



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA

**Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de
odontología del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Lima,
2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CIRUJANO DENTISTA

AUTORES:

Br. Champi Huarca, Miguel Antonio ([ORCID: 0000-0002-6261-3553](https://orcid.org/0000-0002-6261-3553))

Br. Riveros Soto, Eli K'antu ([ORCID: 0000-0002-4028-9051](https://orcid.org/0000-0002-4028-9051))

ASESOR:

Dr. Plasencia Castillo, Jaime Uxon ([ORCID: 0000-0001-8086-2206](https://orcid.org/0000-0001-8086-2206))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas y gestión de salud

PIURA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios por alumbrar mi camino.
A mi madre Canuta Huarca Huaman y hermanos por su apoyo incondicional en
cada paso que he dado, para cumplir mis proyectos personales.

Miguel Antonio Champi Huarca

A Dios por permitirme vivir este momento.
A mi madre Soledad Soto Mori por ser mi guía, mi ejemplo a seguir y mi apoyo
para seguir adelante.

Eli K'antu Riveros Soto

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, quien nos cobijó para lograr nuestra titulación.

Al Dr. Jaime Uxon Plasencia Castillo, por su gran apoyo, eficiencia y orientación en la elaboración de nuestra tesis.

Al Dr. Luis Enrique Huapaya Pando por hacer posible la ejecución del proyecto en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	i
Índice de ilustraciones	i
Índice de abreviaturas	i
Resumen	i
Abstract	i
I. INTRODUCCIÓN.....	2
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y Diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y Operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de Análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de odontología del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Lima, 2021.	18
Tabla 2. Frecuencia del Nivel de Satisfacción global por ítem de los usuarios del servicio de odontología del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Lima, 2021.	19
Tabla 3. Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de odontología del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, según la dimensión Fiabilidad.	21
Tabla 4. Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de odontología del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, según la dimensión Capacidad de Respuesta.	22
Tabla 5. Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de odontología del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, según la dimensión Seguridad.	23
Tabla 6. Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de odontología del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, según la dimensión Empatía.	24
Tabla 7. Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de odontología del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, según la dimensión Tangibilidad.	25
Tabla 8. Frecuencia del nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de odontología del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, según el sexo, edad y nivel educativo.	26

Índice de figuras

Figura 1. Autores administrando la encuesta SERVQUAL, en el área de espera dentro del Centro Materno Infantil Juan Pablo II.

Figura 2. Autores brindando información acerca de la encuesta SERVQUAL para participar en la investigación, dentro del Centro Materno Infantil Juan Pablo II.

Figura 3. Autores proporcionando el consentimiento informado al usuario del servicio de odontología, para participar en la investigación.

Figura 4. Autores en la puerta de entrada del Centro Materno Infantil Juan Pablo II.

Figura 5. Autores en el servicio de odontología del Centro Materno Infantil Juan Pablo II.

Figura 6. Autores sin mascarillas para la identificación.

Índice de abreviaturas

MINSA: Ministerio de Salud.

SERVQUAL: Service Quality.

DSS: escala de satisfacción dental australiana.

DVSS: escala de satisfacción de visita dental.

DSQ: Cuestionario de Satisfacción Dental.

ASIS: Análisis de situación de salud.

NBI: Necesidad básica insatisfecha.

SIS: Seguro integral de salud.

P: Percepción.

E: expectativa.

INEI: Instituto nacional de estadística e informática.

Resumen

El objetivo de este estudio fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que asistieron al servicio de odontología en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II. El diseño del estudio fue de tipo descriptivo y transversal; la muestra estuvo conformada por 162 usuarios del servicio de odontología. Se utilizó la encuesta SERVQUAL modificada, consta de 22 pares de ítems correspondientes a expectativas y percepciones. La base de datos se analizó mediante el aplicativo Excel y con el programa estadístico SPSS versión 26. El nivel de satisfacción general fue 17,3% y de insatisfacción 82,7%. Los resultados de P-E según las dimensiones fueron, en Fiabilidad -0,57; en Capacidad de Respuesta -0.90; en Seguridad -0,16; en Empatía -0,23; en Aspectos Tangibles -0,16. Se concluye que hubo mayor insatisfacción en los usuarios que acudieron al servicio de odontología. La dimensión con mayor insatisfacción fue la Capacidad de Respuesta, los usuarios refieren que el personal de salud no está dispuesto a ayudarlos de forma rápida y precisa.

Palabras clave: satisfacción, usuario, servicio, odontología, centro de salud.

Abstract

The objective of this study was to determine the level of satisfaction of the users who attended the dentistry service at the Juan Pablo II Maternal and Child Center. The study design was descriptive and cross-sectional; the sample consisted of 162 users of the dentistry service. The modified SERVQUAL survey was used, it consists of 22 pairs of items corresponding to expectations and perceptions. The database was analyzed using the Excel application and the SPSS version 26 statistical program. The general satisfaction level was 17.3% and 82.7% dissatisfaction. The results of P-E according to the dimensions were, in Reliability - 0.57; in Responsiveness -0.90; in Security -0.16; in Empathy -0.23; in Tangible Aspects -0.16. It is concluded that there was greater dissatisfaction in the users who attended the dentistry service. The dimension with the greatest dissatisfaction was Responsiveness, users report that health personnel are not willing to help them quickly and accurately.

Keywords: satisfaction, user, service, dentistry, health center.

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción en la atención médica, se manifiesta mediante la sensación de bienestar cuando se ha cubierto una necesidad; produciendo beneficios no solo al establecimiento de salud, sino también a la salud del paciente, ya que los pacientes satisfechos tienen un mayor cumplimiento de la atención médica en comparación con los pacientes insatisfechos¹. Es por eso que la satisfacción del paciente es uno de los elementos más fundamentales para determinar el éxito del establecimiento de salud². Así mismo, es un indicador de la calidad de servicio que percibe una persona³. Y debe ser el objetivo principal de los establecimientos de salud, esto requiere conocer las necesidades y expectativas de los usuarios⁴.

Los profesionales sanitarios y las organizaciones de salud, pueden tomar una decisión informada sobre cómo enriquecer sus esfuerzos, junto con la capacidad de medirlos y evaluarlos continuamente⁴. Es importante medir la satisfacción del paciente para mejorar los servicios prestados, ya que el interés por las necesidades de los usuarios y la calidad del servicio brindado por los establecimientos de salud crece progresivamente en el transcurso de los años⁵. Sin embargo, los pacientes pueden presentar baja satisfacción o insatisfacción en los establecimientos de atención primaria, se relaciona principalmente por la poca empatía del personal de salud y que los usuarios no comprenden la explicación correcta del tratamiento que proporciona el profesional de la salud⁶. Dentro del servicio de odontología, también, se puede relacionar con el tiempo de espera del paciente hasta su tratamiento⁷.

Existen diversos cuestionarios⁸ para evaluar la satisfacción del servicio en el área de odontología, tales como, la escala de satisfacción dental australiana (DSS), con 31 ítems; la escala de satisfacción de visita dental (DVSS), el cual contiene 10 ítems⁹; el Cuestionario de Satisfacción Dental (DSQ), conformada por 31 ítems, evalúa la satisfacción del paciente con la asistencia dental¹⁰. En la presente investigación se utilizó el cuestionario SERVQUAL (Service Quality) modificado por el Ministerio de Salud (MINSa), ya que va de acuerdo a nuestra idiosincrasia; este cuestionario es utilizado para medir la satisfacción de acuerdo a las expectativas y percepciones recibidas por los pacientes del establecimiento de salud. De esta forma se percibe la calidad de servicio, a través de la diferencia de

medias entre percepción y expectativa ($P - E$), el resultado de valores negativos indica insatisfacción y el resultado de cero a valores positivos indican satisfacción¹¹.

En Perú, en el año 2019, realizaron un estudio sobre la satisfacción a nivel nacional en los establecimientos de salud del MINSA, donde se identificó que el 74,3% de usuarios se encontraron satisfechos con la atención recibida¹². Con respecto a la población que estuvo insatisfecha, se asoció principalmente a las personas que vivían en aglomeraciones poblacionales de mayor tamaño, cómo las ciudades, también se relacionó a personas que padecen enfermedades crónicas y con personas que presentan una lengua nativa distinta a los que tienen el personal de salud¹².

El Ministerio de Salud (MINSA) mediante Resolución Ministerial N°. 288-2020-MINSA, se pronunció sobre el manejo de la atención estomatológica bajo el marco de COVID-19, priorizando los servicios de salud dental urgentes¹³. Se tiene que brindar tratamiento oportuno a pacientes que presenten odontalgias e infecciones odontogénicas, para evitar su progresión e incluso resistencia bacteriana¹⁴. Es por eso que el servicio de odontología es un riesgo potencial, a pesar de ello el odontólogo tiene que cumplir el rol como profesional de la salud¹⁵. En este sentido la satisfacción del paciente, se presenta como un desafío para el profesional de la salud; en el Perú el 70% de contagios de COVID 19 en odontólogos fue durante la consulta presencial, pese a poder hacerlo vía tele consulta, aún no se han implementado protocolos ni leyes para llevarla a cabo¹⁶.

A nivel nacional y en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II, ubicado en Lima en el distrito de Villa el Salvador, actualmente no se han publicado artículos suficientes sobre la satisfacción en el servicio de odontología. Es importante que los establecimientos de salud tengan un plan anual para la evaluación del nivel de satisfacción, ya que con ello se identifican las causas que motivan la insatisfacción de los usuarios, de esta manera ejecutar acciones correctivas para el mejoramiento continuo de los servicios de salud. Es fundamental para los odontólogos que laboran dentro del establecimiento de salud, conocer los puntos frágiles y fortalecer las cosas buenas que los usuarios perciben del servicio, para

la implementación de actividades por la mejora del servicio de odontología, tomando en cuenta las cinco dimensiones que presenta el modelo SERVQUAL.

Según el análisis de situación de salud (ASIS) en el año 2017, el 15,5% (60 499) de la población del distrito de Villa el Salvador, se encontró con al menos una necesidad básica insatisfecha (NBI), esto indica que el distrito presenta un nivel de pobreza alto de 22,8%; por otro lado, la caries dental es la segunda causa de morbilidad 6,8%, también presentan enfermedades pulpares y de tejidos periapicales en un 2,3% en toda la población; en este sentido la población tiene la necesidad de búsqueda de atención dental, siendo el Centro Materno Infantil Juan Pablo II, el único hospital de primer nivel en atender a usuarios con seguro integral de salud (SIS)¹⁷. Ante esto nos formulamos el siguiente problema, ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de odontología del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Lima, 2021?

Por lo tanto, la finalidad de este estudio es que sirva como recurso para posteriores investigaciones en los servicios de salud dental. También, este estudio permitirá profundizar las bases teóricas más relevantes sobre la satisfacción de los usuarios en el servicio de odontología, de tal modo, mejorará la gestión pública en el entorno de la salud. Por último, esta investigación tiene el fin de identificar las principales causas del nivel de satisfacción del usuario que asiste al establecimiento de salud Juan Pablo II y elaborar acciones de mejora continua en el servicio de odontología. Así mismo, el objetivo general de esta investigación es determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de odontología del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Lima, 2021.

Como objetivos específicos: primero, determinar la frecuencia del nivel de satisfacción global por ítem, de los usuarios del servicio de odontología del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Lima, 2021; Segundo, determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de odontología del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, según la dimensión Fiabilidad; Tercero, determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de odontología del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, según la dimensión Capacidad de Respuesta; Cuarto, determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de odontología del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, según la dimensión Seguridad; Quinto, determinar

el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de odontología del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, según la dimensión Empatía; Sexto, determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de odontología del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, según la dimensión Tangibilidad; Por último, Séptimo, determinar la frecuencia del nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de odontología del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, según el sexo, edad y nivel educativo.

II. MARCO TEÓRICO

Riaz A, et al¹⁸. En Pakistán en el año 2021, realizaron un estudio cuyo objetivo fue medir la calidad del servicio, a través de la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología en los hospitales públicos. El tipo de estudio fue descriptivo, transversal. Colaboraron en el estudio 400 pacientes. Los resultados para el Centro de Salud Urbano (Sede de Tehsil), mediante la diferencia de las medias de expectativa y percepción, para cada dimensión del cuestionario SERVQUAL, mostraron en Fiabilidad -0,8; en Capacidad de Respuesta -0,83; Seguridad -0,57; Empatía -0,6 y en Tangibilidad -0,4. La asociación de la calidad de servicio fue estadísticamente significativa con los datos sociodemográficos dieron un valor $p < 0,05$. Concluyeron, que los usuarios se encontraron insatisfechos con el servicio odontológico en ambos hospitales, con énfasis en la Fiabilidad y Capacidad de Respuesta del profesional de salud.

Sitaraman P, et al¹⁹. En India en el año 2020, efectuaron un estudio para evaluar la satisfacción del paciente sobre la calidad de los servicios recibidos en el área de odontología de un hospital, mediante el cuestionario SERVQUAL. El tipo de estudio fue descriptivo y transversal. La muestra estuvo compuesta por 384 usuarios. Los resultados de las medias de (P-E), fueron positivos en las cinco dimensiones, Fiabilidad 0,26; Capacidad de Respuesta 0,16; Empatía 0,18; Seguridad 0,14; Aspectos Tangibles 0,12. Concluyeron, que los usuarios se encontraron satisfechos con el servicio de odontología. La satisfacción más alta se relacionó con la comodidad del establecimiento de salud y los equipos utilizados.

Rai N, et al²⁰. En EE. UU durante el año 2019, desarrollaron un estudio cuyo objetivo fue evaluar la calidad de atención y satisfacción en el servicio de odontología. Fue estudio descriptivo, transversal. Emplearon el cuestionario SERVQUAL, utilizando dos dimensiones, Empatía y Capacidad de Respuesta. La muestra estuvo conformada por 177 pacientes. Los resultados de la diferencia de las medias (P-E), demostraron valoración positiva en ambas dimensiones, para Empatía 1,05 sobre tratamiento explicado y para Capacidad de respuesta 1,16 sobre el tiempo de espera. La calidad de servicio fue estadísticamente significativa con los datos sociodemográficos dieron un valor $p < 0,05$. Concluyeron, que los

usuarios se encontraron satisfechos con la calidad de atención obtenida en el servicio de odontología, con hincapié en la atención del personal de salud, sobre las necesidades de los tratamientos.

Rimadhan F, et al²¹. En Indonesia en el año 2019. Realizaron un estudio cuyo objetivo fue evaluar las expectativas recibidas en el servicio de odontología, utilizando el cuestionario SERVQUAL. El tipo de investigación fue descriptivo y transversal. La muestra estuvo compuesta por 93 usuarios. Los resultados se presentan según la dimensión que tuvo mayor calificación empezando por la Fiabilidad 3,97; seguidos de las dimensiones Tangibilidad 3,93; Capacidad de Respuesta 3,88 y Empatía 3,81. Los valores más altos de expectativa se dieron en los varones y en personas de 41-50 años con una media de 3,83. Concluyeron, que las expectativas de los pacientes en relación a los datos sociodemográficos ($p < 0,05$). Mostraron puntuaciones altas respecto a SERVQUAL, lo que denota que los pacientes esperaron una atención eficaz.

Yasin K, et al²². En Turquía en el año 2019, ejecutaron una investigación con el objetivo medir la satisfacción y la calidad de los servicios de salud dental en un hospital. El tipo de estudio fue descriptivo, transversal y observacional. La muestra estuvo compuesta por 425 participantes. Utilizaron el cuestionario SERVQUAL. En los resultados presentaron promedios positivos en todas las dimensiones, Seguridad 3,9; Empatía 3,7; Tangibilidad 3,9; Fiabilidad 3,7 y Capacidad de Respuesta 3,7. Concluyeron, que los usuarios estuvieron satisfechos con los servicios de salud dental, además, las medias más altas se dan en las dimensiones de Seguridad y Empatía, relacionados a la credibilidad, confianza y el trato del personal de salud hacia el usuario.

Dopeykar N, et al²³. En Irán en el año 2018, realizaron una investigación con el objetivo de medir la calidad de atención odontológica, a través de la satisfacción mediante el cuestionario SERVQUAL. El tipo de estudio fue descriptivo y transversal. La muestra estuvo compuesta por 385 pacientes. Los resultados en general mostraron que estuvieron insatisfechos -0,85. También mostraron insatisfacción en las cinco dimensiones, mediante la diferencia de las medias (P-E), Fiabilidad -0,71; Capacidad de Respuesta -1,12; Seguridad -0,62; Empatía -1,16; Tangibilidad -0,66. Concluyeron, que los usuarios estuvieron insatisfechos

con la calidad de servicio odontológico, relacionado a la falta de amabilidad, respeto, paciencia y que se deben tomar medidas para mejorarlas.

Qazi S, et al²⁴. En Pakistán en el año 2018, efectuaron un estudio para evaluar la satisfacción en la calidad del servicio dental en un hospital público desde las expectativas y percepciones de los usuarios. La investigación fue descriptiva y transversal. Emplearon el cuestionario SERVQUAL, además, en la muestra participaron 106 usuarios. Los resultados presentaron valores positivos en todas las dimensiones. Los resultados de la diferencia de las medias (P-E) en Tangibilidad fue 1,28; Empatía 0,25; Capacidad de Respuesta 0,75; Seguridad 0,6. El resultado E-P de satisfacción más bajo ocurrió en la dimensión Empatía y la más alta se relaciona con la Tangibilidad. Concluyeron, que los participantes estuvieron satisfechos con el servicio de odontología, relacionado con la infraestructura y los equipos utilizados.

Parodi D, et al²⁵. En Chile en el año 2018, hicieron un estudio cuyo objetivo fue conocer la satisfacción en la calidad de servicio odontológico a través de las expectativas y percepciones. Esta investigación fue de tipo descriptivo y transversal. Emplearon la encuesta SERVQUAL. La muestra estuvo constituida por 71 personas. Los resultados en general mostraron que estuvieron insatisfechos. También mostraron insatisfacción en las cinco dimensiones mediante la diferencia de las medias (P-E): Fiabilidad -0,2; Capacidad de respuesta -0,1; Seguridad -0,1; Empatía -0,1; Tangibilidad -0,1. Se concluyeron, que los usuarios se encontraron insatisfechos con la calidad del servicio odontológico. Las percepciones no superan a las expectativas, las mujeres estuvieron más insatisfechas que los hombres y la insatisfacción más alta se relaciona con la fiabilidad.

Rocha J, et al²⁶. En Brasil en el año 2017, efectuaron un estudio para evaluar la satisfacción en la calidad en la atención del servicio odontológico mediante la evaluación de expectativas y percepciones. Utilizaron el cuestionario SERVQUAL. La muestra estuvo conformada por 379 pacientes. Fue un estudio de tipo descriptivo, transversal. Los resultados (P-E), fueron las siguientes: Fiabilidad -0,92; Capacidad de respuesta -0,87; Empatía -0,95; Seguridad -0,89; Aspectos Tangibles -0,85; la calidad de atención relacionado con los datos

sociodemográficos fueron estadísticamente significantes $p < 0,05$. Concluyeron, que los pacientes estuvieron insatisfechos en la calidad de la atención odontológica. La dimensión con valor negativo más alta fue la Capacidad de Respuesta y se presenta mayormente en mujeres; la interacción del personal con los pacientes debe mejorar para brindar un mejor servicio.

Chang W, et al²⁷. En Taiwán en el año 2015, realizaron un estudio cuyo objetivo fue evaluar el comportamiento del paciente y satisfacción en centros de atención dental. El estudio fue descriptivo, transversal. Utilizaron el cuestionario SERVQUAL. La muestra estuvo conformada por 600 usuarios. Los resultados en las clínicas dentales de nivel básico (DC), demuestran valores positivos de satisfacción en general 0,17. Por otro lado, en departamentos de odontología de centros médicos públicos (DMC) se determinó insatisfacción -0,37. Concluyeron, que las clínicas dentales, cumplieron con las expectativas de los usuarios, y que la satisfacción del usuario se basa en la educación, amabilidad y respeto del personal de salud. Por otro lado, en los departamentos de odontología de los centros médicos públicos, los usuarios se encontraron insatisfechos al no cumplir con sus expectativas.

Dentro de este marco, la salud bucal, las enfermedades periodontales y la caries, son problemas importantes de salud pública, por su alta prevalencia y la repercusión que estos tienen sobre los costos; los cuales desde hace mucho tiempo se han abordado de forma individual y no poblacional²⁵. Los servicios de salud que ofrecen los centros médicos públicos son muy complejos por causa de distintos procesos y procedimientos que se emplean²⁷. En un ambiente dinámico en los cuales hay cambios constantes en la demografía y los estilos de vida; estas evaluaciones de calidad se han vuelto sustanciales para los encargados de la gestión de hospitales, porque posibilita a entender las brechas en la atención o servicio entre las expectativas y percepciones de los usuarios, siendo fundamental para implementar estrategias o programas de mejora²⁸.

Por tanto, la calidad de atención es básica para satisfacer al usuario, en consecuencia, la satisfacción del paciente o usuario se considera la mejor señal en la medición, evaluación y mejoramiento de la calidad de atención en los servicios de salud²⁹. Los conceptos de calidad percibida y satisfacción están

relacionados estrechamente, por tal motivo algunos autores sugieren que ambos términos deben ser tratados como sinónimos³⁰.

La satisfacción del usuario, se define como el resultado de la calidad de servicio prestados por el establecimiento de salud, para ello se debe determinar en qué grado cumplen sus expectativas, siendo influenciada por el área física del centro de salud, tiempo de espera y costo³¹. Para estimar la satisfacción, se evalúa principalmente en relación con los insumos, procesos y productos que una institución ofrece y proporciona al usuario³². También, la satisfacción del paciente incluye principalmente la adquisición de habilidades comunicativas por parte del personal de salud, las habilidades de comunicación son esenciales para mantener un estado de satisfacción con los servicios ofrecidos a los pacientes³³. La satisfacción del usuario también se utiliza con frecuencia como un indicador multidimensional fundamental en la evaluación de la calidad de la prestación de asistencia sanitaria³⁴.

Por lo tanto, la satisfacción, se considera un aspecto crucial en los negocios, para el desarrollo de una empresa depende en gran medida de lo bien que mantienen a sus clientes a través del servicio, ya que se espera que la buena calidad del servicio resulte en la satisfacción del usuario, por lo que aumentará retención y fidelización³⁵. Los odontólogos deben mostrar preocupación por los problemas de los pacientes, desarrollar un diálogo regular y atender las necesidades de los pacientes, a través de habilidades de comunicación, el mantenimiento de los estándares de higiene y la atención de servicios de calidad³¹. Para la implementación del sistema de calidad, el foco está en satisfacer las necesidades y expectativas de los pacientes³⁴.

Para poder evaluar el nivel de satisfacción con respecto al servicio recibido, existe la disonancia cognitiva, que es un conflicto que ocurre cuando existe una emoción desagradable que resulta de creer dos cosas contradictorias al mismo tiempo³⁶. En este sentido la expectativa puede superar a la percepción o viceversa, para dar un resultado positivo o negativo, que se traduce en el caso de expectativas sobre la calidad de servicio, como pacientes satisfechos o insatisfechos, siendo la satisfacción un indicador clave en la calidad del servicio³⁷. La percepción del usuario hace referencia si el establecimiento de salud cumple con la entrega del

servicio de acuerdo con la manera cómo el usuario aprecia lo que recibe³⁰. Las expectativas del usuario definen lo que se espera sea el servicio que entrega el establecimiento de salud y se forman en base a sus experiencias pasadas, comunicación de boca a boca, necesidades conscientes e información externa³⁰.

SERVQUAL o servicio de calidad, es un cuestionario que se creó para medir y gestionar la calidad de servicios prestados a usuarios³⁸. También mencionan que el principal instrumento diseñado para calificar el nivel de la satisfacción del paciente con los servicios es la escala SERVQUAL desarrollado inicialmente por Parasuraman, produciendo importantes progresos significativos en el conocimiento y medición de calidad de servicio asumida³⁹. Fue teorizado para implantar el nivel de calidad de los servicios brindados por gobiernos y organizaciones⁴⁰.

Sus innovadores Parasuraman, Zeithaml y Berry⁴¹, han desarrollado, promulgado y promovido SERVQUAL y lo han resumido en cinco dimensiones⁴¹. Siendo un instrumento fácil de usar, multidimensional y completo que se puede utilizar para evaluar los sentimientos subjetivos⁴². Cuando la calidad del servicio recibido supere las expectativas de los clientes, considerarán que han recibido una alta calidad de servicio; por el contrario, cuando la calidad del servicio recibido sea menor al esperado, los clientes considerarán que han recibido una mala calidad del servicio⁴³.

Así mismo, el modelo SERVQUAL se desarrolló con la finalidad de analizar y mejorar la relación entre usuario y el prestador de servicios, de tal forma conocer las brechas entre percepción y expectativa del servicio, además, para hacer más fluida la relación y su comunicación⁴¹. Consta de 22 ítems para cada cuestionario de expectativa y percepción, divididas en cinco grupos de acuerdo con los temas que trata como, Tangibilidad, Capacidad de Respuesta, Fiabilidad, Seguridad y Empatía⁴¹. Dentro de estas cinco dimensiones, se describe primero a la Fiabilidad o Confiabilidad, que es la capacidad de ejecutar los servicios prometidos de manera consistente y precisa, es decir, cuando se promete algo, se hace y se prestan los servicios en el momento prometido³⁹.

Segundo, la Capacidad de Respuesta, que es la aptitud y voluntad para asistir a los pacientes brindándoles servicios oportunos y una rápida atención, por parte

del personal del establecimiento de salud⁴⁴. Tercero, Garantía o Seguridad, se refiere al conocimiento, las habilidades, así como la experiencia del personal de salud involucrados en la prestación de servicios y la capacidad de generar confianza entre sus pacientes⁴⁴. Cuarto, la Empatía, es la atención solidaria, individualizada y personalizada que el personal sanitario brinda a los pacientes debido a los dolores que están atravesando⁴⁵. Quinto, la Tangibilidad o elementos tangibles, como evidencia física del servicio, se centra en las instalaciones de infraestructura tangible general, equipos, instrumentos y las condiciones higiénicas saludables del establecimiento de salud³⁹.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: Básica, ya que estuvo diseñada para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de odontología. Se investigaron los principios básicos sobre nivel de satisfacción de los usuarios, a fin de ampliar y conocer de una mejor manera la realidad del distrito de Villa el Salvador en Lima. Si bien es cierto el estudio no busca la aplicación inmediata; sin embargo, proporciona una visión sistemática y profunda del problema del nivel de satisfacción de los usuarios y permite hacer conclusiones válidas sobre el nivel de satisfacción en las unidades muestrales, en un tiempo y espacio determinado; por otro parte, los resultados de la investigación servirán de base para futuras investigaciones.

Diseño de investigación: No experimental, descriptivo, observacional, prospectivo, de corte transversal. Por lo que no hubo manipulación de la variable por parte de los investigadores, limitándose a evaluar la variable de interés en su contexto natural. Descriptivo, porque se limitó a medir la presencia, factores, características o distribución de un fenómeno dentro de la población estudiada como si se tratara de un corte en el tiempo, limitándose a explicar y describir uno o varios fenómenos sin ninguna intención de instaurar relaciones causales con otros factores. De corte transversal, ya que se recolectaron los datos en un solo momento y tiempo determinado, su propósito es describir la variable y su incidencia de interrelación en un momento determinado.

3.2. Variables y operacionalización

Nivel de Satisfacción en usuario (cualitativa, única)

Definición conceptual: Se define como el resultado de la prestación de servicios de salud, a través del grado en el que se cumplen las expectativas del usuario³¹.

Definición operacional: Para la medición de la variable satisfacción del usuario se aplicó un cuestionario SERVQUAL modificado, con 44 ítems,

divididos en 22 sobre expectativas y 22 sobre percepciones; usando la escala de calificación, de 1 como menor valor al 7 como mayor valor. Posteriormente se evaluó el nivel de satisfacción, mediante la diferencia de las medias de expectativas y percepciones. Valorando como satisfecho, a números positivos a cero, e insatisfecho a números negativos menores de cero. Cuadro de operacionalización de las variables (Anexo 1).

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población estuvo conformada por 279 usuarios mayores de 18 años atendidos por el área de servicio de odontología del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, de nivel I-4, ubicado en el distrito de Villa el Salvador en Lima, en los meses de junio-julio, en el año 2021.

Criterios de Inclusión. Se incluyeron a los pacientes atendidos en el servicio de odontología, de ambos sexos, mayores de 18 años de edad; familiares u otras personas que acompañaron al usuario; a los usuarios que brindaron su aprobación para ser encuestados y aceptaron pertenecer a esta investigación.

Criterio de exclusión. Se excluyeron a las personas que presentan algún tipo de discapacidad en la que no pueda expresar su opinión, personas que no desearon participar en el estudio y a usuarios que no llegaron a responder el cuestionario por completo.

Muestra

Para la obtención de las unidades muestrales se empleó una fórmula para proporciones en poblaciones finitas. Luego de aplicar el algoritmo correspondiente la muestra quedó compuesta por 162 usuarios del servicio de odontología, utilizando la población que acudió durante el mes de junio y julio, al servicio de odontología del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, en el año 2021 (Anexo 4).

Muestreo

El muestreo fue de selección no probabilístico por conveniencia, debido a que no se realizaron métodos estadísticos de muestreo; el cual se basa en el criterio de los investigadores. Donde se tomaron a todos los usuarios encuestados de la muestra, con el fin de facilitar el desarrollo del estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó fue la encuesta. El instrumento utilizado fue el cuestionario SERVQUAL modificado, que incluye en su estructura 44 ítems, divididas en 22 sobre Expectativas y 22 sobre Percepciones; a su vez subdivididos en cinco dimensiones. Primero, Fiabilidad del 01 al 05; segundo, Capacidad de respuesta del 06 al 09; tercero, Seguridad del 10 al 13; cuarto, Empatía del 14 al 18; Quinto, Aspectos Tangibles del 19 al 22. Los participantes de esta investigación completaron el cuestionario SERVQUAL en dos tiempos, el primero se hizo antes del tratamiento recibido por el odontólogo, para llenar el cuestionario de expectativas; posteriormente al tratamiento, se completó el cuestionario de percepciones.

La validez externa del instrumento se determinó por el Ministerio de Salud, aprobada por el decreto supremo N° 023-2005-SA, en la resolución ministerial con fecha 11 de julio del 2011 con número de expediente 10-109338-001 (Anexo 4). La confiabilidad estadística del cuestionario SERVQUAL modificado, para la prueba piloto se utilizó 30 unidades muestrales, obteniendo un resultado de 0,894 en el alfa de Cronbach, demostrando que el cuestionario SERVQUAL es confiable y aplicable a la muestra (Anexo 5).

La baremación del cuestionario SERVQUAL se utilizó solo para el segundo objetivo específico sobre la frecuencia del nivel de satisfacción global por ítems, en el cual consta de tres niveles en cuanto a insatisfacción del usuario, en donde mayor al 60% (rojo) se refiere a que la institución tiene que mejorar en cuanto al servicio brindado de forma prioritaria, 40 a 60 % en proceso de

mejora (amarillo), menor al 40% (verde) es un resultado aceptable. Por otro lado, la satisfacción del paciente se considera un resultado positivo, en donde se tiene que mantener los resultados y no presenta acciones correctivas (Anexo 3).

3.5. Procedimientos

Inicialmente se envió la carta de presentación de la investigación al director general del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, categoría I-4, ubicado en el distrito de Villa el Salvador, Lima en el año 2021 (Anexo 5); para la aprobación y autorización de la ejecución del proyecto dentro del establecimiento de salud (Anexo 7). La encuesta fue realizada en el mes de junio, cada encuesta tuvo un tiempo de 15 minutos aproximadamente para completar el formulario. También se les entregó el consentimiento informado, y fue libremente firmado por los pacientes que decidieron participar de la investigación; el cuestionario sobre los datos sociodemográficos y expectativas se tomaron antes de la atención odontológica y posteriormente se instó a completar el cuestionario sobre percepciones (Anexo 8).

Todas las encuestas obtenidas de los participantes, fueron calificadas por el Médico director del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, con un control de calidad de cada encuesta, antes de la digitación en la base de datos. Las encuestas, se realizaron bajo los protocolos de bioseguridad (mandil descartable, gorro, protector facial, mascarilla KN 95, mascarilla quirúrgica, alcohol 70°) (Anexo 11). Finalmente se procedió al análisis de los datos.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos alcanzados a través de las encuestas, fueron digitados en la base de datos a través del aplicativo Excel. Se utilizó la escala de calificación del 1 al 7, en cada ítem del cuestionario de expectativas y percepciones. Para el análisis descriptivo de la base de datos, se utilizó el programa SPSS

versión 26. Se consideró a usuarios satisfechos a los valores positivos (+), que fueron obtenidos mediante la diferencia de las medias de Percepciones (P) y las expectativas (E), en ese orden, y se consideró como usuarios insatisfechos a las medias negativas (-) de la diferencia P-E.

Para la ejecución de las tablas y distribución de las medias del nivel de satisfacción y las dimensiones del modelo SERVQUAL, se realizó a través de la prueba estadística de Chi-cuadrado y también para hallar la distribución de frecuencias de los datos demográficos, tales como, edad, sexo y nivel de educación.

3.7. Aspectos éticos

Los participantes de la presente investigación fueron valorados a través de los cuatro componentes bioéticos. En primer lugar; la beneficencia, consta en que se les aplicó la encuesta con el fin de obtener más conocimiento sobre el tema. Segundo; autonomía, nos informa que la técnica de aplicación fue ejecutada a criterio propio de los participantes sin reprimir sus opiniones. Tercero; la no maleficencia, nos indica que la encuesta se aplicó sin imponer al participante a ninguna norma o código más que su propio juicio. Cuarto; la justicia, nos indica que el empleo de la encuesta se aplicó en reciprocidad con los participantes y para beneficio de ambos⁴⁶.

El cuestionario fue resuelto previo al consentimiento informado, la investigación respetó el anonimato y los datos personales de cada usuario, lo que aseguró que la participación fue voluntaria. Por último, esta investigación no compromete la salud del paciente, ya que se tomaron los protocolos de bioseguridad durante el proceso de investigación.

IV. RESULTADOS

Tabla 1. Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de odontología del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Lima, 2021.

Nivel de satisfacción		
	n	%
Insatisfecho	134	82,7
Satisfecho	28	17,3
Total	162	100,0

Fuente: base de datos de la investigación.

En la tabla 1, según el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de odontología, indica que el 82,7% (134 de 162) estuvieron insatisfechos, mientras que el 17,3% (28 de 162) se encontraron satisfechos, con el servicio de odontología del Centro Materno Infantil Juan Pablo II.

Tabla 2. Frecuencia del Nivel de Satisfacción global por ítem de los usuarios del servicio de odontología del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Lima, 2021.

Ítems	Satisfecho	Insatisfecho
	n° (%)	n° (%)
8. Tiempo de espera	34 (21,0)	128 (79,0)
5. Medicamentos en farmacia	41 (25,3)	121 (74,7)
9. Resolver problemas de atención	58 (35,8)	104 (64,2)
3. Horario de atención	65 (40,1)	97 (59,9)
7. Atención en admisión	74 (45,7)	88 (54,3)
4. Atención de reclamos	80 (49,4)	82 (50,6)
6. Rapidez de atención en caja	83 (51,2)	79 (49,8)
18. Comprensión sobre el tratamiento	85 (52,5)	77 (47,5)
21. SS. HH limpios	86 (53,1)	76 (46,9)
15. Trato de caja/farmacia	87 (53,7)	75 (46,3)
2. Respetar orden llegada	89 (54,9)	73 (45,1)
16. Trato del personal de admisión	90 (55,6)	72 (44,4)
12. Tiempo para resolver dudas	92 (56,8)	70 (43,2)
11. Examen minucioso	100 (61,7)	62 (38,3)
22. Equipamiento del área	109 (67,3)	53 (32,7)
20. Mobiliario y limpieza del área	114 (70,4)	48 (29,6)
13. Confianza hacia el personal	115 (71,0)	47 (29,0)
10. Respeto a la privacidad	115 (71,0)	47 (29,0)
17. Explicación del odontólogo	116 (71,6)	46 (28,4)
1. Igualdad en la atención	116 (71,6)	46 (28,4)
19. Señalización en el hospital	122 (75,3)	40 (24,7)
14. Trato del odontólogo	124 (76,5)	38 (23,5)

Fuente: base de datos de la investigación.

En la tabla 2, los resultados se encuentran ordenados de acuerdo a la frecuencia del nivel de satisfacción, según indica el MINSA. Donde, el ítem 8 presentó mayor porcentaje de insatisfacción (79,0%) referido al tiempo de espera para ser atendido en el servicio de odontología; seguido del ítem 5 (74,7%) referido a si la farmacia del establecimiento de salud contó con los medicamentos que recetó el odontólogo; por último, en el ítem 9 (64,2%) los usuarios refirieron si presentaron algún problema o dificultad y si fue resuelto inmediatamente.

Tabla 3. Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de odontología del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, según la dimensión Fiabilidad.

	Expectativa	Percepción	P-E
	Media \pm DS	Media \pm DS	
item1	6,36 \pm 0,71	6,46 \pm 0,66	0,1
item2	6,35 \pm 0,75	5,87 \pm 0,75	-0,48
item3	5,87 \pm 1,03	5,13 \pm 1,11	-0,74
item4	5,99 \pm 0,85	5,49 \pm 0,97	-0,5
item5	6,14 \pm 0,88	4,90 \pm 0,68	-1,24
Fiabilidad	6,14 \pm 0,59	5,57 \pm 0,53	-0,57

Fuente: base de datos de la investigación.

En la tabla 3, se observa las medias obtenidas en la dimensión Fiabilidad. Donde presentaron como resultado total -0,57 siendo una media negativa indica que los usuarios se sintieron insatisfechos con el servicio de odontología del Centro Materno Infantil Juan Pablo II. El valor negativo más alto se presentó en el ítem 5 con una media de -1,24 indicando una mayor insatisfacción, referido a que si la farmacia contó con los medicamentos que recetó el odontólogo. Por otro lado, el ítem 1, presentó una única media positiva de 0,1 indicando satisfacción, referido a si los usuarios consideraron que fueron atendidos sin ninguna diferencia en relación a otras personas.

Tabla 4. Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de odontología del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, según la dimensión Capacidad de Respuesta.

	Expectativa	Percepción	P-E
	Media ± DS	Media ± DS	
Item6	5,91±0,84	5,48±0,59	-0,43
Item7	5,90±0,82	5,22±0,76	-0,68
Item8	5,96±0,86	4,55±0,65	-1,41
Item9	6,00±0,76	4,92±0,88	-1,08
Capacidad de respuesta	5,94±0,65	5,04±0,41	-0,90

Fuente: base de datos de la investigación.

De acuerdo a la tabla 4, en cuanto a la dimensión Capacidad de Respuesta, presentó una media total de -0,90 siendo un valor negativo se consideró que los usuarios se sintieron insatisfechos con el servicio de odontología del Centro Materno Infantil Juan Pablo II. También, el ítem 8 presentó mayor insatisfacción con una media de -1,41 referido al tiempo que el usuario esperó para ser atendido en el consultorio odontológico.

Tabla 5. Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de odontología del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, según la dimensión Seguridad.

	Expectativa	Percepción	P-E
	Media \pm DS	Media \pm DS	
Item10	6,38 \pm 0,71	6,38 \pm 0,75	0,0
Item11	6,18 \pm 0,76	5,91 \pm 1,06	-0,27
Item12	6,20 \pm 0,84	5,86 \pm 0,76	-0,34
Item13	6,44 \pm 0,74	6,40 \pm 0,72	-0,04
Seguridad	6,30 \pm 0,63	6,14 \pm 0,58	-0,16

Fuente: base de datos de la investigación.

En cuanto a la dimensión Seguridad, en la tabla 5, presentó una media total de -0,16 siendo un valor negativo se consideró que los usuarios se sintieron insatisfechos con el servicio de odontología del Centro Materno Infantil Juan Pablo II. El ítem 12, presentó una media de -0,34 el cuál refiere que los pacientes se sintieron insatisfechos con el tiempo de atender las dudas y preguntas por parte del odontólogo. Por otro lado, el ítem 10 obtuvo una media de 0,0 el cuál demostró que los usuarios estuvieron satisfechos solo en ese ítem, relacionado al respeto de la privacidad del usuario durante la atención odontológica.

Tabla 6. Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de odontología del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, según la dimensión Empatía.

	Expectativa	Percepción	P-E
	Media ± DS	Media ± DS	
item14	6,57±0,67	6,47±0,68	-0,1
Item15	6,28±0,78	5,84±0,61	-0,44
Item16	6,30±0,89	5,98±0,71	-0,32
Item17	6,15±0,81	6,28±0,73	0,13
Item18	6,27±0,68	5,82±0,74	-0,45
Empatía	6,31±0,54	6,08±0,45	-0,23

Fuente: base de datos de la investigación.

Según la tabla 6, en la dimensión Empatía, los usuarios que acudieron al servicio de odontología del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, presentaron una media total de -0,23 demostrando insatisfacción en dicha dimensión. También, el valor negativo más alto o con mayor insatisfacción se presentó en el ítem 18, con una media de -0,45 referido a la insatisfacción de los usuarios sobre la explicación del odontólogo acerca del tratamiento que recibió y los cuidados de la salud. Seguido del ítem 15, donde presentó una media de -0,44 referido a la insatisfacción de los usuarios con respecto a la amabilidad, respeto y paciencia del personal de caja/farmacia.

Tabla 7. Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de odontología del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, según la dimensión Tangibilidad.

	Expectativa	Percepción	P-E
	Media \pm DS	Media \pm DS	
item19	6,17 \pm 0,74	6,23 \pm 0,59	0,06
Item20	6,44 \pm 0,58	6,30 \pm 0,71	-0,14
Item21	6,59 \pm 0,64	6,19 \pm 0,64	-0,40
Item22	6,36 \pm 0,55	6,18 \pm 0,75	-0,18
Aspectos tangibles	6,39 \pm 0,41	6,23 \pm 0,49	-0,16

Fuente: base de datos de la investigación.

Según la tabla 7, en la dimensión Aspectos Tangibles, los usuarios que acudieron al servicio de odontología del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, presentaron una media total de -0,16 demostrando insatisfacción en dicha dimensión. El ítem 21 obtuvo una media de -0,40 con mayor valor negativo, indicando una mayor insatisfacción, con respecto a la limpieza de los baños para los pacientes dentro del establecimiento de salud. Por otro lado, el ítem 19, presentó una media de 0,06 siendo un valor positivo, indicó satisfacción referido a carteles, letreros o flechas de orientación dentro del Centro Materno Infantil Juan Pablo II.

Tabla 8. Frecuencia del nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de odontología del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, según el sexo, edad y nivel educativo.

		Tabla cruzada de datos sociodemográficos						Valor P
		*Nivel de Satisfacción del usuario				TOTAL		
		Insatisfecho		Satisfecho		n	%	
		N	%	n	%	n	%	
Sexo	Masculino	22	13,6%	5	3,1%	27	16,7%	0,853
	Femenino	112	69,1%	23	14,2%	135	83,3%	
	Total	134	82,7%	28	17,3%	162	100,0%	
Edad (años)	18 a 30	63	38,9%	14	8,6%	77	47,5%	0,977
	31 a 42	37	22,8%	8	4,9%	45	27,8%	
	43 a 50	12	7,4%	2	1,2%	14	8,6%	
	51 a más	22	13,6%	4	2,5%	26	16,0%	
	Total	134	82,7%	28	17,3%	162	100,0%	
Nivel de estudios	Analfabeto	5	3,1%	2	1,2%	7	4,3%	0,442
	Primario	38	23,5%	7	4,3%	45	27,8%	
	Secundario	62	38,3%	10	6,2%	72	44,4%	
	Superior Técnico	24	14,8%	6	3,7%	30	18,5%	
	Superior Universitario	5	3,1%	3	1,9%	8	4,9%	
	Total	134	82,7%	28	17,3%	162	100,0%	

Fuente: base de datos de la investigación.

En la tabla 8, describe el nivel de satisfacción según el sexo, edad y nivel educativo de los usuarios. Según el sexo, el 16,7% de los usuarios encuestados fueron varones, de los cuales el 13,6% estuvieron insatisfechos y el 3,1% estuvieron satisfechos. Además, resaltó que el 83,3% de los usuarios encuestados fueron mujeres, de las cuales el 69,1% estuvieron insatisfechas; por otra parte, el 14,2% mujeres estuvieron satisfechas con el servicio de odontología del Centro Materno Infantil Juan Pablo II. En cuanto al rango de edades, la edad predominante fue de 18 a 30 años con un 47,5%, donde el 38,9% de ellos se encontraron insatisfechos; por otro lado, el 8,6% del mismo grupo de edad se encontraron satisfechos.

Por último, el nivel de educación que predominó entre los usuarios fue el nivel de estudios secundarios con el 44,4%; donde el 38,3% estuvieron insatisfechos, además, en el mismo grupo el 6,2% se encuentran satisfechos. Por último, el valor P ($p > 0,05$).

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se utilizó el cuestionario SERVQUAL modificado, por ser un instrumento principalmente diseñado para calificar el nivel de la satisfacción del usuario, compuesta por cinco dimensiones que son Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles, enfocado directamente a la identificación de la satisfacción del usuario e insatisfacción, para tomar acciones correctivas³⁹. Para determinar el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de odontología, se realizó una diferencia de las medias de expectativas y percepciones. El modelo SERVQUAL se estructura en la satisfacción del usuario y en la veracidad de los diagnósticos y procedimientos médicos, la calidad técnica, también refleja la competencia de los profesionales y la experiencia del personal de salud⁵⁰.

En el presente estudio, los usuarios estuvieron mayormente insatisfechos en un 82,7%; por otro lado, se presentaron usuarios satisfechos en un 17,3%; evidenciando que hubo un mayor nivel de insatisfacción entre los usuarios del servicio de odontología. Se encontró similitud en cuanto a insatisfacción con la investigación realizada por Riaz A, et al¹⁸. En ambos estudios presentaron valores negativos en las cinco dimensiones del cuestionario SERVQUAL, además, estos estudios fueron realizados en hospitales públicos de atención primaria, lo que denota que cuentan con horarios establecidos y limitando al usuario la asistencia fuera del horario indicado, también que carecen de servicios de rehabilitación dental, causando evidente descontento en los usuarios con necesidades de otros tratamientos, como por ejemplo, la colocación de prótesis dentales o cirugías¹⁸.

Por otro lado, la insatisfacción de los servicios de salud en medio de la pandemia por el COVID 19, se da probablemente porque la crisis sanitaria agudizó la problemática de los centros médicos públicos. Puesto que los establecimientos de salud de primer nivel se encontraron restringidos durante la primera etapa de la pandemia, limitándose solo a permanecer abiertos los servicios de urgencia y emergencia, para posteriormente reactivarse, esto demostró que los usuarios estuvieron a la espera de la apertura los servicios de odontología⁵².

En cuanto a la satisfacción por pregunta, en el ítem 17 del presente estudio, alcanza el valor positivo de 71,6%, referente a la explicación del odontólogo sobre el tratamiento. Coincide con la investigación realizada por Sitaraman P, et al¹⁹. En su estudio presentó el valor positivo en el mismo ítem, donde los usuarios refieren que comprendieron la explicación que le brindó el profesional sobre su salud o resultado de su atención; esto es debido al uso correcto de factores de comunicación o interpretación sencilla del diagnóstico, tratamiento o estado de salud, por parte del personal de salud. En ese sentido, Oliaee Z, et al⁴⁷. Menciona la importancia de la satisfacción a nivel global en todas las instituciones, y que el usuario es el indicador clave, ya que éste determina si se da una buena atención por parte del establecimiento de salud.

De la misma forma, el ítem 1, alcanzó un valor positivo alto de 71,6% indicando satisfacción, y describe si el usuario fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas, el cual coincide con la investigación de Sitaraman P, et al¹⁹. En su estudio presentó una media positiva en el mismo ítem, esto se debe a que la atención en ambos centros médicos se realizó sin diferencia alguna en relación con otras personas, y que ambos establecimientos de salud cuentan con una programación de atención para los pacientes, también, presentaron criterios de inclusión similares, los cuales comprenden a los acompañantes, cuidadores y tutores de los usuarios también podían resolver el cuestionario SERVQUAL.

Antagónicamente, en el nivel de insatisfacción por ítems, el resultado más resaltante fue en el ítem 8, donde presentó el mayor porcentaje de 79,0% de insatisfacción, demostrando que los pacientes se sintieron insatisfechos con el tiempo de espera para ser atendidos en el servicio de odontología. La cual guarda similitud con la investigación realizada por Rocha J, et al²⁶. Mostrando insatisfacción en el mismo ítem referido en cuanto al tiempo de espera o la rapidez de la atención en el servicio de odontología; esto se debe principalmente a la organización del establecimiento de salud, ya que indica el número de pacientes que serán atendidos al día y al personal de salud por su organización dentro del servicio. De acuerdo a la baremación del cuestionario SERVQUAL modificado por el MINSA, se deben tomar acciones correctivas por ser mayor a 60%.

En relación a las dimensiones de SERVQUAL. En la dimensión Fiabilidad, presentó una media negativa de -0,57, indicando que los usuarios se encontraron insatisfechos; coincidiendo con la investigación realizada por Riaz A, et al¹⁸. Realizada en un Centro de Salud Urbano, haciendo referencia que los usuarios estuvieron insatisfechos en dicha dimensión, esta similitud se da principalmente debido a que en ambos centros médicos los usuarios refieren que el personal de salud del servicio de odontología no cumplió exitosamente el servicio ofrecido. También coincide en los datos sociodemográficos, específicamente en el rango de edad predominante (18-35 años) y el nivel educación (nivel secundario). Así mismo, Mohammadi M.⁴⁸ menciona la importancia de la Fiabilidad, como la posibilidad de ofrecer los servicios prometidos de forma confiable y cuidadosa.

Algo similar ocurre en la dimensión Capacidad de Respuesta, el resultado obtenido tuvo una media negativa -0,90, lo cual señala que los usuarios estuvieron insatisfechos. El resultado negativo obtenido guarda similitud con el estudio realizado por Dopeykar N, et al²³. La afinidad se da principalmente ya que en ambos estudios indicaron que el personal de salud no estuvo dispuesto a ayudar a los usuarios y tampoco brindaron el servicio de manera precisa y rápida. Según Daniels J.⁴⁹, mencionó que el personal de salud tiene la capacidad de mejorar la satisfacción del paciente, mejorando la comunicación con este y la capacidad de respuesta de los profesionales de la salud, realza también la idea sobre elaborar una estructura de apoyo y un enfoque organizado, que abarque todos los niveles del personal de salud.

Igualmente, en la dimensión Seguridad, el resultado obtenido en esta investigación es una media negativa de -0,16 indicando insatisfacción, coincidiendo con el estudio realizado por Rocha J, et al²⁶. La principal semejanza se debe a que los usuarios refieren que el personal de salud no les inspiró confianza y espacio para resolver completamente sus dudas o preguntas. En ambos estudios predomina el nivel de educación secundario, esto quiere decir, que los participantes esta formados intelectualmente, teniendo la capacidad de razonar y responder a las preguntas del cuestionario de forma coherente. En relación a este marco, Hosseini S, et al⁵⁰ mencionó que el personal de salud debe generar confianza en el usuario, a través del conocimiento y cortesía, para

mejorar el servicio que percibe el usuario; esto va relacionado con la dimensión seguridad.

En cuanto a la dimensión Empatía, la media negativa fue de -0,23 demostrando insatisfacción en dicha investigación. Lo mismo ocurrió con el estudio de Dopeykar N, et al²³. Esta semejanza se debe a que los usuarios sintieron que una parte del personal de salud no logró ponerse en el lugar de los usuarios y tampoco brindaron una atención individualizada para satisfacer sus necesidades de tratamiento en el servicio de odontología. En tal sentido, Raluca I, et al⁴⁵. Mencionó la importancia que el personal se encuentre organizado para brindar una adecuada atención personalizada y solidaria a los usuarios, de esta forma lograr la satisfacción de los servicios brindados. También, Umoke M, et al³⁹. Observó que la satisfacción del paciente es afectada por la actitud del personal de salud hacia los pacientes y es fundamental que se tenga la capacidad para ofrecer una atención inmediata y la tolerancia hacia el usuario.

Por último, en la dimensión Tangibilidad, con una media de -0,16, los resultados indicaron insatisfacción. Este resultado difiere con el estudio presentado por Qazi S, et al²⁴. Donde los usuarios se sintieron satisfechos en dicha dimensión, en cuanto al mobiliario, equipos, instrumentos y limpieza en general del establecimiento de salud. El estudio antes mencionado fue realizado en un hospital público terciario, que cuenta con áreas de especialización, por ende, recibe referencias proporcionando una atención amplia; también, existieron diferencias en cuanto a los datos sociodemográficos, donde predominó el sexo masculino y dentro del grupo etario que resaltó fue de 15-25 años, en cuanto a nivel educativo sobresalió el nivel primario. La Tangibilidad es la evidencia física del servicio, los instrumentos, los equipos e instalaciones, esto tiene un efecto psicológico en los usuarios y es por ello que debe mantener la pulcritud del área³⁹.

Por otro lado, en cuanto a los datos demográficos presentados en los resultados de esta investigación, resaltó mayoritariamente el número de participantes mujeres con 83,3%; donde el 69,1% de ellas se sintieron insatisfechas y el 14,2% estuvieron satisfechas. Este predominio ocurre debido a que el establecimiento de salud es un Centro Materno Infantil, especializado en atender labores de parto

normal, control de crecimiento y desarrollo de los niños, es por ese motivo que la recurrencia de mujeres es mayor, también, es importante mencionar que la institución tiene otras áreas de servicios, como odontología, medicina general, atención de primer nivel y emergencia, al servicio de la población.

El rango de edad predominante fue 18 a 30 años con 47,5%, dentro de este grupo de edad el 38,9% estuvo insatisfecho en el servicio de odontología, mientras que el 8,6% estuvieron satisfechos. Según el nivel de estudio el grupo que más predominó, fue el nivel secundario con 44,4%, donde el 38,3% se encontró insatisfechos en el servicio de odontología; por otro lado, en el mismo grupo, se determinó que el 4,3% estuvieron satisfechos. Predomina este rango de edad ya que el distrito limeño de Villa el Salvador, es un distrito joven con 50 años de su creación hasta la actualidad, donde el rango de edad predominante en toda su población distrital es de 15-64 años de edad. En cuanto al nivel de estudio, predomina el nivel primario seguido de secundario, según el instituto nacional de estadística e informática (INEI), en su Compendio Estadístico de la provincia de Lima en el 2019⁵¹.

Una de las limitaciones resaltantes de esta investigación, es que se llevó a cabo bajo el marco de pandemia por el COVID 19, a pesar que en el 2021 el uso de barreras de bioseguridad y la enfermedad, se volvió parte de la cotidianidad y de la realidad a nivel mundial. Para muchas personas causó un impacto a nivel psicológico, como niveles altos de estrés, ansiedad y depresión⁵⁴. Esto puede repercutir tanto en las expectativas y percepciones de los usuarios.

VI. CONCLUSIONES

1. El 82,7% de los usuarios que acudieron al servicio de odontología del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, se encontraron mayormente insatisfechos. Las percepciones de los usuarios no superaron las expectativas, en todas sus dimensiones de los servicios dentales proporcionados por el Centro Materno Infantil Juan Pablo II.
2. En cuanto al nivel de satisfacción por ítems del cuestionario SERVQUAL. La mayoría de los usuarios que acudieron al servicio de odontología se encontraron insatisfechos, en el ítems 8, con respecto al tiempo de espera para ser atendidos, el resultado fue 79% de insatisfacción; así mismo, en el ítems 5, refirieron que la farmacia del establecimiento de salud no cuenta con los medicamentos que recetó el odontólogo, el resultado fue 74.7%; también, en el ítems 9, refieren que el centro médico no cuenta con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios, el resultado fue 64,2% de insatisfacción.
3. Los usuarios que acudieron al servicio de odontología se sintieron insatisfechos en la dimensión Fiabilidad -0,57 donde mayormente manifiestan que la farmacia no cuenta con los medicamentos que recetó el odontólogo.
4. Los usuarios del servicio de odontología se sintieron insatisfechos en la dimensión Capacidad de Respuesta -0,90 mayormente los pacientes refieren que el tiempo de espera para ser atendidos en el consultorio es largo.
5. Los usuarios que acudieron al servicio de odontología se sintieron insatisfechos en la dimensión Seguridad -0,16 donde mayormente refieren que el odontólogo no le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud.
6. Los usuarios que asistieron al servicio de odontología se sintieron insatisfechos en la dimensión Empatía -0,23 y refieren que no comprendieron la explicación que le brindó el odontólogo.

7. Los usuarios del servicio de odontología se sintieron insatisfechos en la dimensión Aspectos Tangibles -0,16 y refieren que el establecimiento no cuenta con servicios higiénicos limpios para los pacientes.

8. El 16,7% de los usuarios del servicio de odontología fueron varones, de los cuales el 13,6% estuvieron insatisfechos; asimismo, el 83,3% de los usuarios encuestados fueron mujeres, de las cuales el 69,1% estuvieron insatisfechas. La edad predominante fue de 18 a 30 años con un 47,5%, donde el 38,9% de ellos se encontraron insatisfechos. El nivel de educación que predominó entre los usuarios fue el secundario con el 44,4%; donde el 38,3% estuvieron insatisfechos.

VII. RECOMENDACIONES

Es importante que los establecimientos de salud, evalúen constantemente los servicios que brindan, para observar el progreso y parte de la motivación del personal en buscar mejoras continuas.

Se recomienda al director del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, gestionar la realización de sondeos y entrevistas, para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología, con el fin de analizar, implementar y ejecutar mejoras en cuanto a los servicios prestados, con énfasis en adquisición de medicamentos que solicita el área de odontología y mejorar las áreas de servicios higiénicos.

Se recomienda al personal de salud del servicio de odontología, aplicar instrumentos para medir el nivel de satisfacción para conocer la realidad y buscar la mejora de los servicios en general, sobre todo calculando los tiempos de consulta y tratamiento, informando a los pacientes para que el tiempo de espera sea prudente; por otro lado, también se recomienda mejorar el diálogo con los pacientes para dar una explicación más asertiva respecto a su salud, y de esta forma los pacientes puedan comprender mejor la explicación que le brinda el odontólogo sobre su salud.

Se recomienda realizar más estudios acerca del nivel de satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de odontología, en otros establecimientos de salud, para poder comparar los datos obtenidos en esta investigación.

REFERENCIAS

1. Leal L, Eleutério A, Batista A, Batista A, Ferreira E, Ana D. Dissatisfaction with the dental services and associated factors among adults. *Cien Saude Colet* [Internet]. 2017 [citado el 13 de junio de 2021]; 22(5): 1601-1613. Disponible en:
<https://www.scielo.br/j/csc/a/SLWFLtdJs7MTSvzWL5XKT9P/?lang=en&format=pdf>
2. Manzoor F, Wei L, Hussain A, Hussain A, Asif M, Ali S. Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. *International Journal of Environmental Research and Public Health* [Internet]. 2019 [citado el 25 de mayo de 2021]; 16(18): 2-16. Disponible en:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6765938/pdf/ijerph-16-03318.pdf>
3. Tanbakuchi B, Amiri M, Valizadeh S. Level of Satisfaction of Patients With Dental Care Services Provided by Dental Clinic of Shahrekord University. *International Journal of Epidemiologic Research* [Internet]. 2018 [citado el 26 de mayo de 2021]; 5(4): 123-127. Disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/330160512_Level_of_Satisfaction_of_Patients_With_Dental_Care_Services_Provided_by_Dental_Clinic_of_Shahrekord_University
4. Lorin V. The impact of marketing strategies in healthcare systems. *Journal of Medicine and Life* [Internet]. 2019 [citado el 20 de mayo de 2021]; 12(2): 93-96. Disponible en:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6685306/pdf/JMedLife-12-093.pdf>
5. Chalikias M, Drosos D, Skordoulis M, Tsotsolas N. Determinants of customer satisfaction in healthcare industry: The case of the Hellenic Red Cross. *International Journal of Electronic Marketing and Retailing* [Internet]. 2016 [citado el 20 de mayo de 2021]; 7(4): 311. Disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/311551370_Determinants_of_customer_satisfaction_in_healthcare_industry_The_case_of_the_Hellenic_Red_Cross

6. Strzelecka A, Stachura M, Wójcik T, Kordyzon M, Piort J, Florek M, Nowak G. Determinants of primary healthcare patients' dissatisfaction with the quality of provided medical services. *Annals of Agricultural and Environmental Medicine* [Internet]. 2021 [citado el 15 de mayo de 2021]; 28(1): 124-148. Disponible en: <http://www.aaem.pl/Determinants-of-primary-healthcare-patients-dissatisfaction-with-the-quality-of-provided,132783,0,2.html>
7. Bof F, Da Silveira R. Factors related to the dissatisfaction of users of specialized dental care centers in Brazil in 2014: a cross-sectional study. *Epidemiologia e Serviços de Saúde* [Internet]. 2020 [citado el 26 de mayo de 2021]; 29(3): e2019429. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/ress/a/SPN76TP5jvbdqFk9RDtP5bv/?lang=en&format=pdf>
8. Yu J, Pei P, Chun J. Patients' satisfaction with dental care: a qualitative study to develop a satisfaction instrument. *BMC Oral Health* [Internet]. 2018 [citado el 19 de junio de 2021]; 18(1): 1-10 Disponible en: <https://bmcoralhealth.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/s12903-018-0477-7.pdf>
9. Alshareef T, Taha N, Alshaer D, Alzahuayri N, Aldosari M, Abusalih H. Correlation between dental visit satisfaction and shared. *International Research Journal of Public and Environmental Health* [Internet]. 2020 [citado el 25 de junio de 2021]; 7 (1): 7-13. Disponible en: <https://journalissues.org/wp-content/uploads/2020/02/Alshareef-et-al.pdf>
10. Houtem C, Schuller A, Vermaire J, et al. DSQ-13-youth: measuring instrument for patient satisfaction with dental attendance among adolescents, young adults and parents of young children. *Ned Tijdschr Tandheelkd* [Internet]. 2017 [citado el 14 de junio de 2021]; 124(12):625-633. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29257835/>
11. Valenzo J, Lázaro D, Martínez J. Application of the SERVQUAL model to evaluate the quality in the transportation service. *Journal DYNA* [Internet]. 2019 [citado el 26 de mayo de 2021]; 86(211): 64-74. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/338560313_Application_of_the_SERVQUAL_model_to_evaluate_the_quality_in_the_transportation_service_in_Morelia_Mexico

12. Hernández A, Rojas C, Prado F, Bendezu G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública [Internet]. 2019 [citado el 27 de junio de 2021]; 36 (4). Disponible en: <https://scielosp.org/pdf/rpmesp/2019.v36n4/620-628/es>
13. Romero P, Aliaga M, Balbín S. Bioseguridad en la atención odontológica a partir de la pandemia COVID-19: un análisis global de las nuevas medidas. Odontología Sanmarquina [Internet]. 2021 [citado el 24 de junio de 2021]; 24(1): 53-59. Disponible en: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/odont/article/view/19696/16351>
14. Cope A, Wood F, Francis N, Chestnutt I. General practitioners' attitudes towards the management of dental conditions and use of antibiotics in these consultations: a qualitative study. BMJ Open [Internet]. 2015 [citado el 26 de junio de 2021]; 5(10): 1-8. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4606392/pdf/bmjopen-2015-008551.pdf>
15. Quincho D, Castro Y, Grados S. Consideraciones sobre la atención estomatológica en el Perú durante la pandemia por la COVID-19. Revista Cubana Estomatología [Internet]. 2020 [citado el 26 de junio de 2021]; 57(3) 3315. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/est/v57n3/1561-297X-est-57-03-e3315.pdf>
16. Pereyra C, Ahumada F, López A, López A, Alomia P, Rodríguez X, Hernández C, Llacza L, Zárate R. Teleconsulta odontológica en tiempo del COVID-19. Revista Kiru [Internet]. 2020 [citado el 21 de mayo de 2021]; 17(4): 237-245. Disponible en: <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/Rev-Kiru0/article/view/2023/2190>
17. Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades [Internet]. Análisis de situación de salud del distrito de Villa el Salvador 2019. [consultado el 23 de mayo de 2021]; Disponible en: https://www.dge.gob.pe/portal/docs/asis-lima-2019/CD_MINSA/DOCUMENTOS_ASIS/ASIS_DISTRITO%20VILLA%20EL%20SALVADOR.pdf

18. Riaz A, Sughra U. Measurement of Service Quality Gaps in Dental Services using SERVQUAL in Public Hospitals of Rawalpindi. Pakistan Journal of Medical Sciences. 2021 [citado el 25 de mayo de 2021]; 37(3):1-3. Disponible en: <https://www.pjms.org.pk/index.php/pjms/article/view/3436/905>
19. Sitaraman P, Shanmugasundaram K, Muthukrishnan A. Assessment of service quality in special care dentistry department using SERVQUAL model. Journal of Indian Academy of Oral Medicine and Radiology [Internet]. 2020v[citado el 25 de mayo de 2021]; 32(3): 209-215. Disponible en: https://www.jiaomr.in/temp/JIndianAcadOralMedRadiol323209-5061174_140331.pdf
20. Rai N, Tyrrell H, Carey C, Tiwari T. Patient perceptions in quality of care: report from university veterans clinic. BMC Oral Health [Internet]. 2019 [citado el 25 de mayo de 2021]; 19: 1-7. Disponible en: <https://bmcoralhealth.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/s12903-019-0971-6.pdf>
21. Rimadhan F, Tintasari D, Mardiyantoro F. Customers' service expectations in dental hospital: Using servqual model. Indian Journal of Public Health Research and Development [Internet]. 2019 [citado el 26 de mayo de 2021]; 10(7): 470-474. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Suzan-Abdulraheem/publication/343450600_The_Impact_of_Hormonal_Replacement_Therapy_on_Herpes_Simplex_Infection_and_Gingival_Health_in_Post-Menopausal_Women/links/5f2ae54c92851cd302df94c1/The-Impact-of-Hormonal-Replacement-Therapy-on-Herpes-Simplex-Infection-and-Gingival-Health-in-Post-Menopausal-Women.pdf#page=494
22. Yasin K, Ertuğrul C, Mehmet Y. Diş Sağlığı Hizmetlerinde Kalite: Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Diş Hekimliği Hastanesi Üzerine Bir Araştırma. Journal of Ağrı İbrahim Çeçen University Social Sciences Institute [Internet]. 2019 [citado el 26 de mayo de 2021]; 5(2):347-370. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Ertugrul-Cavdar/publication/346400871_Dis_Sagligi_Hizmetlerinde_Kalite_Van_Yuzuncu_Yil_Universitesi_Dis_Hekimligi_Hastanesi_Uzerine_Bir_Arastirma/links/5fcbf926299bf188d4f96699/Dis-Sagligi-Hizmetlerinde-Kalite-Van-Yuezuencue-Yil-Ueniversitesi-Dis-Hekimligi-Hastanesi-Uezerine-Bir-Arastirma.pdf

23. Dopeykar N, Bahadori M, Mehdizadeh P, Ravangard R, Salesi M, Hosseini S. Evaluation of the quality of dental services using the SERVQUAL model. Dental Research Journal [Internet]. 2018 [citado el 25 de mayo de 2021]; 15(6): 430-436. Disponible en: <http://drj.mui.ac.ir/index.php/drj/article/view/1990/1684>
24. Qazi S, Mumtaz R, Sajjad S. Service Quality Assessment At A Public Dental Hospital Islamabad. Pakistan Oral & Dental Journal [Internet]. 2018 [citado el 25 de mayo de 2021]; 37(4): 209-215. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Sadia-Sajjad-2/publication/328449050_SERVICE_QUALITY_ASSESSMENT_AT_A_PUBLIC_DENTAL_HOSPITAL_ISLAMABAD/links/5bcec80e92851c1816ba545f/SERVICE-QUALITY-ASSESSMENT-AT-A-PUBLIC-DENTAL-HOSPITAL-ISLAMABAD.pdf
25. Parodi D, Medin A. Expectativas y percepciones de calidad de servicio en pacientes de atención dental en un municipio de Chile. Revista Médica de Risaralda [Internet]. 2018 [citado el 25 de mayo de 2021]; 24(2): 115-118. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6708341.pdf>
26. Rocha J, Pinto A, Batista M, Simpson J, Ambrosano G. The importance of the evaluation of expectations and perceptions to improve the dental service quality. International Journal of Health Care Quality Assurance [Internet]. 2017 [citado el 24 de mayo de 2021]; 30(6): 568-576. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/317575226_The_importance_of_the_evaluation_of_Expectations_and_Perceptions_to_improve_the_dental_service_quality
27. Chang W, Chang Y , Hsiao H. Effects of the Hospital Gradation System on Patient Behavior and Satisfaction: An Investigation of Dental Health Care. Iranian Journal of public Health [Internet]. 2015 [citado el 27 de mayo de 2021]; 44(2): 287-289. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4401891/pdf/IJPH-44-287.pdf>
28. Sihuín E, Gómez O, Ibáñez V. Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. Rev. perú. med. exp. salud pública [Internet]. 2015 [citado el 26 de mayo de 2021]; 32(2): 299-302. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v32n2/a14v32n2.pdf>

29. Valls M, Abad E. Satisfacción del paciente en el Sistema Nacional de Salud español. *Anales Sis San Navarra* [Internet]. 2018 [citado el 26 de mayo de 2021]; 41(3): 309-320. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/asisna/v41n3/1137-6627-asisna-41-03-309.pdf>
30. Ganga F, Alarcón N, Pedraja L. Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt – Chile. *Revista Chilena de ingeniería* [Internet]. 2019 [citado el 8 de julio de 2021]; 27(4): 668-681. Disponible en: <https://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v27n4/0718-3305-ingeniare-27-04-668.pdf>
31. Güllü Ö, Tekindal M, Tekindal MA, Yazici A. T Evaluation of expected and perceived of quality of service with the SERVQUAL scale: The case of a private physical therapy and rehabilitation center. *Biomedical Research* [Internet]. 2017 [citado el 15 de mayo de 2021]; 28(2): 711-715. Disponible en: <https://www.biomedres.info/biomedical-research/evaluation-of-expected-and-perceived-of-quality-of-service-with-the-servqual-scale-the-case-of-a-private-physical-therapy-and-reha.pdf>
32. Ma T, Yang T, Guo Y, Wang Y, Deng J. Do Challenge Stress and Hindrance Stress Affect Quality of Health Care? Empirical Evidence from China. *International Journal Environmental Research and Public Health* [Internet]. 2018 [citado el 1 de junio de 2021]; 15(8): 1-11. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6121688/pdf/ijerph-15-01628.pdf>
33. Timofe M, Albu S. Quality management in dental care: patients' perspectives on communication. a qualitative study. *Clujul MedicaWI* [Internet]. 2016 [citado el 27 de mayo de 2021]; 89(2): 287–292. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4849389/pdf/cm-89-287.pdf>
34. Afrashtehfar K, Assery M, Bryant R. Patient Satisfaction in Medicine and Dentistry. *International Journal of Dentistry* [Internet]. 2020 [citado el 1 de junio de 2021]; Disponible en: <https://downloads.hindawi.com/journals/ijd/2020/6621848.pdf>
35. Motefakker N. The Study of the Level of Satisfaction of the Students of the Faculty of Social Sciences with Welfare Services of Imam Khomeini International University of Qazvin. *Procedia Economics and Finance* [Internet].

- 2016 [citado el 10 de mayo de 2021]; 16: 399-407. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212567116300521?via%3Dihub>
36. Cooper J. Cognitive Dissonance: Where We've Been and Where We're Going. *International Review of Social Psychology* [Internet]. 2019 [citado el 18 de mayo de 2021]; 32(1):7. Disponible en: <http://doi.org/10.5334/irsp.277>
37. Bordin D, Berger C, Saliba S, Saliba C, Adas N. Comparative study of satisfaction of users and health professionals with the public dental service. *Ciência & Saúde Coletiva* [Internet]. 2017 [citado el 19 de mayo de 2021]; 22(1): 151-160. Disponible en: <https://www.scielosp.org/pdf/csc/2017.v22n1/151-160/en>
38. Álvarez J, González E, Del Río M, Durán 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* [Internet]. 2019 [citado el 25 de mayo de 2021]; 16(20): 3942. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6843569/pdf/ijerph-16-03942.pdf>
39. Umoke M, Ifeanachor C, Nwimo I, et al. Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. *SAGE Open Medicine* [Internet]. 2020 [citado el 2 de junio de 2021]; 8: 1-9. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2050312120945129>
40. Muhammad S, Ahmed W. A Conceptual Paper on SERVQUAL-Framework for Assessing Quality of Internet of Things (IoT) Services. *International Journal of Financial Research* [Internet]. 2019 [citado el 1 de junio de 2021]; 10(5): 387-397. Disponible en: <https://arxiv.org/ftp/arxiv/papers/2001/2001.01840.pdf>
41. Jakupovic V, Solakovic S, Celebic N, Kulovic D. Reliability and Validity of Modified Service Quality Instrument (SERVQUAL) in Patients' Motivation to Adhere to Insulin Therapy. *Mater Sociomed* [Internet]. 2018 [citado el 2 de junio de 2021]; 30(1): 53-57. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5857043/pdf/MSM-30-53.pdf>
42. Ko C, Chou C. Apply the SERVQUAL Instrument to Measure Service Quality for the Adaptation of ICT Technologies: A Case Study of Nursing Homes in

- Taiwan. Healthcare [Internet]. 2020 [citado el 1 de junio de 2021]; 8(2):108. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/340906413_Apply_the_SERVQUAL_Instrument_to_Measure_Service_Quality_for_the_Adaptation_of_ICT_Technologies_A_Case_Study_of_Nursing_Homes_in_Taiwan#pf7
43. Chuang H, Chen Y, Lin C, Yu P. Featuring the e-service quality of online website from a varied perspective. Human-centric Computing and Information Sciences [Internet]. 2016 [citado el 2 de junio de 2021]; 6(6). Disponible en: <https://hcis-journal.springeropen.com/track/pdf/10.1186/s13673-016-0058-1.pdf>
- Fan L, Gao L, Liu X, Zhao S, Mu H, Li Z, et al. Patients' perceptions of service quality in China: An investigation using the SERVQUAL model. Plos One [Internet]. 2017 [citado el 29 de mayo de 2021];12 (12): 1-13. Disponible en: <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0190123>
45. Raluca I, Mădălina C, Lorin V. Measuring the perceived quality of ophthalmology services in private organizations. A marketing perspective. Rom J Ophthalmol [Internet]. 2018 [citado el 6 de julio de 2021]; 62(1): 54–63. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5959026/pdf/RomJOphthalmol-62-54.pdf>
46. Teven C, Lawrence J, Gottlieb M. The Four-Quadrant Approach to Ethical Issues in Burn Care. AMA Journal of Ethics [Internet]. 2018 [citado el 2 de junio de 2021]; 20(6): 595-60. Disponible en: <https://journalofethics.ama-assn.org/article/four-quadrant-approach-ethical-issues-burn-care/2018-06>
47. Oliaee Z, Jabbari A, Ehsanpour S. An investigation on the quality of midwifery services from the viewpoint of the clients in Isfahan through SERVQUAL model. Iran J Nurs Midwifery Res [Internet]. 2016 [citado el 5 de julio de 2021]; 21(3): 291-296. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4857664/pdf/IJNMR-21-291.pdf>
48. Mohammadi M, Salehi S. Emergency Department Patient Satisfaction Assessment using Modified Servqual Model; a Cross-sectional Study. Adv J Emerg Med [Internet]. 2018 [citado el 4 de julio de 2021]; 3(1): 1-6. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6548076/pdf/AJEM-3-e3.pdf>

49. Daniels J. Purposeful and timely nursing rounds: a best practice implementation project. JBI Database of Systematic Reviews and Implementation Reports [Internet]. 2016 [citado el 5 de julio de 2021]; 14(1):248-267. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26878929/>
50. Hosseini S, Aghamolaei T, Kahnouji K, Hosseini SM, Ghani J. Assessing quality of health services with the SERVQUAL model in Iran. A systematic review and meta-analysis. International Journal for Quality in Health Care [Internet]. 2018 [citado el 4 de julio de 2021]; 30 (2): 82-89. Disponible en: <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzx200>
51. Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) [Internet]. Compendio Estadístico Provincia de Lima 2019. [consultado el 8 de julio de 2021]. Disponible en: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1714/Libro.pdf
52. Becerra B, Pecho L, Gómez M. Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia COVID-19. Revista Médica Panacea [Internet]. 2020 [citado el 15 de julio de 2021]; 9(3): 165-170. Disponible en: <https://doi.org/10.35563/rmp.v9i3.369>
53. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud [Internet]. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2012 [consultado el 15 de julio de 2021]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
54. Ramírez J, Castro D, Lerma C, Yela F, Escobar F. Consecuencias de la pandemia COVID 19 en la salud mental asociadas al aislamiento social. Revista Colombiana de Anestesiología [Internet]. 2020 [citado el 20 de julio de 2021]; 48(4): 1-21. Disponible en: <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/303/358>

ANEXOS

ANEXO 1 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
SATISFACCION DEL USUARIO (Variable Independiente)	Se define como el resultado de la prestación de servicios de salud, a través del grado en el que se cumplen las expectativas del usuario ³¹ .	Se aplicó un cuestionario SERVQUAL modificado, con 44 ítems, divididas en 22 sobre expectativas y 22 sobre percepciones, teniendo valores de calificación, usando la escala de calificación del 1 menor valor al 7 como mayor valor.	Fiabilidad Ítems 1al 5	SATISFECHO P-E= 0 (cero) a POSITIVOS INSATISFECHO P-E= -0 (menos cero) a NEGATIVOS	Ordinal
			Capacidad de Respuesta Ítems 6 al 9		
			Seguridad Ítems 10 al 13		
			Empatía Ítems 14 al 18		
			Aspectos Tangibles Ítems 19 al 22		

<p>EDAD (Variable Interviniente)</p>	<p>Es el tiempo transcurrido en una persona y otro ser vivo contando desde el nacimiento.</p>	<p>Edad expresada en años al momento de ser realizada la encuesta,</p>	<p>Edad cronológica</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 18 a 30 · 31 a 42 · 43 a 50 · 51 a más 	<p>Razón</p>
<p>GÉNERO (Variable Interviniente)</p>	<p>El género se refiere a los conceptos sociales de las funciones, comportamientos, actividades y atributos que cada sociedad considera apropiada para hombres y mujeres.</p>	<p>Sexo fenotípico del usuario: A. Femenino, que es propio de la mujer. B. Masculino, propio del varón.</p>	<p>Femenino</p>	<p>Mujer</p>	<p>Nominal</p>
			<p>Masculino</p>	<p>Varón</p>	
<p>GRADO DE INSTRUCCIÓN (Variable Interviniente)</p>	<p>Es el grado más elevado de los estudios realizados o que cursa de una persona.</p>	<p>Grado académico alcanzado por el usuario al momento de realizar la encuesta.</p>	<p>Característica social</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Analfabeto · Primaria · Secundaria · Superior técnico · Superior universitario 	<p>Ordinal</p>

ANEXO 2 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ENCUESTA PARA EVALUAR EL NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO DEL SERVICIO DE ODONTOLÓGIA, DEL CENTRO MATERNO INFANTIL JUAN PABLO II, 2021

Fecha:	Encuestador:	N.º Encuesta:
--------	--------------	---------------

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención en el servicio de Odontología en el CMI Juan Pablo II. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas.

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO

1. Condición del encuestado	Usuario (a) <input style="width: 50px; text-align: center;" type="text" value="1"/> <input style="width: 50px; text-align: center;" type="text" value="2"/> Acompañante										
2. Edad del encuestado en años	<input style="width: 150px; height: 20px;" type="text"/>										
3. Sexo	Masculino <input style="width: 50px; text-align: center;" type="text" value="1"/> Femenino <input style="width: 50px; text-align: center;" type="text" value="2"/>										
4. Nivel de estudio	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Analfabeto</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>Primaria</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>Secundaria</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>Superior Técnico</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> <tr><td>Superior Universitario</td><td style="text-align: center;">5</td></tr> </table>	Analfabeto	1	Primaria	2	Secundaria	3	Superior Técnico	4	Superior Universitario	5
Analfabeto	1										
Primaria	2										
Secundaria	3										
Superior Técnico	4										
Superior Universitario	5										
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>SIS</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>Ninguno</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>Otro</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> </table>	SIS	1	Ninguno	2	Otro	3				
SIS	1										
Ninguno	2										
Otro	3										
6. Tipo de usuario	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Nuevo</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>Continuador</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> </table>	Nuevo	1	Continuador	2						
Nuevo	1										
Continuador	2										
7. Consultorio /área donde fue atendido:	<input style="width: 100%; border: none; border-bottom: 1px solid black;" type="text"/>										
8. Personal que realizó la atención:											
Médico	()										
Obstetra	()										
Enfermera	()										
Psicólogo	()										
Odontólogo	()										
Otros:	<input style="width: 100%; border: none; border-bottom: 1px solid black;" type="text"/>										

EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA**, que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de atención en odontología. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la **menor** calificación y 7 como la **mayor** calificación.

N.º	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
02	E Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
03	E Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS							
04	E Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes							
05	E Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico							
06	E Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
07	E Que la atención en el área de admisión sea rápida							
08	E Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
09	E Que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios							
10	E Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
12	E Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
13	E Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza							
14	E Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
16	E Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
17	E Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención							
18	E Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							
19	E Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes							
21	E Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes							
22	E Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de atención odontológica. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere **1** como la **menor calificación** y **7** como la **mayor calificación**.

N.º	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	P ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	P ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	P ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	P ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	P ¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	P ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
09	P ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	P ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	P ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

ANEXO 3 BAREMACIÓN DEL CUESTIONARIO SERVQUAL PARA LA FRECUENCIA DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN GLOBAL POR ÍTEMS.

Para la interpretación de los resultados obtenidos en la herramienta informática (Aplicativo en Excel), según servicio y/o categoría de establecimiento de salud deberá seguir los siguientes pasos:

1. Elaborar y presentar una tabla general que incluye los resultados de P-E para las 22 preguntas considerado en el valor relativo y absoluto del nivel de satisfacción e insatisfacción para cada pregunta y el global.
2. Determinar el nivel de satisfacción global como indicador según servicio y categoría. El estándar esperado es mayor al 60%, sujeto a variación según medición basal.
3. Priorizar las preguntas por colores según el porcentaje de insatisfacción de mayor a menor considerando los siguientes valores, para la matriz de mejora: Insatisfacción (sujeto a variación según medición basal): > 60% Por Mejorar (Rojo) 40 – 60 % En Proceso (Amarillo) < 40 Aceptable (Verde)

> 60%	Por Mejorar
40 – 60 %	En Proceso
< 40	Aceptable

Fuente: MINSA

4. Las preguntas incluidas del porcentaje de insatisfacción en el color deben considerarse como oportunidades de mejoras prioritarias para las intervenciones de acciones correctivas siendo los rojos de mayor prioridad.⁵³

ANEXO 4 CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

Se utilizó la siguiente fórmula, para establecimientos de salud de categoría primer nivel de atención:

$$N_1 = \frac{Z^2 p q N}{e^2 (N-1) + Z^2 p q}$$

Dónde:

N₁: muestra

p: Proporción de pacientes que se esperan se encuentren insatisfechos 0.5

q: Proporción de pacientes que se esperan se encuentren satisfechos 0.5 (su valor es 1-p)

E: error estándar 0.05

Z: nivel de confianza 95% = (1.96)

N: tamaño de la población: 279

Aplicando la fórmula:

$$N_1 = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (279)}{(0.05)^2 (279-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$N_1 = \frac{(3.8416) (0.25) (279)}{(0,695) + (0,9604)}$$

$$N_1 = 161,86$$

$$N_1 = 162$$

Para esta investigación se requirió 162 participantes.

ANEXO 5 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE
RECOLECCIÓN DE DATOS

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO SERVQUAL MODIFICADO

MINISTERIO DE SALUD

No. 527-2011/MINSA



Resolución Ministerial

Lima, 11 de Julio del 2011.

Visto el Expediente N° 10-109338-001, que contiene los memorandos N°s 6293-2010-DGSP/MINSA y 2848-2011-DGSP/MINSA, de la Dirección General de Salud de las Personas;

CONSIDERANDO:

Que, el numeral II del Título Preliminar de la Ley N° 26842 "Ley General de Salud" establece que la protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, el artículo 41° del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud aprobado por Decreto Supremo N° 023-2005-SA, señala que la Dirección General de Salud de las Personas, es el órgano técnico normativo en los procesos relacionados a la atención integral, servicios de salud, calidad, gestión sanitaria y actividades de salud mental;

Que, mediante Memorandum N° 6293-2010-DGSP/MINSA, la Dirección General de Salud de las Personas propone para su aprobación el proyecto de Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, cuya finalidad es contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo para la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo;

Estando a lo propuesto por la Dirección General de Salud de las Personas;

Con las visaciones del Director General de la Dirección General de Salud de las Personas, del Director General de la Oficina General de Asesoría Jurídica y de la Viceministra de Salud; y,

De conformidad con lo previsto en el literal l) del artículo 8° de la Ley N° 27657-Ley del Ministerio de Salud;



Z. Solís V.



C. Acosta B.



C. Acosta B.



W. Olivera A.

SE RESUELVE:



Z. Solís V.

Artículo 1°.- Aprobar la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo", la misma que forma parte integrante de la presente Resolución Ministerial.



C. ACOSTA B.

Artículo 2°.- La Dirección General de Salud de las Personas, a través de la Dirección de Calidad en Salud, queda encargada de la difusión, supervisión y evaluación de lo dispuesto en la citada Guía Técnica.

Artículo 3°.- Las Direcciones de Salud de Lima y las Direcciones Regionales de Salud o quien haga sus veces en el ámbito regional, son responsables de la implementación, supervisión y aplicación de la presente Guía Técnica.



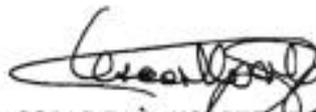
W. Olivera A.

Artículo 4°.- La Oficina General de Comunicaciones dispondrá la publicación de la presente Resolución Ministerial en el portal de Internet del Ministerio de Salud, en la dirección: http://www.minsa.gob.pe/transparencia/dqe_normas.asp.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



D. León Ch.


OSCAR RAÚL UGARTE UELLUZ
Ministro de Salud



CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO SERVQUAL MODIFICADO

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTES :	1. Miguel Antonio Champi Huarca 2. Eli K'antu Riveros Soto
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Nivel de Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Odontología del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Lima, 2021.
1.3. ESCUELA PROFESIONAL :	Estomatología
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO:	Cuestionario SERVQUAL modificado
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEAD:	<i>Alfa de Cronbach</i> { X } <i>Kuder Richardson (KR-20)</i> ()
1.6. FECHA DE APLICACIÓN :	07 al 11 de junio
1.7. MUESTRA APLICADA :	30 usuarios

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	Cuestionario Nivel de Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Odontología = 0.894
------------------------------------	---

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Items iniciales, Items mejorados, eliminados, etc.*)

Nivel de Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Odontología tiene una confiabilidad de 0.894, el instrumento es aplicable, por consiguiente, se puede aplicar para la muestra.


Estudiante: Miguel Antonio Champi Huarca
DNI :44902742


Estudiante: Eli K'antu Riveros Soto
DNI :47025954


Estadístico: MAGALY TINTAYA QUISPE
COESPE N° 966
Colegio de Estadísticos del Perú

PILOTO

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,894	44

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
item1	259,53	187,637	,614	,888
item2	259,40	188,869	,563	,889
item3	260,07	184,340	,542	,889
item4	260,00	183,379	,624	,887
item5	259,60	191,283	,359	,892
item6	259,80	189,338	,487	,890
item7	259,87	189,361	,489	,890
item8	259,83	190,213	,420	,891
item9	259,73	190,961	,497	,890
item10	259,37	191,551	,465	,890
item11	259,53	189,292	,610	,888
item12	259,50	186,328	,665	,887
item13	259,30	196,286	,255	,893
item14	259,20	193,200	,444	,891
item15	259,47	184,947	,762	,886
item16	259,50	187,707	,520	,889
item17	259,53	187,499	,620	,888
item18	259,43	194,254	,399	,891
item19	259,60	201,490	,000	,897
item20	259,30	192,769	,564	,890
item21	259,07	200,409	,089	,895
item22	259,33	196,782	,354	,892
item_1	259,03	197,895	,312	,892
item_2	259,93	197,582	,202	,894
item_3	260,63	187,206	,436	,891
item_4	260,27	192,823	,306	,893
item_5	260,80	201,062	,035	,895
item_6	260,30	195,666	,379	,892
item_7	260,57	193,564	,330	,892
item_8	261,10	200,162	,088	,895
item_9	261,03	199,826	,072	,896
item_10	259,37	196,171	,264	,893
item_11	259,53	189,706	,551	,889
item_12	259,93	198,064	,163	,894
item_13	259,37	190,654	,544	,889
item_14	259,30	195,390	,325	,892
item_15	260,03	198,654	,213	,893
item_16	259,67	188,989	,641	,888
item_17	259,57	196,116	,251	,893
item_18	259,93	199,168	,101	,895
item_19	259,50	199,569	,150	,894
item_20	259,30	197,252	,278	,893
item_21	259,40	197,559	,308	,892
item_22	259,43	200,599	,090	,894

ANEXO 6 CARTA DE PRESENTACIÓN



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Piura, 02 de junio de 2021

CARTA DE PRESENTACIÓN N° 314-2021/UCV-EDE-P13-F01/PIURA

MC.
LUIS ENRIQUE HUAPAYA PANDO
Jefe del Centro Médico Infantil Juan Pablo II.
Lima. -



De mi especial consideración

Es grato dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo, y a la vez, presentarle a los alumnos **MIGUEL ANTONIO CHAMPI HUARCA** identificado con DNI **44902743** y **ELI K'ANTU RIVEROS SOTO** identificado con DNI **47025954**, quienes está realizando el Taller de Titulación en la Escuela de Estomatología de la Universidad César vallejo – Filial Piura y desean realizar su Proyecto titulado "**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO MATERNO INFANTIL JUAN PABLO II, LIMA, 2021**".

Por lo tanto, solicito a usted permiso para evaluar el grado de satisfacción del paciente en la calidad de atención odontológica y así puedan continuar con su investigación.

Asimismo, hacemos de conocimiento que esta carta solo tiene validez virtual, pues por motivos de pandemia no entregamos el documento de manera física.

Sin otro particular, me despido de Ud.

Atentamente,



Mg. Eric Giancarlo Becerra Atoche
Director Escuela de Estomatología

c.c.

ANEXO 7 AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Lima, 4 de junio de 2021

Oficio N.º 008-2021-CMIJPII-RIS-VES-DIRISLS

Señor : Decano de la Facultad de Estomatología de la Universidad Cesar Vallejo.– Filial Piura.
Asunto : Autorización de ejecución del trabajo de Investigación y publicación del nombre de la institución en el título, carátula y cuerpo del documento.
Ref. : Solicitud de los alumnos Champi Huarca, Miguel Antonio y Riveros Soto, Eli K'antu-02 JUN 2021.

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. Para manifestarle que, en relación al documento en referencia, la dirección del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, ha aceptado la realización del Proyecto de Investigación para Tesis titulada "Nivel De Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Odontología del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Lima, 2021", así como la publicación del nombre de la institución en el título, carátula y cuerpo del documento de la Investigación que será realizada por los bachilleres en estomatología Champi Huarca, Miguel Antonio y Riveros Soto, Eli K'antu.

Es propicia la oportunidad para reiterarle las consideraciones de mi estima personal.

Dios guarda a Ud.

MINISTERIO DE SALUD
DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS
DE SALUD - LIMA SUR
CENTRO MATERNO INFANTIL
"JUAN PABLO II" - VICOS
Dr. Luis Enrique Huapaya Pando
Director del CMI Juan Pablo II
CMP 022264

ANEXO 8 CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

INSTITUCION: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – FILIAL PIURA.
INVESTIGADORES: CHAMPI HUARCA, MIGUEL ANTONIO Y RIVEROS SOTO, ELI K'ANTU
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO MATERNO INFANTIL JUAN PABLO II, LIMA, 2021.

PROPÓSITO DEL ESTUDIO: Estamos invitando a usted a participar en el presente estudio (el título puede leerlo en la parte superior) con fines de investigación, cuyo propósito es determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de odontología del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, ubicado en la provincia de Lima, en el año 2021.

PROCEDIMIENTOS: Si usted acepta participar en este estudio se le solicitará que haga el llenado de un cuestionario. El tiempo a emplear no será mayor a 15 minutos.

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

BENEFICIOS: Los beneficios del presente estudio no serán directamente para usted, pero permitirán a los investigadores y a las autoridades de salud recolectar información necesaria para futuras investigaciones que podrá ser útil para la sociedad. Si usted desea comunicarse con los investigadores para conocer los resultados del presente estudio puede hacerlo vía telefónica a los siguientes contactos: MIGUEL CHAMPI HUARCA, Cel. 959767940, correo miguelantoniochamphuarca@gmail.com y ELI K'ANTU RIVEROS SOTO, Cel. 927639626, correo elikanturiveros@outlook.com

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

CONFIDENCIALIDAD: Le garantizamos que sus resultados serán utilizados con absoluta confidencialidad, ninguna persona, excepto los investigadores tendrán acceso a ello. Su nombre no será revelado en la presentación de resultados ni en alguna publicación.

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

AUTORIZO A TENER MI INFORMACIÓN OBTENIDA Y QUE ESTA PUEDA SER ALMACENADA: SI NO

Se contará con la autorización del Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad César Vallejo, Filial Piura cada vez que se requiera el uso de la información almacenada.

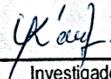
DERECHOS DEL SUJETO DE INVESTIGACIÓN (PACIENTE): Si usted decide participar en el estudio, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Cualquier duda respecto a esta investigación, puede consultar con los investigadores: MIGUEL ANTONIO CHAMPI HUARCA Cel. 959-767940, correo miguelantoniochamphuarca@gmail.com y RIVEROS SOTO, ELI K'ANTU Cel. 927639626, correo elikanturiveros@outlook.com Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad César Vallejo, teléfono 073 - 285900 Anexo. 5553

CONSENTIMIENTO

He escuchado la explicación de los investigadores y he leído el presente documento por lo que **ACEPTO** voluntariamente participar en este estudio, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque ya haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.


Participante
Nombre: EDITH Melagros Flores URETA
DNI: 45500412


Testigo
Nombre:
DNI: 08241171


Investigadora
Nombre: Riveros Soto, Eli K'antu
DNI: 47025954


Investigador
Nombre: Champi Huarca, Miguel
Antonio
DNI: 44902743

Fecha: 71 Junio 1 2021

ANEXO 9 BASE DE DATOS (PILOTO)

EXPECTATIVA

n°	sexo	edad	nivel	ítem 1	ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	ítem 6	ítem 7	ítem 8	ítem 9	ítem 10	ítem 11	ítem 12	ítem 13	ítem 14	ítem 15	ítem 16	ítem 17	ítem 18	ítem 19	ítem 20	ítem 21	ítem 22
1	2	54	2	5	5	6	4	5	3	4	6	5	4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	4	1	4
2	2	58	2	7	5	4	6	7	7	7	6	6	5	5	5	6	7	6	6	7	6	5	5	4	4
3	2	19	3	6	7	6	7	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	4	7	5	7	7	7	7
4	2	42	2	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	5	6	7	7	7
5	2	31	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	7	7	6	6	6	7	7	4	6	6	6
6	1	48	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	5	6	6	6	7	7	4	4	4	4
7	2	34	2	7	7	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	5	5	5	7
8	2	40	1	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	5	6	4	5	5	5
9	1	29	2	7	6	6	5	6	6	6	6	5	7	7	7	7	7	7	7	6	6	3	5	5	5
10	2	21	4	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	7	7
11	2	23	3	7	7	7	5	5	5	5	4	5	7	6	6	7	7	7	7	6	6	4	5	5	6
12	2	21	4	5	7	5	1	7	5	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
13	2	60	1	5	6	5	4	6	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3
14	2	19	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
15	2	18	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
16	1	28	3	6	7	6	5	4	4	6	5	6	7	7	6	7	7	7	7	6	6	5	6	6	7
17	2	23	2	6	5	4	3	1	2	6	1	6	6	6	7	7	7	5	1	5	6	5	4	4	2
18	1	18	2	5	1	1	3	3	2	2	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5
19	2	22	3	5	5	1	1	5	2	5	5	4	4	4	4	4	7	5	1	5	5	2	1	2	4
20	1	62	2	6	7	5	4	2	5	6	7	5	6	5	6	5	5	5	6	6	5	6	6	5	4
21	2	30	3	6	7	7	7	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
22	2	36	2	7	7	7	7	7	7	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	3
23	2	28	4	6	7	4	6	4	5	3	2	6	6	7	6	7	7	6	4	6	7	5	6	2	4
24	2	32	2	4	2	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	4	4	4	1	5	6	3	4	1	2
25	2	19	2	5	5	5	5	5	6	6	7	3	6	6	6	6	6	6	6	7	7	3	5	2	4
26	1	25	2	6	4	4	3	5	5	5	5	4	7	6	6	6	7	7	7	6	6	4	4	4	4
27	1	20	2	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	6	5	5	5
28	2	64	1	6	7	7	5	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
29	2	40	4	4	7	3	1	7	3	4	4	5	4	5	5	5	7	6	6	6	7	6	6	2	4
30	2	28	2	4	6	6	5	7	3	5	4	4	5	6	5	5	4	4	4	5	6	4	6	7	6

PERCEPCIÓN

ítem1	ítem2	ítem3	ítem4	ítem5	ítem6	ítem7	ítem8	ítem9	ítem10	ítem11	ítem12	ítem13	ítem14	ítem15	ítem16	ítem17	ítem18	ítem19	ítem20	ítem21	ítem22
7	7	6	3	1	2	4	4	5	7	7	7	7	7	7	7	7	5	1	5	5	5
7	7	3	4	6	7	7	5	3	7	7	6	6	5	5	5	6	6	3	5	4	6
7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	6	5	6	7	7	7	7	4	6	6	6	6
6	6	6	7	7	7	3	4	3	6	2	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5
6	4	4	3	6	5	7	3	4	5	6	7	7	7	7	7	6	6	2	5	5	6
7	5	5	4	7	7	7	3	4	6	6	7	7	7	7	7	7	7	3	5	5	6
7	4	4	4	7	7	7	3	5	7	7	7	7	7	7	7	6	6	2	5	6	6
7	7	7	7	6	6	6	7	6	6	6	7	7	6	6	6	6	3	4	4	6	6
7	6	4	5	7	7	7	3	5	7	7	7	6	7	7	7	7	7	3	5	5	6
7	6	3	3	6	6	6	2	4	7	7	7	7	7	7	7	6	6	3	6	6	6
7	3	1	5	7	7	6	3	5	6	6	7	7	7	7	7	6	6	2	6	6	6
5	7	5	3	7	7	4	1	4	7	1	5	7	7	7	4	5	7	7	5	5	5
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	6	5	5	6	6	5	6	5	5	5	4	5
6	7	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	1	5	4	4	4	4	3	4	3	3
7	5	1	4	4	7	3	1	3	5	6	5	6	6	6	4	5	5	6	6	1	3
7	7	7	6	6	6	5	5	6	7	7	7	6	7	6	6	7	6	6	7	5	7
7	5	3	3	6	6	6	2	3	7	6	5	7	6	6	6	6	6	3	5	4	6
6	6	3	5	4	7	4	5	3	4	5	5	5	5	3	3	7	7	5	5	3	5
5	5	1	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	7	5	5	5	5	2	1	2	5
7	7	6	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	7	5	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7
7	7	6	5	6	7	4	2	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6
7	4	4	3	5	4	2	3	3	6	5	6	6	6	6	3	5	5	2	2	2	6
6	6	4	4	7	7	3	3	3	7	6	6	6	6	6	6	5	5	3	4	4	4
7	5	5	4	7	6	6	4	4	7	5	7	7	7	6	6	7	7	3	5	4	2
7	6	6	5	7	6	6	5	5	7	7	7	6	6	6	6	6	6	3	4	4	6
7	7	4	4	5	6	6	7	4	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	4	4	4
6	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	3	7
7	5	5	4	7	7	7	4	4	7	6	6	6	6	6	6	7	7	3	5	5	5

ANEXO 10 BASE DE DATOS (MUESTRA)

n°	sexo	edad	nivel	EXPECTATIVA																						
				tem 1	tem 2	tem 3	tem 4	tem 5	tem 6	tem 7	tem 8	tem 9	tem 10	tem 11	tem 12	tem 13	tem 14	tem 15	tem 16	tem 17	tem 18	tem 19	tem 20	tem 21	ítem 22	
1	2	19	3	7	6	7	7	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6		
2	2	20	3	7	6	7	6	5	5	5	5	6	5	6	6	6	7	7	7	5	5	6	7	5	5	
3	2	40	3	6	7	6	7	6	5	6	6	5	6	6	5	6	7	7	6	5	5	6	6	6	6	
4	2	50	2	7	6	6	6	7	6	5	6	5	6	6	7	7	7	6	6	7	6	6	6	6	6	
5	2	33	3	7	6	5	7	6	7	7	6	6	5	5	5	6	7	6	6	7	6	5	7	7	7	
6	2	20	3	6	7	6	7	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	4	7	5	7	7	7	7	
7	2	31	3	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	5	6	7	7	7	
8	2	29	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	7	7	6	7	6	7
9	2	50	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	5	6	6	6	7	7	6	6	7	6	6
10	2	34	2	7	7	5	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	5	7	7	7	7
11	1	52	2	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	5	6	6	6	7	6	6
12	2	30	3	7	6	6	5	6	6	6	7	5	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	6	6
13	2	21	4	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7
14	2	25	4	7	7	7	5	5	5	5	4	5	7	6	6	7	7	7	7	6	6	7	6	7	6	6
15	1	42	2	7	7	5	6	7	5	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
16	2	19	5	6	6	5	6	6	5	4	7	5	5	5	5	7	6	5	5	5	6	6	5	6	6	6
17	2	55	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
18	1	34	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
19	2	23	3	6	7	6	5	4	4	6	5	6	7	7	6	7	7	7	7	6	6	5	7	6	7	6
20	2	52	2	6	5	4	7	5	5	6	5	6	6	6	7	7	7	5	6	5	6	5	6	7	6	6
21	2	37	2	5	6	5	6	6	5	5	5	5	6	5	5	6	5	5	4	5	6	6	6	7	6	6
22	2	62	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	6	7	5	6	5	5	7	6	7	6	6
23	1	26	4	6	6	5	7	5	5	6	7	5	6	5	6	5	5	5	6	6	6	6	6	5	6	6
24	2	50	2	6	7	7	7	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
25	2	26	2	7	7	7	7	7	7	5	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6
26	2	37	1	6	7	4	6	4	5	5	6	6	6	6	7	6	7	7	6	4	6	7	5	6	6	6
27	1	43	2	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5	6	5	6	6	6	7	6	6
28	2	61	2	5	5	5	5	5	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	7	7	6	6
29	2	19	3	6	4	4	5	5	5	5	5	6	7	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	7	6	6
30	2	34	2	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6
31	2	54	3	7	7	6	6	5	6	7	6	7	6	6	6	7	7	6	6	6	6	7	5	6	6	6
32	2	58	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7
33	2	19	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
34	2	42	3	6	7	6	5	6	7	6	5	6	7	7	6	7	7	7	7	6	6	5	7	6	7	6
35	2	31	4	6	5	4	6	5	5	6	5	6	6	6	7	7	7	5	6	5	6	6	6	7	6	6
36	1	48	3	6	6	5	6	6	5	5	5	5	6	5	5	6	5	5	4	5	6	6	6	7	6	6
37	2	34	3	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	6	7	5	6	5	5	7	6	7	6	6
38	2	40	2	6	7	5	6	5	5	6	7	5	6	5	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	6
39	1	29	3	7	6	6	5	6	6	6	6	5	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	6	6

40 2 21 5 7 7 7 7 7 7 6 6 7 7 7 7 7 7 7 7 5 7 7 7
41 2 23 4 7 7 7 5 5 5 5 5 7 6 6 7 7 7 7 6 6 7 6 7 6
42 2 21 5 7 7 5 6 7 5 5 5 7 7 7 7 7 7 7 7 7 6 7 7 7
43 2 60 2 6 6 5 4 6 5 4 5 5 5 5 7 6 5 5 5 6 7 5 6 6
44 2 19 4 7
45 2 18 3 7
46 1 28 4 6 7 6 5 7 6 6 5 6 7 7 6 7 7 7 7 6 6 5 7 6 7
47 2 23 3 6 5 6 6 5 5 6 5 6 6 6 7 7 7 5 6 5 6 5 6 7 6
48 1 18 3 7 6 5 4 6 5 5 5 5 6 5 5 6 5 5 4 5 6 6 6 7 6
49 2 22 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 6 6 5 6 7 5 6 5 5 7 6 7 6
50 1 62 3 6 7 5 4 5 5 6 7 5 6 5 6 5 5 5 6 6 6 6 6 5 6
51 2 30 4 7 6 7 7 6 6 7 7 6 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7
52 2 36 3 7 7 7 7 7 7 5 6 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 6
53 2 28 5 7 7 6 6 6 5 5 6 6 6 7 6 7 7 6 4 6 7 5 6 6 6
54 2 32 3 7 6 5 6 6 6 6 6 6 6 6 5 6 5 5 6 5 6 6 6 7 6
55 2 19 3 5 5 5 6 5 6 6 7 6 6 6 6 6 6 6 6 7 7 6 7 7 6
56 1 25 3 6 4 4 5 5 5 5 5 6 7 6 6 6 7 7 7 6 6 6 6 7 6
57 1 20 3 6 6 6 7 7 7 7 7 7 7 7 7 6 6 7 7 7 7 6 6 6 6
58 2 64 1 6 7 7 5 7 7 7 6 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7
59 2 40 5 5 6 3 6 7 6 5 5 5 6 5 5 5 7 6 6 6 7 6 6 6 6
60 2 28 3 6 6 6 5 6 7 5 5 6 7 6 5 5 6 6 6 5 6 6 6 7 7
61 2 20 2
62 2 33 3 7 7 7 5 5 6 5 5 7 5 6 5 6 7 6 7 5 6 6 6 6 5
63 2 28 3 7 7 7 5 5 5 5 5 7 5 6 5 5 7 7 7 6 6 6 7 6 6
64 2 25 3 7 7 6 6 5 5 6 6 6 5 6 5 6 6 6 6 5 5 7 6 5 6
65 1 31 4 7 6 7 5 6 6 6 5 7 6 5 5 5 6 6 7 6 5 6 7 5 5
66 2 21 3 7 7 7 5 5 5 5 6 6 5 4 5 5 7 7 6 5 6 5 6 5 5
67 1 50 4 6 7 6 6 6 4 6 6 5 6 6 5 6 6 6 7 4 5 7 7 6 6
68 2 25 4 7 7 7 5 5 6 7 5 6 6 6 7 5 7 6 6 6 6 6 6 5 5
69 1 32 4 7 7 7 5 6 6 5 6 7 6 4 4 5 6 6 7 5 5 6 7 5 6
70 2 29 3 7 7 7 5 6 5 5 7 6 6 5 6 6 6 7 6 5 5 7 6 5 5
71 2 19 3 5 7 7 5 7 7 7 6 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7
72 2 60 1 5 7 3 6 7 6 5 5 5 6 5 5 5 7 6 6 6 7 6 6 6 6
73 2 19 2 6 6 6 5 7 6 5 5 6 7 6 5 5 6 6 6 5 6 6 6 7 7
74 2 55 2 7 6 6 6 7 7 5 6 5 6 6 7 7 7 6 6 7 6 6 6 6 6
75 1 49 3 7 6 5 6 7 7 7 6 6 5 5 5 6 7 6 6 7 6 5 7 7 7
76 2 53 1 6 7 6 7 7 6 6 7 6 6 6 6 6 6 6 4 7 5 7 7 7 7
77 2 20 3 7 6 6 6 6 6 6 7 7 7 6 7 7 7 7 7 6 5 6 7 7 7
78 2 54 3 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 7 7 6 6 6 7 7 6 7 6 7
79 2 33 3 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 6 6 5 6 6 6 7 7 6 6 7 6
80 2 32 4 7 7 5 6 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 6 6 5 7 7 7
81 2 25 5 7 7 7 7 7 6 6 6 6 6 6 7 6 7 7 7 5 6 6 6 7 6
82 2 37 4 7 6 6 5 6 6 6 6 5 7 7 7 7 7 7 7 6 6 7 7 7 6
83 2 36 3 7 7 7 7 7 7 7 6 6 7 7 7 7 7 7 7 7 7 5 7 7 7
84 2 31 4 6 6 7 5 5 5 5 6 5 7 6 6 7 7 7 7 6 6 7 6 7 6

130 2 25 3 6 6 6 7 7 7 7 7 7 7 7 7 6 6 7 7 7 7 6 6 6 6
131 2 42 3 6 7 6 5 7 7 7 6 7 7 7 7 7 7 6 7 7 7 7 7
132 1 19 3 6 6 5 6 7 6 5 5 5 6 5 5 5 7 6 6 6 7 6 6 6 6
133 2 55 2 6 6 6 5 7 6 5 5 6 7 6 5 5 6 6 5 6 7 6 6 7 7
134 2 34 3 7 6 6 6 7 7 5 6 5 6 6 7 7 7 6 6 7 6 6 6 6 6
135 2 23 4 7 6 6 6 7 7 7 6 6 5 5 5 6 7 6 6 7 6 5 7 7 7
136 2 52 2 6 7 6 7 7 6 6 7 6 6 6 6 6 6 6 4 7 5 7 7 7 7
137 2 37 2 7 6 6 6 6 6 6 7 7 7 6 7 7 7 7 7 6 5 6 7 7 7
138 2 62 2 6 6 6 6 6 6 6 6 6 4 6 7 7 6 6 6 7 7 6 7 6 7
139 2 26 3 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 6 6 5 6 6 6 7 7 6 6 7 6
140 2 50 3 7 6 5 6 7 6 6 7 6 7 6 7 6 6 6 7 6 6 5 6 7 7
141 2 26 4 7 7 7 7 7 6 6 6 6 6 6 7 7 7 6 7 5 6 6 6 7 6
142 2 37 3 7 6 6 5 6 6 6 6 5 7 7 7 7 7 7 6 6 6 7 7 7 6
143 1 43 5 6 7 7 7 7 7 7 6 6 7 6 7 7 7 6 6 7 7 5 7 6 7
144 1 61 2 7 7 7 6 5 5 5 4 5 7 6 6 7 7 7 7 6 6 7 6 7 6
145 2 19 3 7 6 5 7 7 5 5 5 7 7 7 7 7 7 6 7 7 7 7 7 7
146 2 34 2 7 7 5 6 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 6 6 5 7 7 7
147 2 19 4 6 6 6 7 7 6 6 6 6 6 6 7 6 7 7 7 5 6 6 6 7 6
148 2 60 2 7 6 6 5 6 6 6 6 5 7 7 7 7 7 7 6 6 7 7 7 6
149 2 21 3 7 7 7 7 7 7 6 6 7 7 7 7 7 7 7 7 5 7 7 7
150 2 60 2 6 6 7 5 5 5 5 6 5 7 6 6 7 7 7 7 6 6 7 6 7 6
151 1 19 3 7 7 5 6 7 5 5 5 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7
152 2 18 3 6 6 5 6 6 5 6 7 5 5 5 5 7 6 5 5 5 6 7 5 6 6
153 1 28 4 7
154 2 23 4 7
155 2 18 3 6 7 6 5 5 6 6 5 6 7 7 6 7 7 7 7 6 6 5 7 6 7
156 2 22 3 6 5 4 6 5 5 6 5 6 6 6 7 7 7 5 6 5 6 5 6 7 6
157 2 62 2 5 6 5 6 6 5 5 5 5 6 5 5 6 5 5 4 7 6 6 6 7 6
158 2 30 3 5 5 5 5 5 5 5 5 5 6 6 5 6 7 5 6 5 5 7 6 7 6
159 2 36 2 6 7 5 6 5 5 6 7 5 6 5 6 5 5 5 6 6 6 6 6 5 6
160 2 28 2 6 7 7 7 6 6 7 7 6 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7
161 2 32 2 7 6 7 7 7 7 5 6 7 7 7 7 7 7 7 7 7 6 7 7 7 6
162 1 19 3 6 7 4 6 4 5 5 6 6 6 7 6 7 7 6 4 6 7 5 6 6 6

PERCEPCIÓN

item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18	item19	item20	item21	item22
7	6	6	7	6	5	5	4	6	7	4	7	6	7	7	6	6	6	6	6	4	5
6	7	4	7	4	7	6	5	5	6	4	5	7	6	7	6	7	5	7	4	4	4
6	7	5	6	5	6	5	4	6	7	5	6	6	7	7	6	6	5	6	5	5	5
7	7	5	6	5	5	4	4	5	7	7	6	7	6	6	6	6	5	6	7	7	7
7	6	6	6	6	6	5	5	4	7	7	6	6	7	5	6	6	6	6	7	6	6
7	7	6	7	6	6	5	5	6	6	6	5	6	6	5	7	5	4	6	6	6	6
6	6	6	7	5	6	4	4	4	6	6	5	5	5	5	6	5	5	7	7	7	7
6	5	4	6	6	5	5	4	4	5	6	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	6
7	5	5	5	5	6	5	6	4	6	6	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7	6
7	5	4	5	5	6	6	4	5	7	7	6	7	7	6	6	6	6	6	7	6	6
5	6	7	7	5	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	5	7	6	6	6
6	6	4	5	5	6	5	5	5	7	7	6	6	7	5	7	7	7	7	7	7	6
6	6	5	5	4	6	6	5	4	7	7	7	7	7	5	7	6	6	6	6	6	6
7	5	5	5	5	6	6	5	5	6	6	6	7	7	6	7	6	6	6	7	6	6
6	7	5	5	5	6	4	4	4	7	5	5	7	7	6	5	6	7	7	6	7	7
7	5	4	4	4	5	5	5	5	5	6	5	5	6	5	5	6	5	7	6	6	7
6	6	4	4	4	5	5	4	4	6	5	5	6	5	5	6	6	5	6	6	6	6
7	5	4	4	4	5	5	4	4	5	6	5	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6
5	7	7	6	5	6	5	5	4	7	7	7	6	7	6	6	7	6	6	7	6	7
7	5	4	5	5	6	6	4	4	7	6	5	7	6	6	6	6	6	7	7	6	6
6	6	4	5	4	5	5	5	5	6	5	5	5	5	6	5	7	7	6	6	6	6
6	6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	5	5	5	5	6	6	6	6
7	6	6	7	5	5	6	5	6	7	7	7	7	7	5	6	7	6	6	7	7	7
5	6	7	7	4	5	6	5	6	6	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7
7	6	7	7	5	5	7	5	6	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7
6	7	6	5	6	5	4	4	5	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	6	7	6
7	5	4	5	5	4	5	5	5	6	5	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6
6	6	4	5	5	5	3	5	4	7	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6
7	5	5	5	5	6	6	4	4	7	5	6	7	7	6	6	7	7	6	5	6	6
7	6	6	5	6	6	6	5	5	7	7	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	5	4	4	4	5	5	5	5	5	6	5	5	6	5	5	6	5	7	6	6	7
6	6	4	4	4	5	5	4	4	6	5	5	6	5	5	6	6	5	6	6	6	6
7	5	4	4	4	5	5	4	4	5	6	5	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6
7	7	7	6	5	6	5	5	4	7	7	7	6	7	6	6	7	6	6	7	6	7
7	5	4	5	5	6	6	4	4	7	6	5	7	6	6	6	6	6	7	7	6	6
6	6	4	5	4	5	5	5	5	6	5	5	5	5	6	5	7	7	6	6	6	6
6	6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	5	5	5	5	6	6	6	6
7	6	6	7	5	5	6	5	6	7	7	7	7	7	5	6	7	6	6	7	7	7
5	6	4	5	5	6	5	5	5	7	7	6	6	7	5	7	7	7	7	7	7	6
7	6	5	5	4	6	6	5	4	7	7	7	7	7	5	7	6	6	6	6	6	6
6	5	5	5	5	6	6	5	5	6	6	6	7	7	6	7	6	6	6	7	6	6
6	7	5	5	5	6	4	4	4	7	5	5	7	7	6	5	6	7	7	6	7	7

7 5 4 4 4 5 5 5 5 5 6 5 5 6 5 5 6 5 7 6 6 7
6 6 4 4 4 5 5 4 4 6 5 5 6 5 5 6 6 5 6 6 6 6
6 5 4 4 4 5 5 4 4 5 6 5 6 6 6 5 5 5 6 6 6 6
7 7 7 6 5 6 5 5 4 7 7 7 6 7 6 6 7 6 6 7 6 7
7 5 4 5 5 6 6 4 4 7 6 5 7 6 6 6 6 6 7 7 6 6
6 6 4 5 4 5 5 5 5 6 5 5 5 5 6 5 7 7 6 6 6 6
6 6 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 7 5 5 5 5 6 6 6 6
7 6 6 7 5 5 6 5 6 7 7 7 7 7 5 6 7 6 6 7 7 7
7 6 7 7 4 5 6 5 6 6 7 6 7 7 7 7 7 6 7 7 7 7
6 6 7 7 5 5 7 5 6 7 7 6 7 7 6 7 7 6 7 7 7 7
7 7 6 5 6 5 4 4 5 7 7 7 7 7 6 7 7 6 7 6 7 6
7 5 4 5 5 4 5 5 5 6 5 6 6 6 6 5 5 5 6 6 7 6
6 6 4 5 5 5 3 5 4 7 6 6 6 6 6 6 5 5 6 6 6 7
7 5 5 5 5 6 6 4 4 7 5 6 7 7 6 6 7 7 6 5 6 6
7 6 6 5 6 6 6 5 5 7 7 5 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6
7 6 4 5 5 6 6 5 4 6 7 5 7 7 6 7 7 6 6 6 6 6
6 6 7 7 5 5 5 4 6 7 7 7 7 7 6 6 7 6 5 7 6 7
7 5 5 5 5 5 5 4 4 7 6 6 6 6 6 6 7 7 6 7 7 7
6 6 7 7 5 5 5 4 6 7 7 7 7 7 6 6 7 6 5 7 6 7
7 7 6 5 5 6 5 4 6 7 5 6 7 6 7 6 7 6 5 6 5 4
6 7 5 6 6 5 6 3 7 7 3 6 7 7 7 6 6 6 6 6 5 6 5
7 7 6 5 5 6 5 4 6 6 4 7 6 7 7 5 7 5 7 5 5 4
7 7 5 6 5 5 6 3 6 7 4 6 7 7 6 5 7 6 7 5 5 5
6 7 6 5 6 5 5 4 7 6 4 6 6 6 6 6 7 6 6 6 5 6
6 6 4 6 5 7 5 5 6 7 6 5 7 7 6 5 6 6 7 4 6 5
7 7 5 7 5 6 6 5 6 6 3 5 6 6 7 6 6 5 6 5 5 5
7 6 5 5 5 7 5 4 6 7 3 6 6 7 6 5 7 6 6 4 5 6
7 7 4 7 5 6 6 5 4 7 4 6 7 6 7 5 7 5 7 5 5 5
7 6 4 5 5 6 6 5 4 6 7 5 7 7 6 7 7 6 6 6 6 6
6 6 7 7 5 5 5 4 6 7 7 7 7 7 6 6 7 6 5 7 6 7
7 5 5 5 5 5 5 4 4 7 6 6 6 6 6 6 7 7 6 7 7 7
6 6 7 7 5 5 5 4 6 7 7 7 7 7 6 6 7 6 5 7 6 7
7 7 6 5 5 6 5 4 6 7 5 6 7 6 7 6 7 6 5 6 5 4
4 7 5 6 6 5 6 3 7 7 3 6 7 7 7 6 6 6 6 6 5 6 5
6 4 6 5 5 6 5 4 6 6 4 7 6 7 7 5 7 5 7 5 5 4
7 7 5 6 5 5 6 3 6 7 4 6 7 7 6 5 7 6 7 5 5 5
7 5 5 6 5 5 4 4 5 7 7 6 7 6 6 6 6 5 6 7 7 7
6 6 6 6 6 6 5 5 4 7 7 6 6 7 5 6 6 6 6 7 6 6
7 7 6 7 6 6 5 5 6 6 6 5 6 6 5 7 5 4 6 6 6 6
6 6 6 7 5 6 4 4 4 6 6 5 5 5 5 6 5 5 7 7 7 7
6 5 4 6 6 5 5 4 4 5 6 7 7 7 6 6 6 6 6 7 7 6
7 5 5 5 5 6 5 6 4 6 6 6 7 7 6 7 7 7 6 7 7 6
7 5 4 5 5 6 6 4 5 7 7 6 7 7 6 6 6 6 6 7 6 6
7 6 7 7 5 6 6 6 6 6 6 6 7 6 6 6 5 7 6 6 6
5 6 4 5 5 6 5 5 5 7 7 6 6 7 5 7 7 7 7 7 6

6 6 5 5 4 6 6 5 4 7 7 7 7 7 5 7 6 6 6 6 6 6
7 5 5 5 5 6 6 5 5 6 6 6 7 7 6 7 6 6 7 6 6
6 5 5 5 5 6 4 4 4 7 5 5 7 7 6 5 6 7 7 6 7 7
7 5 4 4 4 5 5 5 5 5 6 5 5 6 5 5 6 5 7 6 6 7
6 6 4 4 4 5 5 4 4 6 5 5 6 5 5 6 6 5 6 6 6 7
7 5 4 4 4 5 5 4 5 5 6 5 6 6 6 5 5 5 6 6 6 6
6 7 7 6 5 6 5 5 4 7 7 7 6 7 6 6 7 6 6 7 6 7
7 5 4 5 5 6 6 4 4 7 6 5 7 6 6 6 6 6 7 7 7 6
6 6 4 5 4 5 5 5 5 6 5 5 5 5 6 5 7 7 6 6 6 6
6 6 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 7 5 5 5 5 6 6 6 6
7 6 6 7 5 6 6 5 6 7 7 7 7 7 5 6 7 6 6 7 7 7
7 5 7 7 4 5 6 5 6 6 4 6 7 7 7 7 7 6 7 7 7 7
7 6 7 7 5 5 7 5 6 7 7 6 7 7 6 7 7 6 7 7 7 7
7 7 6 5 6 5 4 4 5 7 7 7 7 7 6 7 7 6 7 6 7 6
7 5 4 5 5 4 5 5 5 6 5 6 6 6 6 6 5 5 5 6 6 6
6 6 4 5 5 5 3 5 4 7 6 6 6 6 6 6 5 5 6 6 6 6
7 5 5 5 5 6 6 4 4 7 5 6 7 7 6 6 7 7 6 5 6 6
5 6 6 5 6 6 6 5 5 7 7 5 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6
7 6 4 5 5 6 6 5 4 6 7 5 7 7 6 7 7 6 6 6 6 6
6 6 7 7 5 5 5 4 6 7 7 7 7 7 6 6 7 6 5 7 6 7
7 5 5 5 5 5 5 4 4 5 6 6 6 6 6 6 7 7 6 7 7 7
6 6 7 7 5 5 5 4 6 7 7 7 7 7 6 6 7 6 5 7 6 7
7 7 6 5 5 6 5 4 6 4 5 6 7 6 7 6 7 6 5 6 5 4
7 7 5 6 6 5 4 3 7 7 3 6 7 7 7 6 6 6 6 5 6 5
6 5 6 5 5 6 5 4 6 6 4 7 6 7 7 5 7 5 7 6 6 6
7 7 5 6 5 5 6 3 6 7 4 6 7 7 6 5 7 6 7 5 5 5
6 7 5 6 5 5 4 4 5 7 7 6 7 6 6 6 6 5 6 7 7 7
7 6 6 6 6 6 5 5 4 7 7 6 6 7 5 6 6 6 6 7 6 6
7 7 6 7 6 6 5 5 6 6 6 5 6 6 5 7 5 4 6 6 6 6
6 6 6 7 5 6 4 4 4 6 6 5 5 5 5 6 5 5 7 7 7 7
6 5 4 6 6 5 5 4 4 5 6 7 7 7 6 6 6 6 6 7 7 6
7 5 5 5 5 6 5 6 4 6 6 6 7 7 6 7 7 7 6 7 7 6
7 5 4 5 5 5 6 4 5 7 7 6 7 7 6 6 6 6 6 7 6 7
6 6 7 7 5 6 6 6 6 6 6 6 7 6 6 6 6 5 7 6 6 6
5 6 4 5 5 6 5 5 5 7 7 6 6 7 5 7 7 7 7 7 7 7
7 6 5 5 4 6 6 5 4 7 7 7 7 7 5 7 6 6 6 6 6 6
7 5 5 5 5 6 6 5 5 6 6 6 7 7 6 7 6 6 6 7 6 6
6 7 5 5 5 6 4 4 4 7 5 5 7 7 6 5 6 7 7 6 7 7
7 5 4 4 4 6 5 5 5 5 6 5 5 6 5 5 6 5 7 6 6 7
6 6 4 4 4 5 5 4 4 6 5 5 6 5 5 6 6 5 6 6 6 6
7 5 4 4 4 5 5 4 4 5 6 5 5 6 6 5 5 5 6 6 6 6
7 7 7 6 5 6 5 5 4 7 7 7 6 7 6 6 7 6 6 7 6 7
7 6 4 5 5 6 6 4 4 7 6 5 7 6 6 6 6 6 7 7 6 6
6 6 4 5 4 5 5 5 5 6 5 5 5 5 6 5 7 7 5 6 6 5
6 6 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 7 5 5 5 5 6 6 6 6

7 6 6 7 5 5 6 5 6 7 7 7 7 7 5 6 7 6 6 7 7 7
7 6 7 7 3 5 6 5 6 6 7 6 7 7 7 7 7 6 7 7 6 7
7 6 7 7 5 5 7 5 6 7 7 6 7 7 6 7 7 6 7 7 7 7
6 7 6 5 6 5 4 4 5 7 7 7 7 7 6 7 7 6 7 6 7 6
7 5 4 5 5 4 5 5 5 6 5 6 6 6 6 5 5 5 6 6 6 6
6 6 4 5 3 5 3 5 4 7 6 6 6 6 6 6 5 5 6 6 6 6
7 5 5 5 5 5 6 4 4 7 5 6 7 7 6 6 7 7 6 5 6 6
7 6 6 5 6 6 6 5 5 5 6 5 6 6 6 6 6 6 6 6 7 7
7 6 4 5 5 6 6 5 4 6 7 5 7 7 6 7 7 6 6 6 6 6
6 6 7 7 5 5 5 4 6 7 7 7 7 7 6 6 7 6 5 7 6 7
4 4 4 4 4 4 5 4 4 6 5 6 6 5 5 5 7 7 6 7 7 7
6 6 7 7 5 5 5 4 6 7 7 7 7 7 6 6 7 6 5 7 6 7
7 7 6 5 2 6 5 4 6 7 5 6 7 6 7 6 7 6 5 6 5 4
6 6 6 6 6 6 5 5 4 7 7 6 6 7 5 6 6 6 6 7 6 6
5 5 5 6 6 5 5 5 6 6 6 5 6 6 5 7 5 4 6 6 6 6
6 6 6 7 5 6 4 4 4 6 6 5 5 5 5 6 5 5 7 7 7 7
6 5 4 6 6 5 5 4 4 5 6 7 7 7 6 6 6 6 6 7 7 6
7 5 5 5 5 6 5 6 4 6 6 6 7 7 6 7 7 7 6 7 7 6
7 5 4 5 5 6 6 4 5 7 7 6 7 7 6 6 6 6 6 7 6 6
7 6 7 7 5 6 6 6 6 6 6 6 7 6 6 6 6 5 7 6 6 6
5 6 4 5 5 6 5 5 5 7 7 6 6 7 5 7 7 7 7 7 7 6
6 6 5 5 4 6 6 5 4 7 7 7 7 7 5 7 6 6 6 6 6 6
7 5 5 5 5 6 6 5 5 6 6 6 7 7 6 7 6 6 6 7 6 6
6 5 5 5 5 6 4 4 4 7 5 5 7 7 6 5 6 7 7 6 7 7
7 5 4 4 4 5 5 5 5 5 6 5 5 6 5 5 6 5 7 6 6 7
6 6 4 4 4 5 5 4 4 6 5 5 6 5 5 6 6 5 6 6 6 7
7 5 4 4 4 5 5 4 5 5 6 5 6 6 6 5 5 5 6 6 6 6
6 7 7 6 5 6 5 5 4 7 7 7 6 7 6 6 7 6 6 7 6 7
7 5 4 5 5 6 6 4 4 7 6 5 7 6 6 6 6 7 7 7 6
6 6 4 5 4 5 5 5 5 6 5 5 5 5 6 5 7 7 6 6 6 6

ANEXO 11 FIGURAS

Figura 1. Autores administrando la encuesta SERVQUAL, en el área de espera dentro del Centro Materno Infantil Juan Pablo II.



Fuente: autores.

Figura 2. Autores brindando información acerca de la encuesta SERVQUAL para participar en la investigación, dentro del Centro Materno Infantil Juan Pablo II.



Fuente: autores.

Figura 3. Autores proporcionando el consentimiento informado al usuario del servicio de odontología, para participar en la investigación.



Fuente: autores.

Figura 4. Autores en la puerta de entrada del Centro Materno Infantil Juan Pablo II.



Fuente: autores

Figura 5. Autores en el servicio de odontología del Centro Materno Infantil Juan Pablo II.



Fuente: autores

Figura 6. Autores sin mascarillas para la identificación.



Fuente: autores

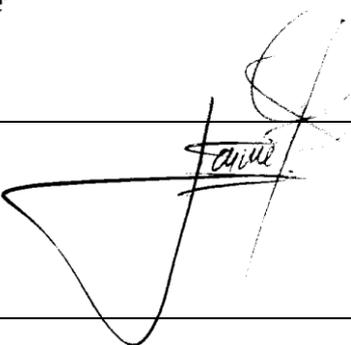
Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, **Jaime Uxon Plasencia Castillo**, docente de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad César Vallejo Filial Piura, asesor de la Tesis titulada: “**Nivel de Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Odontología del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Lima, 2021**” de los autores **Champi Huarca, Miguel Antonio** y **Riveros Soto, Eli K'antu**; constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Piura, 19 de octubre del 2021.

Apellidos y Nombres del Asesor: Plasencia Castillo, Jaime Uxon	
DNI 40181636	Firma 
ORCID: 0000-0001-8086-2206	