



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



[Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial, siempre y cuando den crédito y licencia a nuevas creaciones bajo los mismos términos.

http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0

723



BBVA

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"

RECIBO

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"

201918 8

HEREDIA CARDENAS Ica - ICAHO

30-09-2026

S/50.00

S/70.00

S/11.50

S/51.50

FORMA PAGO: EFECTIVO

ATENCIÓN AL CLIENTE: 01 5055000

03

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
FACULTAD DE ODONTOLOGIA

EVALUACION DE ORIGINALIDAD



CONSTANCIA:

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al Informe Final de Tesis cuyo título es:

Satisfacción con el servicio odontológico de salud en usuarios del Centro de Salud CLAS Parcona, Ica, 2025

Presentado por:

Bach. HEREDIA CARDENAS IBETH NAHOMI

Del nivel de PREGRADO de la Facultad de ODONTOLOGÍA, el resultado obtenido del porcentaje de similitud es el 9% por el cual se otorga el calificativo de:

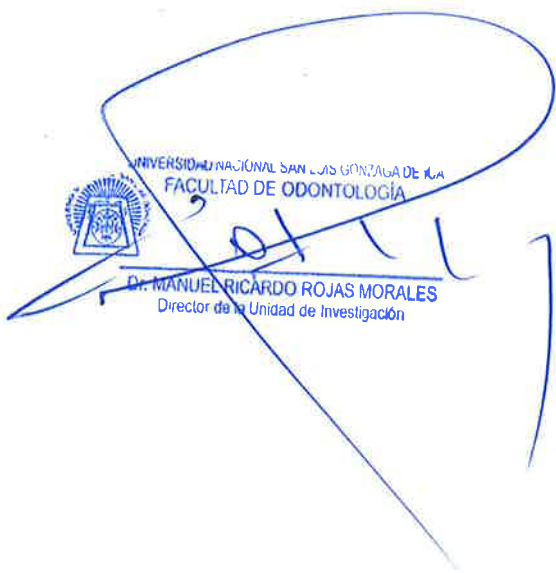
APROBADO

Según Reglamento de Evaluación de Originalidad

El operador del programa informático evaluador de originalidad, aprueba el Informe Final de tesis por tener un porcentaje de similitud inferior a los límites establecidos por el reglamento.

Para dar fe se adjunta el reporte de similitud con el software de verificación de originalidad iThenticate.

Ica, 12 de febrero de 2026



UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA
 FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

Dr. MANUEL RICARDO ROJAS MORALES
 Director de la Unidad de Investigación



Abg. YESIKA YANINA HUAMANI VALENCIA
 Operador del Programa Informático
 Evaluador de Originalidad
 Facultad de Odontología

12-02-2026 hrs: 2:39 a.m.

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
Facultad de Odontología



Satisfacción con el servicio odontológico de salud en usuarios del
Centro de Salud CLAS Parcona, Ica, 2025

LINEA DE INVESTIGACION
Salud pública y conservación del medio ambiente

INFORME FINAL DE TESIS

AUTOR
HEREDIA CARDENAS IBETH NAHOMI

Ica – Perú

2025

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo, en primer lugar, a Dios, por brindarme la vida, la salud y la fortaleza necesarias para perseverar ante cada dificultad y permitirme culminar esta importante etapa de mi formación profesional.

A mis padres, por su amor incondicional, sacrificio y apoyo constante, han sido el principal motor, y por inculcarme valores que me han permitido crecer como persona y futura profesional.

Así mismo dedico esta tesis a mi familia , por su comprensión, palabras de aliento y apoyo incondicional durante todo este proceso académico.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradecer a Dios por todas sus bondades que me brindó para culminar este trabajo y alcanzar una meta importante en mi formación profesional.

A mis padres y familiares, por su apoyo constante, paciencia y confianza depositada a lo largo de todo este proceso académico, siendo pilar fundamental en los momentos de esfuerzo y dedicación.

A mi asesor el Dr. Pedro Martín Jesús Aparcana Quijandría por brindarme sus conocimientos en esta etapa.

A mis docentes de la facultad de la Odontología de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga por haberme formado para ser una profesional de éxito.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. ESTRATEGÍA METODOLÓGICA.....	8
III. RESULTADOS	12
IV. DISCUSIÓN	19
V. CONCLUSIONES.....	23
VI. RECOMENDACIONES.....	24
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	25
VIII. ANEXOS	29

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características sociodemográficas de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, Ica, 2025.....	12
Tabla 2. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, Ica, 2025.	14
Tabla 3. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, Ica, 2025, según la edad.....	15
Tabla 4. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, Ica, 2025, según el sexo.	16
Tabla 5. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, Ica, 2025, según el grado de instrucción.	17
Tabla 6. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, Ica, 2025, según sus dimensiones.	18

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Características sociodemográficas de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, Ica, 2025	13
Gráfico 2. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, Ica, 2025.	14
Gráfico 3. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, Ica, 2025, según la edad.....	15
Gráfico 4. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, Ica, 2025, según el sexo.	16
Gráfico 5. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, Ica, 2025, según el grado de instrucción.	17
Gráfico 6. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, Ica, 2025, según sus dimensiones.	18

RESUMEN

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, Ica, 2025. **Estrategia metodológica:** Tuvo un enfoque cuantitativo, observacional, transversal y de nivel descriptivo. La muestra se conformó por 262 usuarios que acudían al servicio de Odontología. La técnica fue la encuesta Servqual modificada, que mide las expectativas y percepciones de los usuarios. **Resultados:** El nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, fue insatisfecho en el 64.9% y satisfecho en el 35.1%. Según la edad, se evidenció que en el grupo de 18 a 30 años, el 20.2% se mostró insatisfecho; en el grupo de 31 a 45 años, el 26.3% se mostró insatisfecho y aquellos con 46 años a más, el 18.3%, se mostró insatisfecho. Según el sexo, en los varones el 13% se mostró insatisfecho y en las mujeres, el 51,9 insatisfecho. Según el grado de instrucción, se evidenció que aquellos con primaria, el 10.4% se mostró insatisfecho; con secundaria, el 32.8% insatisfecho; con técnico, el 10.3% insatisfecho; con superior, el 11.5% insatisfecho. Según sus dimensiones, en fiabilidad, el 74.4% se mostró insatisfecho; en capacidad de respuesta, el 79% insatisfecho; en seguridad, el 43.1% insatisfecho; en empatía, el 56.5% satisfecho; en aspectos tangibles, el 74.8% insatisfecho. **Conclusión:** El nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, fue insatisfecho.

Palabras clave: Factores sociodemográficos, satisfacción, servicio odontológico, usuarios.

ABSTRACT

Objective: To determine the level of satisfaction among patients treated at the dental service of the CLAS Parcona Health Center, Ica, 2025. **Methodological strategy:** A quantitative, observational, cross-sectional, and descriptive approach was used. The sample consisted of 262 users who attended the dental service. The technique used was a survey, and two instruments were applied to measure expectations and perceptions of the care provided. **Results:** The level of satisfaction among patients treated at the dental service of the CLAS Parcona Health Center was 64.9% dissatisfied and 35.1% satisfied. By age, it was found that in the 18-30 age group, 20.2% were dissatisfied; In the 31-45 age group, 26.3% expressed dissatisfaction, and among those 46 years and older, 18.3% expressed dissatisfaction. By gender, 13% of men and 51.9% of women expressed dissatisfaction. Regarding education level, 10.4% of those with primary education were dissatisfied; 32.8% with secondary education; 10.3% with technical education; and 11.5% with higher education. By dimension, 74.4% were dissatisfied with reliability; 79% with responsiveness; 43.1% with assurance; and 56.5% with empathy. In tangible aspects, 74.8% were dissatisfied. **Conclusion:** The level of satisfaction among patients treated at the dental service of the CLAS Parcona Health Center was unsatisfactory.

Keywords: Sociodemographic factors, satisfaction, dental service, users.

I. INTRODUCCIÓN

Se define la satisfacción del usuario externo como un elemento imprescindible para poder analizar un establecimiento de salud. En otros términos, es un resultado claro ya que demuestra la calidad que un servicio de salud brinda a los pacientes, además la satisfacción e insatisfacción del usuario externo originan un criterio de valor en relación a la calidad de atención recibida, que se da en los distintos consultorios externos que conforman un centro de salud. (1)

La satisfacción del usuario aporta a descubrir ciertas falencias en algunas áreas con el propósito de intervenir precozmente, se trata de un aparato que facilitará la rapidez y orientación necesaria para implementar transformaciones en la organización, abarcando tanto cambios técnicos como culturales. (2)

Los niveles de satisfacción se categorizan en: Insatisfacción, cuando el resultado no es el esperado por el usuario; Satisfacción, cuando los resultados se asimilan a las expectativas del usuario; Complacencia, cuando el resultado supera las perspectivas del usuario. (3)

Al momento de que un usuario se muestre satisfecho con la atención recibida en un determinado servicio, significa que la calidad de atención ha sido lo suficientemente aceptable para sus percepciones y/o expectativas. Citando un ejemplo, si un paciente está satisfecho con la atención recibida en un servicio de Odontología, es muy probable que continuará con los demás procedimientos propuestos en el plan de tratamiento inicial; este hecho, a largo plazo, mejorará el nivel de salud bucal y la calidad de vida de forma integral. De lo contrario, la insatisfacción solo generará en el paciente una mala imagen, además de la percepción negativa en relación a una atención inadecuada.

Es necesario entender que los usuarios califican una atención como óptima en relación a sus necesidades, pues considerando la necesidad como factor de supervivencia en rasgos generales. También se puede entender la insatisfacción de un usuario de acuerdo a características de determinados componentes, tales como una infraestructura inestable, falta de cronograma de atención, o inempatía por parte de los profesionales de la salud; siendo este último un problema muy común reportado. (4)

Son estos problemas muy comunes en las entidades públicas, mas no en las privadas por su misma naturaleza dependiente. Además, la insatisfacción que puede mostrar un usuario es dependiente, en gran número, de experiencias negativas anteriores a través de procedimientos asistenciales o trato inadecuado del personal que presta la atención. (5)

La percepción se define como un elemento que consolida el concepto de satisfacción, este término inicialmente se introdujo en relación a la conducta humana, explicando situaciones con racionalismo (4). La percepción que experimenta un usuario se construye, cuando este, es consciente de lo que sucede en su entorno, y mantiene activo sus sentidos para participar en la comprensión y experiencia que pueden impactar adecuada o inadecuadamente. (2)

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad de atención que recibe un usuario y que se encuentra ligada a la satisfacción, no es percibida de igual forma por la mayoría; no es igual, por consiguiente, se deduce que las características asistenciales del sistema de salud en general no son estandarizadas entre los diferentes establecimientos (6). Dicho fenómeno es muy común en los establecimientos de salud pública, sea en los distintos consultorios externos que brinda un centro de salud, no solo en Odontología, pues a una mayor demanda de pacientes y una menor oferta en la calidad de servicios, así como de una deficiente organización, afectan la satisfacción del usuario. (7)

La atención brindada en un servicio de Odontología que mantiene un nivel de satisfacción de los pacientes, en distintos estudios realizados, se caracteriza por particularidades como un personal de salud capacitado y empático, puntualidad en la atención, brindar información entendible y comunicación asertiva, espacios asépticos y cómodos, seguridad y condiciones adecuadas, y sobre todo, mejora continua en la atención a los usuarios. (8) En ese marco, se recalca que el indicador de satisfacción del usuario sobre el proceso asistencial, se puntúa luego de la atención en un determinado servicio.

La medida de la satisfacción del usuario externo va en aumento gradual en los centros de salud públicos y privados, analizando de esta manera la calidad; es decir, la satisfacción es un determinante para cualquier centro que brinda servicios. Esta condición se demostró en un estudio realizado en el Centro de Salud CAI III, en Ecuador (9). Por lo que la investigación plantea la interrogante ¿cuál es el nivel de satisfacción en los pacientes atendidos en el Centro de salud CLAS Parcona, Ica, en los meses de agosto, setiembre y octubre del 2025?

Los antecedentes a nivel internacional:

Iza, et al. Ecuador, 2023. Determinaron el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio odontológico del Centro de Salud de Lasso, en relación con variables sociodemográficas tales como sexo, edad, grado de instrucción y tipo de seguro, durante el 2022. La muestra fue de 145 pacientes. Para la recolección de datos se aplicó la encuesta SERVQUAL, compuesta por 22 ítems según la escala de Likert, que mide 5 dimensiones; se aplicó antes y después de la atención en el área de Odontología. Los resultados demostraron que el 69,9% se mostró satisfecho con la atención recibida, y al aplicar la prueba estadística de Chi-Cuadrado, si hubo relacion

estadísticamente significativa entre la edad y la satisfacción del usuario. Se concluyó que los usuarios del servicio de Odontología del Centro de Salud de Lasso se mostraron satisfechos con la atención odontológica, en la mayoría de encuestados, y solo la dimensión fiabilidad fue quien obtuvo un 60% de insatisfacción. (10)

Hurel, et al. Ecuador, 2023. Buscaron determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio odontológico en un centro de salud del distrito norte de Cuenca, entre el 2021 y 2022. La investigación fue de nivel descriptivo, transversal, cuantitativo. La muestra fue de 428 pacientes, a quienes se aplicó la encuesta SERVQUA, que mide la calidad del servicio percibido por el paciente. Los resultados demostraron un nivel de insatisfacción general en el 75% de los usuarios. Se concluyó que hubo una insatisfacción con los servicios del Centro de Salud, por parte de los pacientes, como del personal de salud, evidenciando posibles asociaciones de los resultados con variables como: edad, nivel de educativo, tipología de cita; por otro lado, la variable sexo no mostró una diferencia estadísticamente significativa. (11)

Bustamante, et al. Ecuador, 2022. Tuvo como objetivo evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico en un centro de salud de Cuenca. El estudio tuvo un diseño descriptivo, transversal. La muestra fue de 200 pacientes, el muestreo fue no probabilístico. Los datos se recopilaron con el cuestionario SERVQUAL modificado por el MINSA. Los resultados demostraron que en la variable “Satisfacción” los usuarios respondieron que estaban “satisfechos” en un 93,5% e “insatisfechos” en un 6,5%. De acuerdo a las dimensiones con mayor cantidad de “satisfechos” e “insatisfechos” fueron Empatía con 96,4% y Capacidad de respuesta con 10,7%, respectivamente. No hubo diferencia estadísticamente significativa. Se concluye que hubo un aceptable servicio que indica un alto grado de cumplimiento por parte del centro de salud. (12)

Amoroso K. Ecuador, 2022. El propósito fue evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico en un centro de salud de Cuenca durante el 2021 - 2022. Fue un estudio descriptivo, longitudinal y descriptivo. La muestra fue de 300 pacientes. El instrumento fue un cuestionario SERVQUAL adaptado. Se analizaron los datos con SPSS 20, mediante estadística descriptiva, mediante frecuencias, porcentajes y comparaciones de medias. Los resultados evidenciaron que los usuarios estuvieron satisfechos en sus expectativas en el 84,3% y en sus percepciones bastante satisfechos en el 79,0%. Las mujeres y los de menor nivel educativo demostraron una mejor percepción de la atención recibida. Se concluye que los usuarios estuvieron satisfechos de acuerdo a las expectativas y bastante satisfechos en su mayoría en relación a las percepciones. (13)

Espino R. Bolivia, 2021. Buscó evaluar el nivel de satisfacción en la atención odontológica, en el Centro de Salud Chasquipampa Red N° 5 – Sur. Fue un estudio de corte transversal, prospectivo y descriptivo. El instrumento fue una encuesta SERVQUAL simplificada y adaptada para Consulta Externa, basada en la escala tipo Likert con niveles de opinión malo, bueno y muy bueno. La muestra fueron 327 pacientes, siendo el muestreo no probabilístico por conveniencia. Los resultados indicaron en la dimensión empatía, confiabilidad y capacidad de respuesta que alcanzaron los puntajes más altos. Las áreas identificadas como necesitadas de mejoramiento fue la dimensión elementos tangibles. Se concluye que los usuarios encontraron satisfacción con el trato, solución de su problema y capacidad técnica del profesional y necesariamente con la infraestructura (elementos tangibles) ni con el tiempo de espera. (14)

Los antecedentes a nivel nacional:

Cahuana A. Arequipa, 2025. La finalidad fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al Centro odontológico de la Universidad Católica de Santa María. Fue una investigación de nivel descriptivo, observacional, prospectivo y transversal, el muestreo fue no probabilístico. De acuerdo a los resultados, se demostró que el nivel de satisfacción fue mayor en el 76,5%, mientras que la insatisfacción fue menor en el 23,5% en los pacientes atendidos. Según las dimensiones que mostraron mayor porcentaje fueron las siguientes: la empatía con un 94%, la fiabilidad y la capacidad de respuesta con un 77,8%, la seguridad con un 75,8%; y por último, elementos tangibles con un 57,6%. Se concluyó que predominó el nivel de satisfacción con un 76,5% comparado con el nivel de insatisfacción con un 23,5% en los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la UCSM en el 2023. (15)

Loyola J. Trujillo, 2023. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio odontológico del Hospital César Vallejo Mendoza, en La Libertad. La investigación fue tipo básico, transversal y de nivel descriptivo. La muestra fue de 169 pacientes que acudían al servicio de Odontología. El instrumento de recolección de datos utilizado fue el cuestionario SERVQUAL modificado, dividido en expectativas y percepciones de los usuarios. Los resultados demostraron que el nivel de satisfacción fue mayor en el 59,2%, con los mismos porcentajes en las dimensiones estudiadas. Según la fiabilidad, el 58,6% mostró satisfacción; en la capacidad de respuesta, el 56,2%; en la seguridad, el 59,2%; en la empatía, el 56,2% y en aspectos tangibles, el 60,4%. Se concluyó que los usuarios atendidos en el servicio odontológico del Hospital César Vallejo Mendoza mostraron un nivel de satisfacción bueno con la atención que se les brindó. (16)

Quispe R. Cusco, 2023. Determinó el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Odontología de un Centro de Salud de Chinchero, Cusco, de acuerdo a variables como

la edad, sexo y grado de instrucción. Fue una investigación de diseño no experimental, observacional, descriptivo, prospectivo, transversal. La muestra fue de 196 pacientes que acudieron al servicio de Odontología. Los resultados demostraron un nivel de satisfacción alto en el 84,7%. De acuerdo a las dimensiones, se demostró que las relaciones interpersonales con un 83,2% manifestaron estar satisfechos, un 10.7% muy satisfechos y un 6.1% muestran ser indiferentes. En accesibilidad el 90,8% manifestó estar satisfechos, 4.6% indicó estar muy satisfecho e indiferente. En técnica de atención, el 80,6% manifestó estar satisfechos, el 17.3% estar muy satisfechos y el 2% indicó estar indiferentes. Se concluyó que el nivel de satisfacción fue alto, además no se demostró diferencia significativa entre el nivel de satisfacción y los datos sociodemográficos. (17)

Saavedra A. Pimentel, 2023. Tuvo como objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos que acudían al servicio de Odontología del Centro de Salud José Olaya. La población se constituyó por pacientes mayores de 18 años. La muestra fue de 100 pacientes. Los resultados que destacaron fueron que el 66% tuvo un nivel bueno de satisfacción y el 34% un nivel regular. De acuerdo a las dimensiones: en la confiabilidad, el 70% tuvo un nivel bueno de satisfacción y el 30% un nivel regular; en la validez, el 52% tuvo un nivel bueno de satisfacción y el 48% un nivel regular; en la lealtad, el 41% tuvo un nivel bueno de satisfacción y el 59% un nivel regular. De acuerdo al sexo, predominó el 34% de los hombres con un nivel bueno de satisfacción y el 30% de las mujeres con un nivel bueno de satisfacción. Además, se demostró que el sexo no influye en la satisfacción del paciente. Se concluye que predominó el nivel bueno de satisfacción en los pacientes que acuden al Centro de salud José Olaya. (18)

Palomino, et al. Huancavelica, 2023. Buscaron determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al establecimiento de nivel I de atención de la Red de salud de Huancavelica. Fue una investigación de nivel descriptivo, tipos observacional y diseño no experimental. La muestra fue 121 pacientes mayores de 18 que acudieron a tres centros de salud de Huancavelica: C.S. Santa Ana, C.S. Ascensión y C.S. San Cristóbal. El instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario estandarizado SERVQUAL, validado por el MINSA, con una duración de dos meses. Los resultados demostraron que el 97,5% refirió estar totalmente satisfechos con la atención brindada en los tres centros de salud, el 1,6% refirió estar satisfechos y el 0,8% no están satisfechos. Se concluyó que la mayoría de los pacientes atendidos en los centros de salud mencionados de la Red de Salud Huancavelica, refirieron estar totalmente satisfechos con la atención brindada en los consultorios respectivos. (19)

Quezada I. Chumbote, 2022. Buscó determinar el nivel de satisfacción de los padres de familia en la atención de sus niños en el servicio de Odontología, en el área de Odontopediatría II de la Clínica Odontológica, de la ULADECH, en Chimbote. Fue una investigación tipo cuantitativo,

observacional, prospectivo, transversal, y de nivel descriptivo. La muestra fue de 40 padres de familia. Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario que mide la satisfacción en el servicio brindado. Los resultados demostraron que el nivel de satisfacción de los padres de familia fue muy satisfecho en el 70%; de acuerdo al género masculino el 30% refirió estar muy satisfecho, y en el femenino, el 40% refirió estar muy satisfecho. De acuerdo a la edad, predominó el nivel muy satisfecho en el 35%. De acuerdo a la dimensión “profesional humana” predominó el nivel muy satisfecho en el 55%. En la dimensión “entorno”, el nivel muy satisfecho en el 57,5%. Se concluyó que el nivel de satisfacción de los padres de familia en la atención odontológica de sus niños en el área de Odontopediatría II de la Clínica Odontológica ULADECH, fue muy satisfecho. (20)

Rodríguez J. Pimentel, 2021. Tuvo como objetivo evaluar la satisfacción del paciente en el servicio de ortodoncia de la Clínica odontológica “Rimadent”. El diseño fue tipo descriptivo, no experimental y de corte transversal. La muestra se conformó por 93 pacientes, el muestreo fue no probabilístico. El instrumento fue el cuestionario SERVQUAL modificado para establecimientos de salud, que contiene 22 ítems con una calificación del 1 a 7. Los resultados mostraron que el nivel de satisfacción general fue alto con un 71%, de acuerdo a las dimensiones se obtuvo un nivel alto de satisfacción en 63,50% en fiabilidad, un nivel alto de satisfacción con el 62,4% respecto a la capacidad de respuesta, un nivel alto de satisfacción en 76,30% en aspectos de seguridad del servicio y empatía y un nivel alto de satisfacción con el 77,40% en aspectos tangibles. Concluyó que el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el departamento de ortodoncia de la clínica “Rimadent”, fue alto. (21)

El objetivo general fue: Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, Ica, 2025.

Los objetivos específicos fueron: 1) Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, Ica, 2025, según la edad. 2) Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, Ica, 2025, según el sexo. 3) Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, Ica, 2025, según el grado de instrucción. 4) Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, Ica, 2025, según sus dimensiones.

La justificación teórica, radica en la escasa documentación, especialmente a nivel local, acerca de investigaciones que abarquen el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a distintos servicios de salud.

La justificación práctica se basa en los resultados que se obtendrán, pues se podría mejorar el nivel de satisfacción del paciente frente a los tratamientos que brinda el servicio de Odontología. Es decir, si el servicio brindado es de calidad por parte de los profesionales de la salud, el paciente mostraría satisfacción, de lo contrario la insatisfacción generará desconfianza y el paciente ya no volverá a continuar con un plan de tratamiento propuesto.

La justificación metodológica se centra en la aplicación de dos encuestas basadas en la herramienta SERVQUAL modificada, que se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario en un determinado servicio de salud. Pues este cuestionario, incluida en las guías del MINSA, mide la brecha entre las percepciones y expectativas que experimenta el usuario.

La justificación social se relaciona con el beneficio que tendrán los pacientes al finalizar la investigación en relación a las medidas que puedan tomar las autoridades correspondientes según los resultados. Si predomina el nivel de satisfacción en porcentajes representativos se tendrá un panorama estable de la atención al paciente; de lo contrario, si predomina el nivel de insatisfacción, las medidas a tomar deben priorizarse.

II. ESTRATEGÍA METODOLÓGICA

2.1. Tipo, nivel y diseño de la investigación

Tipo de investigación

Según la finalidad con la que se desea aplicar el conocimiento: Básico, porque el propósito es profundizar en la comprensión conceptual. (22)

Según la intervención del investigador: Observacional, ya que no se pretende intervenir ni manipular la variable. (22)

Según la planificación de la toma de datos: Prospectivo, debido a que la información obtenida de las encuestas se analizará en un momento posterior. (22)

Según el número de ocasiones en que se mide la variable: Transversal, debido a que se medirá la variable una sola vez. (22)

Según el número de variables de interés: Descriptivo, debido a que se detalla la variable a estudiar. (22)

Diseño de investigación

No experimental, porque se observarán las situaciones presentes. (23)

Nivel de investigación

Descriptivo, porque se busca describir y detallar la variable a estudiar. (22)

2.2. Técnicas, procedimientos e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La encuesta para medir la satisfacción del paciente en un establecimiento de salud.

Procedimientos

a) Para la aplicación del instrumento en el servicio de Odontología del Centro de Salud Parcona se presentó la autorización otorgada previamente por el gerente del establecimiento. (Anexo 01)

b) Se explicó de forma rápida y breve la finalidad de la investigación a aquellos pacientes que se encontraban presentes en el área de espera y/o quienes ya habían salido del consultorio odontológico.

c) Se les indicó que la duración de las encuestas es de aproximadamente 15 minutos, siempre supervisando su correcto llenado y/o resolviendo dudas.

d) Se procedió a entregar un consentimiento informado a cada paciente para que decida participar voluntariamente. (Anexo 02)

e) Luego se entregaron las encuestas a todas las personas que se encontraban en los asientos de espera y/o hayan recibido por menos 1 atención en el servicio de Odontología.

f) Finalmente, las encuestas fueron recogidas de forma ordenada y almacenadas en sobres para su posterior análisis estadístico.

Instrumento de recolección

El instrumento para medir la variable “Satisfacción” fue la encuesta SERVQUAL Modificado, propuesta por el MINSa según la RM N° 527-2011/MINSa (8), que mide la diferencia entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos, resultando un índice de satisfacción e insatisfacción. (Anexo 03)

La encuesta presenta dos partes Percepciones y Expectativas, ambas presentan 22 ítems cada una y se encuentran divididas en 5 dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles

Para medir la satisfacción e insatisfacción, se realiza una resta entre el valor de Percepción (P) – Expectativa (E). Si el valor obtenido de la diferencia resulta positivo (≥ 0) se considera “Satisfecho”; si el valor resulta negativo (< 0) se considera “insatisfecho”, debiendo alcanzar más del 60,0% para ser considerado como satisfecho a nivel global y de acuerdo a sus respectivas dimensiones.

La escala de medición depende del nivel de insatisfacción (sujeto a variación según medición basal), la baremación será la siguiente:

	Porcentaje
Por Mejorar (Rojo)	> 60%
En Proceso (Amarillo)	40 – 60 %
Aceptable (Verde)	< 40%

Validación y confiabilidad del instrumento

-El cuestionario SERVQUAL modificado, presenta un alto valor de confiabilidad y validación, realizado por el MINSa. (8)

2.3. Tabulación y análisis de datos

-La información de las encuestas fue organizada, calificada y almacenada en una base de datos del programa estadístico Microsoft Excel, de acuerdo a las variables y sus dimensiones respectivas.

-Se creó una hoja de datos con la información de las percepciones y expectativas con fórmulas preestablecidas para determinar la diferencia entre ambos y obtener un índice que será negativo o positivo, traducándose en porcentajes que indiquen la satisfacción e insatisfacción.

-Los datos finales organizados fueron ingresados en una hoja de datos del programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 26 para la elaboración de tablas de frecuencia y gráficos de acuerdo a los objetivos propuestos. (Anexo 04)

2.4. Población y muestra

Población

Se determinó en base a la cantidad de pacientes atendidos en el servicio de Odontología del Centro de Salud CLAS Parcona en Ica. durante los meses de julio, agosto, setiembre, octubre, noviembre y diciembre del año 2024. A partir de esta cantidad se tuvo la población estimada para el presente año.

La cantidad de pacientes fueron 818 pacientes, basados en la estadística brindada por el Centro de Salud CLAS Parcona. (Anexo 05)

Muestra

Se calculó mediante la fórmula de población finita, resultando en 262 pacientes, que además cumplieron con los criterios de inclusión.

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1)) + z^2 * p * q}$$
$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5) (0,5) (818)}{((0,05)^2 (818 - 1)) + (1,96)^2 (0,5) (0,5)}$$
$$n = \frac{(3.8416) (0,25) (818)}{(2.0425) + (0,9604)} = \frac{785.60}{3.00} = 261.8$$

Dónde:

Población: $N = 818$

Nivel de confiabilidad:	95 % $z = 1,96$
Probabilidad de éxito:	$p = 0.5$
Probabilidad de fracaso:	$q = 0.5$
Error de muestreo:	$e = 0.05$
Tamaño de muestra:	$n = 262$

Tipo de muestreo

Probabilístico, aleatorio simple.

Unidad muestral

Pacientes adultos que acuden al servicio de Odontología del Centro de Salud CLAS Parcona, Ica.

Criterios de selección:

Criterios de inclusión:

- Pacientes mayores de 18 años de edad.
- Pacientes que tengan cita en el servicio de Odontología.
- Pacientes que hayan sido dados de alta en el servicio de Odontología
- Pacientes que firmen el consentimiento informado.
- Pacientes que completen las encuestas.

Criterios de exclusión:

- Pacientes que no deseen participar en la investigación.
- Pacientes que presenten algún tipo de discapacidad que dificulte su participación.
- Pacientes que acudan al centro de salud a otros servicios.

III. RESULTADOS

Tabla 1. Características sociodemográficas de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, Ica, 2025.

FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS			
		f	%
EDAD	18 a 30 años	101	38,5%
	31 a 45 años	96	36,6%
	46 años a más	65	24,8%
	Total	262	100,0%
		f	%
SEXO	Varón	59	22,5%
	Mujer	203	77,5%
	Total	262	100,0%
		f	%
GRADO DE INSTRUCCIÓN	Primaria	35	13,4%
	Secundaria	135	51,5%
	Técnico	41	15,6%
	Superior	51	19,5%
	Total	262	100,0%

En la tabla y gráfico 1: De acuerdo a las características sociodemográficas de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, se observó que según la edad, el 38,5% tenía entre 18 a 30 años, el 36,6% entre 31 a 45 años, el 24,8% de 46 años a más; según el sexo, el 77,5% eran mujeres y el 22,5%, varones; según el grado de instrucción, el 51,5% tenía secundaria, el 19,5%, superior, el 15,6%, técnico y el 13,4%, primaria.

Gráfico 1. Características sociodemográficas de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, Ica, 2025

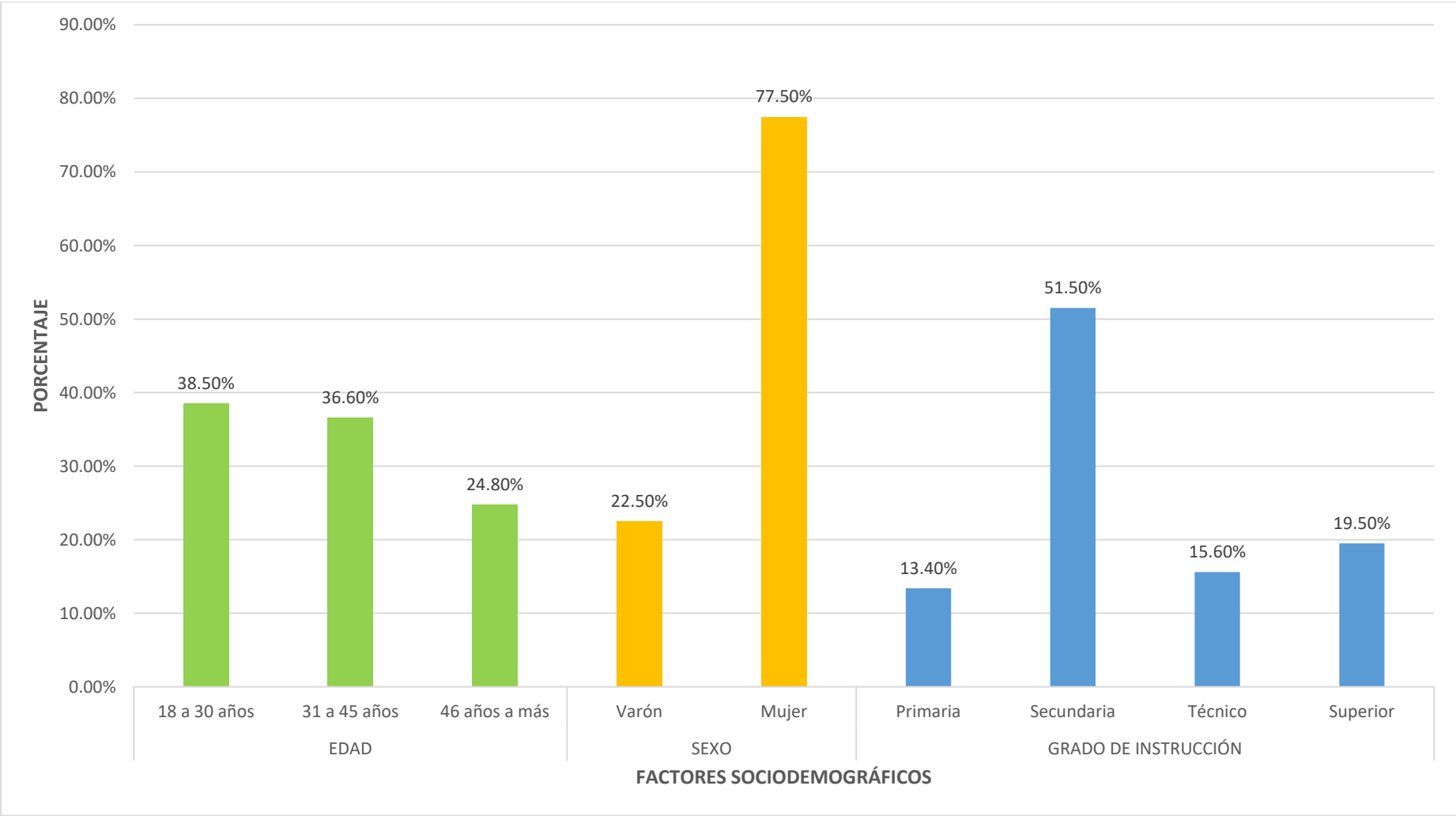
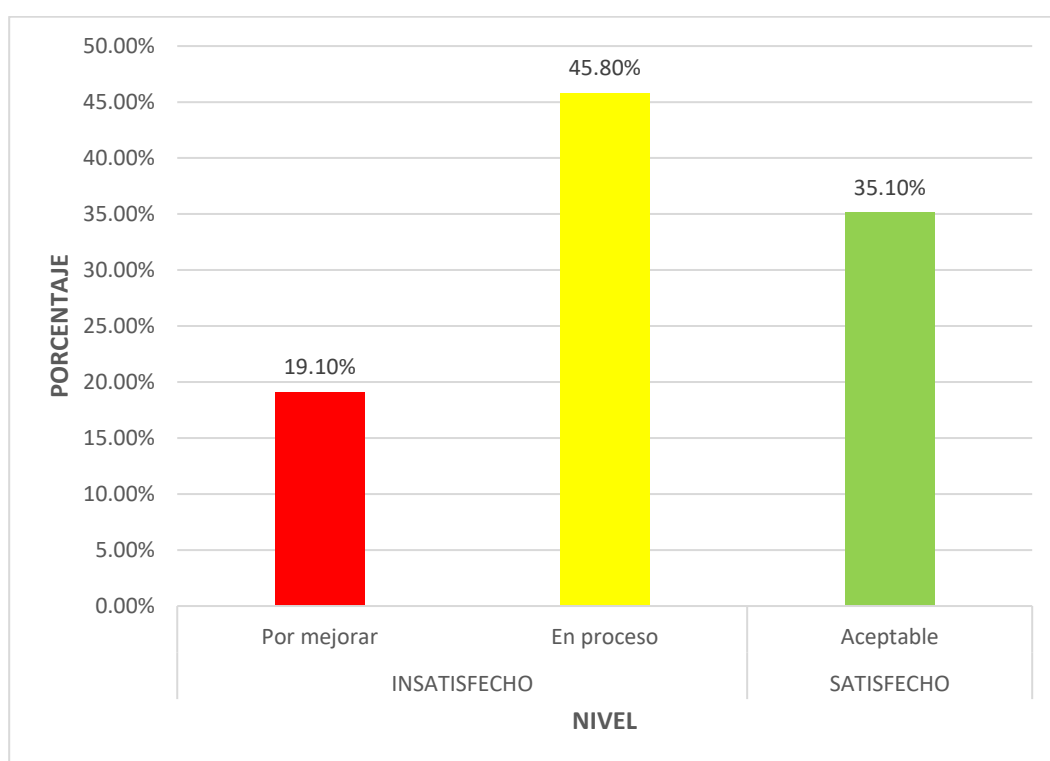


Tabla 2. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, Ica, 2025.

			f	%
INSATISFECHO	Por mejorar	> 60%	50	19.1%
	En proceso	40 – 60 %	120	45.8%
SATISFECHO	Aceptable	< 40	92	35.1%
Total			262	100,0

Gráfico 2. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, Ica, 2025.

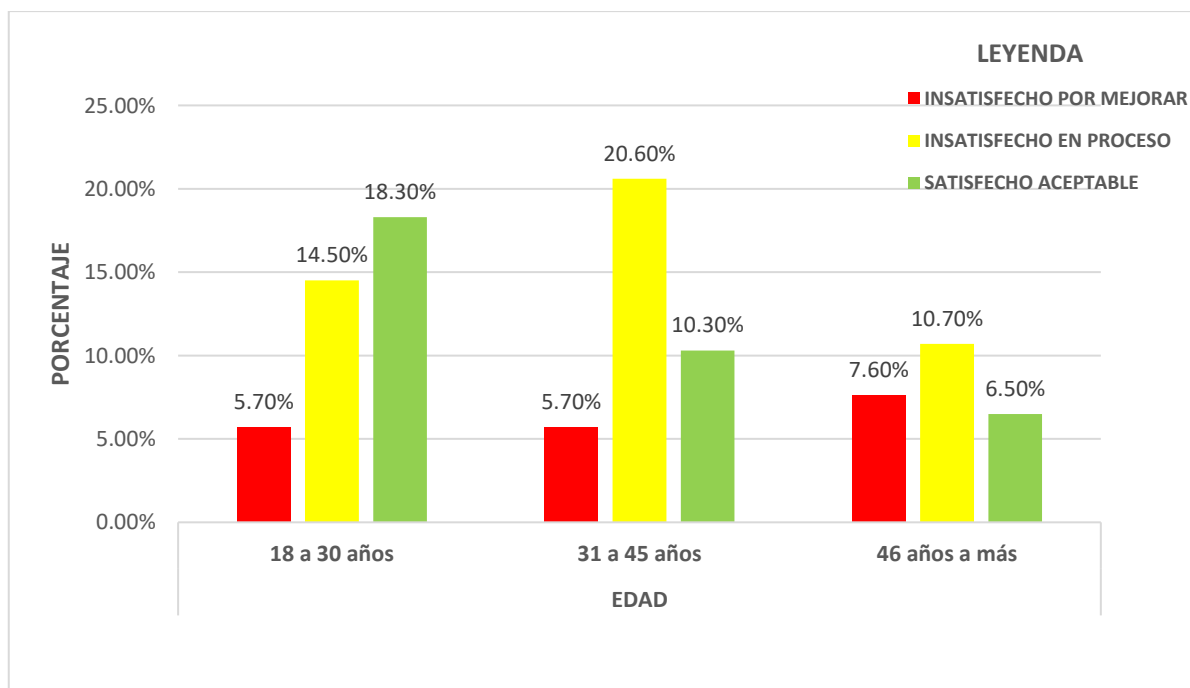


En la tabla y gráfico 2: De acuerdo al nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, se observó que solo el 35.1% se mostró satisfecho y el 64.9%, insatisfechos. Además, se evidenció que de acuerdo a los niveles de insatisfacción, el 19.1% considera que se deben realizar mejoras urgentes y el 45.8%, considera en proceso la atención recibida.

Tabla 3. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, Ica, 2025, según la edad.

		NIVEL			Total	
		INSATISFECHO		SATISFECHO		
		POR MEJORAR	EN PROCESO	ACEPTABLE		
EDAD	18 a 30 años	f	15	38	48	101
		%	5,7%	14,5%	18,3%	38,5%
	31 a 45 años	f	15	54	27	96
		%	5,7%	20,6%	10,3%	36,6%
	46 años a más	f	20	28	17	65
		%	7,6%	10,7%	6,5%	24,8%
Total	f	50	120	92	262	
	%	19,1%	45,8%	35,1%	100,0%	

Gráfico 3. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, Ica, 2025, según la edad

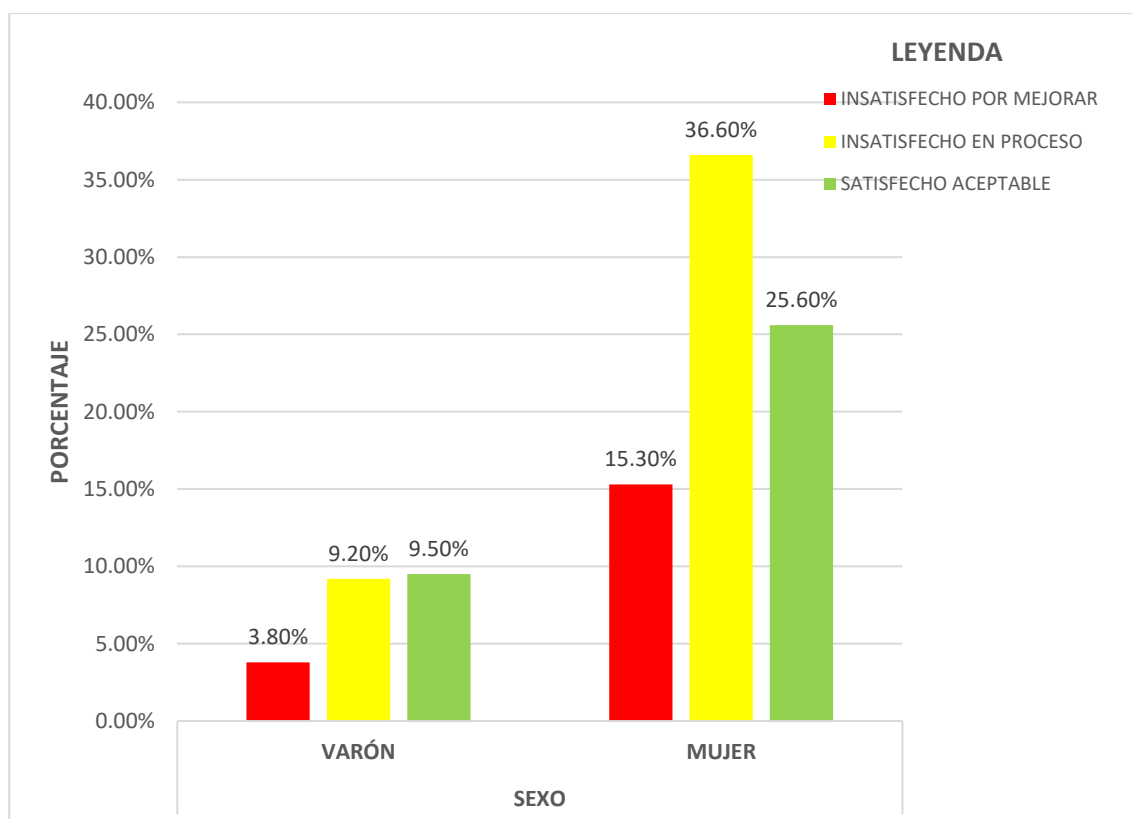


En la tabla y gráfico 3: De acuerdo al nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, según la edad, se evidenció que en el grupo de 18 a 30 años, el 20.2% se mostró insatisfecho; en el grupo de 31 a 45 años, el 26.3% se mostró insatisfecho y aquellos con 46 años a más, el 18.3%, se mostró insatisfecho. Además, el 19.1% considera que se deben realizar mejoras urgentes en la atención brindada.

Tabla 4. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, Ica, 2025, según el sexo.

		NIVEL			Total	
		INSATISFECHO		SATISFECHO		
		POR MEJORAR	EN PROCESO	ACEPTABLE		
SEXO	VARÓN	f	10	24	25	59
		%	3,8%	9,2%	9,5%	22,5%
	MUJER	f	40	96	67	203
		%	15,3%	36,6%	25,6%	77,5%
Total		f	50	50	120	92
		%	19,1%	19,1%	45,8%	35,1%

Gráfico 4. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, Ica, 2025, según el sexo.

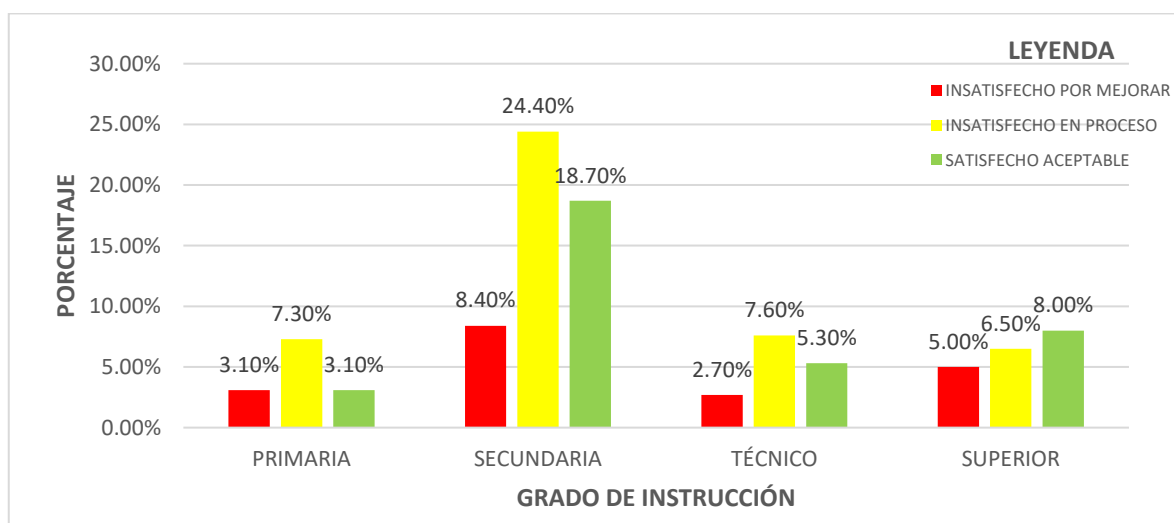


En la tabla y gráfico 4: De acuerdo al nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, según el sexo, se evidenció que en los varones, el 13% se mostró insatisfecho y el 9.5%, satisfecho; en las mujeres, el 51,9 se mostró insatisfecho y el 25,6%, satisfecho. Además, el 3.8% de varones y 15.3% de mujeres considera realizar mejorar urgentes en la atención brindada.

Tabla 5. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, Ica, 2025, según el grado de instrucción.

		NIVEL			Total	
		INSATISFECHO		SATISFECHO		
		POR MEJORAR	EN PROCESO	ACEPTABLE		
GRADO DE INSTRUCCIÓN	PRIMARIA	f	8	19	8	35
		%	3,1%	7,3%	3,1%	13,4%
	SECUNDARIA	f	22	64	49	135
		%	8,4%	24,4%	18,7%	51,5%
	TÉCNICO	f	7	20	14	41
		%	2,7%	7,6%	5,3%	15,6%
	SUPERIOR	f	13	17	21	51
		%	5,0%	6,5%	8,0%	19,5%
Total	f	50	120	92	262	
	%	19,1%	45,8%	35,1%	100,0%	

Gráfico 5. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, Ica, 2025, según el grado de instrucción.

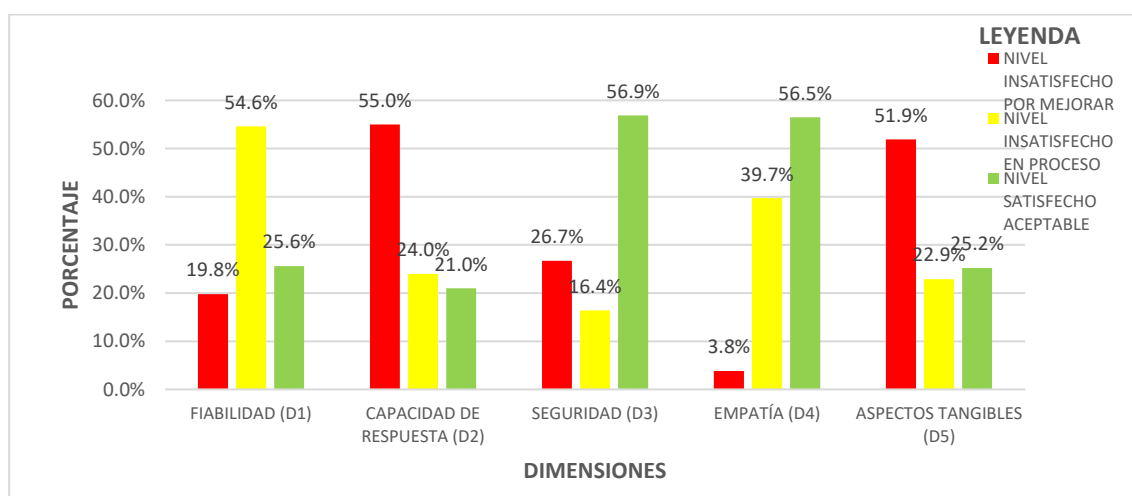


En la tabla y gráfico 5: De acuerdo al nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, según el grado de instrucción, se evidenció que aquellos con primaria, el 10.4% se mostró insatisfecho y el 3.1%, satisfecho; con secundaria, el 32.8% insatisfecho y el 18.7%, satisfecho; con técnico, el 10.3% insatisfecho y el 5.3% satisfecho; con superior, el 11.5% insatisfecho y el 8% satisfecho. Además, el 19.1% del total considera realizar mejorar urgentes en la atención brindada.

Tabla 6. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, Ica, 2025, según sus dimensiones.

		NIVEL			Total
		INSATISFECHO		SATISFECHO	
		POR MEJORAR	EN PROCESO	ACEPTABLE	
FIABILIDAD (D1)	f	52	143	67	262
	%	19.8%	54.6%	25.6%	100%
CAPACIDAD DE RESPUESTA (D2)	f	144	63	55	262
	%	55.0%	24.0%	21.0%	100%
SEGURIDAD (D3)	f	70	43	149	262
	%	26.7%	16.4%	56.9%	100%
EMPATÍA (D4)	f	10	104	148	262
	%	3.8%	39.7%	56.5%	100%
ASPECTOS TANGIBLES (D5)	f	136	60	66	262
	%	51.9%	22.9%	25.2%	100%

Gráfico 6. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, Ica, 2025, según sus dimensiones.



En la tabla y gráfico 6: De acuerdo al nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, en la dimensión fiabilidad, el 74.4% se mostró insatisfecho y el 25.6% satisfecho; en capacidad de respuesta, el 79% insatisfecho y el 21% satisfecho; en seguridad, el 43.1% insatisfecho y el 56.9% satisfecho; en empatía, el 43.5% insatisfecho y el 56.5% satisfecho; en aspectos tangibles, el 74.8% insatisfecho y el 25.2% satisfecho.

IV. DISCUSIÓN

La satisfacción de los pacientes constituye un criterio fundamental para evaluar la calidad de la atención en salud bucal y también funciona como un indicador del éxito de estos servicios. Los centros de salud de primer nivel suelen ser el punto inicial de atención y concentran la mayor afluencia de usuarios, por lo que representan un espacio clave para recoger y valorar sus opiniones (24).

El nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, fue satisfecho solo en el 35.1% y el 64.9%, insatisfechos. Además, se evidenció que de acuerdo a los niveles de insatisfacción, el 19.1% considera que se deben realizar mejoras urgentes y el 45.8% considera en proceso la atención recibida. Similar resultado al obtenido por Hurel, et al (11) quien determinó que el grado de satisfacción de los pacientes que reciben servicio odontológico en un centro de salud de Cuenca fue satisfecho en el 25% y una insatisfacción marcada con un 75% por parte de los pacientes, lo que se puede atribuir al orden, eficacia y velocidad de la atención. Sin embargo, contrasta con Iza, et al (10) quien en su investigación usando el instrumento SERVQUAL, demostró que el 69,7% se encontraba satisfecho y el 30.3% insatisfecho. Bustamante, et al (12) en pacientes que reciben servicio odontológico en un centro de salud de Cuenca, el 93.5% estaban satisfechos e insatisfechos el 6.5%. Amoroso (13) evidenció que los usuarios de un centro de salud estuvieron satisfechos en sus expectativas en el 84.3% de los casos y en sus percepciones bastante satisfechos en el 79%. Cahuana (15) en su estudio realizado en usuarios externos de un centro odontológico de una universidad, evidenció que la satisfacción alcanzó el mayor porcentaje con un 76,5%, mientras que la insatisfacción obtuvo un menor porcentaje de 23,5%. Loyola (16) quien realizó su trabajo en pacientes atendidos en el servicio de Odontología del Hospital César Vallejo en La Libertad, demostró que el 59,2% se mostraron satisfechos con la atención recibida. Saavedra (18) observó que de 100 pacientes atendidos en el área de Odontología del Centro de Salud José Olaya, el 66% tuvieron un nivel de satisfacción bueno y el 34% un nivel regular. Palomino (19) evidenció que los pacientes atendidos en establecimientos de salud de la Red de Salud Huancavelica, el 97,5% refirieron estar totalmente satisfechos con la atención recibida; el 1,6% mencionan estar satisfechos y el 0,9% no estaban satisfechos. Así mismo, Quezada (20) buscó determinar el grado de satisfacción de los padres de familia en la atención odontológica de sus niños en el área de Odontopediatría II de la Clínica Odontológica ULADECH Católica, demostrando que el 70% estaba muy satisfecho, el 20% estuvo satisfecho, un 2,5% se mostró neutro; un 5% insatisfecho y sólo un 2,5% estuvo muy insatisfecho. Rodríguez (21) observó que el 71% de los pacientes tuvieron un valor de satisfacción alto al ser atendidos en el servicio de

ortodoncia de la clínica Rimadent, mientras que el 26,8% mostraron satisfacción media, y solo el 2,2% en grado de satisfacción bajo.

De acuerdo al nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, según la edad, se evidenció que en el grupo de 18 a 30 años, el 20.2% se mostró insatisfecho; en el grupo de 31 a 45 años, el 26.3% se mostró insatisfecho y aquellos con 46 años a más, el 18.3%, se mostró insatisfecho. Además, el 19.1% considera que se deben realizar mejoras urgentes en la atención brindada. Concordando con Iza, et al (10) en su estudio sobre el nivel de satisfacción, según la edad, en el grupo de 18 a 29 años, el 26,2% se mostró satisfecho y el 10,3% insatisfecho; seguido del grupo de 30 a 41 años donde el 24,1% se mostró satisfecho; en el grupo de 42 a 53 años, el 15,9% estaba satisfecho y en el grupo de 54 a 64 años, el 3,4% estaba satisfecho. Por otra parte, Bustamante, et al (12) el nivel de satisfacción en la atención, respecto a la edad, fue mayor en pacientes mayores de 65 años con un 100% y en aquellos menores de 65 fue de 93,2%. Saavedra (18) de los pacientes que recibieron atención, los que tenían entre 20 y 34 años mostraron una tasa de satisfacción del 30% y moderada del 10%. En el caso de los pacientes entre 35 y 49 años, el 17% se mostró satisfecho con el tratamiento y el 13% consideró que el servicio fue adecuado. En conjunto, estos resultados sugieren que la satisfacción del paciente tiende a variar según la edad, mostrando en varios estudios una tendencia a mayor satisfacción en los grupos de mayor edad. Esto coincide parcialmente con los hallazgos de la presente investigación, donde si bien se observa insatisfacción en todos los rangos etarios, los adultos mayores reportan menores niveles de descontento. Esta coherencia entre estudios refuerza la importancia de considerar la edad como un factor influyente en la percepción de la calidad del servicio odontológico y subraya la necesidad de adaptar las estrategias de atención a las características y expectativas de cada grupo etario.

De acuerdo al nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, según el sexo, se evidenció que en los varones, el 13% se mostró insatisfecho y el 9.5%, satisfecho; en las mujeres, el 51,9 se mostró insatisfecho y el 25,6%, satisfecho. Además, el 3.8% de varones y 15.3% de mujeres considera realizar mejoras urgentes en la atención brindada. Contrastando con Iza, et al (10) donde el 44,1% de las mujeres estaban satisfechas y el 25,5% de varones satisfechos. Bustamante, et al (12) en cuanto a los satisfechos, el sexo femenino predominó con un 94% y en los varones el 92%. Saavedra (18) encontró que el 34% de los pacientes masculinos expresaron un nivel de satisfacción alto y el 24%, nivel moderado. Entre las pacientes femeninas, el 30% expresó un alto nivel de satisfacción y el 12%, satisfacción moderada. Curiosamente, no parece haber correlación entre el género y la satisfacción del paciente. Y por último, Quezada (20) observó que el nivel de satisfacción de los padres según género masculino fue 30% muy satisfecho, el

5% se mostró satisfecho, el 2,5% insatisfecho y un 2,5% muy insatisfecho; según género femenino, el 40% mostró un nivel muy satisfecho, el 15% satisfecho. En fin, aunque la literatura revisada muestra una tendencia general hacia mayores niveles de satisfacción en las mujeres, los resultados de la presente investigación evidencian un patrón distinto, porque en este caso las mujeres reportaron una proporción considerablemente mayor de insatisfacción en comparación con los varones. Esta discrepancia podría deberse a diferencias contextuales en la calidad percibida del servicio, expectativas más elevadas por parte de las pacientes o variaciones metodológicas entre estudios.

De acuerdo al nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, según el grado de instrucción, se evidenció que aquellos con primaria, el 10.4% se mostró insatisfecho y el 3.1%, satisfecho; con secundaria, el 32.8% insatisfecho y el 18.7%, satisfecho; con técnico, el 10.3% insatisfecho y el 5.3% satisfecho; con superior, el 11.5% insatisfecho y el 8% satisfecho. Además, el 19.1% del total considera realizar mejoras urgentes en la atención brindada. Similar resultado al estudio de Hurel, et al (11) en donde aquellos con primaria, el 83,8% estuvo insatisfecho; en secundaria, el 71.7%, insatisfecho; en superior, el 75.3% insatisfecho. Pero contrasta con Iza, et al (10) quien según el grado de instrucción, predominaron aquellos que tenían bachiller con 34.5% de satisfacción. Bustamante, et al (12) según el nivel de estudios hubo más satisfechos en los pacientes de superior técnico con un 96%; por el contrario, hubo más insatisfechos en los de secundaria con un 7,7%. Saavedra (18) demostró que en los pacientes con nivel educativo primaria el 11% manifestó tener un nivel de satisfacción bueno y el 14% nivel regular; asimismo, los pacientes con secundaria, el 27% manifestó tener un nivel de satisfacción bueno y el 16% nivel regular; de igual manera, los pacientes que tienen estudios superiores el 26% manifestó tener un nivel de satisfacción bueno y el 6% nivel regular, concluyendo que el nivel de satisfacción fue mayor en los pacientes con nivel educativo secundaria. Sin embargo Quispe (17) evidenció que el nivel de satisfacción alcanzado en su estudio fue nivel alto, no habiendo encontrado diferencias relevantes con los datos sociodemográficos (edad, sexo y grado de instrucción) en los usuarios externos que acuden al servicio de Odontología del centro de salud de Chinchero. Esta variabilidad de resultados sugiere que el grado de instrucción, por sí solo, no determina de manera consistente la percepción de la calidad del servicio odontológico, sino que probablemente interactúa con otros factores como las expectativas individuales, la experiencia previa en servicios de salud y el nivel de información sobre los procedimientos odontológicos.

De acuerdo al nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, en la dimensión fiabilidad, el 74.4% se mostró insatisfecho y el 25.6% satisfecho; en capacidad de respuesta, el 79% insatisfecho y el 21% satisfecho; en

seguridad, el 43.1% insatisfecho y el 56.9% satisfecho; en empatía, el 56.5% satisfecho y el 43.5% insatisfecho; en aspectos tangibles, el 74.8% insatisfecho y el 25.2% satisfecho. Similar resultado al estudio de Bustamante, et al (12) donde la empatía fue la dimensión con mayores usuarios satisfechos con un 96,4%, seguida de seguridad con 96%; por otra parte, capacidad de respuesta fue la dimensión con mayores usuarios insatisfechos con un 10,7%, seguido de aspectos tangibles con 7,8%. Cahuana (15) las dimensiones que alcanzaron el mayor porcentaje de satisfacción fue empatía 94%, seguido fiabilidad con capacidad de respuesta 77,8%, seguridad 75,8% y finalmente elementos tangibles con un porcentaje de 57.6%. Loyola (16) en la dimensión fiabilidad tuvo 58.6%, en capacidad de respuesta tuvo 56.2%, en seguridad tuvo 59.2%, en empatía tuvo 56.2% y en aspectos tangibles tuvo 60.4%, concluyendo que los pacientes atendidos en el servicio de Odontología del Hospital César Vallejo tuvieron satisfacción con la atención que se les brindó. Po otra parte, Quispe (17) en sus resultados en cuanto a las dimensiones fueron que las relaciones interpersonales con un 83,2% manifestaron estar satisfechos; en la accesibilidad un 90,8% manifiestan estar satisfechos; en la técnica de atención, el 80.6% manifiestan estar satisfechos; y por último, en la dimensión ambiente de atención, el 86.7% indican estar satisfechos. Palomino (19) en las dimensiones de seguridad y empatía obtuvieron los índices más altos con una media de 39,5% y 37,4% respectivamente, notando que existe un bajo porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad del servicio recibido. Esto puede deberse al tiempo prolongado de espera, al incumplimiento del horario de atención estipulado en consulta externa, la falta de medicamentos en farmacia y al estado físico de las instalaciones de la institución prestadora del servicio. Quezada (20) observó que el nivel de satisfacción de los padres de familia según la dimensión profesional y humana en la atención odontológica de sus niños en la Clínica de Odontopediatría, fue 55% muy satisfecho. Por último, según Espino (14) sus resultados indican en la dimensión empatía, confiabilidad y capacidad de respuesta que alcanzaron los máximos puntajes; y las áreas identificadas como necesitadas de mejoramiento está en la dimensión de elementos tangibles. En conclusión los usuarios encuentran satisfacción con el trato, solución de su problema y capacidad técnica del profesional y no así con la infraestructura (tangibles) ni con el tiempo de espera que es inversamente proporcional a la satisfacción, ya que a mayor espera habrá menos satisfacción.

V. CONCLUSIONES

1. El nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, fue insatisfecho en el 64.9% y satisfecho en el 35.1%.
2. El nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, según la edad, se evidenció que en el grupo de 18 a 30 años, el 20.2% se mostró insatisfecho; en el grupo de 31 a 45 años, el 26.3% se mostró insatisfecho y aquellos con 46 años a más, el 18.3%, se mostró insatisfecho.
3. El nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, según el sexo, se evidenció que en los varones, el 13% se mostró insatisfecho y el 9.5%, satisfecho; en las mujeres, el 51,9 se mostró insatisfecho y el 25,6%, satisfecho.
4. El nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, según el grado de instrucción, se evidenció que aquellos con primaria, el 10.4% se mostró insatisfecho y el 3.1%, satisfecho; con secundaria, el 32.8% insatisfecho y el 18.7%, satisfecho; con técnico, el 10.3% insatisfecho y el 5.3% satisfecho; con superior, el 11.5% insatisfecho y el 8% satisfecho.
5. El nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, en la dimensión fiabilidad, el 74.4% se mostró insatisfecho y el 25.6% satisfecho; en capacidad de respuesta, el 79% insatisfecho y el 21% satisfecho; en seguridad, el 43.1% insatisfecho y el 56.9% satisfecho; en empatía, el 56.5% satisfecho y el 43.5% insatisfecho; en aspectos tangibles, el 74.8% insatisfecho y el 25.2% satisfecho.

VI. RECOMENDACIONES

- **Al Centro de salud CLAS Parcona:** priorizar el fortalecimiento continuo de las competencias y habilidades técnico-operativas, así como la actualización profesional de los odontólogos y del personal asistencial, con el propósito de ofrecer una atención más eficiente y orientada al bienestar del paciente
- **Al servicio de Odontología:** así mismo, mantener de forma permanente las evaluaciones de satisfacción del usuario externo en el servicio de Odontología, ya que se trata de un indicador que varía con el tiempo; ello facilitará implementar acciones de mejora continua en los procesos. Como también mejorar el trato interpersonal, brindar información clara y oportuna sobre los procedimientos, reducir los tiempos de espera y asegurar un ambiente de confianza y seguridad.
- **A futuras investigaciones:** realizar estudios con un mayor tamaño muestral y en diferentes centros de salud, que permitan comparar los niveles de satisfacción y generalizar los resultados. Considerar otras variables como tiempos de espera, carga laboral del personal y disponibilidad de insumos. Y por último, desarrollar investigaciones longitudinales, que permitan medir el impacto de las estrategias de mejora implementadas en el servicio odontológico.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Santana J, Bauer A. Quality of nursing care and satisfaction of patients attended at a teaching hospital. Rev. Latino-Am. [Internet]; 2014. 22 (03): 454-460 Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/jFsJ5q96F8s4bVcmxsFBQpF/?lang=en&format=pdf>
2. Bruni P. La satisfacción del cliente. Thema [Online].; 2017. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/502013934/La-Satisfaccion-Del-Cliente>
3. De La Cruz J. Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica del Centro de Salud Justicia Paz y Vida en el Distrito de El Tambo, Provincia de Huancayo, Región Junín, Año 2018. [Internet] Chimbote; 2018. Repositorio institucional ULADECH. Disponible en: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/5885>
4. Arocha M, Márquez S, Estrada G, Rivera A. Evaluación de la satisfacción de los usuarios y prestadores de servicios en la clínica estomatológica “Fe Dora”. [Internet] Rev. Medisan. 2015. 19(10): 1209 - 15. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192015001000005
5. Salgado I, Amador L, Mendoza J, Pallares M. Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia. Revista Nacional Odontológica. [Internet]; 2016. 12 (23): 31-40. Disponible en: <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/od/article/view/1378>
6. Organización Mundial de la Salud. Seguridad del paciente. [Internet]; 2018. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
7. Rodríguez D. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2017 [tesis de título, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional. 2018. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/4400>
8. Ministerio de Salud del Perú. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527-2011/MINSA. Disponible en: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2252.pdf>
9. Suárez G, Robles R., Serrano G, Serrano H, Armijo A, Anchundia R. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas, 38(2), 153-169. Epub. 2019. Disponible en: <https://n9.cl/kmebu>.


10. Iza A, Molina C, Luna D, Pauta F. Satisfacción de los usuarios de odontología del centro de salud “Lasso”. Revista Odontología. Universidad Central del Ecuador. 2023,26(2), Julio-Diciembre, pp. 14-21. Doi: <https://doi.org/10.29166/odontologia.vol26.n2.2023-e5290>
11. Hurel C, Cabrera G. Satisfacción de los pacientes que reciben servicio odontológico en un centro de salud del distrito Norte de la zona urbana de la Ciudad de Cuenca periodo Octubre 2021- Febrero 2022. Odontol. Act. [Internet]. 2023; 8(2):1-8. Disponible en: <https://doi.org/10.31984/oactiva.v8i2.773>
12. Bustamante C, Cabrera G. Satisfacción de los pacientes que reciben servicio odontológico mediante SERVQUAL. Revista Odontológica Basadrina, 2022; 6(2):17-24 ISSN-e: 2664-4649. Disponible en: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/rob/article/view/1573/1808>
13. Amoroso K. Satisfacción de los pacientes que reciben servicio odontológico en el centro de salud Barrial Blanco del distrito norte de la zona urbana de la ciudad de Cuenca periodo octubre 2021-febrero 2022. Repositorio Universidad Nacional de Cuenca. 2022. Disponible en: <https://dspace.ucacue.edu.ec/items/7af081da-e6a1-4d8c-96f5-3673f872de61>
14. Espino R. Nivel de satisfacción del usuario con relación a la calidad de atención odontológica, Centro de Salud Chasquipampa, Red N° 5-Sur gestión 2019. SIDALC. 2021. Disponible en: <https://www.sidalc.net/search/Record/oai:localhost:8080:123456789-27200/Description>
15. Cahuana A. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico de la Universidad Católica de Santa María 2023. Repositorio de tesis UCSM. Arequipa, 2025. Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/items/2a630555-d76e-484b-be44-8b4ebf6e43d7>
- 16- Loyola J. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Odontología del Hospital César Vallejo Mendoza, La Libertad – 2022. Repositorio UNT. Trujillo, 2023. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/items/621a30ea-fc52-4179-9cfa-4ae789313f6e>
17. Quispe R. Nivel de satisfacción de usuarios externos que acuden al servicio de odontología en el Centro de Salud de Chinchero, Cusco-2022. Repositorio Institucional UNSAAC. Cusco, 2023. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNS_1a7f484937ec6605a75423036b9082fb


18. Saavedra A. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de odontología del Centro de Salud José Olaya - Enero a Junio 2022. Repositorio Universidad Particular de Chiclayo. Pimentel, 2023. Disponible en: <http://repositorio.udch.edu.pe/items/1c4bef4b-e8a0-4e73-9327-1bcd2a6b155e>
19. Palomino F, Ramos K. Nivel de satisfacción del usuario externo en establecimientos del primer nivel de atención, red de salud Huancavelica 2022. Repositorio Institucional UNH. Huancavelica, 2023. Disponible en: <https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/7b627c24-51c7-4892-b781-a073648c2407/content>
20. Quezada I. Nivel de satisfacción de los padres de familia en la atención odontológica de sus hijos en la asignatura de Odontopediatría II de la Clínica Odontológica ULADECH Católica, distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Áncash, 2019. Repositorio Institucional ULADECH. Chimbote 2022. Disponible en: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/28281>
21. Rodríguez J. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Ortodoncia de la Clinica odontologica Rimadent – La Victoria 2021. Repositorio Institucional USS, Pimentel, 2021. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10785/Rodriguez%20Villagas%20Julio%20Alexander.pdf?sequence=11>
22. Hernández R, Fernández C, Baptista M. 6ta. ed. México: Mcgraw-hill education; 2017. Disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista- Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
23. Arias J, Covinos M. Diseño y metodología de la investigación. Enfoques Consulting EIRL 1.1 (2021): 66-78. Disponible en: https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
24. Qazi S, Mumtaz R, Sajjad S. Service Quality Assessment At a Public Dental Hospital Islamabad. Pakistan Oral Dent J [Internet]. 2017;37(4):604-7. Disponible en: <http://podj.com.pk/index.php/podj/article/view/27>
- 25-Suárez G, Robles R, Serrano G, Serrano H, Armijo A, Anchundia R. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Rev Cubana Invest Bioméd. [Internet]. 2019 Jun; 38(2): 153-169. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es&tlng=es.

26-Euskal. Instituto Vasco de Estadística. Definiciones. Disponible en:
https://www.eustat.eus/documentos/opt_0/tema_723/elem_15397/definicion.html

VIII. ANEXOS

Anexo 01: AUTORIZACIÓN DEL CENTRO DE SALUD PARCONA

 **PERÚ** Ministerio de Salud

 Gobierno Regional de Ica

DIRECCION REGIONAL DE SALUD ICA U.E.406 – RED DE SALUD ICA
CENTRO DE SALUD PARCONA

"AÑO DE LA RECUPERACION Y CONSOLIDACION DE LA ECONOMIA
PERUANA"

Parcona, 02 de Octubre del 2025

Oficio N.º 492- 2025 GORE-DIRESA-RED-I-P-N-MICRORED-PARCONA-JMTP

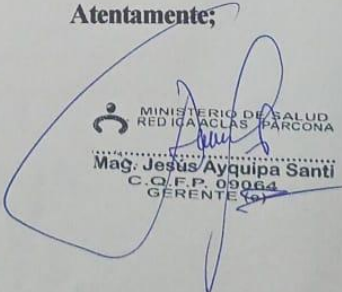
SRTA HEREDIA CARDENAS IBETH NAHOMI

ASUNTO : ACEPTACION DE AUTORIZACION DE PROYECTO DE INVESTIGACION DE TESIS

Es grato dirigirme a Ud. para saludarla cordialmente y a la vez hacerle llegar el presente documento en la cual se le está autorizando a la Bach. **HEREDIA CARDENAS IBETH NAHOMI**, de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, quien realizara el Proyecto de Investigación titulado: "**SATISFACCION CON EL SERVICIO ODONTOLOGICO DE SALUD EN USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD CLAS PARCONA, ICA, 2025**", al término de la culminación deberá presentar un Informe de la Instrucción del Proyecto.

Sin otro particular me despido de usted, no sin antes reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal

Atentamente;




MINISTERIO DE SALUD
RED ICA/CLAS PARCONA
Mag. Jesús Ayquipa Santi
C.O.F.P. 09064
GERENTE (s)

Anexo 02: CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Paciente identificado(a) con **D.N.I. N°**....., de años de edad, a través del presente documento manifiesto estar informado sobre la naturaleza de la investigación y los procedimientos que se realizarán, dando mi consentimiento voluntario para ser participe en la investigación. Asimismo, estoy consciente de que en la investigación **“Satisfacción con el servicio odontológico de salud en usuarios del Centro de Salud CLAS Parcona, Ica, 2025”** del **Bach. Heredia Cárdenas Ibeth Nahomi**, egresado de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga; no percibiré beneficio económico alguno; pero sí me informaré de los resultados de dicho estudio.

Ica. de del 2025

FIRMA

Anexo 03: CUESTIONARIO

ENCUESTA SERVQUAL modificada

Trabajo de investigación: “Satisfacción con el servicio odontológico de salud en usuarios del Centro de Salud CLAS Parcona, Ica, 2025”

N° Ficha: _____

Fecha: ____ / ____ / ____

Edad: _____ **Sexo:** Varón () Mujer ()

Grado de instrucción: Primaria () Secundaria () Técnico () Superior ()

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 Odontología. Utilice una escala del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otros.							
02	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
03	E	Que la atención por el profesional se realice según el horario publicado en la Clínica Odontológica							
04	E	Que la Clínica Odontológica 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 durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
10	E	Qué el odontólogo le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	E	Que el odontólogo que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
12	E	Que el odontólogo que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
13	E	Que el odontólogo que le atenderá le inspire confianza							
14	E	Que el odontólogo 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 odontólogo sobre su salud o resultado de la atención							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el odontólogo 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 la Clínica Odontológica 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 Odontología. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		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 por el odontólogo se realizó según el horario?							
04	P	Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo, ¿el centro de salud contó con mecanismos para atenderlo?							
05	P	¿La farmacia contó con los medicamentos recetados por el odontólogo?							
06	P	¿La atención en farmacia fue rápida?							
07	P	¿La atención en el área administrativa fue rápida?							
08	P	¿El tiempo que usted espero para ser atendido 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 odontólogo le brindo el tiempo necesario para resolver sus dudas o preguntas sobre su problema de salud bucal?							
12	P	¿El odontólogo le realizo un examen bucal completo?							
13	P	¿El odontólogo le inspiró confianza?							
14	P	¿El odontólogo le trato con amabilidad, respeto y confianza?							
15	P	¿El personal de farmacia le trato con amabilidad, respeto y confianza?							
16	P	¿El personal de admisión le trato con amabilidad, respeto y confianza?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el odontólogo sobre su salud o resultado de la atención?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el odontólogo 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 y sillas para su comodidad?							
21	P	¿El centro 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 04: BASE DE DATOS

- BASE DE DATOS EN MICROSOFT EXCEL

BASE DE DATOS EXCEL COMPLETO - ENCUESTA SERVQUAL - E...

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda Compartir

BM282

LES	P22 - E22	TOTAL	SATISF (+)	PORC%	INSATISF (-)	PORC%	FIABILIDAD		CAPACIDAD DE RESPUESTA		SEGURIDAD		EMPATÍA		ASPECTOS TANGIBLES	
							SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN
							#	(%)	#	(%)	#	(%)	#	(%)	#	(%)
10	-3	22	8	36%	14	64%	2	40%	3	60%	0	0%	4	100%	3	75%
11	-3	22	11	50%	11	50%	2	40%	2	40%	1	25%	3	75%	2	50%
12	-2	22	8	36%	14	64%	1	20%	4	80%	0	0%	4	100%	0	0%
13	-4	22	6	27%	16	73%	1	0%	5	100%	0	0%	4	100%	3	75%
14	-2	22	14	64%	8	36%	3	60%	3	60%	1	25%	3	75%	4	100%
15	-1	22	15	68%	7	32%	3	60%	1	20%	2	50%	2	50%	4	100%
16	-1	22	5	23%	17	77%	1	20%	3	60%	1	25%	3	75%	0	0%
17	-1	22	13	59%	9	41%	2	40%	3	60%	2	50%	2	50%	3	75%
18	-1	22	10	45%	12	55%	2	40%	3	60%	0	0%	4	100%	4	100%
19	-2	22	11	50%	11	50%	1	20%	4	80%	2	50%	2	50%	5	100%
20	-4	22	12	55%	10	45%	2	40%	2	40%	2	50%	2	50%	5	100%
21	-2	22	9	41%	13	59%	2	40%	3	60%	1	25%	3	75%	4	100%
22	-2	22	11	50%	11	50%	2	40%	2	40%	1	25%	3	75%	4	100%
23	-1	22	8	36%	14	64%	1	20%	4	80%	2	50%	2	50%	3	75%
24	-1	22	6	27%	16	73%	1	0%	5	100%	0	0%	4	100%	2	50%
25	-1	22	11	50%	11	50%	2	40%	3	60%	2	50%	2	50%	4	100%
26	-3	22	5	23%	17	77%	1	20%	3	60%	0	0%	4	100%	2	50%
27	-1	22	5	23%	17	77%	1	20%	3	60%	1	25%	3	75%	0	0%
28	0	22	12	55%	10	45%	2	40%	2	40%	0	0%	4	100%	4	100%
29	-2	22	9	41%	13	59%	2	40%	2	40%	1	25%	3	75%	2	50%
30	-1	22	11	50%	11	50%	2	40%	2	40%	1	25%	3	75%	4	100%
31	-1	22	11	50%	11	50%	2	40%	2	40%	3	75%	1	25%	0	0%
32	0	22	12	55%	10	45%	2	40%	2	40%	1	25%	3	75%	3	75%
33	-1	22	9	41%	13	59%	2	40%	1	20%	1	25%	3	75%	2	50%
34	-3	22	4	18%	18	82%	1	20%	2	40%	1	25%	3	75%	0	0%
35	-1	22	9	41%	13	59%	2	40%	2	40%	1	25%	3	75%	2	50%
36	-2	22	12	55%	10	45%	2	40%	2	40%	2	50%	3	75%	1	20%
37	-2	22	8	36%	14	64%	1	20%	3	60%	0	0%	4	100%	2	50%
38	-1	22	8	36%	14	64%	1	20%	3	60%	1	25%	3	75%	2	50%
39	0	22	12	55%	10	45%	2	40%	2	40%	2	50%	2	50%	5	100%
40	-2	22	8	36%	14	64%	1	20%	4	80%	0	0%	4	100%	3	75%
41	-4	22	11	50%	11	50%	2	40%	3	60%	2	50%	2	50%	5	100%
42	-1	22	13	59%	9	41%	2	40%	3	60%	2	50%	4	100%	0	0%
43	-1	22	13	59%	9	41%	2	40%	2	40%	0	0%	4	100%	1	20%
44	0	22	15	68%	7	32%	3	60%	3	60%	1	25%	3	75%	4	100%
45	-1	22	12	55%	10	45%	2	40%	2	40%	0	0%	4	100%	1	25%
46	-1	22	16	73%	6	27%	3	60%	2	40%	2	50%	2	50%	0	0%
47	-1	22	12	55%	10	45%	2	40%	2	40%	1	25%	3	75%	4	100%
48	0	22	20	91%	2	9%	3	60%	1	20%	3	75%	1	25%	4	100%
49	-2	22	16	82%	4	18%	3	60%	0	0%	1	25%	3	75%	0	0%
50	0	22	18	82%	4	18%	3	60%	0	0%	2	50%	4	100%	0	0%
51	0	22	15	68%	7	32%	3	60%	1	20%	2	50%	2	50%	3	75%
52	-2	22	12	55%	10	45%	2	40%	2	40%	0	0%	4	100%	3	75%
53	-2	22	13	59%	9	41%	2	40%	2	40%	1	25%	3	75%	4	100%
54	-1	22	16	73%	6	27%	3	60%	2	40%	3	75%	1	25%	4	100%
55	-1	22	13	59%	9	41%	2	40%	2	40%	3	75%	1	25%	4	100%
56	-1	22	14	64%	8	36%	2	40%	2	40%	1	25%	3	75%	4	100%
57	-1	22	11	50%	11	50%	2	40%	2	40%	0	0%	4	100%	0	0%
58	0	22	15	68%	7	32%	3	60%	2	40%	3	75%	1	25%	4	100%
59	0	22	14	64%	8	36%	2	40%	2	40%	1	25%	3	75%	2	50%

GENERAL DIMENSIONES Hoja1

Accesibilidad: es necesario investigar

BASE DE DATOS EXCEL COMPLETO - ENCUESTA SERVQUAL - E...

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda Compartir

V245

	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	
227	218	2	2	2		5	6	6	6	5	5	5	3	5	6	5	6	6	6	6	6	5	5	6	3	3	
228	219	2	2	2		6	6	5	3	6	6	5	5	4	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	5	
229	220	3	2	1		5	3	5	2	6	6	5	3	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
230	221	1	2	4		6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
231	222	2	2	2		6	6	5	4	6	5	5	5	4	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	3	6	5
232	223	2	2	2		5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6
233	224	2	2	3		6	6	5	4	6	5	5	5	4	6	5	6	6	6	6	6	6	5	4	6	5	
234	225	1	1	2		5	5	5	5	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	4	
235	226	1	1	4		6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	2	
236	227	2	2	2		6	6	6	4	6	6	6	6	4	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6
237	228	1	2	2		6	6	5	5	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	5	
238	229	2	2	2		6	6	5	2	6	5	5	2	4	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	5
239	230	3	2	1		6	6	6	4	5	5	5	5	4	6	6	6	6	6	6	6	5	5	4	6	5	
240	231	1	2	2		6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
241	232	3	1	1		5	5	3	4	6	6	5	3	6	5	6	6	6	6	6	6	5	5	4	6	6	
242	233	2	1	4		6	5	5	3	6	6	5	5	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	3	6	
243	234	2	1	2		6	6	5	3	6	5	5	5	2	6	6	6	6	6	6	6	5	5	4	6	5	
244	235	2	1	4		6	6	6	4	6	6	6	5	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	3	
245	236	2	2	2		5	6	5	3	6	6	6	5	3	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	4	5	3
246	237	2	2	2		6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	5	
247	238	1	2	2		6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	2	
248	239	2	1	2		6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	
249	240	3	2	1		6	6	6	5	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	
250	241	2	2	3		6	5	5	4	6	5	6	5	4	6	6	6	6	5	6	6	5	5	4	6	3	
251	242	3	2	1		6	6	5	4	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	
252	243	1	2	2		6	5	5	3	6	5	5	5	3	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	
253	244	2	2	2		6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	5	4	6	6	6	
254	245	2	2	4		6	6	5	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	4	3	
255	246	2	2	2		6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	
256	247	1	2	3		6	5	5	4	6	5	5	5	4	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	5	
257	248	3	2	1		6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5	6	5	5	6	6	5	
258	249	2	2	2		5	6	6	6	5	5	5	3	5	6	5	6	6	6	6	5	5	6	3	3	3	
259	250	2	2	2		6	6	5	3	6	6	5	5	4	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	5	
260	251	3	2	1		5	3	5	2	6	6	5	3	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
261	252	1	2	4		6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
262	253	2	2	2		6	6	5	4	6	5	5	5	4	6	6	6	6	6	6	5	6	6	3	6	5	
263	254	2	2	2		5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	
264	255	2	2	3		6	6	5	4	6	5	5	5	4	6	5	6	6	6	6	6	5	5	4	6	5	
265	256	1	1	2		5	5	5	5	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	4	4	
266	257	1	1	4		6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	2	2	
267	258	2	2	2		6	6	6	4	6	6	6	6	4	5	5	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	
268	259	1	2	2		6	6	5	5	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	5	
269	260	2	2	2		6	6	5	2	6	5	5	2	4	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	5	
270	261	1	2	2		6	6	5	5	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	5	5	
271	262	2	2	2		6	6	5	2	6	5	5	2	4	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	5	
272																											

GENERAL DIMENSIONES Hoja1

Listo Accesibilidad: es necesario investigar

- BASE DE DATOS EN STATISTICAL PACKAGE FOR THE SOCIAL SCIENCES (SPSS) v.26

*BASE DE DATOS SPSS - IBETH HEREDIA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	EDAD	Numérico	8	0	EDAD	{1, 18 a 30 añ...	Ninguna	24	Derecha	Escala	Entrada
2	SEXO	Numérico	8	0	SEXO	{1, VARÓN}...	Ninguna	24	Derecha	Escala	Entrada
3	GRADO_INSTR	Numérico	8	0	GRADO DE I...	{1, PRIMARIA...	Ninguna	24	Derecha	Escala	Entrada
4	NIVEL_GENE...	Numérico	8	0	NIVEL GENE...	{1, POR MEJ...	Ninguna	24	Derecha	Escala	Entrada
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



263 : EDAD

Visible: 4 de 4 variables

	EDAD	SEXO	GRADO_INSTR	NIVEL_GENERAL	var	var	var	var	var
241	2	2	3	2					
242	3	2	1	2					
243	1	2	2	2					
244	2	2	2	2					
245	2	2	4	2					
246	2	2	2	3					
247	1	2	3	1					
248	3	2	1	2					
249	2	2	2	1					
250	2	2	2	2					
251	3	2	1	2					
252	1	2	4	3					
253	2	2	2	2					
254	2	2	2	2					
255	2	2	3	2					
256	1	1	2	2					
257	1	1	4	3					
258	2	2	2	3					
259	1	2	2	2					
260	2	2	2	2					
261	1	2	2	2					
262	2	2	2	2					
263									

Vista de datos Vista de variables

Anexo 05: POBLACIÓN

POBLACION EN EXCEL - IBETH - Excel

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda

J1 : X ✓ fx Num. Doc.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA
20325	00003367	21/12/20	PARCONA	Subsidia	AMBULA			050-2-288	DNI		VILCAC	VILCARI	CLEMEN		23/11/19	60	M	28855215	No-Tiene		059	Extracció	C.S. PARC	47989930	21550788	ELIZA	ODO
20327	00003367	21/12/20	PARCONA	Subsidia	AMBULA			150-2-600	DNI		SANTI	DONAYF	LUCIANA	ALEJA	28/12/20	19	F	60074708	No-Tiene		059	Extracció	C.S. PARC	47989930	21559448	FANN	ODO
20331	00003367	21/12/20	PARCONA	Subsidia	AMBULA			150-2-214	DNI		DONAY	EGOCHE	GUISELL	LUZ	18/05/19	58	F	21408240	No-Tiene		059	Extracció	C.S. PARC	47989930	21559448	FANN	ODO
20332	00003367	21/12/20	PARCONA	Subsidia	AMBULA			150-2-600	DNI		SANTI	DONAYF	LUCIANA	ALEJA	28/12/20	19	F	60074708	No-Tiene		021	Prevenci	C.S. PARC	47989930	21559448	FANN	ODO
20333	00003367	21/12/20	PARCONA	Subsidia	AMBULA			150-2-214	DNI		DONAY	EGOCHE	GUISELL	LUZ	18/05/19	58	F	21408240	No-Tiene		021	Prevenci	C.S. PARC	47989930	21559448	FANN	ODO
20334	00003367	21/12/20	PARCONA	Subsidia	AMBULA			150-2-214	DNI		ARCE	HUASHU	FERNAN	RUFIN	30/07/19	71	M	21483100	No-Tiene		021	Prevenci	C.S. PARC	47989930	21559448	FANN	ODO
20335	00003367	21/12/20	PARCONA	Subsidia	AMBULA			150-2-600	DNI		HUAM	CHAVEZ	JAIRO	SAMIH	24/01/20	18	M	60908078	No-Tiene		021	Prevenci	C.S. PARC	47989930	21559448	FANN	ODO
20443	00003367	23/12/20	PARCONA	Subsidia	AMBULA			220-2-717	DNI		TAQUI	INCA	ADA	SALON	04/01/19	26	F	67106	No-Tiene		021	Prevenci	C.S. PARC	72079547	21577024	ANGE	ODO
20444	00003367	23/12/20	PARCONA	Subsidia	AMBULA			150-2-602	DNI		SOLAR	ALARCO	YEIMING	BAYO	17/09/20	18	F	67684	No-Tiene		021	Prevenci	C.S. PARC	72079547	21577024	ANGE	ODO
20446	00003367	23/12/20	PARCONA	Subsidia	AMBULA			150-2-761	DNI		SAAVE	SAENZ	MELL	STEFA	13/01/20	19	F	67797	No-Tiene		021	Prevenci	C.S. PARC	72079547	21577024	ANGE	ODO
20466	00003367	23/12/20	PARCONA	Subsidia	AMBULA			310-2-765	DNI		SOTO	HUAMA	VALERIA	SUSAI	02/11/20	24	F	17884	No-Tiene		021	Prevenci	C.S. PARC	46981690	21577024	ANGE	ODO
20467	00003367	23/12/20	PARCONA	Subsidia	AMBULA			150-2-750	DNI		MELGA	RAMOS	LUZ	CLARI	01/02/19	27	F	67651	No-Tiene		020	Salud Bu	C.S. PARC	46981690	21577024	ANGE	ODO
20468	00003367	23/12/20	PARCONA	Subsidia	AMBULA			150-2-761	DNI		SAAVE	SAENZ	MELL	STEFA	13/01/20	19	F	67797	No-Tiene		020	Salud Bu	C.S. PARC	46981690	21577024	ANGE	ODO
20469	00003367	23/12/20	PARCONA	Subsidia	AMBULA			220-2-717	DNI		TAQUI	INCA	ADA	SALON	04/01/19	26	F	67106	No-Tiene		020	Salud Bu	C.S. PARC	46981690	21577024	ANGE	ODO
20470	00003367	23/12/20	PARCONA	Subsidia	AMBULA			150-2-602	DNI		SOLAR	ALARCO	YEIMING	BAYO	17/09/20	18	F	67684	No-Tiene		020	Salud Bu	C.S. PARC	46981690	21577024	ANGE	ODO
20481	00003367	21/12/20	PARCONA	Subsidia	AMBULA			150-2-600	DNI		HUAM	CHAVEZ	JAIRO	SAMIH	24/01/20	18	M	16860	No-Tiene		020	Salud Bu	C.S. PARC	72079547	21559448	FANN	ODO
20616	00003367	19/12/20	PARCONA	SemiSub	AMBULA			150-R-007	DNI		MISAJE	DE REVI	VALERIA		10/01/19	75	F	11370	No-Tiene		020	Salud Bu	C.S. PARC	72079547	21559448	FANN	ODO
20649	00003367	26/12/20	PARCONA	Subsidia	AMBULA			150-2-214	DNI		DONAY	EGOCHE	GUISELL	LUZ	18/05/19	58	F	61681	No-Tiene		059	Extracció	C.S. PARC	46981690	21559448	FANN	ODO
20650	00003367	26/12/20	PARCONA	Subsidia	AMBULA			150-2-600	DNI		HUAM	CHAVEZ	JAIRO	SAMIH	24/01/20	18	M	16860	No-Tiene		059	Extracció	C.S. PARC	46981690	21559448	FANN	ODO
20702	00003367	27/12/20	PARCONA	Subsidia	AMBULA			150-2-802	DNI		CERON	BENDEZ	MELINA	KETTY	21/08/19	47	F	16617	No-Tiene		021	Prevenci	C.S. PARC	46981690	21544033	RUTH	ODO
20709	00003367	26/12/20	PARCONA	Subsidia	AMBULA			150-2-745	DNI		LIMAC	BONIFA	MILAGR	JESUS	20/12/19	29	F	66839	No-Tiene		021	Prevenci	C.S. PARC	46981690	21550788	ELIZA	ODO
20710	00003367	27/12/20	PARCONA	Subsidia	AMBULA			130-2-780	DNI		HUARC	LOPEZ	ELIZABE	ZARA	22/06/20	22	F	78005439	No-Tiene		059	Extracció	C.S. PARC	46981690	21550788	ELIZA	ODO
20752	00003367	27/12/20	PARCONA	Subsidia	AMBULA			070-2-485	DNI		MORAI	CRUZ	MARTIN	JUAN	23/09/19	30	M	48542633	No-Tiene		059	Extracció	C.S. PARC	47989930	21526988	EDGA	ODO
20753	00003367	23/12/20	PARCONA	Subsidia	AMBULA			150-2-215	DNI		PEÑA	BARRIE	SERAFIN	MAXI	12/10/19	64	M	21567905	No-Tiene		021	Prevenci	C.S. PARC	47989930	21544033	RUTH	ODO
20754	00003367	27/12/20	PARCONA	Subsidia	AMBULA			170-2-205	DNI		HUAM	MEDINA	ALFONS	CLAUD	01/11/19	80	M	20555210	No-Tiene		021	Prevenci	C.S. PARC	47989930	21550788	ELIZA	ODO
20758	00003367	27/12/20	PARCONA	Subsidia	AMBULA			150-2-406	DNI		ALVAR	POMA	WALTER		26/05/19	44	M	40665229	No-Tiene		021	Prevenci	C.S. PARC	47989930	21550788	ELIZA	ODO
20776	00003367	27/12/20	PARCONA	Subsidia	AMBULA			230-2-802	DNI		CELI	TITO	BANI	SARA	16/12/19	45	F	80279220	No-Tiene		056	Consulta	C.S. PARC	47989930	21544033	RUTH	ODO
20793	00003367	28/12/20	PARCONA	Subsidia	AMBULA			150-2-434	DNI		POMA	RAMOS	VIANE		08/03/19	38	F	40398	No-Tiene		021	Prevenci	C.S. PARC	46981690	21526988	EDGA	ODO
20794	00003367	28/12/20	PARCONA	Subsidia	AMBULA			150-2-431	DNI		CARLO	HERNAN	EDITH	ROSIC	08/08/19	40	F	8268	No-Tiene		021	Prevenci	C.S. PARC	46981690	21526988	EDGA	ODO
20866	00003367	27/12/20	PARCONA	Subsidia	AMBULA			150-2-406	DNI		ALVAR	POMA	WALTER		26/05/19	44	M	49205	No-Tiene		020	Salud Bu	C.S. PARC	46981690	21550788	ELIZA	ODO
20867	00003367	30/12/20	PARCONA	Subsidia	AMBULA			150-2-455	DNI		HUAM	HUAMA	KELLY		09/05/19	36	F	1028	No-Tiene		020	Salud Bu	C.S. PARC	46981690	21550788	ELIZA	ODO
20868	00003367	30/12/20	PARCONA	Subsidia	AMBULA			050-2-743	DNI		MISAJE	HUARCA	RAUL	FERN	02/06/19	27	M	68094	No-Tiene		020	Salud Bu	C.S. PARC	46981690	21550788	ELIZA	ODO
20930	00003367	30/12/20	PARCONA	Subsidia	AMBULA			150-2-755	DNI		HERRE	SANCHE	YAQUEL	NOHE	03/01/20	21	F	49482	No-Tiene		020	Salud Bu	C.S. PARC	46981690	21577024	ANGE	ODO
20932																											

Hoja1 **RAtenDet0** Hoja2

Listo Modo Filtrar Accesibilidad: es necesario investigar 80%

Anexo 06: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	VALOR FINAL	ESCALA DE MEDICION	INSTRUMENTO	FUENTE	
Satisfacción	Se define como la medida de percepción de una persona por consecuencia de distinguir el valor de un producto, servicio o atención recibida; emitiendo un juicio de satisfacción o insatisfacción. 25	Es el valor resultante de la calificación de la encuesta que mide la satisfacción de los pacientes en satisfecho e insatisfecho	Fiabilidad	- Igualdad de atención en todos los pacientes	1	> 60% Por Mejorar (Rojo)	Cualitativo Ordinal	Encuesta SERVQUAL modificada	Pacientes atendidos en el servicio de Odontología del Centro de Salud CLAS Parcona en Ica	
				- Respeto al orden de llegada de los pacientes.	2					
				- Atención según el horario determinado	3					
				- Solución de reclamos o quejas	4					
				- Disponibilidad de fármacos que se recetan	5					
			Capacidad de respuesta	- Agilidad en la atención del servicio de farmacia	6		40 – 60 % En proceso (Amarillo)			Cualitativo ordinal
				- Rapidez en el área de admisión	7					
				- Agilidad en el área de espera para ser atendido	8					
				- Solución inmediata de quejas o problemas	9					
			Seguridad	- Respeto a la privacidad del paciente.	10		< 40 Aceptable (Verde)			Cualitativo Ordinal
				- Tiempo adecuado para resolver dudas de los pacientes	11					
				- Realización del examen oral completo	12					
				- Confianza del paciente al odontólogo	13					
			Empatía	- Características del odontólogo	14		< 40 Aceptable (Verde)			Cualitativo Ordinal
				- En farmacia son amables, respetuoso y pacientes	15					
				- En admisión son amables, respetuoso y pacientes	16					
				- El odontólogo saber explicar el resultado	17					
				- El odontólogo sabe explicar el tratamiento	18					
			Elementos tangibles	- Dispositivos de señalización para la orientación	19		< 40 Aceptable (Verde)			Cualitativo Ordinal
				- Sala de espera y consultorio limpios	20					
				- Servicios higiénicos funcionales	21					
				- Abastecimiento de equipos y materiales	22					
Edad	Periodo de tiempo que ha vivido una	Indica la cantidad de días,	18-30 años		7					
			31-45 años							

	persona hasta este momento. ²⁶	meses, años que ha vivido una persona.	46 a más años				Cualitativo Nominal	Encuesta	
Sexo	Condición biológica que define a los individuos según sus características físicas. ²⁶	Identificación de las personas a través de sus características físicas que los diferencia entre varón y mujer.	Varón				Cualitativo Nominal		
			Mujer						
Grado de instrucción	Nivel de estudios más altos que ha alcanzado un individuo. ²⁶	Nivel de estudio que alcanzó o se encuentra estudiando actualmente la persona.	Primaria				Cualitativo Nominal		
			Secundaria						
			Técnico						
			Universitario						

Anexo 07: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, Ica, 2025?	Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, Ica, 2025	No aplica debido a la naturaleza descriptiva de la investigación	Variable principal: Nivel de satisfacción	-D1: Fiabilidad -D2: Capacidad de respuesta -D3: Seguridad -D4: Empatía -D5: Elementos tangibles	Enfoque: Cuantitativo Método: No experimental Tipo: Observacional Nivel de estudio: Descriptivo Diseño: No experimental Población Se determinó en base a la cantidad de pacientes atendidos en el servicio de Odontología del Centro de Salud CLAS Parcona en Ica. durante los meses de julio a diciembre del año 2024. A partir de esta cantidad se tuvo la población estimada para el presente año. Muestra Se calculó mediante la fórmula de población finita, resultando en 262 pacientes, que además cumplieron con los criterios de inclusión Muestreo: Probabilístico, aleatorio simple Técnicas e instrumentos de recolección de información: La técnica es la encuesta y el instrumento la encuesta SERVQUAL
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS				
1-¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, Ica, 2025, según la edad?	1- Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, Ica, 2025, según la edad.				
2-¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, Ica, 2025, según el sexo?	2-Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, Ica, 2025, según el sexo.				
3-¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, Ica, 2025, según el grado de instrucción?	3- Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, Ica, 2025, según el grado de instrucción.		Variables categóricas: - Edad - Sexo		

<p>4-¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, Ica, 2025, según sus dimensiones?</p>	<p>4-Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Centro de Salud CLAS Parcona, Ica, 2025, según sus dimensiones.</p>		<p>- Grado de instrucción</p>	<p>modificado que mide la satisfacción e insatisfacción del paciente en un establecimiento de salud</p> <p>Técnicas de análisis estadístico de datos:</p> <p>La información calificada y ordenada por dimensiones será ingresada de en una hoja de datos del programa estadístico SPSS versión 26 para la elaboración de tablas de frecuencia y gráficos de acuerdo a los objetivos propuestos.</p>
---	---	--	-------------------------------	--

Anexo 09: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



