
23. Beretta I. Quality of Institutions and Environmental Quality in the International Scientific Literature. *Rivista Trimestrale di Scienza dell'Amministrazione* [INTERNET]. 2023 [citado 2 de enero 2025]; 4(1): 1-18. Disponible en: https://rtsa.eu/RTSA_4_2023_Beretta.pdf
24. Torres G. Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal del área de desarrollo urbano de la Municipalidad Distrital de Breña, Lima Perú 2020. *Polo del Conocimiento*. 2022;7(10):1-15. doi: 10.23857/pc.v7i10.4832
25. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. 1985;49(4):1-10. doi: 10.2307/1251430.

26. López A. Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: adaptación al español del cuestionario "Dental Satisfaction Questionnaire". [Tesis de Postgrado]. Valencia: Universidad de Valencia, 2012 [citado 14 de enero 2025]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=75810>
27. Pujol E. El producto de la atención primaria definida por profesionales y usuarios. Gaceta Sanitaria [INTERNET]. 2014 [citado 2 de enero 2025]; 20(3): 1-12. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112006000300007.
28. Vargas S. Nivel de satisfacción de los usuarios de la Clínica Odontológica Docente Asistencial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna. [Tesis de Licenciatura]. Tacana; Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2012 [citado 15 de enero de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.unjbg.edu.pe/items/59c2dbeb-7c66-4e2a-8f23-3f192e59e841>
29. Fernandez D. Nivel de Satisfacción del Usuario Externo en Establecimientos de Salud del Primer Nivel de Atención en el Distrito de Chiclayo 2021. [Tesis de Licenciatura]. Lambayeque: Universidad Señor de Sipan; 2022 [citado 17 de enero 2025]. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9618>
30. Campos L. Nivel de Satisfacción del Usuario en la Atención Recibida en la Consulta Externa de Medicina Familiar de la UMF NO 14 del Instituto Mexicano del Seguro Social San Luis Potosi. [Tesis de especialidad] San Luis Potosi: Universidad Autonoma de San Luis Potosi; 2022 [citado 2 de enero 2025] .Disponible en: <https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/handle/i/7600>
31. Barreda S. Gestión de la Calidad del Servicio y su Influencia en la Satisfacción del Cliente en la Empresa Computrock E.I.R.L. Chiclayo - 2017. [Tesis de Licenciatura]. Lambayeque: Universidad Señor de Sipan; 2019 [citado 2 de enero 2025]. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6604>
32. Molina C, Pauta F. Satisfacción de los usuarios de odontología del odo "Lasso". Revista Odontología. 2023;26(2):1-10. doi: 10.29166/odontologia.vol26.n2.2023-e5290
33. Martínez D, Ayala M. Satisfacción del paciente en el uso de los servicios dentales: scoping review de los factores determinantes. Revista Nacional de Odontología. 2020;16(1): 1-18. doi: 10.16925/2357-4607.2020.01.03

34. Fernandez E, Iparraguirre I, Rojas A. La calidad asistencial y la satisfacción de pacientes odontológicos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. 2024;9(1):1-10. doi: 10.37811/cl_rcm.v9i1.16401
35. Delgado A, Lopez J. Influencia del modelo organizativo en la satisfacción de los usuarios. *Sociedad Española de Familia y Comunitaria [INTERNET]*. 2015 [citado 2 de enero 2025]; 16(6): 1-10. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7562879>
36. Ramos V, Unda X, Pantoja O. La Teoría de Confirmación- Desconfirmación Expectativas para Gestionar la Motivación en el aula. *Clabes [INTERNET]*. 2016 [citado 2 de enero 2025]; 6(1): 1-8 Disponible en: <https://revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/article/view/1409>.
37. Dueñas C, Gallardo-García P, Ruiz D, Palma-García M. La medición de la calidad percibida y la satisfacción con la atención de las personas usuarias de Servicios Sociales: Análisis teórico y metodológico. *Cuadernos de Trabajo Social*. 2024;37(2):1-9. doi: 10.5209/cuts.93059
38. Hayes B. *Cómo medir la satisfacción del cliente*. 3ª ed. Barcelona: Grupo Planeta (GBS); 2002.
39. Manterola C, Grande L, Otzen T, García N, Salazar P, Quiroz G. Confiabilidad, precisión o reproducibilidad de las mediciones. Métodos de valoración, utilidad y aplicaciones en la práctica clínica. *Revista chilena de infectología*. 2019;35(6):1-12. doi: 10.4067/S0716-10182018000600680
40. Ranilla J. *Calidad de servicio y fidelización de los clientes de una clínica de medicina estética de la región Piura, año 2022*. [Tesis de Postgrado]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2023 [citado 2 de enero 2025]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/112099>.
41. Hasibuan R, Hasanah Y, Qadaar A, Anwar A, Namora N. Dental Satisfaction Questionnaire (DSQ) and Word of Mouth on Patient Satisfaction Educational Dental and Oral Hospital. *International Journal of Economics*. 2022;6(11):1-8. doi: 10.51505/IJEBMR.2022.61102

42. Rodríguez A, Lugo D. Garantía de la calidad en Salud. Salud en Tabasco [INTERNET]. 2008 [citado 2 de enero 2025]; 12(3): 1-4. Disponible en: <https://biblat.unam.mx/hevila/SaludenTabasco/2006/vol12/no3/7.pdf>
43. Sarrazola A, Castaño M. Satisfacción de los pacientes atendidos en clínica odontológica de la Universidad Cooperativa de Colombia, 2016. Universidad Cooperativa de Colombia. Revista Nacional de Dantología. 2016;12(23):1- 13. doi: 10.16925/od.v12i23.1397
44. Umoke M, Ifeanchor P, Nwimo I, Nwalieji C, Onwe R, Ifeanyi N, et al. Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. SAGE Open Med. 2020;8(1):1-8. doi: 10.1177/2050312120945129
45. Bazan S. Calidad de atención al usuario externo de la Clínica Dental de la Universidad Tecnológica de los Andes. [Tesis de Postgrado]. Lima: Universidad San Martín de Porres; 2019 [citado 2 de enero 2025]. Disponible en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/5491>
46. Fabian A, Podestá L, Ruis R. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. Horiz. Med. 2022;22(1):1-9. doi: 10.24265/horizmed.2022.v22n1.02
47. Cardenas N. Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Sandrita Pérez de El Pedregal. [Tesis de Postgrado]. Arequipa: Universidad Católica de Santa María; 2019 [citado 2 de enero 2025]. Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/items/315978f8-96af-4533-8223-f08f404d36bc>
48. Carlos L. Satisfacción del paciente respecto a la calidad de atención brindada por los alumnos de la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María. [Tesis de Licenciatura]. Arequipa: Universidad Católica de Santa María; 2019 [citado 2 de enero 2025]. Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/9cfb3cf9-c9d2-4a2b-891a-7ff7ef14e332/content>
49. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 6.^a ed. México: McGraw-Hill; 2011.

50. Pedraza N, Lavín J, González A, Bernal I. Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: Caso ABC [INTERNET]. 2014 [citado 2 de enero 2025]; 10(2): 1-12. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v10n2/v10n2a06.pdf>
51. Golletz D, Milgrom P, Mancl L. Dental Care Satisfaction: the Reliability and Validity of the DSQ in a Low-income Population. *J Public Health Dent.* 1995;55(4):1-9. doi: 10.1111/j.1752-7325.1995.tb02372.x



ANEXOS

ANEXO N.º 01: INSTRUMENTO



Universidad Católica
de Santa María

CUESTIONARIO N.º 01

CALIDAD DE ATENCIÓN

Reciba un cordial saludo, agradecido por acceder a resolver el presente cuestionario, sus respuestas son de suma importancia para la mejora de la calidad de atención de este Centro de Salud, muchas gracias por su participación.

Instrucciones

Marque con un aspa (X) su respuesta en el casillero que considere apropiado para su criterio.

N.º .						
CALIDAD DE ATENCIÓN	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	A veces	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
<i>Trato al paciente y empatía</i>						
1. Considera que la información sobre la salud bucal que se ofrece en el centro dental es adecuada.						
2. El dentista lo atiende con empatía y amabilidad.						
3. Considera que el personal del Centro de Salud es servicial y efectivo en su labor.						

4. Usted percibe confianza al ser atendido por el personal del centro dental.					
5. En el primer contacto que usted tiene con el dentista, generalmente se presenta de manera amable.					
6. Considera que el dentista cuenta con todo el conocimiento y habilidades necesarias para solucionar sus problemas dentales.					
7. Considera bueno el servicio que se ofrece en el centro dental.					
8. El personal del centro dental le brinda un trato amable cuando usted llega a recibir un tratamiento.					
9. Se brinda un trato personalizado a cada paciente.					
Capacidad Operativa					
10. Considera que la cantidad de personal que labora en el centro dental es suficiente para cubrir las necesidades de los pacientes.					
11. Considera que los horarios de atención del centro dental se adecuan a las necesidades de las personas.					

<i>Efectividad y oportunidad</i>					
12. El centro dental cuenta con un área exclusiva y equipos oportunos para brindar el servicio dental.					
13. La infraestructura del centro dental es adecuada.					
14. El personal del centro dental cuenta con toda la capacidad para solucionar los problemas que presentan los pacientes.					
<i>Tiempo de espera</i>					
15. La atención se realiza de acuerdo al orden de llegada de los pacientes.					
16. El tiempo de espera para ser atendido es prolongado.					
<i>Seguridad y Limpieza</i>					
17. Los ambientes del centro dental se encuentran siempre limpios y ventilados.					
18. Considera que el centro de salud dental cuenta con suficiente seguridad ante cualquier incidente.					

ANEXO N.º 02: INSTRUMENTO



**Universidad Católica
de Santa María**

CUESTIONARIO N.º 02

CUESTIONARIO SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DENTAL

“DENTAL SATISFACTION QUESTIONARIE”

Reciba un cordial saludo, agradecido por acceder a resolver el presente cuestionario, sus respuestas son de suma importancia para la mejora del servicio de este Centro de Salud, muchas gracias por su participación.

N.º .

I. DATOS GENERALES

1. Edad

_____ años.

2. Sexo

Masculino ()

Femenino ()

3. Nivel de educación

Sin estudios () Primaria () Secundaria () Técnico () Universitario () Pos Grado ()
() () () () ()

4. Lugar de Residencia

_____.

Lea las preguntas detenidamente y marque con una X o un + en la alternativa que considere conveniente.

II. DATOS ESPECÍFICOS

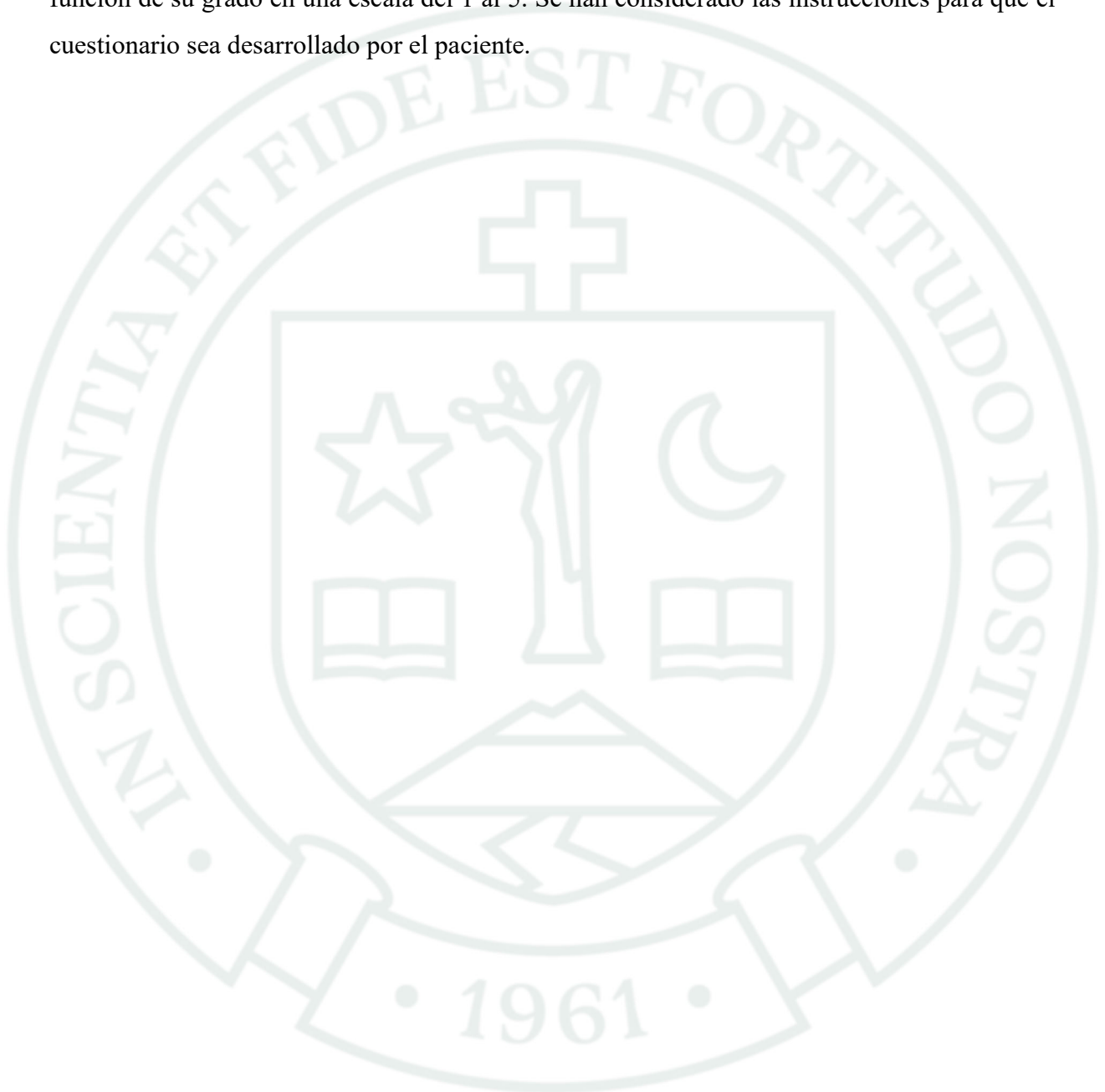
ÍTEM	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	A veces	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
------	-----------------------	------------	---------	---------------	--------------------------

Calidad de Servicio					
1. Respeto del tratamiento dental que recibió, considera que podría mejorarse.					
2. Los cirujanos dentistas tienen un trato adecuado al tratar a sus pacientes.					
3. El trato de los dentistas hacia sus pacientes es respetuoso.					
4. Los cirujanos dentistas son minuciosos al examinar a los pacientes.					
5. Le atiende siempre el mismo dentista en cada tratamiento dental que necesita.					
6. Los dentistas cuentan con el conocimiento para tratar cualquier problema dental que presente el paciente.					
7. Los dentistas deberían realizar acciones para evitar los problemas dentales en las personas.					
Costo					
8. Se suele indicar en qué consistirá el tratamiento y cuanto será el costo antes de realizarlo.					
9. Los precios que se cobran son demasiado elevados.					

10. Siempre se evita gastos innecesarios en los tratamientos.					
Manejo del dolor					
11. Alguna vez ha evitado ir al dentista porque le hacen daño durante el tratamiento.					
12. Se debería reducir el dolor que se ocasiona durante el tratamiento dental.					
13. No siento miedo por el dolor cuando acudo al dentista.					
Acceso					
14. Considera que hay suficientes dentistas en la zona.					
15. Los consultorios dentales están en una ubicación accesible.					
16. El horario de atención es adecuado para la mayoría de los pacientes.					
Disponibilidad					
17. Normalmente tiene que esperar mucho tiempo para ser atendido (a).					
18. Es complicado conseguir una cita inmediata con el dentista.					

19. El consultorio dental es moderno y cuenta con últimas tecnologías.					
--	--	--	--	--	--

Instrucciones: El cuestionario consta de 19 preguntas que el paciente debe responder en función de su grado en una escala del 1 al 5. Se han considerado las instrucciones para que el cuestionario sea desarrollado por el paciente.



ANEXO N.º 03: CONSENTIMIENTO INFORMADO



**Universidad Católica
de Santa María**

Por medio del presente, yo _____, identificado (a) con DNI N.º _____, acepto ser partícipe de la investigación realizada por el Maestrante CD Hugo Giancarlo Rivera Villena.

Así también, declaro haber sido informado (a) y tener conocimiento que el objetivo del estudio es: Determinar la relación que existe ente la percepción de satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de odontología del Centro de Salud Alto Selva Alegre, mediante el uso de los cuestionarios “CALIDAD DE ATENCIÓN” y “DENTAL SATISFACTION QUESTIONNAIRE”.

Conocedor (a) de dicha finalidad, accedo a responder un cuestionario que será empleado para dicho estudio. La información brindada será de carácter confidencial y no se utilizará para ningún propósito externo al estudio sin mi consentimiento.

Suscribo mi firma en señal de conformidad:

Firma del participante

ANEXO N.º 04: MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO 1 - CALIDAD DE ATENCION																										
Trato al paciente y empatía										Capaci			ividad y Oportun			ipo de Es		riedad y Lim								
Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	T	CATEGORIA	10	11	T	CATEGORIA	12	13	14	T	15	16	T	17	18		
1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	20	ED	3	4	7	NAND	2	4	2	8	ED	4	4	8	DA	4	2
2	3	4	4	4	4	2	3	4	3	31	NAND	2	2	4	TD	4	2	2	8	ED	4	4	8	DA	3	2
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	DA	4	3	7	NAND	2	3	2	7	ED	4	3	7	NAND	4	2
4	2	4	4	2	4	2	3	4	2	27	NAND	3	3	6	NAND	2	4	2	8	ED	4	4	8	DA	4	2
5	3	4	3	4	4	3	3	4	4	32	DA	4	4	8	DA	3	2	3	8	ED	4	3	7	NAND	4	2
6	4	4	4	4	4	2	3	4	4	33	DA	4	4	8	DA	2	4	4	10	NAND	4	2	6	NAND	4	2
7	3	4	3	3	5	3	4	5	5	35	DA	4	4	8	DA	4	4	3	11	DA	4	3	7	NAND	5	2
8	4	4	2	2	4	2	2	4	2	26	NAND	4	4	8	DA	4	4	4	12	DA	2	4	6	NAND	4	2
9	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35	DA	4	4	8	DA	2	3	4	9	NAND	4	3	7	NAND	4	2
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	4	4	8	DA	4	4	4	12	DA	4	1	5	ED	4	3
11	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	DA	3	4	7	NAND	3	4	4	11	DA	4	3	7	NAND	4	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	4	4	8	DA	4	4	4	12	DA	4	1	5	ED	4	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	5	4	9	TA	3	4	2	9	NAND	4	3	7	NAND	5	2
14	3	4	3	3	4	4	4	3	4	32	DA	4	4	8	DA	4	4	4	12	DA	4	3	7	NAND	4	4
15	4	2	4	4	2	4	3	3	3	29	NAND	4	4	8	DA	4	4	4	12	DA	5	5	10	TA	3	3
16	2	3	3	3	4	4	4	3	3	29	NAND	4	3	7	NAND	3	4	2	9	NAND	4	4	8	DA	3	2
17	3	4	3	4	4	3	4	4	3	32	DA	4	4	8	DA	3	4	3	10	NAND	4	4	8	DA	4	2
18	3	4	4	3	4	3	4	4	4	33	DA	4	4	8	DA	3	4	4	11	DA	4	5	9	TA	4	2
19	4	4	4	4	4	4	5	4	3	36	DA	4	4	8	DA	2	3	2	7	ED	4	5	9	TA	4	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	3	4	7	NAND	4	4	4	12	DA	4	5	9	TA	4	3
21	4	4	4	4	4	2	4	4	4	34	DA	4	4	8	DA	3	3	2	8	ED	4	4	8	DA	4	3
22	4	4	4	4	3	3	3	3	4	32	DA	4	4	8	DA	4	3	3	10	NAND	5	4	9	TA	5	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	4	4	8	DA	4	3	3	10	NAND	4	5	9	TA	4	3
24	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28	NAND	4	4	8	DA	3	4	3	10	NAND	4	5	9	TA	5	2
25	4	4	4	2	4	3	3	4	4	32	DA	4	4	8	DA	2	3	3	8	ED	4	5	9	TA	4	2
26	4	4	4	4	4	2	3	4	4	33	DA	4	4	8	DA	2	4	4	10	NAND	5	5	10	TA	5	2
27	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33	DA	4	4	8	DA	3	4	4	11	DA	4	5	9	TA	5	2
28	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	DA	4	4	8	DA	2	4	3	9	NAND	4	3	7	NAND	4	2
29	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34	DA	4	4	8	DA	4	4	3	11	DA	4	4	8	DA	4	2
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	4	3	7	NAND	2	4	4	10	NAND	4	4	8	DA	5	2
31	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35	DA	4	4	8	DA	3	4	4	11	DA	5	5	10	TA	5	2
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	4	4	8	DA	4	4	4	12	DA	4	4	8	DA	4	4
33	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28	NAND	4	4	8	DA	2	4	3	9	NAND	5	5	10	TA	5	3
34	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34	DA	4	4	8	DA	2	4	4	10	NAND	4	5	9	TA	4	2
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	NAND	3	5	8	DA	2	3	3	8	ED	4	4	8	DA	4	3
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	4	4	8	DA	4	4	4	12	DA	4	4	8	DA	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	4	3	7	NAND	3	4	4	11	DA	4	4	8	DA	4	4
38	4	2	4	3	4	4	3	4	4	32	DA	4	4	8	DA	2	2	2	6	ED	4	4	8	DA	2	3
39	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	DA	4	4	8	DA	3	4	3	10	NAND	4	4	8	DA	4	4
40	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	DA	4	4	8	DA	3	4	3	10	NAND	4	4	8	DA	4	3
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	4	4	8	DA	4	4	4	12	DA	4	5	9	TA	4	3
42	4	3	4	3	3	4	3	3	4	31	NAND	4	4	8	DA	2	3	3	8	ED	4	4	8	DA	4	2
43	4	4	4	4	4	2	4	4	4	34	DA	3	4	7	NAND	2	3	2	7	ED	4	4	8	DA	4	3
44	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34	DA	4	3	7	NAND	4	4	2	10	NAND	5	5	10	TA	4	4
45	4	4	3	3	4	3	3	4	4	32	DA	4	4	8	DA	2	4	3	9	NAND	4	4	8	DA	4	3
46	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35	DA	4	4	8	DA	2	4	3	9	NAND	5	5	10	TA	4	2
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	4	4	8	DA	2	4	4	10	NAND	4	4	8	DA	4	4
48	4	4	4	3	4	4	3	4	4	34	DA	2	4	6	NAND	2	4	4	10	NAND	4	4	8	DA	5	2
49	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34	DA	4	4	8	DA	3	4	4	11	DA	2	3	5	ED	5	2

50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	4	4	8	DA	4	4	4	12	DA	4	3	7	NAND	4	3
51	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	DA	4	4	8	DA	3	3	3	9	NAND	4	3	7	NAND	5	3
52	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	DA	4	4	8	DA	3	4	3	10	NAND	4	4	8	DA	4	3
53	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	DA	4	4	8	DA	3	4	3	10	NAND	4	4	8	DA	4	3
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	3	4	7	NAND	3	4	4	11	DA	4	4	8	DA	4	3
55	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	33	DA	4	4	8	DA	3	4	4	11	DA	4	3	7	NAND	4	3
56	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	33	DA	2	2	4	TD	2	4	2	8	ED	4	3	7	NAND	4	2
57	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	42	TA	2	2	4	TD	2	4	4	10	NAND	4	5	9	TA	5	3
58	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	34	DA	3	4	7	NAND	2	4	2	8	ED	4	4	8	DA	4	2
59	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	DA	4	4	8	DA	2	4	2	8	ED	5	5	10	TA	4	3
60	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	35	DA	5	5	10	TA	4	3	4	11	DA	4	5	9	TA	5	5
61	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	33	DA	4	4	8	DA	3	3	4	10	NAND	4	5	9	TA	4	3
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	4	4	8	DA	3	3	4	10	NAND	4	3	7	NAND	4	3
63	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	DA	2	4	6	NAND	4	3	3	10	NAND	4	4	8	DA	4	4
64	2	2	3	2	2	4	3	3	2	25	NAND	2	1	3	TD	5	5	3	13	DA	5	3	8	DA	5	3	
65	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	22	ED	2	4	6	NAND	4	4	2	10	NAND	4	4	8	DA	4	2
66	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	33	DA	2	4	6	NAND	2	2	2	6	ED	4	5	9	TA	3	3
67	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	30	NAND	2	1	3	TD	3	4	4	11	DA	5	4	9	TA	3	4
68	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	DA	4	4	8	DA	4	3	4	11	DA	4	2	6	NAND	4	4
69	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	34	DA	4	3	7	NAND	2	4	4	10	NAND	4	4	8	DA	4	2
70	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	33	DA	3	4	7	NAND	2	3	3	8	ED	4	3	7	NAND	4	3
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	3	4	7	NAND	2	4	4	10	NAND	4	4	8	DA	4	4
72	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	32	DA	4	4	8	DA	2	4	2	8	ED	4	3	7	NAND	4	2
73	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	33	DA	2	2	4	TD	3	3	4	10	NAND	4	2	6	NAND	4	4
74	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	32	DA	2	4	6	NAND	4	4	4	12	DA	4	4	8	DA	4	2
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	4	4	8	DA	2	4	3	9	NAND	4	3	7	NAND	4	2
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	4	4	8	DA	3	4	4	11	DA	4	3	7	NAND	4	3
77	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	DA	4	4	8	DA	4	4	3	11	DA	4	4	8	DA	5	3
78	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	32	DA	4	4	8	DA	4	3	3	10	NAND	5	3	8	DA	4	3
79	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	32	DA	4	3	7	NAND	4	4	4	12	DA	4	3	7	NAND	4	3
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	4	4	8	DA	3	4	4	11	DA	4	5	9	TA	5	3
81	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	DA	4	4	8	DA	3	4	4	11	DA	4	3	7	NAND	4	3
82	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	34	DA	4	4	8	DA	3	4	3	10	NAND	4	4	8	DA	4	3
83	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34	DA	2	4	6	NAND	3	3	2	8	ED	4	2	6	NAND	4	3
84	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	34	DA	4	4	8	DA	3	4	2	9	NAND	4	4	8	DA	4	3
85	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34	DA	4	4	8	DA	3	4	3	10	NAND	4	4	8	DA	5	3
86	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	31	NAND	4	4	8	DA	3	4	3	10	NAND	4	4	8	DA	4	3
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	4	4	8	DA	3	4	4	11	DA	4	3	7	NAND	4	3
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	4	3	7	NAND	3	4	4	11	DA	4	3	7	NAND	4	3
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	4	4	8	DA	3	4	4	11	DA	4	5	9	TA	4	3
90	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	33	DA	4	4	8	DA	3	3	3	9	NAND	4	4	8	DA	5	3
91	3	3	3	2	4	2	3	2	3	25	NAND	4	4	8	DA	4	4	2	10	NAND	4	3	7	NAND	4	3	
92	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	33	DA	4	4	8	DA	3	3	3	9	NAND	5	4	9	TA	5	3
93	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34	DA	4	4	8	DA	3	3	3	9	NAND	4	5	9	TA	5	3
94	3	4	3	3	4	3	3	4	3	30	NAND	4	4	8	DA	3	3	3	9	NAND	5	4	9	TA	4	3	
95	3	4	3	3	4	3	3	4	3	30	NAND	4	4	8	DA	4	4	3	11	DA	5	3	8	DA	4	3	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	4	4	8	DA	3	3	3	9	NAND	5	4	9	TA	4	4
97	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	DA	4	4	8	DA	4	4	3	11	DA	4	4	8	DA	4	3
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	4	3	7	NAND	3	3	4	10	NAND	3	4	7	NAND	4	3
99	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	DA	4	4	8	DA	4	4	4	12	DA	3	3	6	NAND	4	3
100	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34	DA	4	4	8	DA	3	4	3	10	NAND	5	4	9	TA	4	3
101	4	4	3	3	4	3	3	4	3	31	NAND	4	4	8	DA	3	4	3	10	NAND	4	3	7	NAND	5	3	
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	4	4	8	DA	4	4	4	12	DA	4	4	8	DA	4	3
103	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	34	DA	4	3	7	NAND	3	3	3	9	NAND	3	4	7	NAND	4	2
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	4	4	8	DA	4	4	3	11	DA	4	4	8	DA	4	3
105	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	35	DA	4	4	8	DA	2	4	3	9	NAND	4	3	7	NAND	4	3
106	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	DA	4	4	8	DA	3	4	4	11	DA	4	5	9	TA	4	4

106	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35	DA	4	4	8	DA	3	4	4	11	DA	4	5	9	TA	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	4	4	8	DA	3	4	2	9	NAND	4	3	7	NAND	4	2
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	4	4	8	DA	2	3	4	9	NAND	4	5	9	TA	4	2
109	2	4	3	3	3	4	2	3	4	28	NAND	3	4	7	NAND	3	3	3	9	NAND	4	4	8	DA	4	3
110	4	4	4	4	4	2	2	4	3	31	NAND	3	3	6	NAND	2	3	3	8	ED	4	2	6	NAND	3	3
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	2	3	5	ED	2	4	4	10	NAND	4	3	7	NAND	4	2
112	3	4	4	4	4	3	4	4	4	34	DA	4	4	8	DA	2	4	2	8	ED	4	3	7	NAND	4	3
113	4	4	4	4	4	5	4	4	4	37	DA	3	4	7	NAND	4	4	4	12	DA	4	4	8	DA	4	3
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	4	4	8	DA	2	4	2	8	ED	4	4	8	DA	4	3
115	2	2	5	5	2	2	2	2	4	27	NAND	4	4	8	DA	2	2	4	8	ED	4	4	8	DA	2	2
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	4	4	8	DA	4	4	4	12	DA	4	3	7	NAND	4	4
117	4	4	3	4	4	5	4	4	4	36	DA	4	4	8	DA	3	4	4	11	DA	5	5	10	TA	5	3
118	4	4	4	4	4	4	3	5	5	37	DA	2	5	7	NAND	3	3	4	10	NAND	5	5	10	TA	3	3
119	2	2	3	2	2	2	2	3	2	20	ED	3	4	7	NAND	2	4	2	8	ED	4	4	8	DA	4	2
120	3	4	4	4	4	2	3	4	3	31	NAND	2	2	4	TD	4	2	2	8	ED	4	4	8	DA	3	2
121	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	DA	4	3	7	NAND	2	3	2	7	ED	4	3	7	NAND	4	2
122	2	4	4	2	4	2	3	4	2	27	NAND	3	3	6	NAND	2	4	2	8	ED	4	4	8	DA	4	2
123	3	4	3	4	4	3	3	4	4	32	DA	4	4	8	DA	3	2	3	8	ED	4	3	7	NAND	4	2
124	4	4	4	4	4	2	3	4	4	33	DA	4	4	8	DA	2	4	4	10	NAND	4	2	6	NAND	4	2
125	3	4	3	3	5	3	4	5	5	35	DA	4	4	8	DA	4	4	3	11	DA	4	3	7	NAND	5	2
126	4	4	2	2	4	2	2	4	2	26	NAND	4	4	8	DA	4	4	4	12	DA	2	4	6	NAND	4	2
127	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35	DA	4	4	8	DA	2	3	4	9	NAND	4	3	7	NAND	4	2
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	4	4	8	DA	4	4	4	12	DA	4	1	5	ED	4	3
129	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	DA	3	4	7	NAND	3	4	4	11	DA	4	3	7	NAND	4	3
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	4	4	8	DA	4	4	4	12	DA	4	1	5	ED	4	3
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	5	4	9	TA	3	4	2	9	NAND	4	3	7	NAND	5	2
132	3	4	3	3	4	4	4	3	4	32	DA	4	4	8	DA	4	4	4	12	DA	4	3	7	NAND	4	4
133	4	2	4	4	2	4	3	3	3	29	NAND	4	4	8	DA	4	4	4	12	DA	5	5	10	TA	3	3
134	2	3	3	3	4	4	4	3	3	29	NAND	4	3	7	NAND	3	4	2	9	NAND	4	4	8	DA	3	2
135	3	4	3	4	4	3	4	4	3	32	DA	4	4	8	DA	3	4	3	10	NAND	4	4	8	DA	4	2
136	3	4	4	3	4	3	4	4	4	33	DA	4	4	8	DA	3	4	4	11	DA	4	5	9	TA	4	2
137	4	4	4	4	4	4	5	4	3	36	DA	4	4	8	DA	2	3	2	7	ED	4	5	9	TA	4	3
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	3	4	7	NAND	4	4	4	12	DA	4	5	9	TA	4	3
139	4	4	4	4	4	2	4	4	4	34	DA	4	4	8	DA	3	3	2	8	ED	4	4	8	DA	4	3
140	4	4	4	4	3	3	3	3	4	32	DA	4	4	8	DA	4	3	3	10	NAND	5	4	9	TA	5	3
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	4	4	8	DA	4	3	3	10	NAND	4	5	9	TA	4	3
142	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28	NAND	4	4	8	DA	3	4	3	10	NAND	4	5	9	TA	5	2
143	4	4	4	2	3	3	3	4	4	32	DA	4	4	8	DA	2	3	3	8	ED	4	5	9	TA	4	2
144	4	4	4	4	4	2	3	4	4	33	DA	4	4	8	DA	2	4	4	10	NAND	5	5	10	TA	5	2
145	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33	DA	4	4	8	DA	3	4	4	11	DA	4	5	9	TA	5	2
146	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	DA	4	4	8	DA	2	4	3	9	NAND	4	3	7	NAND	4	2
147	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34	DA	4	4	8	DA	4	4	3	11	DA	4	4	8	DA	4	2
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	4	3	7	NAND	2	4	4	10	NAND	4	4	8	DA	5	2
149	4	4	3	3	4	4	3	4	4	33	DA	3	4	7	NAND	2	3	3	8	ED	4	3	7	NAND	4	3
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	3	4	7	NAND	2	4	4	10	NAND	4	4	8	DA	4	4
151	3	4	3	4	3	4	4	4	4	32	DA	4	4	8	DA	2	4	2	8	ED	4	3	7	NAND	4	2
152	4	4	3	3	4	4	3	4	4	33	DA	2	2	4	TD	3	3	4	10	NAND	4	2	6	NAND	4	4
153	4	4	3	4	4	3	3	4	3	32	DA	2	4	6	NAND	4	4	4	12	DA	4	4	8	DA	4	2
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	4	4	8	DA	2	4	3	9	NAND	4	3	7	NAND	4	2
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	4	4	8	DA	3	4	4	11	DA	4	3	7	NAND	4	3
156	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	DA	4	4	8	DA	4	4	3	11	DA	4	4	8	DA	5	3
157	3	4	3	3	4	3	4	4	4	32	DA	4	4	8	DA	4	3	3	10	NAND	5	3	8	DA	4	3
158	3	4	4	3	4	3	4	4	3	32	DA	4	3	7	NAND	4	4	4	12	DA	4	3	7	NAND	4	3
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	4	4	8	DA	3	4	4	11	DA	4	5	9	TA	5	3
160	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35	DA	4	4	8	DA	3	4	4	11	DA	4	3	7	NAND	4	3
161	4	4	4	3	4	3	4	4	4	34	DA	4	4	8	DA	3	4	3	10	NAND	4	4	8	DA	4	3
162	4	4	4	3	4	3	4	4	4	34	DA	2	4	6	NAND	3	3	2	8	ED	4	4	6	NAND	4	3
163	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34	DA	4	4	8	DA	3	4	2	9	NAND	4	4	8	DA	4	3

164	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34	DA	4	4	8	DA	3	4	3	10	NAND	4	4	8	DA	5	3
165	4	3	4	3	3	4	3	3	4	31	NAND	4	4	8	DA	3	4	3	10	NAND	4	4	8	DA	4	3
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	4	4	8	DA	3	4	4	11	DA	4	3	7	NAND	4	3
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	4	3	7	NAND	3	4	4	11	DA	4	3	7	NAND	4	3
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	4	4	8	DA	3	4	4	11	DA	4	5	9	TA	4	3
169	4	4	4	4	3	3	3	4	4	33	DA	4	4	8	DA	3	3	3	9	NAND	4	4	8	DA	5	3
170	3	3	3	2	4	2	3	2	3	25	NAND	4	4	8	DA	4	4	2	10	NAND	4	3	7	NAND	4	3
171	4	4	4	3	4	3	3	4	4	33	DA	4	4	8	DA	3	3	3	9	NAND	5	4	9	TA	5	3
172	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34	DA	4	4	8	DA	3	3	3	9	NAND	4	5	9	TA	5	3
173	3	4	3	3	4	3	3	4	3	30	NAND	4	4	8	DA	3	3	3	9	NAND	5	4	9	TA	4	3
174	3	4	3	3	4	3	3	4	3	30	NAND	4	4	8	DA	4	4	3	11	DA	5	3	8	DA	4	3
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	4	4	8	DA	3	3	3	9	NAND	5	4	9	TA	4	4
176	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	DA	4	4	8	DA	4	4	3	11	DA	4	4	8	DA	4	3
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	4	3	7	NAND	3	3	4	10	NAND	3	4	7	NAND	4	3
178	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	DA	4	4	8	DA	4	4	4	12	DA	3	3	6	NAND	4	3
179	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34	DA	4	4	8	DA	3	4	3	10	NAND	5	4	9	TA	4	3
180	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35	DA	4	4	8	DA	3	4	4	11	DA	5	5	10	TA	5	2
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	4	4	8	DA	4	4	4	12	DA	4	4	8	DA	4	4
182	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28	NAND	4	4	8	DA	2	4	3	9	NAND	5	5	10	TA	5	3
183	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34	DA	4	4	8	DA	2	4	4	10	NAND	4	5	9	TA	4	2
184	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	NAND	3	5	8	DA	2	3	3	8	ED	4	4	8	DA	4	3
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	4	4	8	DA	4	4	4	12	DA	4	4	8	DA	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	4	3	7	NAND	3	4	4	11	DA	4	4	8	DA	4	4
187	4	2	4	3	4	4	3	4	4	32	DA	4	4	8	DA	2	2	2	6	ED	4	4	8	DA	2	3
188	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	DA	4	4	8	DA	3	4	3	10	NAND	4	4	8	DA	4	4
189	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	DA	4	4	8	DA	3	4	3	10	NAND	4	4	8	DA	4	3
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	4	4	8	DA	4	4	4	12	DA	4	5	9	TA	4	3
191	4	3	4	3	3	4	3	3	4	31	NAND	4	4	8	DA	2	3	3	8	ED	4	4	8	DA	4	2
192	4	4	4	4	4	2	4	4	4	34	DA	3	4	7	NAND	2	3	2	7	ED	4	4	8	DA	4	3
193	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34	DA	4	3	7	NAND	4	4	2	10	NAND	5	5	10	TA	4	4
194	4	4	3	3	4	3	3	4	4	32	DA	4	4	8	DA	2	4	3	9	NAND	4	4	8	DA	4	3
195	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35	DA	4	4	8	DA	2	4	3	9	NAND	5	5	10	TA	4	2
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	4	4	8	DA	2	4	4	10	NAND	4	4	8	DA	4	4
197	4	4	4	3	4	4	3	4	4	34	DA	2	4	6	NAND	2	4	4	10	NAND	4	4	8	DA	5	2
198	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34	DA	4	4	8	DA	3	4	4	11	DA	2	3	5	ED	5	2
199	4	4	3	3	4	3	3	4	3	31	NAND	4	4	8	DA	3	4	3	10	NAND	4	3	7	NAND	5	3
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	4	4	8	DA	4	4	4	12	DA	4	4	8	DA	4	3
201	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34	DA	4	3	7	NAND	3	3	3	9	NAND	3	4	7	NAND	4	2
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	4	4	8	DA	4	4	3	11	DA	4	4	8	DA	4	3
203	3	5	4	4	4	3	4	4	4	35	DA	4	4	8	DA	2	4	3	9	NAND	4	3	7	NAND	4	3
204	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35	DA	4	4	8	DA	3	4	4	11	DA	4	5	9	TA	4	4
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	4	4	8	DA	3	4	2	9	NAND	4	3	7	NAND	4	2
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	4	4	8	DA	2	3	4	9	NAND	4	5	9	TA	4	2
207	2	4	3	3	3	4	2	3	4	28	NAND	3	4	7	NAND	3	3	3	9	NAND	4	4	8	DA	4	3
208	4	4	4	4	4	2	2	4	3	31	NAND	3	3	6	NAND	2	3	3	8	ED	4	2	6	NAND	3	3
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	2	3	5	ED	2	4	4	10	NAND	4	3	7	NAND	4	2
210	3	4	4	4	4	3	4	4	4	34	DA	4	4	8	DA	2	4	2	8	ED	4	3	7	NAND	4	3
211	4	4	4	4	4	5	4	4	4	37	DA	3	4	7	NAND	4	4	4	12	DA	4	4	8	DA	4	3
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	4	4	8	DA	2	4	2	8	ED	4	4	8	DA	4	3
213	2	2	5	5	2	2	2	4	3	27	NAND	4	4	8	DA	2	2	4	8	ED	4	4	8	DA	2	2
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DA	4	4	8	DA	4	4	4	12	DA	4	3	7	NAND	4	4
215	4	4	3	4	4	5	4	4	4	36	DA	4	4	8	DA	3	4	4	11	DA	5	5	10	TA	5	3
216	4	4	4	4	4	4	3	5	5	37	DA	2	5	7	NAND	3	3	4	10	NAND	5	5	10	TA	3	3
217	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	DA	4	4	8	DA	3	3	3	9	NAND	4	3	7	NAND	5	3
218	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35	DA	4	4	8	DA	3	4	3	10	NAND	4	4	8	DA	4	3

DATOS GENERALES						CUESTIONARIO 2 - SATISFACCION																	
N°	EDA °	SEXO	EDUCACION	Calidad de Servicio							Costo		Manejo del dolor			Acceso			Disponibilidad				
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
1	20	10 a 25	F	Secundaria	5	2	4	2	4	2	5	5	1	5	5	4	1	5	5	4	4	2	3
2	59	56 a mas	F	Técnico	5	4	4	2	2	2	5	5	1	5	2	3	4	5	3	4	3	3	3
3	30	26 a 40	F	Universitario	4	4	4	4	4	4	5	5	1	5	4	4	2	4	2	4	3	3	3
4	31	26 a 40	F	Universitario	5	4	4	2	2	2	5	5	1	5	4	4	2	5	3	4	4	2	3
5	37	26 a 40	M	Universitario	5	4	4	4	2	2	5	5	1	5	3	4	3	2	4	4	3	2	2
6	27	26 a 40	F	Secundaria	4	4	4	3	2	2	5	5	1	5	3	4	2	4	4	4	4	2	5
7	64	56 a mas	F	Secundaria	5	4	5	3	2	2	5	5	1	5	3	4	2	5	3	3	5	3	3
8	37	26 a 40	F	Técnico	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2
9	27	26 a 40	F	Secundaria	5	4	4	4	2	2	5	5	1	5	5	4	2	2	3	4	2	3	2
10	32	26 a 40	F	Universitario	4	4	4	4	3	4	5	5	1	5	1	3	5	4	5	5	2	2	4
11	58	56 a mas	F	Técnico	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2
12	26	26 a 40	F	Técnico	4	4	4	5	5	4	4	1	1	5	2	2	5	4	5	5	2	2	4
13	24	10 a 25	M	Técnico	5	4	4	4	2	3	3	5	1	5	3	5	4	4	4	4	3	3	3
14	25	10 a 25	F	Universitario	4	4	4	4	4	3	3	5	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4
15	22	10 a 25	F	Universitario	5	4	4	3	3	2	5	5	1	5	3	3	5	5	5	5	3	3	3
16	30	26 a 40	F	Universitario	4	4	4	2	4	2	5	5	1	5	4	3	2	4	4	4	5	2	2
17	23	10 a 25	F	Universitario	4	4	4	3	2	4	5	5	1	5	3	3	2	4	3	4	5	2	2
18	32	26 a 40	F	Técnico	5	4	4	3	3	2	5	5	1	5	4	4	3	4	3	4	4	5	3
19	32	26 a 40	F	Secundaria	4	4	4	3	3	4	5	5	1	5	3	4	3	4	4	4	5	3	3
20	22	10 a 25	M	Universitario	4	4	4	4	3	3	4	5	1	5	3	3	3	5	4	5	4	4	2
21	29	26 a 40	F	Técnico	5	4	4	2	3	2	5	5	1	5	3	4	3	2	2	4	3	4	2
22	30	26 a 40	F	Universitario	4	4	4	4	2	3	5	5	1	5	3	3	2	4	4	5	3	2	3
23	47	41 a 55	F	Secundaria	4	4	4	4	4	3	5	5	1	5	3	4	3	4	4	4	4	2	3
24	37	26 a 40	F	Universitario	4	4	4	3	2	3	5	5	1	5	5	5	2	5	4	4	4	2	2
25	37	26 a 40	F	Técnico	5	4	4	4	2	3	5	5	2	4	3	3	2	4	3	4	4	3	2
26	31	26 a 40	F	Universitario	5	4	4	2	3	2	5	5	2	4	3	3	2	4	4	4	4	4	2
27	63	56 a mas	F	Secundaria	4	4	4	4	2	3	5	5	1	5	3	3	2	4	4	4	4	3	2
28	48	41 a 55	F	Secundaria	4	4	4	3	3	3	4	5	1	5	3	3	3	4	4	4	4	3	2
29	31	26 a 40	M	Técnico	4	4	4	3	2	3	5	5	1	5	3	3	3	4	4	4	4	2	2
30	41	41 a 55	F	Secundaria	4	4	4	4	2	5	5	1	5	4	3	2	4	3	5	3	2	2	2
31	27	26 a 40	M	Técnico	4	4	4	3	4	4	5	5	1	5	3	3	3	4	4	4	5	3	4
32	26	26 a 40	F	Universitario	4	4	4	3	4	3	5	5	1	5	3	3	2	4	4	4	4	2	2
33	37	26 a 40	F	Técnico	5	4	4	3	2	2	5	5	1	5	3	3	3	5	4	4	4	3	2
34	31	26 a 40	F	Secundaria	4	4	4	3	2	3	5	5	1	5	3	3	2	4	3	3	5	3	2
35	36	26 a 40	F	Técnico	5	3	4	3	2	4	4	5	1	5	3	3	3	4	4	4	4	3	3
36	18	10 a 25	F	Técnico	4	4	4	4	3	3	4	4	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4
37	12	10 a 25	M	Secundaria	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2
38	40	26 a 40	F	Secundaria	4	3	4	2	4	3	4	4	2	2	3	3	4	4	2	2	2	4	2
39	45	41 a 55	F	Secundaria	4	4	4	4	4	4	4	5	1	5	3	3	3	5	5	5	3	2	2
40	51	41 a 55	F	Técnico	4	4	4	4	3	4	5	5	1	5	3	3	3	4	4	4	4	4	2
41	73	56 a mas	F	Primaria	4	4	4	4	2	4	5	5	1	3	3	3	2	4	4	4	5	2	3
42	33	26 a 40	F	Primaria	4	4	4	3	2	2	4	5	1	5	3	3	4	4	4	4	4	2	3
43	30	26 a 40	F	Secundaria	5	4	4	4	3	3	3	5	5	1	5	3	3	3	4	4	4	4	2
44	36	26 a 40	F	Técnico	4	4	4	2	3	2	5	5	1	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4
45	40	26 a 40	M	Técnico	4	4	4	4	2	3	5	5	1	5	3	3	3	5	4	5	4	2	4
46	46	41 a 55	F	Universitario	4	4	4	3	2	4	5	5	2	4	3	3	2	4	4	4	5	2	3
47	26	26 a 40	F	Técnico	4	4	4	3	4	3	4	5	1	5	4	3	3	4	4	4	3	2	3
48	28	26 a 40	F	Universitario	5	3	4	3	2	3	4	5	1	5	3	3	3	4	4	4	4	3	2
49	17	10 a 25	F	Universitario	4	4	4	3	4	3	5	5	1	5	3	3	3	4	4	4	3	2	2
50	33	26 a 40	F	Secundaria	4	4	4	4	4	3	5	5	1	5	3	3	3	4	4	4	3	3	2
51	15	10 a 25	F	Secundaria	5	4	4	4	3	3	5	5	1	5	3	3	3	4	4	5	3	2	2
52	17	10 a 25	M	Universitario	4	4	4	4	4	3	5	5	1	5	3	2	4	4	4	4	4	2	3
53	17	10 a 25	F	Secundaria	5	4	4	3	4	3	5	5	1	5	3	3	3	4	4	4	5	2	2
54	38	26 a 40	F	Técnico	5	4	4	5	4	4	5	5	1	5	1	1	5	4	4	4	2	2	4
55	21	10 a 25	F	Universitario	5	4	4	2	2	2	3	4	1	5	3	3	3	4	4	4	3	4	3
56	44	41 a 55	F	Técnico	5	4	4	5	3	2	5	5	1	5	2	2	3	2	4	4	4	3	3

57	32	26 a 40	F	Secundaria	4	4	4	4	2	2	5	5	3	5	3	3	3	3	5	5	5	3	2
58	22	10 a 25	F	Universitario	4	4	4	5	4	2	5	5	1	5	4	5	3	4	4	4	3	3	2
59	65	56 a mas	F	Universitario	4	4	4	4	4	2	5	5	1	5	2	2	3	4	3	3	4	3	2
60	13	10 a 25	F	Secundaria	4	4	4	4	3	4	5	4	1	5	3	1	3	4	3	4	5	3	4
61	30	26 a 40	F	Universitario	4	4	4	4	4	4	5	4	2	3	3	2	3	3	3	3	5	5	1
62	64	56 a mas	M	Secundaria	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2
63	37	26 a 40	F	Secundaria	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	2
64	26	26 a 40	F	Técnico	5	4	5	3	1	3	4	5	1	1	5	5	1	3	5	3	3	5	2
65	29	26 a 40	M	Técnico	1	2	4	2	3	3	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
66	45	41 a 55	F	Secundaria	5	4	5	4	2	3	4	5	1	5	2	4	2	4	4	4	5	4	4
67	56	56 a mas	F	Secundaria	4	3	4	3	3	2	5	4	4	4	3	5	2	2	2	3	4	2	3
68	37	26 a 40	F	Universitario	4	4	4	4	3	4	4	5	1	5	1	4	1	4	4	4	2	1	3
69	26	26 a 40	F	Técnico	5	4	4	3	2	2	5	5	1	5	5	5	3	3	4	3	5	3	2
70	50	41 a 55	F	Secundaria	4	4	4	3	3	3	4	4	2	2	3	4	3	2	4	4	3	4	2
71	38	26 a 40	F	Secundaria	4	4	4	4	4	4	5	5	1	5	5	4	1	4	4	4	3	2	3
72	23	10 a 25	F	Técnico	4	4	4	3	4	2	5	5	1	5	4	4	3	4	2	4	4	3	4
73	43	41 a 55	F	Secundaria	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3	2	2	4	4	2	4	4	2
74	22	10 a 25	F	Técnico	5	4	4	2	5	3	5	1	5	1	2	3	4	4	4	4	3	3	2
75	16	10 a 25	M	Secundaria	4	5	5	4	2	3	4	5	1	5	3	4	3	4	4	4	4	3	2
76	47	41 a 55	F	Secundaria	5	4	4	4	2	4	5	5	1	5	3	4	2	4	4	4	3	3	2
77	38	26 a 40	F	Técnico	4	4	4	3	2	3	5	5	1	5	3	3	3	4	4	4	3	2	3
78	23	10 a 25	F	Universitario	4	4	4	3	2	3	5	5	1	5	3	4	3	4	4	4	3	2	3
79	32	26 a 40	F	Técnico	4	4	4	3	2	3	4	4	1	4	3	4	2	4	4	4	4	3	2
80	28	26 a 40	F	Universitario	4	4	4	4	4	4	5	5	1	5	3	3	3	4	4	4	4	2	3
81	27	26 a 40	F	Técnico	4	4	4	3	3	3	5	5	1	5	3	3	3	4	4	4	4	3	3
82	43	41 a 55	F	Secundaria	4	4	4	3	2	3	5	5	1	5	3	3	3	4	4	4	4	2	3
83	25	10 a 25	F	Universitario	5	4	4	3	2	3	5	5	1	5	3	4	3	4	4	4	3	2	3
84	22	10 a 25	F	Universitario	4	4	4	4	2	3	5	5	1	5	4	4	2	4	4	4	3	2	3
85	25	10 a 25	M	Técnico	4	4	4	3	2	3	5	5	1	5	3	4	2	4	4	5	3	2	3
86	51	41 a 55	F	Secundaria	4	4	4	3	2	3	5	5	1	5	4	5	3	4	4	4	4	2	3
87	19	10 a 25	F	Universitario	4	4	4	3	2	4	5	5	1	5	3	3	3	4	4	4	3	2	3
88	69	56 a mas	M	Técnico	4	4	4	3	4	4	5	5	1	5	3	4	3	4	4	4	4	2	3
89	27	26 a 40	F	Universitario	4	4	4	3	2	4	5	5	1	5	3	3	3	5	4	5	4	2	3
90	40	26 a 40	F	Secundaria	5	4	4	3	3	3	5	5	1	5	3	3	3	5	5	5	3	2	3
91	46	41 a 55	F	Secundaria	3	3	4	2	4	4	5	5	1	5	3	4	2	4	3	4	3	2	3
92	63	56 a mas	M	Secundaria	4	4	4	3	4	4	5	5	1	5	3	3	3	4	4	4	4	2	3
93	40	26 a 40	M	Técnico	4	4	4	3	4	3	5	5	1	5	3	4	3	4	4	4	4	3	3
94	28	26 a 40	F	Universitario	4	4	4	3	4	3	5	5	1	5	4	3	3	4	4	5	3	2	3
95	28	26 a 40	M	Universitario	4	4	4	3	4	3	5	5	1	5	3	4	2	4	4	4	3	2	3
96	19	10 a 25	M	Técnico	4	4	4	3	4	4	4	5	1	5	3	3	3	4	4	4	4	2	3
97	35	26 a 40	F	Técnico	4	4	4	3	2	3	5	5	1	5	3	4	2	4	4	4	4	2	3
98	22	10 a 25	F	Universitario	4	4	4	3	2	4	5	5	1	5	4	5	2	4	4	4	4	2	3
99	50	41 a 55	F	Secundaria	4	4	4	4	4	3	5	5	1	5	3	3	2	4	4	4	3	2	3
100	52	41 a 55	F	Secundaria	4	4	4	3	2	3	5	5	1	5	3	3	2	4	4	4	3	2	3
101	18	10 a 25	F	Secundaria	5	4	4	3	4	3	5	5	1	5	4	4	4	5	4	4	3	2	3
102	35	26 a 40	F	Técnico	4	4	4	3	4	4	4	5	1	5	3	4	2	4	4	4	3	2	3
103	23	10 a 25	F	Técnico	5	4	4	3	2	3	5	5	1	5	2	3	2	2	4	3	3	2	5
104	15	10 a 25	F	Secundaria	4	4	4	4	2	4	5	5	1	5	4	5	3	4	4	4	3	3	2
105	24	10 a 25	F	Universitario	5	4	4	5	1	2	5	5	1	5	3	3	2	4	4	4	3	3	2
106	43	41 a 55	F	Técnico	4	4	4	3	3	3	5	5	1	5	3	3	3	4	4	5	3	2	3
107	62	56 a mas	F	Secundaria	5	4	4	2	3	3	5	5	1	5	5	4	3	3	4	4	4	4	2
108	42	41 a 55	F	Técnico	4	4	4	3	2	3	5	5	1	5	3	3	3	5	4	4	5	3	2
109	45	41 a 55	F	Secundaria	4	4	4	3	3	3	4	4	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	2
110	34	26 a 40	F	Universitario	5	4	4	2	2	2	5	5	1	5	5	5	3	3	2	4	3	3	2
111	26	26 a 40	F	Secundaria	4	3	4	4	2	4	5	3	2	5	3	3	3	4	4	4	4	3	2
112	24	10 a 25	M	Secundaria	5	4	4	2	2	2	5	5	1	5	3	3	3	5	5	4	4	2	2
113	48	41 a 55	F	Técnico	4	4	4	5	3	3	5	5	1	5	3	3	3	5	4	4	5	3	2

114	46	41a55	F	Secundaria	5	4	4	3	2	2	5	5	1	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3
115	49	41a55	F	Técnico	4	3	4	2	4	3	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2
116	32	26a40	F	Secundaria	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	4	4	3
117	32	26a40	F	Universitario	3	4	5	4	4	4	3	1	1	5	5	3	4	5	5	5	5	1	2
118	27	26a40	F	Secundaria	5	4	4	4	4	4	5	4	1	5	1	4	4	4	5	4	5	3	4
119	20	10a25	F	Secundaria	5	2	4	2	4	2	5	5	1	5	5	4	1	5	5	4	4	2	3
120	59	56a mas	F	Técnico	5	4	4	2	2	2	5	5	1	5	2	3	4	5	3	4	3	3	3
121	30	26a40	F	Universitario	4	4	4	4	4	4	5	5	1	5	4	4	2	4	2	4	3	3	3
122	31	26a40	F	Universitario	5	4	4	2	2	2	5	5	1	5	4	4	2	5	3	4	4	2	3
123	37	26a40	M	Universitario	5	4	4	4	2	2	5	5	1	5	3	4	3	2	4	4	3	2	2
124	27	26a40	F	Secundaria	4	4	4	3	2	2	5	5	1	5	3	4	2	4	4	4	4	2	5
125	64	56a mas	F	Secundaria	5	4	5	3	2	2	5	5	1	5	3	4	2	5	3	3	5	3	3
126	37	26a40	F	Técnico	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2
127	27	26a40	F	Secundaria	5	4	4	4	2	2	5	5	1	5	5	4	2	2	3	4	2	3	2
128	32	26a40	F	Universitario	4	4	4	3	4	5	5	1	5	1	3	5	4	5	5	2	2	4	2
129	58	56a mas	F	Técnico	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2
130	26	26a40	F	Técnico	4	4	4	5	5	4	4	1	1	5	2	2	5	4	5	5	2	2	4
131	24	10a25	M	Técnico	5	4	4	4	2	3	3	5	1	5	3	5	4	4	4	4	3	3	3
132	25	10a25	F	Universitario	4	4	4	4	4	3	3	5	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4
133	22	10a25	F	Universitario	5	4	4	3	3	2	5	5	1	5	3	3	5	5	5	5	3	3	3
134	30	26a40	F	Universitario	4	4	4	2	4	2	5	5	1	5	4	3	2	4	4	4	5	2	2
135	23	10a25	F	Universitario	4	4	4	3	2	4	5	5	1	5	3	3	2	4	3	4	5	2	2
136	32	26a40	F	Técnico	5	4	4	3	3	2	5	5	1	5	4	4	3	4	3	4	4	5	3
137	32	26a40	F	Secundaria	4	4	4	3	3	4	5	5	1	5	3	4	3	4	4	4	5	3	3
138	22	10a25	M	Universitario	4	4	4	4	3	3	4	5	1	5	3	3	3	5	4	5	4	4	2
139	29	26a40	F	Técnico	5	4	4	2	3	2	5	5	1	5	3	4	3	2	2	4	3	4	2
140	30	26a40	F	Universitario	4	4	4	4	2	3	5	5	1	5	3	3	2	4	4	5	3	2	3
141	47	41a55	F	Secundaria	4	4	4	4	4	3	5	5	1	5	3	4	3	4	4	4	4	2	3
142	37	26a40	F	Universitario	4	4	4	3	2	3	5	5	1	5	5	5	2	5	4	4	4	2	2
143	37	26a40	F	Técnico	5	4	4	4	2	3	5	5	2	2	3	3	2	4	3	4	4	3	2
144	31	26a40	F	Universitario	5	4	4	2	3	2	5	5	2	4	3	3	2	4	4	4	4	4	2
145	63	56a mas	F	Secundaria	4	4	4	4	2	3	5	5	1	5	3	3	2	4	4	4	4	3	2
146	48	41a55	F	Secundaria	4	4	4	3	3	3	4	5	1	5	3	3	3	4	4	4	4	3	2
147	31	26a40	M	Técnico	4	4	4	3	2	3	5	5	1	5	3	3	3	4	4	4	4	2	2
148	41	41a55	F	Secundaria	4	4	4	4	4	2	5	5	1	5	4	3	2	4	3	5	3	2	2
149	50	41a55	F	Secundaria	4	4	4	3	3	3	4	4	2	2	3	4	3	2	4	4	3	4	2
150	38	26a40	F	Secundaria	4	4	4	4	4	4	5	5	1	5	5	4	1	4	4	4	3	2	3
151	23	10a25	F	Técnico	4	4	4	3	4	2	5	5	1	5	4	4	3	4	2	4	4	3	4
152	43	41a55	F	Secundaria	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3	2	2	4	4	2	4	4	2
153	22	10a25	F	Técnico	5	4	4	2	5	3	5	1	5	1	2	3	4	4	4	4	3	3	2
154	16	10a25	M	Secundaria	4	5	5	4	2	3	4	5	1	5	3	4	3	4	4	4	4	3	2
155	47	41a55	F	Secundaria	5	4	4	4	2	4	5	5	1	5	3	4	2	4	4	4	3	3	2
156	38	26a40	F	Técnico	4	4	4	3	2	3	5	5	1	5	3	3	3	4	4	4	3	2	3
157	23	10a25	F	Universitario	4	4	4	3	2	3	5	5	1	5	3	4	3	4	4	4	3	2	3
158	32	26a40	F	Técnico	4	4	4	3	2	3	4	4	1	4	3	4	2	4	4	4	4	3	2
159	28	26a40	F	Universitario	4	4	4	4	4	4	5	5	1	5	3	3	3	4	4	4	4	2	3
160	27	26a40	F	Técnico	4	4	4	3	3	3	5	5	1	5	3	3	3	4	4	4	4	3	3
161	43	41a55	F	Secundaria	4	4	4	3	2	3	5	5	1	5	3	3	4	4	4	4	4	2	3
162	25	10a25	F	Universitario	5	4	4	3	2	3	5	5	1	5	3	4	3	4	4	4	3	2	3
163	22	10a25	F	Universitario	4	4	4	4	2	3	5	5	1	5	4	4	2	4	4	4	3	2	3
164	25	10a25	M	Técnico	4	4	4	3	2	3	5	5	1	5	3	4	2	4	4	5	3	2	3
165	51	41a55	F	Secundaria	4	4	4	3	2	3	5	5	1	5	4	5	3	4	4	4	4	2	3
166	19	10a25	F	Universitario	4	4	4	3	2	4	5	5	1	5	3	3	3	4	4	4	3	2	3
167	69	56a mas	M	Técnico	4	4	4	3	4	4	5	5	1	5	3	4	3	4	4	4	4	2	3
168	27	26a40	F	Universitario	4	4	4	3	2	4	5	5	1	5	3	3	5	4	5	4	2	3	3
169	40	26a40	F	Secundaria	5	4	4	3	3	3	5	5	1	5	3	3	3	5	5	5	3	2	3
170	46	41a55	F	Secundaria	3	3	4	2	4	4	5	5	1	5	3	4	2	4	3	4	3	2	3

171	63	56 a mas	M	Secundaria	4	4	4	3	4	4	5	5	1	5	3	3	3	4	4	4	4	2	3
172	40	26 a 40	M	Técnico	4	4	4	3	4	3	5	5	1	5	3	4	3	4	4	4	4	3	3
173	28	26 a 40	F	Universitario	4	4	4	3	4	3	5	5	1	5	4	3	3	4	4	5	3	2	3
174	28	26 a 40	M	Universitario	4	4	4	3	4	3	5	5	1	5	3	4	2	4	4	4	3	2	3
175	19	10 a 25	M	Técnico	4	4	4	3	4	4	4	5	1	5	3	3	3	4	4	4	4	2	3
176	35	26 a 40	F	Técnico	4	4	4	3	2	3	5	5	1	5	3	4	2	4	4	4	4	2	3
177	22	10 a 25	F	Universitario	4	4	4	3	2	4	5	5	1	5	4	5	2	4	4	4	4	2	3
178	50	41 a 55	F	Secundaria	4	4	4	4	4	3	5	5	1	5	3	3	2	4	4	4	3	2	3
179	52	41 a 55	F	Secundaria	4	4	4	3	2	3	5	5	1	5	3	3	2	4	4	4	3	2	3
180	27	26 a 40	M	Técnico	4	4	4	3	4	4	5	5	1	5	3	3	3	4	4	4	5	3	4
181	26	26 a 40	F	Universitario	4	4	4	3	4	3	5	5	1	5	3	3	2	4	4	4	4	2	2
182	37	26 a 40	F	Técnico	5	4	4	3	2	2	5	5	1	5	3	3	3	5	4	4	4	3	2
183	31	26 a 40	F	Secundaria	4	4	4	3	2	3	5	5	1	5	3	3	2	4	3	3	5	3	2
184	36	26 a 40	F	Técnico	5	3	4	3	2	4	4	5	1	5	3	3	3	4	4	4	4	3	3
185	18	10 a 25	F	Técnico	4	4	4	4	3	3	4	4	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4
186	12	10 a 25	M	Secundaria	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2
187	40	26 a 40	F	Secundaria	4	3	4	2	4	3	4	4	2	2	3	3	4	4	2	2	2	4	2
188	45	41 a 55	F	Secundaria	4	4	4	4	4	4	4	5	1	5	3	3	3	5	5	5	3	2	2
189	51	41 a 55	F	Técnico	4	4	4	4	3	4	5	5	1	5	3	3	3	4	4	4	4	4	2
190	73	56 a mas	F	Primaria	4	4	4	4	2	4	5	5	1	3	3	3	2	4	4	4	5	2	3
191	33	26 a 40	F	Primaria	4	4	4	3	2	2	4	5	1	5	3	3	4	4	4	4	4	2	3
192	30	26 a 40	F	Secundaria	5	4	4	4	3	3	3	5	5	1	5	3	3	3	4	4	4	2	2
193	36	26 a 40	F	Técnico	4	4	4	2	3	2	5	5	1	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4
194	40	26 a 40	M	Técnico	4	4	4	4	2	3	5	5	1	5	3	3	3	5	4	5	4	2	4
195	46	41 a 55	F	Universitario	4	4	4	3	2	4	5	5	2	4	3	3	2	4	4	4	5	2	3
196	26	26 a 40	F	Técnico	4	4	4	3	4	3	4	5	1	5	4	3	3	4	4	4	3	2	3
197	28	26 a 40	F	Universitario	5	3	4	3	2	3	4	5	1	5	3	3	3	4	4	4	4	3	2
198	17	10 a 25	F	Universitario	4	4	4	3	4	3	5	5	1	5	3	3	3	4	4	4	3	2	2
199	18	10 a 25	F	Secundaria	5	4	4	3	4	3	5	5	1	5	4	4	4	5	4	4	3	2	3
200	35	26 a 40	F	Técnico	4	4	4	3	4	4	4	5	1	5	3	4	2	4	4	4	3	2	3
201	23	10 a 25	F	Técnico	5	4	4	3	2	3	5	5	1	5	2	3	2	2	4	3	3	2	5
202	15	10 a 25	F	Secundaria	4	4	4	4	2	4	5	5	1	5	4	5	3	4	4	4	3	3	2
203	24	10 a 25	F	Universitario	5	4	4	5	1	2	5	5	1	5	3	3	2	4	4	4	3	3	2
204	43	41 a 55	F	Técnico	4	4	4	3	3	3	5	5	1	5	3	3	3	4	4	5	3	2	3
205	62	56 a mas	F	Secundaria	5	4	4	2	3	3	5	5	1	5	5	4	3	3	4	4	4	4	2
206	42	41 a 55	F	Técnico	4	4	4	3	2	3	5	5	1	5	3	3	3	5	4	4	5	3	2
207	45	41 a 55	F	Secundaria	4	4	4	3	3	3	4	4	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	2
208	34	26 a 40	F	Universitario	5	4	4	2	2	2	5	5	1	5	5	5	3	3	2	4	3	3	2
209	26	26 a 40	F	Secundaria	4	3	4	4	2	4	5	3	2	5	3	3	3	4	4	4	4	3	2
210	24	10 a 25	M	Secundaria	5	4	4	2	2	2	5	5	1	5	3	3	3	5	5	4	4	2	2
211	48	41 a 55	F	Técnico	4	4	4	5	3	3	5	5	1	5	3	3	3	5	4	4	5	3	2
212	46	41 a 55	F	Secundaria	5	4	4	3	2	2	5	5	1	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3
213	49	41 a 55	F	Técnico	4	3	4	2	4	3	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2
214	32	26 a 40	F	Secundaria	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	5	5	4	4	3
215	32	26 a 40	F	Universitario	3	4	5	4	4	4	3	1	1	5	5	3	4	5	5	5	5	1	2
216	27	26 a 40	F	Secundaria	5	4	4	4	4	4	5	4	1	5	1	4	4	4	5	4	5	3	4
217	15	10 a 25	F	Secundaria	5	4	4	4	3	3	5	5	1	5	3	3	3	4	4	5	3	2	2
218	17	10 a 25	M	Universitario	4	4	4	4	4	3	5	5	1	5	3	2	4	4	4	4	4	2	3