

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**SECCION DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE**  
**CIENCIAS DE LA SALUD**



**Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la**  
**Clínica Clardent, Lima - 2021**

Tesis para optar el Grado Académico de Maestro En Ciencias de la  
Salud con mención en Gestión de los Servicios de Salud

**Autor:**

Velásquez Vergara, Olga Angélica

**Asesor:**

Carranza Aguilar, Maritza Soledad

Código ORCID 0000-0003-3627-329X

**Chimbote – Perú**

**2023**

## Índice general

Índice general.....	i
Índice de tablas .....	ii
Índice de figuras.....	iii
Palabras clave .....	iv
Constancia de originalidad.....	v
Título.....	vi
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
Introducción.....	1
Metodología.....	19
Resultados.....	23
Análisis y discusión .....	29
Conclusiones.....	34
Recomendaciones .....	35
Referencias bibliográficas.....	37
Apéndices y anexos .....	46

## Índice de tablas.

Tabla 1 Operacionalización de variables-----	15
Tabla 2 Relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes de la clínica Clardent, 2021.....	23
Tabla 3 Relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los pacientes de la clínica Clardent, 2021.....	24
Tabla 4 Relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes de la clínica Clardent, 2021.....	24
Tabla 5 Relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los pacientes de la clínica Clardent, 2021.....	25
Tabla 6 Relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los pacientes de la clínica Clardent, 2021.....	26
Tabla 7 Relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes de la clínica Clardent, 2021.....	28
Tabla 8 Matriz de consistencia Lógica.....	46
Tabla 9 Matriz de consistencia metodológica -----	47
Tabla 10 Distribución porcentual de características sociodemográficas-----	54
Tabla 11 Frecuencia de las dimensiones de la variable calidad de atención -----	56
Tabla 12 Satisfacción de los pacientes según sus características sociodemográficas -	58

## **Índice de figuras**

Figura 1 Calidad de atención de los pacientes de la clínica Clardent, 2021----- 55

Figura 2 Satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica Clardent, 2021 ----- 57

**Palabras clave:**

Calidad de atención, Satisfacción del usuario

**Key words:**

Quality of health, Patient satisfaction

**Linea de investigación:**

Desarrollo de modelos de gestión en la atención de Salud

## Constancia de originalidad



### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

#### HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "**Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la Clínica Clardent, Lima - 2021**" del (a) estudiante: **VELASQUEZ VERGARA OLGA ANGELICA**, identificado(a) con Código N° **3016100089**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **19%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 21 de septiembre de 2023

UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
  
Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN  
VICERRECTOR



**NOTA:** Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

## **Título**

Calidad de atención odontologica y satisfaccion del usuario de la Clinica Clardent,  
Lima – 2021

## **Derechos de autoría y declaración de autenticidad**

Quien suscribe, Olga Angélica Velásquez Vergara, con Documento de Identidad N°45801932, autor de la tesis titulada “Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la clínica Clardent, 2021” y a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad San Pedro, declaro bajo juramento que:

1. La presente tesis es de mi autoría. Por lo cual otorgo a la Universidad San Pedro la facultad de comunicar, publicar y reproducir parcial o totalmente el presente trabajo de investigación con fines didácticos, debiendo indicar que la autoría o creación de la tesis corresponde a mi persona, cualquier reproducción para otros fines deberá contar con mi aprobación previa.
2. He considerado las normas internacionales de cita y referencias para las fuentes consultadas, establecidas por la Universidad San Pedro, respetando de esa manera los derechos de autor.
3. La presente tesis no ha sido publicada ni presentada con anterioridad para obtener el grado académico o título profesional alguno.
4. Los datos presentados en los resultados son reales; no fueron falseados, duplicados ni copiados; por tanto, los resultados que se exponen en la presente tesis se constituirán en aportes teóricos y prácticos a la realidad investigada.

Huacho, noviembre del 2022.

## **Presentación**

Señores Miembros del Jurado:

Cumpliendo con las disposiciones vigentes emanadas por el Reglamento de Grados y Títulos de nuestra Universidad San Pedro, Facultad de Ciencias de la Salud, Sección de Post Grado; someto a su criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación titulado: “Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la clínica Clardent, 2021”, investigación que se presenta para la obtención del Grado Académico Maestro en Ciencias de la Salud con mención en gestión de los Servicios de Salud.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo de determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario que acuden a la clínica Clardent en el año 2021

Con la convicción que se otorgará el valor justo y mostrando apertura a sus observaciones, agradezco por anticipado las sugerencias y apreciaciones que brinden a la investigación.

Huacho, noviembre del 2022

## Resumen

**Objetivo:** Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de usuarios de la clínica Clardent en el año 2021. **Metodología:** Estudio no experimental, descriptivo - correlacional. La población fueron pacientes atendidos durante los meses de Octubre a Diciembre de 2021. Se aplicó la encuesta Servqual modificada por MINSA, que consta de 44 preguntas, de las cuales 22 corresponden a la satisfacción del usuario (percepción), 22 a la calidad de atención, divididas en 5 dominios. La correlación se halló mediante la prueba de Rho de Spearman con un valor  $p \leq 0.05$  y una confianza del 95%. **Resultados:** Para el 92.45% hubo buena calidad en lo concerniente a fiabilidad y empatía. Asimismo, el 88.1% mostró satisfacción con la atención brindada, sobre todo mujeres (48.4%) edad entre los 30 y 59 años (53.1%). Finalmente se observó un coeficiente de correlación de 0.928 entre la calidad de atención y la satisfacción, con  $p= 0.000$ . **Conclusión:** Hay relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de usuarios atendidos en la clínica Clardent durante los meses de Octubre a Diciembre del 2021.

## Abstract

**Objective:** To determinate the relationship between quality of care and perception of satisfaction of the user treated at the Clardent a dental clinic in the year 2021. **Methodology:** The study was non- experimental, cross-sectional, descriptive – correlational type. The population was made up of patients treated at the clinic during the months of October to December of the year 2021. The Servqual survey modified by MINSA was applied, consisting of 44 questions, of which 22 correspond to user satisfaction (perceptions) and 22 to quality of care, divided into 5 domains. The correlation was found using Spearman's Rho test with a significance of  $\leq 0.05$  and a confidence level of 95%. **Results:** 92.45% of those surveyed perceived a good quality of care, especially with regard to trust and empathy. Likewise, 88.1% were satisfied with the care received, especially women (48.4%), and those aged between 30 and 59 years (53.1%). Finally, a correlation coefficient of 0.928 was observed between the quality of care and user satisfaction with a significance level of ( $p=0.000$ ). **Conclusion:** There is a significant relationship between the quality of care and the satisfaction of users treated at the Clardent clinic during the months of October to Decembe

## **Introducción**

Desde el punto de vista de Manrique- Guzmán, Manrique-Chávez y Chávez (2018), calidad de atención es la expectativa del servicio recibido. Indicacumplimiento o incumplimiento de un servicio en específico basado en la necesidad cubierta del usuario. Para la Organización Mundial de Salud (OMS), una atención médica óptima determina las prioridades de los usuarios de manera global, considerando , no solo sus características, sino también el diagnóstico y la terapéutica, acompañado del uso adecuado de los recursos con el fin de obtener un buen resultadoal menor costo.

Zavala (2018), plantea que los avances tecnológicos no solo han incrementado la demanda de los servicios de salud, sino también las expectativas. Según Bennadi y Reddy (2013), Janampa (2016), esta realidad envuelve tanto a los servicios médicos como odontológicos, ya sean públicos o privados, debido a que el mantenimiento de un buen estado de salud bucal es tan importante como el de la salud general, para realizar funciones diarias como: alimentación, sonrisa, fonación y, por tanto, la estética y la comunicación. Según Soto (2019), Perú, como a otros países, de bajos y medianos recursos se le atribuye una baja calidad de atención sanitaria debido al incumplimiento de normas o estándares, sin considerar que su mejora significaría evitar más de 8 millones de muertes.

La satisfacción del usuario es un tema complejo, relacionado con las perspectivas de los usuarios sobre el uso del servicio e influenciado por múltiples factores, tales como: edad, género, nivel socioeconómico, educación, así como; en la opinión de Henríquez y Cartes (2016), en el caso de odontología, se suma el miedo al dolor. Es por ello que, según Manrique et al (2018), el binomio satisfacción- calidad se asocia como “calidad de atención es satisfacción con el servicio”.

Parasuraman, Zethaml y Berry (1985), propusieron Quality Service (Sevqual), una serie de preguntas relacionadas a la satisfacción del usuario basada en dominios. Torres y León (2015), en su estudio realizado en el Servicio de Ortodoncia, de una

Clínica peruana, encontraron que los pacientes de más de 30 años presentaban el mayor porcentaje de insatisfacción, con un 43,8%. Larrea (2017), por su parte, en un centro de salud, donde realizó su estudio, encontró que los factores emocionales de los pacientes inciden en la percepción de la calidad del servicio y en la satisfacción.

Considerando que el 90.4% de la población tiene caries, según el MINSA (2019) y que la poca satisfacción de los pacientes puede conllevar al desinterés por la prevención y control de enfermedades. Este estudio se realiza con el fin de determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en la clínica odontológica Clardent en el año 2021.

#### Antecedentes y fundamentación científica

Torres (2020) establecieron la relación que existe entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción de 53 personas atendidas en el centro de Pósope Alto en el distrito de Pátapo, para lo cual se trabajó con el cuestionario Servpef de 10 y 11 preguntas. Se encontró como resultado que el 75% de pacientes estuvieron moderadamente satisfecho, mientras que un 62% considero que recibió una atención de buena calidad; además existió correlación de 0.414. Se concluyo una relación moderada entre ambas variables e influenciada por diversos factores.

Lara, Hermosa y Arellano (2020) determinaron la satisfacción del usuario a la atención odontológica en un hospital de Lima. Se trabajo con una muestra de 72 pacientes de más de 18 años, aplicando la encuesta Servqual modificada por MINSA. Esta se entregaba en dos ocasiones; al ingresar a consulta, para evaluar sus expectativas; y al terminar el tratamiento, para evaluar su satisfacción. Encontrándose un 88% de insatisfacción con respecto a la atención del hospital, sobre todo, aquellos pacientes con edades entre los 35 y 49 años, siendo el principal motivo, la falta de privacidad al momento de la atención. Los autores llegaron a la conclusión que existía un mayor porcentaje de pacientes que se encontraban

insatisfechos con la atención brindada y que la privacidad es considerada un factor primordial en el momento de la atención.

Mendoza (2020) determino la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de odontología de una universidad pública boliviana. Para esto, 48 pacientes respondieron una encuesta validada que constaba de las siguientes dimensiones: comodidad, acceso y seguridad, competencia técnica, eficacia y eficiencia y trato. Encontrándose como resultado que los pacientes de prótesis, ortodoncia y endodoncia no estaban conformes con el tiempo de espera. Sin embargo, la totalidad de los encuetados manifestaron haber recibido una atención eficiente con un trato amable y respetuoso. Se concluye que la atención brindada es buena logrando la satisfacción de los pacientes.

Palmieri y Sánchez (2020) trabajaron con 204 pacientes atendidos en práctica privada en Argentina para obtener el grado de satisfacción mediante una encuesta de 21 preguntas basada en el modelo Servqual, dividido en 5 dominios (elementos tangibles, eficacia de la atención, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). Encontrando que el 86% estuvieron satisfechos con la atención recibida. Asimismo, los dominios de eficacia y capacidad de respuesta lograron mayor porcentaje de aprobación. En la dimensión elementos tangibles los pacientes manifestaron ciertas falencias. Se concluyó que un mayor número de pacientes se encontraban complacidos gracias al trabajo conjunto de diversos factores.

Soria (2020) realizo una investigación con 76 pacientes que recibieron los servicios del área de odontología de un hospital Regional con el objetivo de establecer la correlación entre la satisfacción del paciente y la atención recibida. Para lo cual se aplicó dos cuestionarios validados. Hallándose que el 59.21% obtuvo una buena calidad de atención, mientras que solo un 2.63% obtuvo una mala calidad de atención, existiendo relación moderada ( $r_s=0,429$ ) entre calidad y satisfacción. Conclusión: A pesar de que existe una buena calidad de atención que influye en la satisfacción, hay factores como la ansiedad, el temor y la inseguridad por parte del paciente que afectan la percepción de calidad.

González, Cruz, Zambrano, Quiroga, Palomares y Tijerina (2019) tuvieron como propósito evaluar la calidad de atención respecto a las instalaciones físicas, procedimientos y a la percepción general de la atención recibida, para esto, aplicaron una encuesta a 200 usuarios que recibieron tratamiento odontológico privado en el estado de Nuevo León, México. Hallándose como resultado que el 67.5% recibió una buena explicación de su procedimiento; el 76.5%, manifestó que su problema fue resuelto como esperaban. Finalmente, el 90% indicaron que recibieron un trato amable, según su percepción. Los autores concluyeron que una buena calidad de atención se basa en función al trato, tiempo dedicado a la explicación del procedimiento y a la correcta resolución del problema.

Berger, Bordin, Bilynkievycz, Ribeiro y Saliba (2019) deseaban identificar los agentes que influyen en la satisfacción de los pacientes en el servicio público odontológico aplicando 922 cuestionarios, del Ministerio de Salud de Brasil modificado para el ámbito odontológico, en los diferentes centros de atención primaria de la ciudad de Sao Paulo. Determinándose que las dimensiones referidas al desempeño del operador e infraestructura alcanzaron el 88.7% y 86 % de satisfacción, respectivamente. Así también, el 88.6% se sintieron conformes con la explicación por parte del profesional. Por lo que los autores concluyeron que en la satisfacción influyen agentes internos.

Manrique et al. (2018) determinó la calidad técnica y percibida de 216 pacientes de una clínica universitaria, aplicando una lista de “cotejo” para evaluar la calidad técnica; y una encuesta para determinar la calidad percibida. Hallándose que a pesar de que los tratamientos realizados seguían los protocolos de atención clínica; el 74.8% de pacientes percibieron una atención “regular”, el 4.3% “buena” y solo el 0.6% “muy buena”. Por lo que concluyeron que la calidad de los procedimientos no siempre condice con la satisfacción percibida.

Parodi (2018) tuvo como objetivo conocer las percepciones y expectativas de 71 pacientes del servicio odontológico de un consultorio privado. Aplicándose la encuesta Servqual, conformada por 5 dominios (fiabilidad, confiabilidad,

seguridad, elementos tangibles y empatía). Determinándose que los hombres tenían más expectativas que las mujeres; sobre todo en el dominio “seguridad”, obteniendo  $6.9 \pm 0.2$ ; seguido por el dominio “responsabilidad”, que obtuvo  $6.8 \pm 0.3$ , siendo esta diferencia significativa. Asimismo, mientras más edad tenían los pacientes más aumentaba las percepciones. Se concluyó que la seguridad sumada al conocimiento del profesional al momento de la atención, son fundamentales para cubrir las expectativas de los pacientes y brindar una atención de calidad.

Macarevich, Pilotto, Albinos y Keller (2018) quisieron determinar la satisfacción de usuarios atendidos en servicios dentales privados y públicos de Brasil. Creando una encuesta, basada en la encuesta de Salud Bucal Brasileña; aplicada a 400 pacientes entre los 12 y 74 años. La variable principal era el tipo de servicio odontológico (público o particular). Se encontró que los pacientes atendidos en servicios públicos mostraron menor grado de satisfacción en comparación con los de los servicios particulares debido a la demora en la atención recibida. Principalmente manifestada por los adolescentes entre los 12 a 18 años. Se concluyó que la atención rápida, brindada en los centros privados, es fundamental para que los pacientes tengan una mayor satisfacción.

Balhaddad, Alshammari, Alqadi y Ashraf (2018) tuvieron como propósito determinar la satisfacción de los pacientes y los factores asociados en una institución dental saudita; se aplicó una encuesta, dividida en 3 secciones (expectativa, infraestructura y relación interpersonal), a 320 pacientes de la Facultad de Odontología en Dammam, Arabia Saudita. Hallando que el 74.8 % estaban satisfechos con el establecimiento; mientras que el 56.9% manifestaron deficiencias con el horario de atención. Haciendo hincapié que aquellos más satisfechos fueron los de educación escolar. Los autores concluyeron que la mayoría de la población se encontraba satisfecha con el servicio brindada a pesar de que una espera prolongada afecta la satisfacción.

Aldosari, Tavares, Gonzaga y Nogueira. (2017) evaluaron los factores asociados con la atención dental de los pacientes en una ciudad de Brasil.

Mediante una encuesta validada por el Ministerio de salud de Brasil, que incluía preguntas relacionadas a la experiencia del servicio, reserva de citas, materiales-equipos, comunicación y su percepción sobre las instalaciones. Encontraron que los usuarios masculinos tenían una alta tasa de insatisfacción en contraste con las mujeres. Por otro lado, para equipos e insumos necesarios el índice de satisfacción fue del 96,1%, en el área de comunicación entre médicos y pacientes el índice de satisfacción fue del 81,2%. Finalmente, determinaron que la satisfacción del paciente mejoraba cuando reservaban citas y eran atendidos de manera puntual. Los autores concluyen que el correcto equipamiento, el uso de materiales y la puntualidad es básico para lograr una alta satisfacción.

Córdova, Fernández y Ortiz (2016) Realizaron una investigación en la Clínica Odontológica de la USMP. Teniendo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los pacientes. Se utilizó una encuesta validada dividida en 2 secciones: la calidez (amabilidad, explicación del procedimiento, confianza); y la calidad (duración del tratamiento, tiempo de espera, infraestructura-bioseguridad y solución del problema). Se halló que el 58.3% calificaron como “buena” la amabilidad, un 66.7% calificaron como “buena” la explicación recibida, solución del problema e infraestructura. Concluyendo que los tratamientos brindados por esta clínica odontológica brindan una “buena” satisfacción.

Lora, Tirado, Montoya, y Simancas (2016) para describir la calidad y satisfacción percibida en una Clínica Universitaria de Cartagena, Colombia aplicaron a 277 pacientes una encuesta de elaboración propia que evaluaba la satisfacción. Para la calidad de tratamiento, se trabajó con los indicadores de información, bioseguridad, efectividad, eficacia y aceptabilidad. Encontrándose que el 98% estuvieron satisfechos con los servicios brindados; y que el 97.8% percibieron una atención de calidad; sin embargo, para el 21.3% hubo ausencia de calidad debido a la eficacia en los procesos. Por lo que se concluyó que la satisfacción en los servicios odontológicos brindados no es absoluta y se debe mejorar continuamente

Con el paso de los años, de acuerdo con Bennadi y Reddy (2013), el fácil acceso a la información y a la exigencia creciente de los estándares de belleza ha generado que el interés de la población hacia el área de salud aumente. Según Koley et al (2015), el cumplimiento de ciertas expectativas resulta fundamental para la calidad de los servicios; porque la falta de conocimiento sobre lo que se espera recibir, puede significar que se invierta tiempo, dinero y recursos en procedimientos que no tengan importancia para los usuarios.

La calidad es clave para brindar un excelente servicio; por lo que su mejoramiento es fundamental para el crecimiento de las instituciones públicas o particulares. Lora et al (2016) refieren que es necesario entender que la calidad tiene muchas definiciones a lo largo del tiempo.; Por ejemplo, uno de los primeros conceptos fue planteado por el padre de la calidad de atención en salud, Donabedian (1990), quien afirmaba que un servicio de calidad brinda una atención eficaz, efectiva, oportuna, eficiente y justa. Lo que garantiza que esta tenga un impacto positivo en el paciente sin verse influenciada por factores como género, grado de instrucción o nivel socioeconómico. Etc.

La OMS, afirma que recibir una buena atención es un derecho y que esta, conlleva a ser atendidos de forma digna, mediante el abastecimiento oportuno de recursos (humanos y materiales) para que la ciudadanía pueda alcanzar los resultados sanitarios deseados, ya sea a nivel promocional, preventivo, recuperativo o de rehabilitación. Desde el punto de vista de Forrellat (2014), Balkaran, Osoba y Rafeek (2014) y Manrique et al. (2018), a pesar de las variables definiciones de calidad, todas llegan a un punto en común, la relación que existe entre lo que el usuario espera recibir y lo que realmente recibe. Asimismo, afirman que habrá más calidad de atención a medida que estos dos factores se acerquen. Para estos autores, la calidad es la expectativa que los usuarios tienen de un servicio, motivo por el cual, la atención brindada debe ser medida y mejorada continuamente, tomando en cuenta las opiniones y preferencias de los pacientes.

Para Hernández (2018), Febres y Mercado (2020), la calidad de atención puede ser evaluada mediante 5 elementos o dimensiones:

1. *Elementos tangibles*: Representa la presentación física del servicio, donde se atiende al usuario; por lo que este elemento plantea la posibilidad de que la calidad pueda ser medida de manera objetiva, refiriéndose a aspectos cuantificables que pueden ser verificables. Ejemplo: las instalaciones, equipos, herramientas, vestimenta del personal, etc.
2. *Fiabilidad*: Capacidad del personal para desempeñar los servicios acordados de manera justa y adecuada; para lo cual, es importante el compromiso constante del profesional y de su equipo de trabajo
3. *Capacidad de respuesta*: Representa la habilidad del profesional para la correcta ejecución de sus labores. Así como la rapidez para resolver los problemas que puedan surgir durante el tratamiento.
4. *Seguridad*: Es la capacidad del profesional para inspirar confianza gracias a sus habilidades profesionales. Para Araya, Bustos, Castillo y Oliva (2012), este es un elemento muy importante considerando que los usuarios suelen tomar decisiones basadas en una realidad experiencial más que objetiva.
5. *Confianza o empatía*: Esta es considerada la base de la relación del profesional con el paciente y se expresa mediante la atención individual, la comprensión, etc.

La calidad de atención odontológica con base en Khalid y Shahid (2016), debe asegurar el buen estado de la salud bucal, siempre acorde a los deseos del paciente y con una solución eficaz a sus problemas. Para que esto sea posible, Atachao (2018) planteó que el cirujano dentista y todo el personal de apoyo deben brindar siempre una atención basada en la observación de los detalles haciendo sentir cómodos a los pacientes. Bennadi y Reddy (2013) afirmaron que la calidad de atención odontológica es base para prevenir enfermedades bucodentales, las cuales cada vez más van en aumento y perjudican a 3580 millones de personas a nivel mundial. Por tanto, la cavidad bucal no solo es un medio para alcanzar las

expectativas estéticas exigidas por la sociedad; también, un componente fundamental para un buen estado de salud general

Desde la posición de Hernández (2018), para que exista una atención odontológica sea óptima es necesario:

- a) Formación continua del odontólogo y su equipo.
- b) Una distribución eficiente de los recursos disponibles, en cuanto a calidad y cantidad.
- c) La evaluación de riesgos y beneficios de un tratamiento antes tomar una decisión.
- d) Restaurar la salud bucal del paciente después de la evaluación, con la posterior satisfacción de este.
- e) Proteger la privacidad de los pacientes y sus familias.

Según Östberg, Ahlstrom y Hakebers (2013), existe confusión entre lo que el dentista tiene para ofrecer y lo que el paciente espera. Afirmando que, si estas expectativas no pueden ser cumplidas a cabalidad, se debe hacer lo posible para transformarlas. Lo que indica que una odontología de calidad depende tanto del conocimiento como de la integridad y habilidad del equipo, no solo a nivel técnico, sino también social para escuchar al paciente y valorar su opinión sobre todo al momento de elegir un tratamiento en base a una información concreta y certera

Con respecto a la satisfacción de los usuarios, Riley et al. (2012) la definen como la percepción y/o impresión positiva o negativa generada después de recibir un servicio, debido a la diferencia que existe entre la atención que se recibió y la necesidad o expectativa que se tenía de esta. La satisfacción puede disminuir si lo que el usuario espera es mayor que la percepción. No obstante, Herrera (2017) indico que no siempre una satisfacción menor a la esperada por los usuarios significa una calidad de atención deficiente. A pesar de eso, Montalvo, Estrada y Mamani (2020) en un estudio realizado en un hospital de Puerto Maldonado hallaron que 65.1% de los pacientes calificaron el servicio como regular,

encontrándose parcialmente satisfechos, además, de una correlación moderada (0,590) y directa entre la percepción y expectativa.

Suquillo (2017) aseveró que a veces las expectativas del usuario son excesivas, debido a ideas que estos se crean, provocadas por medios de información, que alteran la realidad.

Roberto, De Barros, De Paula, Ferreira y Haykal (2017) expresaron que los clientes satisfechos con el servicio representan el valor subjetivo de la atención recibida; considerando los recursos utilizados, procedimientos y el beneficio obtenido por el paciente luego de la atención. Flores (2018) argumento que el concepto de satisfacción debe de estar siempre relacionado con el de calidad; porque se puede decir que la calidad produce satisfacción. Incluso se ha argumentado que la satisfacción sea llamada calidad de servicio percibida

Numpaqué y Rocha (2016), respaldados por Bordin, Fadel, Saliba, Garbin y Adas (2017) muestran que tanto la satisfacción del usuario como la calidad de atención están relacionadas con factores como la edad, ingresos, educación, raza, estado de ánimo, etc. Siendo también importante las referencias y/o experiencias vividas anteriormente por amigos y familiares.

De igual manera Mamani (2017), señala según su investigación como factores influyentes sobre la calidad de atención y satisfacción del paciente, la accesibilidad con (66.7), la relación interpersonal (56.7%) y el ambiente de atención (51.7%),

Strand, Andren, wide, Hakeberg y Tidefors (2015), afirmaron que el costo del tratamiento puede ser una razón importante para que un usuario no esté satisfecho con la atención recibida, existiendo diferencia entre la atención recibida entre el servicio público y privado.

De acuerdo con Espejo (2018), a pesar de que los pacientes atendidos, ya sea en un centro particular o estatal, puedan calificar como buena la calidad

atención recibida. Generalmente los pacientes de centros privados manifiestan mayor grado de satisfacción.

Por otro lado, para Martínez, Ayala y Villatoro (2019), es importante evaluar la calidad desde la perspectiva del paciente, para poder realizar un monitoreo regular sobre las expectativas y así determinar si están dentro de lo establecido por la institución o si son superiores. Lo que ayudara a generar planes de gestión, a mejorar el desempeño laboral y a forjar una organización prestadora de servicios sostenible, competitiva, exitosa a largo plazo e influyente sobre las conductas de los usuarios. La satisfacción está relacionada con la efectividad; es decir si un paciente se encuentra insatisfecho con la atención recibida, este posiblemente no acuda a sus controles y mostrara menos interés por el tratamiento. Lo que conlleva a la existencia de futuros problemas de salud.

a) Modelo de evaluación de la calidad del servicio: Quality Service (SERVQUAL)

Atachao (2018) hizo referencia sobre la importancia de realizar una evaluación de la calidad del servicio odontológica con la finalidad de conocer s qué aspectos están fallando y mejorarlos.

La encuesta Quality Service (Servqual), fue propuesta por Parasuraman et al (1985), inicialmente constaba con 10 dimensiones que eran; elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, profesionalismo, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación y comprensión del paciente. Tiempo después, esta encuesta fue reducida a un total de 5 (elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta). Para Cabello y Chirinos (2016), debido a su confiabilidad y validez, es la herramienta adecuada para determinar la calidad de atención, las expectativas de los usuarios y como valoran el servicio.

De acuerdo con Numpaque y Rocha (2016), el Servqual se aplicó inicialmente a usuarios y directivos de empresas y fue validado por Michelsen

Consulting y el Instituto Latinoamericano de Calidad de Servicios. en América Latina en 1992. En el año 2011, el MINSA adaptó el cuestionario para evaluar la satisfacción de los usuarios que se atendieron en establecimientos de salud públicos o privados. Siendo aprobado según la resolución ministerial N°10-109338-00. Consta de 44 preguntas divididas entre expectativas (calidad de la atención) y percepciones (satisfacción del usuario).

#### Justificación de la investigación

Esta investigación trata un tema esencial, base para cualquier institución prestadora de servicios, especialmente si se trata de salud, como es calidad de atención y satisfacción de los usuarios. En la actualidad los pacientes no siempre están satisfechos con la atención recibida, pues el sistema solo busca mejorar los indicadores de atención sin detectar como se ejecutan. Lo que ocasiona que los pacientes, ya sean de establecimientos públicos o privados, empiecen a encontrar déficit o fallas en el trato y a volverse más exigentes con la atención, especialmente en el sector privado; ya que al ser un servicio pago los usuarios esperan recibir una atención más especializada y detallada.

Esta investigación contribuye social y prácticamente; ya que habrá participación activa de los pacientes, juzgando la calidad y aportando información para la mejora de la política sanitaria. Lo que va a permitir la corrección de factores, tanto internos como externos, que produzcan insatisfacción, generando en un futuro la fidelización con la institución, No solo por la capacitación constante del profesional para ofrecer opciones de tratamiento de acuerdo a cada necesidad sino, por la capacidad de este de mantener un control del estado de la salud bucal de sus pacientes y así disminuir la probabilidad de futuros problemas bucodentales severos, siendo beneficioso ya que, al disminuir la complejidad de los tratamientos, los gastos económicos del paciente serán menores.

Finalmente, este trabajo también tiene implicancia metodológica, teórica y científica, porque la información obtenida es la base para realizar trabajos de investigación a mayor escala, aportando conocimiento científico al sector salud que

sea de ayuda para la mejora de las políticas públicas y privadas en el marco de la salud, de acuerdo con nuestra idiosincrasia y realidad peruana.

### Problema

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario atendido en la clínica odontológica Clardent, Lima en el año 2021?

Conceptualización y operacionalización de variables

Tabla 1 Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	Escala	Categoría/ Valores
Calidad de atención	Según Atachao (2018), se basa en la buena atención brindada, gracias a los conocimientos y destrezas aprendidas; las cuales, ayudan a identificar las necesidades del paciente y acubrir sus expectativas de una manera oportuna	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalaciones</li> <li>• Disponibilidad de equipos y materiales</li> <li>• Vestimenta de los trabajadores</li> </ul>	Cualitativa Ordinal	
		Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto del orden de llegada</li> <li>• Explicación adecuada del tratamiento</li> <li>• Resolución de quejas y/o sugerencias de manera eficiente</li> </ul>	Cualitativa Ordinal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Totalmente en desacuerdo</li> <li>2. Desacuerdo</li> <li>3. Algo en desacuerdo</li> <li>4. Neutral</li> <li>5. Un poco en desacuerdo</li> <li>6. De acuerdo</li> <li>7. Totalmente de acuerdo</li> </ol>
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapidez de atención</li> <li>• Habilidad al resolver dudas</li> <li>• Agilidad para la solución de complicaciones</li> </ul>	Cualitativa Ordinal	

Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de medidas de bioseguridad</li> <li>• Correcta infraestructura</li> <li>• Idoneidad del personal para la correcta atención</li> </ul>	Cualitativa Ordinal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Totalmente en desacuerdo</li> <li>2. Desacuerdo</li> <li>3. Algo en desacuerdo</li> <li>4. Neutral</li> <li>5. Un poco en desacuerdo</li> <li>6. De acuerdo</li> <li>7. Totalmente de acuerdo</li> </ol>
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buen trato y amabilidad</li> <li>• Comprender necesidades de los pacientes</li> <li>• Atender horas que se adecuen a la necesidad de los pacientes</li> <li>• Claridad y paciencia para brindar las indicaciones.</li> </ul>	Cualitativa Ordinal	

Satisfacción del usuario	Suarez, Martínez y Rodríguez (2018) la definen como aquella que representa el valor subjetivo de la atención recibida, pudiendo ser considerada como un indicador de resultados en salud.	Satisfecho	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crisma y amabilidad del profesional en el trato y explicación brindada al paciente</li> <li>• Motivación del usuario para acudir a sus citas y cumplir las indicaciones</li> <li>• Confianza proyectada por el profesional</li> <li>• Eficiencia del profesional para realizar el trabajo</li> </ul>	Cualitativa Ordinal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Totalmente en desacuerdo</li> <li>2. Desacuerdo</li> <li>3. Algo en desacuerdo</li> <li>4. Neutral</li> <li>5. Un poco en desacuerdo</li> <li>6. De acuerdo</li> <li>7. Totalmente de acuerdo</li> </ol>
		No satisfecho			

---

## Hipótesis

Existe relación positiva entre la calidad de atención y la Satisfacción del usuario atendido en la clínica odontológica Clardent, Lima en el año 2021.

## Objetivos

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de la clínica odontológica Clardent, Lima – 2021

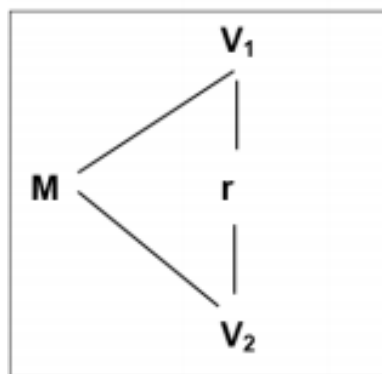
### Objetivos específicos

1. Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que acuden a la clínica Clardent,2021
2. Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden a la clínica Clardent, 2021
3. Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden a la clínica Clardent, 2021
4. Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden a la clínica Clardent, 2021
5. Determinar la relación entre la empatía y satisfacción de los usuarios que acuden a la clínica Clardent, 2021

## Metodología

La investigación fue de tipo descriptivo- correlacional porque se describieron los hechos tal y como fueron observados para establecer la relación existente entre las variables. El corte fue transversal porque se determinó la relación de los datos teniendo como punto de inicio la recolección de muestra.

El diseño de investigación fue correlacional. Cuyo esquema es el siguiente:



Donde:

M: Muestra

V1: Variable calidad de atención

r: Relación entre las variables

V2: Variable satisfacción del usuario

## Población y muestra

Población: Fueron todos los pacientes atendidos en la clínica odontológica Clardent durante el 2021

Muestra: Esta se obtendrá de una población de 268 pacientes atendidos de octubre a diciembre del 2021 en la clínica odontológica Clardent. Para obtener el tamaño de la muestra se empleó el muestreo probabilístico aleatorio simple, cuya confiabilidad fue del 95% con un error muestral de 0.05.

La fórmula empleada fue la siguiente:

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

Donde:

n = muestra

Z = confiabilidad al 95% = 1.96

p = satisfacción = 0.5

q = insatisfacción = 0.5

N: tamaño de la población = 268

e: error muestral al 0.05

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (268)}{(267) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{257.28}{1.62}$$

$$n = 159$$

#### Criterios de Inclusión

Pacientes de más de 18 años con consentimiento informado y con las medidas de bioseguridad requeridas durante la emergencia sanitaria por el Covid-19.

#### Criterios de Exclusión

- Pacientes con trastornos y/o discapacidad que dificulte la comunicación.

- Pacientes que no se encuentren en estado de lucidez o estén bajo los efectos del alcohol o estupefacientes.

### **Técnicas e instrumentos de investigación**

Las variables fueron medidas mediante la encuesta. Utilizando la encuesta Servqual diseñada por Zeithaml, Parasuraman y Berry en 1985, adaptado para el sector salud por MINSa en el año 2011

La encuesta, basada en la escala de Likert de 7 puntos, presenta respuestas que van desde totalmente en desacuerdo a totalmente de acuerdo, donde 1 representa menor calificación y 7 la mayor. Constituida por 44 preguntas, de las cuales 22 corresponden a satisfacción del usuario (percepciones) y 22 a calidad de atención (expectativas); distribuidas en 5 dimensiones: fiabilidad (1 a la 5), capacidad de respuesta (6 a la 9), seguridad (10 a la 13), empatía (14 a la 18) y elementos tangibles (19 a la 22).

La validez y confiabilidad de este instrumento se llevo a cabo gracias a una prueba piloto realizada por Cabello y Chirinos (2012) a 40 personas en un hospital de Lima; donde se evaluó la satisfacción en la atención de consulta externa (CE) y en emergencia (E). La validación de contenido se dio mediante una prueba de comprensibilidad, calificando de 0 a 10 el grado de contenido de las preguntas. Obteniendo un valor promedio de 9.25 para consulta externa y 9.7 para emergencia. Así también, se utilizó la técnica de validación por juicio de 5 expertos. La validación de constructo se realizó mediante análisis factorial gracias al índice de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), con un valor entre 0.5 a 1.0, y la prueba de esfericidad de Barlett ( $p < 0,05$ ). Resultando un KMO de 0.975 para CE y 0.957 para E con un  $p < 0.001$ . Finalmente para la fiabilidad se utilizó la prueba Alpha de Cronbach. Este coeficiente dio un valor de 0.98 para consulta externa y emergencia

Luego que los usuarios dieron su consentimiento para participar en el estudio y cumplieron las medidas de bioseguridad, se realizó la encuesta por medio de

Google Forms. Siendo enviada por medio de correo electrónico o WhatsApp, en dos ocasiones: antes de entrar a consulta, para evaluar la calidad de atención (E) y al terminar el tratamiento para calificar la satisfacción (P).

Para el procesamiento y análisis de la información, se tabularon los datos en tablas procesándose por medio del programa computarizado SPSS 23.0 para Windows. El análisis univariado se desarrolló a través de la descripción de las variables, según su naturaleza escalar; mientras que, para establecer su correlación con las dimensiones de estudio, se empleó el coeficiente de correlación de Spearman.

La obtención de los resultados se presentó por medio de gráficos y tablas.

#### **Consideraciones éticas:**

La investigación no presentó implicaciones éticas ya que las encuestas fueron entregadas con el consentimiento previo de los participantes, a quienes se les informó que el propósito de este estudio era puramente académico; además se les dijo que la información proporcionada se mantendría en reserva. Asimismo, la selección de la muestra fue abierta para todos los pacientes, independientemente de religión, nivel social o educación.

## Resultados

Tabla 2

*Relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes de la clínica Clardent, 2021*

		Satisfacción del usuario	
Rho de		Coefficiente de correlación	0.846**
Spearman	Elementos tangibles	Sig.(bilateral)	.000
		N	159

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Clínica odontológica Clardent Octubre-Diciembre 2021.

Se puede observar una relación positiva muy alta (0.846) entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de usuarios de la clínica Clardent.

Tabla 3

*Relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los pacientes de la clínica Clardent, 2021*

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	0.825**
		Sig.(bilateral)	.000
		N	159

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Clínica odontológica Clardent Octubre-Diciembre 2021.

Se observa una relación positiva muy alta (0.825) entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la clínica Clardent.

Tabla 4

*Relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes de la clínica Clardent, 2021*

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	0.779**
		Sig.(bilateral)	.000
		N	159

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

**Fuente:** Clínica odontológica Clardent Octubre-Diciembre 2021.

Se observa una relación positiva alta (0.779) entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de la clínica Clardent.

Tabla 5

*Relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los pacientes de la clínica Clardent, 2021*

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	0.832**
		Sig.(bilateral)	.000
		N	159

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

**Fuente:** Clínica odontológica Clardent Octubre-Diciembre 2021.

Se observa una relación positiva muy alta (0.832) entre la dimensión de seguridad y la satisfacción de los usuarios de la clínica Clardent

Tabla 6

*Relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los pacientes de la clínica Clardent*

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Empatia	Coeficiente de correlación	0.817**
		Sig.(bilateral)	.000
		N	159

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Clínica odontológica Clardent Octubre-Diciembre 2021.

Se

observa una relación positiva muy alta (0.817) entre la dimension de empatía y la satisfacción de los usuarios de la clínica Clardent

Tabla 7

*Relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes de la clínica Clardent, 2021*

		Satisfacción del usuario	
Rho de	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	0.928**
Spearman		Sig.(bilateral)	.000
		N	159

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Clínica odontológica Clardent Octubre-Diciembre 2021.

Existió una relación positiva muy alta (0.928), con un nivel de significancia de ( $p= 0.000$ ), entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción de los usuarios que acudieron a la clínica Clardent.

## Análisis y discusión

De acuerdo con Atachao (2018), la calidad de la atención a virado a ser un tema muy relevante para los servicios odontológicos públicos o privados a lo largo de los años, debido a que la satisfacción del paciente es muy importante y eso depende de la calidad de los servicios prestados. Es por este motivo que, Suarez et al. (2018), enfatizaron la importancia de identificar la calidad de atención odontológica y su relación con la satisfacción del usuario para identificar brechas en la atención, según la peculiaridad de cada paciente y así permitir la mejora de la institución.

En este estudio el 92.5 % de los pacientes, percibió una buen servicio de atención; sin embargo, 7.5 %, la calificó regular. Estos resultados son similares a trabajos previos, a pesar de haber pocos estudios de calidad y su relación con la satisfacción en la atención, realizados en clínicas o consultorios privados; y que además utilicen el instrumento Servqual modificado por MINSA (Lara, 2020 p.150). Así lo demuestra el estudio realizado por Lora et al. (2016), en una clínica universitaria de Cartagena, donde 97.8 % de pacientes recibió una buena atención, haciendo énfasis en la efectividad, eficiencia y sobre todo en la clara información recibida al momento del tratamiento. Así mismo, en el trabajo de investigación realizado por Costa y Murga (2018), mediante el instrumento Servqual, elaborado por Parasunaman, Zeithaml y Berry en 1988, se halló que un 50.4%, percibieron buena atención, 45.4% la percibieron como regular y solo un 4.2% como mala. A pesar de que los participantes pertenecían a instituciones de salud, tanto públicas como privadas. Por último, en la investigación de Manrique et al. (2018), de los 216 participantes, solo el 5% percibió una buena calidad de atención, siendo el porcentaje más alto, aquellos usuarios que tuvieron una opinión neutral (75.5%). En esta investigación, se usó como instrumento el ad-hoc check list o lista de cotejo.

Al evaluar los dominios de calidad de atención, en este estudio se halló que el 100 % de pacientes consideraban como bueno los dominios de fiabilidad y empatía, los cuales indagan sobre la relación odontólogo – paciente; seguido por el dominio de seguridad, con 98.7%. Caso muy diferente fue encontrado en el estudio desarrollado

por Lara et al (2020), donde a pesar de haber utilizado el instrumento Servqual modificado por MINSA, el 50.8% de los participantes, consideraba el dominio fiabilidad como bueno, mientras que solo un 33.56% y 45.98, estaban conformes en lo que respecta a los dominios de empatía y seguridad, respectivamente. Un posible factor relevante para comprender estos resultados, es que el estudio se realizó en hospital y según Costa y Murga (2018), de acuerdo a la peculiaridad de esta institución influyen en la impresión de los pacientes; tal como lo hace notar Espejo (2018), ya que según su estudio la calidad de atención recibida en una clínica es mayor a la de un hospital, siendo esta diferencia significativa ( $p < 0.005$ ). Por su parte en la investigación de Lora et al. (2016), la mayor parte de pacientes (> 90%), percibió una buena calidad del servicio de atención respecto a la bioseguridad, efectividad y accesibilidad, mientras que un 21.3%, manifestó ausencia de calidad en lo relacionado a la eficacia de los procedimientos (cantidad de citas).

Según Alfaro y García (2011), para algunos pacientes, la información recibida sobre su diagnóstico y tratamiento es mejor percibida, a mayor número de citas. Caso contrario, Bucchi, Sepúlveda, Monsalve y Bustos (2012), opinaron que acudir a muchas citas para un mismo tratamiento, puede conllevar al aburrimiento del paciente y a su posterior deserción.

Córdova et al. (2016), definió satisfacción, como aquella que se determina según la impresión de los usuarios y sus expectativas satisfechas, de acuerdo a que estas se logren satisfacer. Desde el punto de vista de Parodi (2018), a más edad y preparación académica, más aumentan las expectativas. Con referencia a este punto, en el presente trabajo de investigación, el 88.1 % sus expectativas fueron satisfactorias con el servicio brindado de los cuales, el 54.9% tenía preparación superior. Resultados contrarios fueron los encontrados por Lara et al (2020), donde 88.6 % de los pacientes no se hallaron satisfechos, a pesar de que en ambos estudios, se utilizó el instrumento Servqual modificado con la diferencia de que Lara et al, realizaron su investigación en un hospital con una muestra de 702 pacientes. Mcarevich et al. (2018), destacaron que los pacientes atendidos en servicios públicos tienen menor grado de satisfacción, en comparación con los pacientes de los servicios privados, debido a que los.

hospitales , algunas veces, no poseen |los materiales y/o equipamientos necesarios para ofrecer alternativas de tratamientos, de acuerdo a la necesidad de cada paciente. Asi lo hace notar Aldosari, et al (2017), ya que en su estudio el 96.1% de los participantes, manifestaron que los equipamientos y variedad de materiales, eran fundamentales para una óptima atención. En el estudio de Córdova et al. (2016), realizado en una clínica universitaria, el 76.7% de usuarios, estuvo satisfecho con la atención y solo el 23.3%, la califico como regular. Similar a los resultados de este estudio, donde solo el 11.9 % de los participantes, estuvieron parcialmente satisfechos. De igual forma, Balhaddad, et al (2018), señalaron que el 74.8 % de los pacientes, de una clínica de Arabia Saudita estuvieron satisfechos con la infraestructura del establecimiento; a pesar de que el 56.9%, manifestaron deficiencias respecto al horario de atención , ya que una espera prolongada antes de la intención, se relaciona con una baja satisfacción, porque genera angustia e incomodidad al paciente.

Según Aldosari, et al (2017) y Berger et al (2019), la satisfacción de los pacientes se incrementa cuando estos son citados en horarios establecidos, sumado al buen desempeño del operador (88.7%), y a la comunicación operador- paciente (88.6%) .

En lo referente a la satisfacción y su relación con los dominios de calidad de atención , se encontró una relación alta y muy alta , pero sobre todo entre las dimensiones de elementos tangibles y satisfacción, con una relación de 0.846. Cabe resaltar que, citando a Romání, Terbullino y Ramirez (2018), esta dimensión al considerar equipos, infraestructura, etc.; hace más fácil para el usuario, realizar la comparación con experiencias anteriores. Hernández (2018), obtuvo una relación de 0.426, resultado similar encontró Flores (2018), con una rho= 0.497, atribuible a la poca cantidad de participantes en ambos estudios con 74 y 81, respectivamente.

Concerniente a los otros dominios, en este trabajo de investigación, los dominios de seguridad y fiabilidad tuvieron una relación de 0.832 y 0.825, respectivamente. Seguidos por los dominios de empatía (rho =0.817) y capacidad de respuesta (rho=0.779). Muy distintos fueron los resultados de Hernández (2018),

donde los dominios con mayor grado de relación fueron, fiabilidad ( $\rho = 0.818$ ) y capacidad de respuesta ( $\rho = 0.805$ ). Mientras que, para Flores (2018), uno de los dominios con más relación fue empatía ( $\rho = 0.331$ ). La diferencia con este trabajo se puede atribuir, a que este estudio se realizó en un hospital, el cual no solo incluye exclusivamente al servicio de odontología, por lo que, las respuestas de los participantes se pudieron ver influenciadas por sus atenciones en otros servicios; ya que estas dimensiones tienen fundamento en la relación con el personal de salud. En la investigación de Atachao (2018), se encontró relación directa fuerte, con la satisfacción y el dominio oportunidad ( $T_b = 0.915$ ).

Así también existió una relación positiva muy alta ( $Rho = 0.928$ ), entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente. Esto concuerda con los resultados hallados por Hernández (2018), en un centro de salud, donde el coeficiente de relación fue de 0.830 con un nivel significativo ( $p = 0.000$ ). Así también, Atachao y Flores en el año 2018 hallaron una relación alta ( $T_b = 0.777$ ) y moderada ( $r = 0.452$ ), respectivamente.

De acuerdo a lo discutido anteriormente se puede deducir que el paciente se encuentre satisfecho depende no solo de las habilidades interpersonales de los profesionales, sino también de una combinación del entorno físico, factores demográficos, etc. Diferente al punto de vista del operador, el cual se basa en aspectos técnicos y tecnológicos. Por lo que, los resultados de esta investigación ofrecen una oportunidad para que las instituciones de salud tanto públicas como privadas logren una mejor comprensión de lo que buscan los pacientes al ser atendidos y así, poder cambiar y/o mejorar los comportamientos institucionales brindando un mejor servicio.

Finalmente, a pesar que la tasa de respuesta para este estudio fue óptima. Dentro de las limitaciones se encuentran los pocos estudios que se enfocan en la satisfacción de los servicios brindados a los pacientes en instituciones particulares. Así también, lo fue la situación sanitaria que estaba atrevesando el país debido al Covid 19, ya que esto disminuyó la afluencia de pacientes, reduciendo la población de estudio. Por

último, la escala de Likert de 7 puntos utilizada en esta encuesta al proporcionar una amplia gama de respuestas puede producirse un sesgo de información.

## **Conclusiones**

- Existe una relación positiva muy alta entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario. A una buena calidad de atención se le atribuye un paciente satisfecho.
- La dimensión elementos tangibles guardan una relación positiva muy alta con la satisfacción de los usuarios.
- La fiabilidad del profesional para realizar los servicios acordados de manera adecuada mantiene una relación positiva muy alta con la satisfacción de los usuarios.
- La capacidad de respuesta y la habilidad del profesional para la solución de inconvenientes, se relaciona de una manera positiva alta con la satisfacción de los usuarios
- La seguridad y confianza que inspire el profesional al momento de la atención tiene una relación positiva muy alta con la satisfacción de los usuarios.
- La empatía del operador guarda una relación positiva muy alta con la satisfacción del usuario

## **Recomendaciones**

- Fortalecer constantemente, no solo las competencias profesionales de los trabajadores ya sean de entidades públicas o privadas, sino también la empatía y amabilidad al momento de tratar a los pacientes. Garantizando, de esta manera la fidelización, lo que ayudará a mantener una buena salud bucal. Siendo este el inicio para prevenir enfermedades como la anemia y /o desnutrición.
- Realizar encuestas ,con preguntas abiertas, que midan la satisfacción de los usuarios ya que de esta manera estos tienen posibilidad de expresar mejor sus opiniones.
- Realizar futuros trabajos de investigación a gran escala, teniendo como referencia este estudio, comparando la satisfacción de los pacientes atendidos a largo plazo en diferentes instituciones públicas y privadas tomando en cuenta los diversos factores intervinientes que podrían generar sesgo.

### **Dedicatoria y agradecimiento**

Ofrezco esta investigación a la memoria de mi padre quien me enseñó que los pilares para alcanzar las metas son: el esfuerzo y la perseverancia. A mi mamá Carmen pues ella es mi principal apoyo para la construcción de mi vida profesional y personal.

Agradezco a Dios por permitirme seguir adelante cada día.

## Referencias bibliográficas

- Aldosari, M., Tavares, M., Gonzaga, A., y Nogueira, M. (2017). Factors associated with patients' satisfaction in Brazilian dental primary health care. *Plos One*, 12(11), 2-13. doi: 10.1371/journal.pone.0187993.
- Alfaro, L., García, C. (2011). Percepción del proceso de consentimiento informado en pacientes de la clínica estomatológica central de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. *Revista estomatológica Herediana*, 21(1), 5-12. doi: <https://doi.org/10.20453/reh.v21i1.1720>.
- Araya, V., Bustos, L., Castillo, F., Oliva, B., y Araya, G. (2012). Determinación de la Calidad del Servicio Odontológico de un Centro de Salud Pública Basado en Intangibles. Talcahuano, Chile. *Intenational Journal odontoestomatology*, 6(3), 349-354. doi:10.4067/S0718-381X2012000300018.
- Arias, L., y Ynsil, J. (2018). *Calidad de atención en clínicas del Instituto de especialidades odontológicas Mundo Dental-Lima 2015*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21120/Arias\\_ALH\\_Ynsil\\_WJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21120/Arias_ALH_Ynsil_WJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Atachao, K. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20446>.
- Balhaddad, A., Alshammari, A., Alqadi, A., y Ashraf, M. (2018). Patient satisfaction with dental services and associated factors in a Saudi Dental Institution. *Journal of Clinical and Diagnostic Research*, 12(12),36-39. doi: 10.7860/JCDR/2018/38358.12399.

- Balkaran, R., Osoba, T., y Rafeek, R. (2014). A Cross-sectional study of patients' satisfaction with dental care facilities: a survey of adult treatment at the university of the West Indies, school of dentistry. *West Indian Medical Journal*,63,490-498. doi:10.7727/wimj.2013.197
- Bennadi, D., y Reddy, C. (2013). Oral health related quality of life. *Journal of International Society of Preventive Community Dentistry*, 3(1),1-6.doi: 10.4103/2231-0762.115700
- Berger, C., Bordin, D., Bilynkievycz, C., Ribeiro, D., y Saliba, S. (2019). Users' satisfaction with the public dental service: the discovery of new patterns. *Cadernos Saúde Coletiva*,27(2), 172-181. doi: 10.1590/1414-462X201900020008
- Bordin, D., Fadel, C., Saliba, S., Garbin, C., y Adas, N. (2017). Comparative study of satisfaction of user and health professionals with the public dental service. *Ciência & Saúde Coletiva* ,22(1), 151-160. doi: 10.1590/1413-81232017221.13522015
- Bucchi, C., Sepúlveda, C., Monsalve, M., y Bustos, L. (2012). Descripción de la satisfacción usuaria de pacientes que reciben atención de urgencia dental en cinco es- tablecimientos de atención primaria de salud. *International Journal Odontostomatology*, 6(3), 275-280. doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-381X2012000300005>
- Cabello, E., y Chirinos, J (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas Servqual modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista médica Herediana*, 23(2), 88-95. doi: <https://doi.org/10.20453/rmh.v23i2.1037>
- Córdova, D., Fernández, Y., y Ortiz, R. (2016). Satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la Universidad de San Martín de Porres.

- Chiclayo, 2015. *KIRU*, 13(2), 133-137. Recuperado de <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/Rev-Kiru0/article/view/998>
- Costa, I., y Murga G. (2018). *Calidad de la atención odontológica y su relación con la fidelización del paciente. Laredo, 2017*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17736/costa\\_si.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17736/costa_si.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Donabedian, A. (1990). The seven pillars of quality. *Archives of Pathology and Laboratory Medicine*, 114, 1115-1118. Recuperado de [https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/09/Siete\\_Pilares\\_Calidad.pdf](https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/09/Siete_Pilares_Calidad.pdf)
- Espejo, D. (2018). *Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, San Martín de Porres en el año 2017*. (Tesis de título profesional, Universidad Peruano Cayetano Heredia). Recuperado de [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1502/Calidad\\_EspejoLoyola\\_Dalma.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1502/Calidad_EspejoLoyola_Dalma.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Febres, R., y Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. doi: <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>
- Flores, K. (2018). *Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de Odontología del Centro de salud Los Aquijes, junio 2018*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29811/flores\\_ik.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29811/flores_ik.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Forrellat, M. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 30(2), 179-183. <http://scielo.sld.cu/pdf/hih/v30n2/hih11214.pdf>
- González, R., Cruz, G., Zambrano, L., Quiroga, M., Palomares, P., y Tijerina, L. (2019). Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. *Revista Mexicana de medicina forense*, 4(1), 76-78. doi: <https://doi.org/10.25009/revmedforense.v0i0>
- Henríquez, R., y Cartes, R. (2016). Percepción de la población respecto al cirujano dentista. *Revista odontoestomatología*, 18(27), 16-24. Recuperado de [http://www.scielo.edu.uy/pdf/ode/v18n27/en\\_v18n27a03.pdf](http://www.scielo.edu.uy/pdf/ode/v18n27/en_v18n27a03.pdf)
- Hernández, M. (2018). *Calidad de Atención y Satisfacción del usuario en el Servicio de Odontología del C.S La Angostura, junio 2018*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29816>
- Herrera, F. (2017). Satisfacción de los usuarios externos y *calidad de atención odontológica en un centro de salud*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8778/Jesús\\_HFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8778/Jesús_HFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Janampa, G. (2016). *Nivel de satisfacción de los padres sobre la calidad de la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría en el Hospital General de Huacho 2016*. (Tesis para título profesional, Universidad Nacional Mayor de San Marcos ). Recuperado de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5270/Janampa\\_bg.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5270/Janampa_bg.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

- Khalid, A., y Shahid, L. (2016). Evaluation of outpatient service quality in Eastern Saudi Arabia. *Saudi Medical Journal*, 37(4), 420-428. doi: 10.15537/smj.2016.4.14835.
- Koley, M., Saha, S., Singh, J., Choubey, G., Ghosh, A., Deb, K., Ganguly, S., Dey, S., Ghosh, S., Nag, G., Ali, S., Saha, S., Bhattacharyya, K., y Singh, R. (2015). Patient evaluation of service quality in government homeopathic hospitals in West Bengal, India: a cross-sectional survey. *Focus on alternative and complementary therapies*, 20(1), 23-31. doi: <https://doi.org/10.1111/ftc.12159>
- Lara, J., Hermoza, R., y Arellano, C. (2020). Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. *Revista Estomatológica Herediana*, 30(3), 145-152. doi: <https://doi.org/10.20453/reh.v30i3.3817>
- Llallico, J. (2018). *Calidad de atención odontológica basado en intangibles de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.* (Tesis para título profesional, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Recuperado de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10151>
- Loor, E. (2017). *Evaluación de la satisfacción del usuario con respecto a la calidad de atención en el servicio de odontología del centro de salud N 8 mediante encuesta.* (Tesis de grado, Universidad de las Américas). Recuperado de <https://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/8293>
- Lora, I., Tirado, L., Montoya, J., y Simancas, MA. (2016). Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia. *Revista Nacional de Odontología*, 12 (23), 31-40. doi: <https://doi.org/10.16925/od.v12i23.1378>
- Macarevich, A., Pilotto, L., Balbinot, J., y Keller, R. (2018). User satisfaction with public and private dental services for different age groups in Brazil. *Cadernos Saúde Coletiva*, 33(2), 1-10. doi: <https://doi.org/10.1590/0102-311X00110716>

- Mamani, A. (2017). *Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de salud Salcedo, Minsa, Puno – 2017*. (Tesis de título profesional , Universidad Nacional del Altiplano ). Recuperado de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4540/Mamani\\_Mamani\\_Armando\\_Wilston.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4540/Mamani_Mamani_Armando_Wilston.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Manrique, J.A., Manrique, C., Chávez, B., y Manrique., J.E. (2018). Calidad técnica y percibida del servicio de operatoria dental en una clínica dental docente. *Revista Estomatológica Herediana*, 28(3), 185-194.doi: <https://doi.org/10.20453/reh.v28i3.3396>
- Martínez, D., Ayala, M., y Villatoro, A. (2019). Satisfacción del paciente en el uso de los servicios dentales: scoping review de los factores determinantes de esta época. *Revista Nacional de Odontología*, 16(1),1-18. doi: <https://doi.org/10.16925/2357-4607.2020.01.03>
- Mendoza, F. (2020). Percepción del paciente acerca de la calidad de atención odontológica. *Revista de investigación en salud*, 3(7), 35-43.doi: <http://dx.doi.org/10.33996/revistavive.v3i7.40>
- Ministerio de Salud. (19 Enero 2021). El 90.4% de los peruanos tiene caries dental. Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/45475-el-90-4-de-los-peruanos-tiene-caries-dental>.
- Ministerio de Salud. (15 Julio 2021). Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. Recuperado de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Montalvo, S., Estrada,E., y Mamani,H.(2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado.*Ciencia y desarrollo*, 23(2), 1-6. doi: <http://dx.doi.org/10.21503/cyd.v23i2.2085>

- Numpaque, A., y Rocha, A. (2016). Modelo Servqual y Serqhost para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista de la facultad de medicina*, 64(4), 715-720. doi: <https://doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>
- Organización Mundial de la Salud (11 Agosto del 2018). Servicios sanitarios de calidad. Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-health-services>
- Östberg, A., Ahlström, B., y Hakeberg, M. (2013). Patients' choice of payment system in the Swedish public dental service- views on dental care and oral health. *Swedish Dental Journal*, 37(3), 131-142. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/259347950\\_Patients%27\\_choice\\_of\\_payment\\_system\\_in\\_the\\_Swedish\\_Public\\_Dental\\_Service\\_-\\_Views\\_on\\_dental\\_care\\_and\\_oral\\_health](https://www.researchgate.net/publication/259347950_Patients%27_choice_of_payment_system_in_the_Swedish_Public_Dental_Service_-_Views_on_dental_care_and_oral_health)
- Palmeri, M., y Sánchez, M. (2020). Valoración del nivel de satisfacción de pacientes que acuden a práctica profesional supervisada (PPS) de la Facultad de Odontología UNC. *Revista de la Facultad de Odontología*, 30(1), 26-35. Recuperado de <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RevFacOdonto/article/view/28015>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1988). A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple-Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality/link/5429a4540cf27e39fa8e6531/download](https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/link/5429a4540cf27e39fa8e6531/download)
- Parodi, D. (2018). Expectativas y percepciones de calidad de servicio en pacientes de atención dental en un municipio de Chile. *Revista Médica Risaralda*, 24(2), 115-118. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rmri/v24n2/0122-0667-rmri-24-02-115.pdf>

- Riley, J., Gordan, V., Rindal, B., Fellows, J., Qvist, V., Patel, S., Foy, P., Williams, D., y Gilbert, G. (2012). Components of patient satisfaction with a dental restorative visit: results from The Dental Practice- Based Research Network. *Journal of the American Dental Association*, 143(9), 1002-1010. doi: 10.14219/jada.archive.2012.0329.
- Roberto, L., De Barros, A., Batista, A., Ferreira, E., y Haikal, D. (2017). Insatisfação com os serviços odontológicos e fatores associados entre adultos. *Ciência & Saúde Coletiva*, 22(5), 1601-1613. doi: 10.1590/1413-81232017225.17362015.
- Romani, T., y Terbullino, I. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Ramiro Priale El Tambo - Huancayo 2018*. (Tesis de título profesional, Universidad Continental). Recuperado de [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/5162/1/IV\\_FCE\\_308\\_TE\\_Romani\\_Terbullino\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/5162/1/IV_FCE_308_TE_Romani_Terbullino_2018.pdf)
- Soria, J. (2020). *Nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en el hospital regional docente materno infantil el Carmen – Huancayo , 2019*. (Tesis de maestría, Universidad Peruana los Andes). Recuperado de <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/2168>
- Strand, J., Andrés, C., Wide, U., Hakeberg, M., Tidefors, I. (2015). A new capitation payment system in dentistry: the patients' perspective. *Community Dental Health*, 32, 83-88. doi:10.1922/CDH\_3529Strand06.
- Soto, A. (2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Revista Peruana de medicina experimental y salud pública*, 36(2), 304-311. doi: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmpesp.2019.362.4425>.
- Suárez, L., Rodríguez, S., y Martínez, J. (2018). Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. *Revista médica*

*electrónica*, 40(4), 1002-1010. Recuperada de <http://scielo.sld.cu/pdf/rme/v40n4/rme080418.pdf>

Suquillo, M. (2017). *Nivel de Satisfacción del paciente tratado endodónticamente Clínica Integral de Noveno Semestre y Posgrado de la Facultad de Odontología de la U.C.E.* (Tesis profesional, Universidad Central del Ecuador). <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/9691/1/T-UCE-0015-598.pdf>

Torres, G., y León, D. (2015). Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. *Revista Estomatológica Herediana*, 25(2), 122-132. doi: <https://doi.org/10.20453/reh.v25i2.2458>

Torres, W. (2020). *Calidad de atención odontológica y satisfacción de pacientes atendidos en el mes de febrero en un centro de salud Pátapo.* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54070/Torres\\_VWY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54070/Torres_VWY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zavala, D. (2018). Incentivos para mejora de la calidad en salud. En Lazo, O., Santivañez, A., *Atención de salud con calidad - desafíos* (pp. 107-130). Lima: Biblioteca Nacional del Perú

## Apéndices y anexos

### Anexo 1

Tabla 8: Matriz de consistencia Lógica

Problema	Hipotesis	Objetivos	Variables
<b>Problema general:</b>	<b>Hipótesis general:</b>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de la clínica Clardent, Lima – 2021.</p> <hr/> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que acuden a la clínica Clardent</li> <li>2. Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden a la clínica Clardent</li> <li>3. Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden a la clínica Clardent</li> <li>4. Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden a la clínica Clardent</li> <li>5. Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden a la clínica Clardent</li> </ol>	<p>Calidad de atención</p> <p>Satisfacción del paciente</p>
Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de la clínica odontológica Clardent, Lima – 2021?	Existe relación positiva entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente de la clínica odontológica Clardent, Lima – 2021.		

## Anexo 2

Tabla 9 : Matriz de consistencia metodológica

Tipo de investigación	Diseño de investigación	Población/ muestra	Instrumentos de investigación	Criterios de validez y confiabilidad	Procesamiento y análisis de información
Observacional de corte transversal	Descriptivo-correlacional, prospectiva	<p><b>Población</b> La población estuvo conformada por los usuarios que acuda la clínica odontológica Clardent entre los meses de Octubre a Diciembre del 2021</p> <hr/> <p><b>Muestra</b> La muestra se determinara mediante muestreo probabilístico aleatorio simple</p>	<p><b>Técnica:</b> La Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> modelo SERVQUAL modificado por MINSA</p>	resolución ministerial N°10-109338-001	<p>Este se realizará mediante el programa estadístico SPSS 23.0 El análisis Univariado de los datos se realizará a través de la descripción de las variables, según la naturaleza escalar. Para establecer la correlación entre las variables y dimensiones de estudio se empleará el coeficiente de correlación de</p>

### Anexo 3:

#### Consentimiento informado

Estimado Sr. (a):

Soy la C.D. \_\_\_\_\_, responsable del estudio titulado: “Calidad de atención odontológica y satisfacción del paciente de la clínica Clardent, Lima – 2021”.

Se le invita a participar del presente estudio que tiene como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción del paciente de la clínica Clardent, Lima – 2021

Se mantendrá la confidencialidad de la información brindada resaltando que su participación es voluntaria y puede retirarse del estudio en el momento que desee.

Yo, \_\_\_\_\_dejo constancia que se me ha explicado en que consiste el presente estudio y por lo tanto doy mi consentimiento voluntario.

Si aceptas participar, te pido que por favor pongas una ( ✓ ) en el cuadrito de abajo que dice “Sí quiero participar” y escribe tu nombre y firma.

Sí quiero participar

\_\_\_\_\_  
Nombre y apellido del participante

Fecha:

\_\_\_\_\_  
Firma del participante

DNI N<sup>o</sup>

**Anexo 4:**

**Instrumento: Servqual modificado**

Estimados pacientes de la clínica odontológica Clardent, se les solicita leer atentamente los enunciados presentados, llenar los datos requeridos y marcar con una "X" en el casillero de su preferencia. Sus respuestas serán confidenciales y anónimas.

**Datos Generales:**

Edad: 18 a 29  30 a 59  60 a más  / Sexo F  M

Grado de Instrucción: Primaria  Secundaria  Universitaria

Totalmente en desacuerdo	<b>1</b>
En desacuerdo	<b>2</b>
Algo en desacuerdo	<b>3</b>
Neutral	<b>4</b>
Un poco en desacuerdo	<b>5</b>
De acuerdo	<b>6</b>
Totalmente en de acuerdo	<b>7</b>

	<b>CALIDAD DE ATENCIÓN (EXPECTATIVA)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
<b>1</b>	Que usted sea atendido sin diferencia en relación con otras personas							
<b>2</b>	Que la atención se realice respetando el orden de llegada							
<b>3</b>	Que la atención se realice según el horario establecido							
<b>4</b>	Que el establecimiento cuente con el libro de reclamaciones para atender las quejas							
<b>5</b>	Que el establecimiento facilite la adquisición de los medicamentos recetados							
<b>6</b>	Que la atención en el área de caja sea rápida							
<b>7</b>	Que la atención en el área de admisión sea rápida							
<b>8</b>	Que el tiempo de espera para ser atendido en consultorio sea corto							
<b>9</b>	Que en el establecimiento cuente con lo necesario para resolver cualquier problema que dificulte la atención							
<b>10</b>	Que durante la atención se respete su privacidad							
<b>11</b>	Que el profesional que lo atenderá le realice un examen completo y minucioso							

<b>12</b>	Que el profesional que lo atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas y preguntas								
<b>13</b>	Que el profesional le inspire confianza								
<b>14</b>	Que el profesional lo trate con amabilidad, respeto y paciencia								
<b>15</b>	Que el personal de caja lo trate con amabilidad								
<b>16</b>	Que el personal de admisión lo trate con amabilidad								
<b>17</b>	Que usted comprenda la explicación que el doctor le brinde sobre su salud								
<b>18</b>	Que usted comprenda la explicación que el doctor le brinde sobre el tratamiento y cuidados para su salud								
<b>19</b>	Que los letreros, carteles o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes								
<b>20</b>	Que el consultorio o sala de espera se encuentren limpios								
<b>21</b>	Que el establecimiento cuente con baños limpios								
<b>22</b>	Que los consultorios cuenten con equipos y materiales óptimos para la atención								

	<b>SATISFACCIÓN (PERCEPCIÓN)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
<b>1</b>	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación con los otros pacientes?							
<b>2</b>	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?							
<b>3</b>	¿Su atención se realizó según el horario publicado?							
<b>4</b>	¿El establecimiento cuenta con el libro de reclamaciones para atender las quejas?							
<b>5</b>	¿El establecimiento le facilitó la adquisición de los medicamentos recetados?							
<b>6</b>	¿La atención en el área de caja fue rápida?							
<b>7</b>	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
<b>8</b>	¿El tiempo de espera para ser atendido fue corto?							
<b>9</b>	¿cuándo usted presentó alguna incomodidad, esta se resolvió inmediatamente?							
<b>10</b>	¿Durante la atención se respetó su privacidad?							
<b>11</b>	¿El profesional que lo atendió le realizó un examen completo y minucioso?							
<b>12</b>	¿El profesional que lo atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas y preguntas?							
<b>13</b>	¿El profesional le inspiró confianza?							
<b>14</b>	¿El profesional que lo atendió, lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
<b>15</b>	¿El personal de caja/farmacia lo trató con amabilidad?							
<b>16</b>	¿El personal de admisión lo atendió con amabilidad?							
<b>17</b>	¿Usted comprendió la explicación que le brindaron sobre su salud o diagnóstico?							
<b>18</b>	¿Usted comprendió la explicación que le brindaron sobre el tratamiento y cuidados para su salud?							
<b>19</b>	¿Los letreros, carteles o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar?							
<b>20</b>	¿El consultorio y sala de espera se encontraron limpios?							
<b>21</b>	¿El establecimiento contó con baños limpios?							
<b>22</b>	¿El consultorio contó con equipos y materiales para la atención?							



# 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 I) del artículo 8° de la Ley N° 27657-Ley del Ministerio de Salud;

Z. Solís V.

P. Llanos G.

C. Acosta R.

W. Olivera A.

**SE RESUELVE:**

**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.



Z. Solís V.

**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.



C. ACOSTA S.

**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.

**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/dge\\_normas.asp](http://www.minsa.gob.pe/transparencia/dge_normas.asp).



W. Olivera A.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



D. Leiva Ch.

  
**OSCAR RAÚL UGARTE UBILLA**  
Ministro de Salud



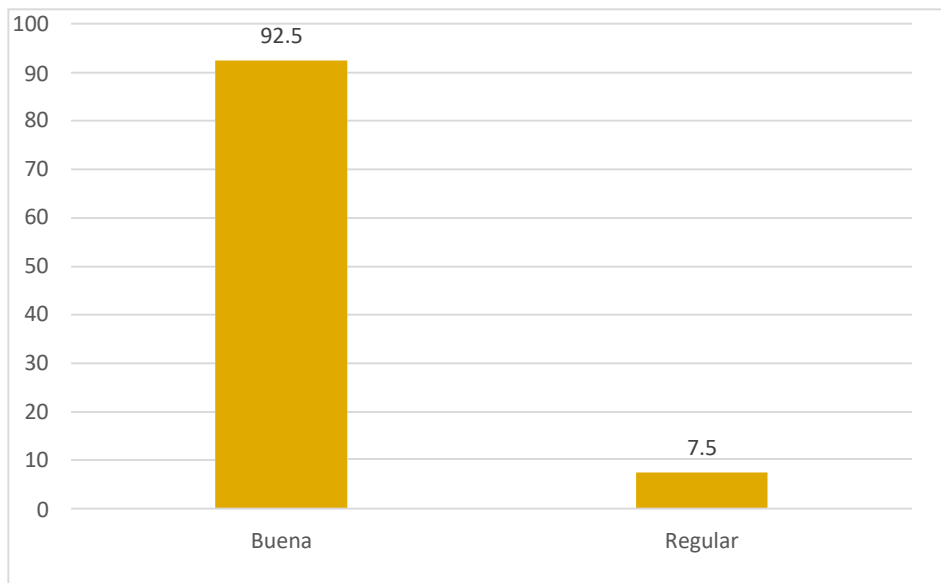
## Anexo 5: Gráficos y tablas accesorias

Tabla 10: *Distribución porcentual de características sociodemográficas*

Variable	N	%
<b>Edad</b>		
18-29	57	35.8
30-59	82	51.6
>60	20	12.6
<b>Sexo</b>		
Femenino	87	54.7
Masculino	72	45.3
<b>Grado de Instrucción</b>		
Primaria	4	2.6
Secundaria	26	16.3
Técnica	50	31.4
Superior	79	49.7

**Fuente:** Clínica odontológica Clardent Octubre-Diciembre 2021.

Se observa que el mayor porcentaje de pacientes atendidos fueron de sexo femenino (54.7), con edades entre los 30 a 59 años (51.6%). Resaltando que un total del 81.1% de los pacientes tenían grado de instrucción técnica o superior



**Fuente:** Clínica odontológica Clardent Octubre-Diciembre 2021.

Figura 1: *Calidad de atención de los pacientes de la clínica Clardent, 2021*

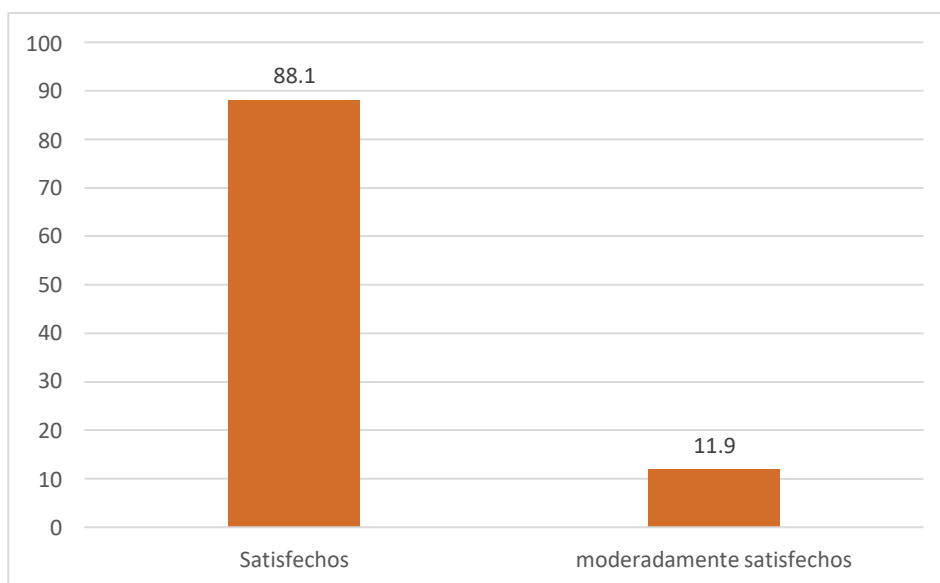
Del total de los 159 pacientes atendidos, el 92.5% calificaron como buena la calidad de atención, seguida de un 7.5% que la calificó como regular

Tabla 11: *Frecuencia de las dimensiones de la variable calidad de atención*

	Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Buena</b>	140	88.1	159	100	147	92.5	157	98.7	159	100
<b>Regular</b>	19	11.9	0	0	12	7.5	12	7.5	0	0
<b>Mala</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	159	100	159	100	159	100.	159	100	159.	100

**Fuente:** Clínica odontológica Clardent Octubre-Diciembre 2021.

Se observa en la tabla que el 100% de los pacientes califico como buena las dimensiones de fiabilidad y empatia, relacionadas con un servicio seguro , eficaz y afable. Asimismo , 157 de los usuarios , equivalente al 98.7% tambien calificó como buena la dimensión seguridad. No obstante , la dimension elementos tangibles (instalaciones, equipamiento , insumos, etc) fue calificada como regular con un 11.9%, porcentaje alto al compararlo con las otras dimensiones



**Fuente:** Clínica odontológica Clardent Octubre-Diciembre 2021.

*Figura 2: Satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica Clardent, 2021*

Se muestra en el gráfico que 140 pacientes (88.1%) estuvo satisfecho con la atención brindada, mientras que solo 10 (11.9%) se mostró moderadamente satisfecho. Mientras que ninguno de los usuarios estuvo insatisfecho con la atención recibida

Tabla 12: Satisfacción de los pacientes según sus características sociodemográficas

	Satisfecho		Moderadamente Satisfecho		Insatisfecho		Valor <i>p</i>
	N	%	N	%	N.	%	
<b>Edad</b>							
18-29	43.	38.1	14.	30.4	0.	0	0.081*
30-59	60.	53.1	22.	47.8	0.	0	
>60	10.	8.8	10.	21.7	0.	0	
<b>Sexo</b>							
Femenino	77	48.4	10	6.3	0	0	0.846*
Masculino	63	39.6	9	5.7	0	0	
<b>Grado de Instrucción</b>							
Primaria	2	1.8	2.	4.3	0.	0	0.141**
Secundaria	15.	13.3	11.	23.9	0.	0	
Técnica	34.	30.1	16.	34.8	0.	0	
Superior	62	54.9	17.	37.0	0.	0	

Chi cuadrado\*

Prueba exacta de Fisher\*\*

**Fuente:** Clínica odontológica Clardent Octubre-Diciembre 2021.

Se observa en la tabla que a pesar de que los pacientes que mostraron mayor grado de satisfacción con la atención recibida fueron aquellos con edad entre los 30 a 59 años, no hubo diferencia significativa en relación a las otras edades ( $p=0.081$ ). Así también, los pacientes de sexo femenino fueron los más satisfechos con la atención; y aunque aquellos con grado de instrucción técnica y superior estuvieron moderadamente satisfechos con la atención, no existió diferencia significativa ( $p=0.141$ )

**Anexo 6:**

**Base de datos de variable calidad de atención y variable satisfacción**

CALIDAD DE ATENCIÓN																														
			Fiabilidad						Capacidad de respuesta					Seguridad					Empatía					Elementos tangibles						
			P1	P2	P3	P4	P5	Total F	P6	P7	P8	P9	Total CR	P10	P11	P12	P13	TotalS	P14	P15	P16	P17	P18	Total E	P19	P20	P21	P22	Total ET	
1	1	3	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	6	6	6	6	24	150
2	2	5	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	154
2	1	3	7	7	7	4	7	32	7	6	7	6	26	7	6	6	7	26	7	6	6	7	5	33	6	6	6	6	24	141
2	2	5	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	154
1	1	5	7	7	7	4	7	32	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	4	32	4	7	4	7	22	142
2	1	3	6	6	6	6	6	30	7	6	6	7	26	6	6	6	7	25	4	7	7	7	7	32	4	6	3	7	20	133
2	2	5	7	7	7	4	7	32	6	7	7	6	26	6	6	6	7	26	7	7	7	7	5	33	4	7	6	7	24	141
2	1	5	6	6	6	6	6	30	7	6	7	6	26	6	7	6	6	25	6	7	6	7	6	32	4	6	4	7	21	134
1	1	3	6	7	7	6	6	32	7	6	7	6	26	6	7	6	7	26	6	6	7	6	7	32	4	6	6	7	23	139
2	2	5	6	7	6	6	6	31	6	6	6	7	25	6	7	7	6	26	6	6	7	7	6	32	4	6	4	7	21	135
1	2	3	7	6	7	6	6	32	6	7	6	7	26	7	6	6	7	26	6	6	6	7	7	33	4	7	6	7	24	141
3	2	2	6	7	6	6	7	32	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	4	32	4	4	4	7	22	142
1	1	5	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	154
2	1	3	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	154
3	1	1	6	7	6	6	6	31	6	6	6	6	24	7	6	6	7	26	6	6	6	7	7	32	4	6	4	7	21	134
1	2	2	7	6	7	6	6	32	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	6	6	7	7	6	32	4	7	4	7	22	142
2	2	5	6	7	7	6	6	32	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	6	6	6	32	4	7	4	7	22	142

1	2	3	7	7	7	6	7	34	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	7	4	7	25	150
2	2	2	6	6	6	6	6	30	7	6	7	6	26	6	6	6	7	25	7	7	6	6	6	32	4	6	4	7	21	134
3	1	1	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	6	7	4	7	24	150
2	2	5	4	7	4	6	4	25	4	4	4	5	17	6	5	6	6	23	4	7	4	4	6	25	4	5	4	4	17	107
3	1	5	7	6	6	6	6	31	6	7	6	6	25	7	6	6	7	26	6	6	7	7	6	32	4	7	4	7	22	136
3	1	5	6	7	6	6	7	32	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	6	6	7	7	6	32	4	7	4	7	22	142
1	2	5	6	7	6	7	6	32	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	4	32	4	7	4	7	22	142
1	1	5	6	6	6	6	7	31	7	5	7	7	26	6	6	6	6	24	7	7	7	7	4	32	4	6	4	7	21	134
2	1	5	7	6	6	6	6	31	6	7	6	7	26	7	6	6	7	26	7	7	7	7	4	32	4	7	5	7	23	138
2	2	5	4	4	6	5	6	25	4	4	4	5	17	6	6	4	7	23	6	4	6	5	4	25	3	6	4	4	17	107
2	1	5	6	7	6	6	7	32	7	6	6	7	26	7	7	6	6	26	6	6	6	7	7	32	4	7	5	7	23	139
2	1	5	6	6	7	6	6	31	7	6	7	6	26	6	6	7	6	25	6	6	7	7	6	32	4	7	4	7	22	136
2	2	5	7	6	6	6	6	31	6	7	6	7	26	6	6	6	7	25	7	6	6	6	7	32	4	7	4	6	21	135
2	2	5	6	7	7	6	6	32	6	6	7	7	26	6	6	6	7	25	4	4	5	4	4	21	4	7	4	7	22	126
2	2	5	7	6	6	6	7	32	7	6	6	6	25	6	6	7	7	26	6	7	6	6	7	32	4	7	7	5	23	138
2	2	5	4	4	7	6	4	25	4	5	4	4	17	6	6	7	4	23	6	4	6	5	4	25	6	3	4	4	17	107
2	2	5	6	6	6	4	7	29	6	6	6	7	25	7	6	6	6	25	7	6	6	6	7	32	4	6	4	6	20	131
2	2	5	6	6	4	6	7	29	7	6	6	6	25	6	7	6	6	25	6	7	6	6	7	32	4	6	3	7	20	131
2	2	5	7	7	7	4	7	32	6	7	7	6	26	6	6	7	7	26	6	7	6	6	7	32	4	7	5	7	23	139
2	2	3	7	7	6	6	7	33	7	7	7	7	28	7	7	6	7	27	7	7	7	6	6	33	4	6	4	7	21	142
2	2	3	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	154
2	2	3	6	6	7	6	6	31	7	6	6	6	25	7	6	6	6	26	6	6	6	6	7	31	3	6	3	7	19	132
2	2	5	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	154
2	1	3	7	7	7	4	7	32	7	6	6	6	25	7	7	5	7	26	6	6	7	6	6	31	4	6	6	6	22	136
2	1	5	7	6	7	6	7	33	6	7	7	7	27	7	7	7	7	28	7	6	6	7	7	33	6	4	6	5	21	142
3	1	2	7	7	7	4	7	32	6	6	6	7	25	6	6	7	7	26	7	7	6	6	6	32	4	6	6	6	22	137
1	1	2	6	6	7	6	7	32	6	6	7	6	25	6	6	6	6	24	6	7	6	6	6	31	3	7	2	7	19	131

3	2	2	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	35	6	7	4	7	24	150	
1	2	5	6	6	6	6	7	31	7	6	6	6	25	6	7	6	7	26	7	7	6	6	6	32	4	7	3	7	21	135
2	1	5	7	6	7	6	6	32	7	6	6	7	26	6	6	7	7	26	7	6	7	6	6	32	4	7	5	7	23	139
2	1	5	7	7	7	6	6	33	6	7	7	6	26	7	6	7	6	26	7	7	7	6	6	33	4	5	7	7	23	141
2	2	3	7	7	7	4	7	32	6	6	6	7	25	6	6	7	7	26	7	7	6	6	6	32	4	5	7	7	23	138
2	1	3	5	4	4	6	6	25	4	4	5	4	17	6	7	4	6	23	6	6	5	4	4	25	4	6	2	5	17	107
2	2	3	6	7	6	4	6	29	6	6	6	7	25	6	7	6	6	25	6	6	6	7	7	32	4	7	2	7	20	131
1	1	3	6	6	7	6	4	29	7	6	6	6	25	6	7	6	6	25	6	6	6	7	7	32	4	7	2	7	20	131
2	1	5	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	154	
2	1	5	4	7	4	4	6	25	4	4	5	4	17	4	7	6	6	23	4	6	6	5	4	25	4	6	2	5	17	107
2	2	5	6	6	6	6	6	30	6	6	6	7	25	4	7	7	7	26	7	6	6	6	7	32	4	6	4	7	21	134
2	1	3	7	7	7	6	7	34	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	35	7	6	6	6	25	150	
1	2	2	6	6	6	6	6	30	7	6	6	7	26	4	7	7	7	25	7	6	6	6	7	32	4	5	6	6	21	134
1	1	2	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	6	7	6	26	6	6	7	7	7	33	6	6	5	6	23	145
1	1	2	6	7	6	7	6	32	7	6	7	6	26	6	6	6	7	25	7	6	6	6	6	31	6	4	5	6	21	135
1	2	3	7	7	7	6	7	34	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	35	6	6	6	7	25	150	
2	2	5	6	6	6	6	7	31	7	6	7	6	26	6	7	6	6	25	7	7	6	6	6	32	6	6	5	5	22	136
2	1	5	7	6	7	7	7	34	6	7	7	7	27	7	7	7	7	28	7	7	7	7	6	34	6	7	7	7	27	150
2	1	5	6	7	7	6	6	32	6	6	7	7	26	6	7	6	6	25	6	6	6	6	7	31	6	4	5	6	21	135
1	1	3	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	154	
2	2	3	6	6	6	6	7	31	7	6	6	7	26	6	7	6	6	25	6	6	6	7	7	32	4	6	6	6	22	136
2	1	2	6	7	7	6	7	33	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	6	6	6	32	6	5	5	6	22	143
2	1	2	7	6	7	6	6	33	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	6	6	6	7	7	32	6	6	5	5	22	143
1	2	3	7	7	7	4	7	32	7	6	7	6	26	7	6	6	7	26	7	7	7	6	6	33	5	6	6	6	23	140
1	2	5	6	7	7	6	6	32	7	6	7	6	26	6	7	7	6	26	7	7	7	6	6	33	6	6	5	6	23	140

3	1	5	6	6	6	6	6	30	6	6	7	7	26	7	6	6	6	25	7	7	6	6	6	32	4	5	6	6	21	134
2	1	3	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	6	34	6	7	6	6	25	150
1	1	5	7	4	7	7	7	32	6	6	7	7	26	7	6	6	7	26	7	7	7	6	6	33	6	6	6	6	24	141
1	1	5	6	6	7	6	7	32	7	6	6	7	26	7	6	7	6	26	6	6	7	7	6	32	6	5	6	6	23	139
2	1	2	6	7	6	6	7	32	7	6	7	7	27	7	7	6	6	26	7	6	6	6	6	31	4	6	4	4	18	134
2	2	2	7	7	6	6	6	32	7	7	6	6	26	7	6	7	6	26	6	6	7	7	7	33	6	6	6	6	24	141
2	2	3	6	7	6	6	7	32	7	6	7	7	27	7	7	6	6	26	7	7	6	6	6	32	6	4	4	4	18	135
1	1	5	6	6	7	6	7	32	7	7	6	6	26	7	6	7	7	27	7	7	6	6	7	33	6	6	6	6	24	142
3	1	5	7	7	6	6	7	33	6	6	7	7	26	7	6	7	6	26	7	7	6	6	6	32	6	6	6	6	24	141
1	1	3	7	6	7	6	6	32	6	7	6	7	26	7	6	7	6	26	6	6	7	7	7	33	6	6	6	6	24	141
1	2	3	7	7	4	7	7	32	7	6	7	7	27	7	7	6	6	26	7	7	6	6	6	32	4	4	6	4	18	135
2	2	5	7	7	7	4	7	32	7	7	6	6	26	7	6	6	6	25	6	6	6	6	7	31	6	6	4	6	22	136
1	1	5	6	7	6	6	7	32	6	6	7	7	26	6	6	6	7	25	6	7	6	6	6	31	6	4	6	6	22	136
1	1	5	7	7	7	4	7	32	7	7	6	6	26	6	6	7	7	26	6	6	7	7	7	33	6	6	6	6	24	141
2	2	3	6	6	7	6	7	32	6	6	7	7	26	6	6	6	7	25	7	7	6	6	6	32	6	5	6	6	23	138
2	2	3	7	7	7	4	7	32	6	7	6	7	26	7	6	6	6	25	6	6	7	7	6	32	6	6	5	6	23	138
1	2	2	7	7	7	7	7	35	7	6	7	7	27	7	7	7	7	28	7	7	7	7	6	34	7	7	7	7	28	152
1	2	2	7	7	7	4	7	32	7	7	6	6	26	7	7	6	6	26	6	6	6	6	7	31	6	5	6	6	23	138
1	1	3	6	7	7	4	7	31	6	6	7	7	26	7	6	6	6	25	7	7	6	6	6	32	4	6	7	4	21	135
1	1	3	7	4	6	6	6	29	7	6	6	6	25	6	6	6	7	25	6	6	6	7	7	32	4	4	4	4	20	131
2	2	5	6	6	7	6	7	32	7	6	6	7	26	7	7	6	6	26	7	6	6	7	6	32	4	6	6	7	23	139
1	2	5	7	6	6	6	7	32	7	7	6	6	26	7	6	7	6	26	6	6	7	7	7	33	6	6	6	6	24	141
1	1	5	7	7	6	6	6	32	6	6	7	7	26	7	6	7	6	26	7	7	6	6	6	32	5	6	6	6	23	139
2	1	5	6	4	7	6	7	30	6	6	6	7	25	7	6	6	6	25	6	6	6	6	7	31	4	6	6	4	20	131
1	1	5	6	4	7	6	7	30	7	6	6	6	25	6	7	6	6	25	6	7	6	6	6	31	4	6	6	4	20	131

1	2	5	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	154	
2	2	5	6	6	6	6	7	31	7	6	6	6	25	7	6	6	7	26	6	6	6	7	7	32	4	6	6	6	22	136
2	1	3	7	7	7	6	7	34	7	6	6	7	26	7	6	6	7	26	7	7	7	6	6	33	4	6	6	6	22	141
1	1	5	7	7	7	6	7	34	6	7	7	6	26	7	6	6	7	26	7	7	6	7	6	33	6	6	6	4	22	141
1	2	5	6	6	6	4	7	29	6	6	6	7	25	6	6	6	7	25	7	7	6	6	6	32	4	6	6	4	20	131
2	1	3	6	6	7	6	7	32	7	6	6	7	26	6	6	7	7	26	6	6	6	7	7	32	5	6	6	6	23	139
1	2	5	6	6	6	6	6	30	7	6	6	6	25	6	6	7	7	26	6	6	6	7	7	32	6	6	5	4	21	134
2	1	3	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	6	34	6	6	6	7	25	150
3	2	3	6	6	7	6	7	32	6	6	7	7	26	7	6	6	7	26	7	7	7	6	6	33	6	6	6	6	24	141
3	1	5	7	7	6	6	6	32	6	6	7	7	26	7	6	6	7	26	7	7	6	6	6	32	6	5	6	6	23	139
1	2	5	6	6	4	6	7	29	7	4	7	7	25	7	7	6	6	26	6	6	6	6	7	31	4	5	5	5	19	130
2	1	3	7	6	6	7	6	32	7	6	6	7	26	6	6	7	7	26	7	7	6	6	6	32	6	5	6	6	23	139
2	2	1	7	6	6	6	7	32	7	6	6	7	26	6	6	6	6	24	6	6	6	6	7	31	4	5	6	6	21	134
1	1	5	7	7	7	6	6	33	7	7	7	6	27	7	7	7	6	27	7	7	6	7	6	33	6	6	5	7	24	144
2	2	5	7	6	6	6	7	32	7	6	6	7	26	7	7	6	6	26	6	6	6	7	7	32	4	7	5	7	23	139
3	2	3	6	6	6	7	7	32	6	7	7	6	26	7	6	7	6	26	7	6	6	6	7	32	4	7	7	5	23	139
1	1	5	7	7	7	4	7	32	7	4	7	7	25	7	6	6	6	25	6	5	6	6	4	29	6	6	4	4	20	131
2	2	3	4	7	7	7	7	32	7	6	6	7	26	7	6	6	7	26	7	7	6	6	6	32	5	6	6	6	23	139
2	1	5	6	7	7	6	7	33	7	6	7	7	27	7	6	6	6	25	6	6	6	6	7	31	3	7	3	6	19	135
2	1	5	7	7	7	4	7	32	7	6	6	7	26	7	6	6	6	25	6	6	6	6	7	31	4	6	4	7	21	135
2	2	5	7	7	7	4	7	32	7	6	6	7	26	6	7	6	6	25	6	6	7	6	7	31	4	6	4	7	21	135
3	1	3	6	7	4	4	4	25	4	4	4	5	17	6	4	7	6	23	6	6	5	4	4	25	3	5	3	6	17	107
3	1	5	6	7	6	6	7	32	7	6	6	7	26	7	7	6	6	26	6	6	6	7	7	32	6	5	6	6	23	139
1	1	5	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	154
2	2	2	6	6	6	6	6	30	7	6	6	7	26	7	6	6	6	25	7	7	6	6	6	32	6	6	5	4	21	134

2	2	5	6	6	6	6	7	31	7	6	6	6	25	6	7	6	7	26	6	6	7	6	7	32	6	6	4	5	21	135
2	1	5	7	6	6	6	6	31	6	6	6	7	25	6	7	6	7	26	7	6	6	6	7	32	6	5	5	6	22	136
1	2	5	7	6	4	4	4	25	4	4	4	5	17	6	4	7	6	23	6	4	4	6	5	25	4	4	4	5	17	107
2	1	3	7	7	7	4	7	32	6	6	7	7	26	7	5	7	7	26	7	7	6	6	6	32	4	7	5	7	23	139
2	2	3	6	6	7	6	7	32	7	4	7	7	25	6	6	6	7	25	6	6	6	4	7	29	4	6	6	4	20	131
2	1	3	6	4	6	4	4	25	4	4	4	5	17	6	4	7	6	23	6	6	5	4	4	25	4	4	2	7	17	107
1	2	3	6	6	6	6	6	30	7	6	6	7	26	6	7	6	6	25	6	6	6	7	7	32	4	6	4	7	21	134
1	1	5	7	6	6	6	7	32	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	6	6	7	6	32	4	6	5	7	22	142
3	2	3	7	7	7	4	7	32	6	7	7	6	26	7	6	7	7	27	7	7	7	6	6	33	4	7	5	7	23	141
1	1	5	7	7	7	4	7	32	6	6	7	7	26	7	6	6	7	26	6	6	6	6	7	31	4	7	5	7	23	138
3	1	2	6	7	6	6	7	32	7	6	6	7	26	6	7	6	6	25	7	6	6	6	6	31	6	6	5	4	21	135
1	2	2	6	6	6	6	7	31	7	4	7	7	25	6	7	6	7	26	7	6	6	6	7	32	6	6	5	4	21	135
2	1	2	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	154
1	2	5	7	4	6	6	6	29	6	6	7	7	26	6	7	6	6	25	6	6	6	7	6	31	4	6	2	7	19	130
2	2	5	4	7	6	6	6	29	7	4	6	7	24	6	6	6	6	24	6	6	6	6	6	30	4	6	3	6	19	126
2	1	5	6	6	6	6	7	31	6	6	7	7	26	6	7	7	6	26	6	6	6	7	7	32	4	6	6	7	23	138
1	1	3	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	6	7	7	27	7	7	7	7	7	35	5	7	7	6	25	150
2	2	3	4	7	7	7	7	32	7	6	6	7	26	6	7	6	6	25	6	6	6	6	7	31	6	6	6	4	22	136
2	1	3	7	7	7	4	7	32	7	6	6	7	26	7	6	6	7	26	7	7	6	6	6	32	4	6	6	7	23	139
1	2	2	6	6	6	7	7	32	7	6	7	6	26	6	7	6	6	25	6	6	6	6	6	30	4	7	3	7	21	134
3	1	5	7	6	6	6	7	32	7	6	7	6	26	7	6	6	7	26	6	6	6	7	7	32	6	6	5	7	23	139
2	1	5	6	7	4	4	4	25	5	4	4	4	17	6	5	6	6	23	6	4	6	5	4	25	3	7	3	4	17	107
2	1	1	6	7	4	4	4	25	5	4	4	5	17	6	5	6	6	23	6	4	5	6	4	25	4	7	3	4	17	107
2	1	3	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	6	7	7	7	7	34	7	6	7	7	27	152
1	1	2	7	6	4	4	4	25	4	4	4	5	17	4	5	7	7	23	6	4	4	5	6	25	4	5	4	4	17	107

1	1	2	7	7	7	4	7	32	7	6	6	7	26	6	7	6	6	25	6	6	6	6	6	30	6	6	5	4	21	134
1	1	2	7	6	6	6	7	32	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	6	6	6	32	4	6	6	6	22	142
1	1	3	6	7	7	6	6	32	7	7	4	7	25	6	6	7	7	26	6	6	6	7	7	32	7	5	5	6	23	138
1	1	2	6	7	7	4	7	32	7	6	6	7	26	6	6	7	6	25	6	6	6	6	7	31	7	5	4	6	22	136
3	2	5	6	6	4	6	7	29	7	4	7	7	25	6	6	7	6	25	7	7	6	6	6	32	4	6	6	4	20	131
2	2	5	6	7	6	6	7	32	6	6	7	7	26	6	6	6	7	25	7	6	6	6	6	31	4	7	7	4	22	136
1	1	3	4	4	4	6	7	25	4	4	4	5	17	6	6	4	7	23	6	4	5	6	4	25	5	4	4	4	17	107
1	1	3	7	7	6	6	7	33	7	7	7	6	27	7	6	7	7	27	7	7	7	6	6	33	6	6	6	5	23	143
2	2	2	6	6	6	7	7	32	7	6	6	7	26	7	6	6	7	26	6	6	7	7	7	33	7	6	3	7	24	141
2	2	2	6	6	6	6	6	30	7	6	7	7	27	6	6	6	6	24	7	7	6	6	6	32	4	6	6	5	21	134
1	1	3	7	7	7	4	7	32	7	7	6	6	26	7	6	6	7	26	6	6	6	7	7	32	6	7	3	7	23	139
2	2	3	7	7	4	6	7	31	7	6	6	6	25	7	6	6	7	26	7	7	6	6	6	32	5	7	3	7	22	136
3	2	5	7	7	7	6	6	33	7	7	7	6	27	7	6	7	7	27	7	7	7	6	6	33	6	6	6	5	23	143
3	1	5	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	6	7	7	7	34	6	6	6	7	25	150
2	1	5	6	6	7	6	7	32	7	6	6	7	26	6	6	7	7	26	7	7	6	6	6	32	6	6	6	7	25	141

SATISFACCIÓN																						
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	Total
6	6	6	4	6	7	4	7	6	7	6	7	6	7	7	6	7	6	6	6	6	6	135
6	7	7	6	6	6	4	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	6	6	139
6	6	6	4	6	7	4	7	6	7	6	7	4	6	6	4	7	4	6	4	6	4	123
6	7	7	6	6	6	4	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	6	6	139
6	6	6	4	5	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	123
6	7	6	6	6	6	6	4	6	4	4	4	4	4	6	4	6	4	4	6	5	4	110
6	6	6	4	6	7	4	7	6	7	6	7	4	6	6	4	7	4	6	4	6	4	123
6	6	6	6	6	6	6	4	6	4	4	4	4	4	6	4	6	6	4	4	4	4	110
6	6	6	6	6	6	4	7	6	6	6	7	6	6	6	6	4	4	4	4	4	4	120
6	6	6	6	6	6	6	4	4	4	6	4	6	4	4	6	6	4	4	4	4	6	112
6	6	6	4	5	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	123
6	6	6	4	5	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	123
6	7	7	6	6	6	4	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	6	6	139
6	7	7	6	6	6	4	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	6	6	139
6	6	6	6	6	6	6	4	6	4	4	4	4	4	6	4	6	6	4	4	4	4	110
6	6	6	6	6	7	6	7	6	7	6	4	6	4	4	4	4	4	5	6	7	6	123
6	6	6	6	6	7	6	7	6	7	6	4	6	4	4	4	4	4	5	6	7	6	123
6	6	6	4	6	7	4	7	6	7	6	7	6	7	7	6	7	6	6	6	6	6	135
4	4	4	4	4	4	4	4	6	4	4	4	4	4	7	6	6	7	6	7	6	7	110
6	6	6	4	6	7	4	7	6	7	6	7	6	7	7	6	7	6	6	6	6	6	135
6	6	6	4	6	6	4	7	6	7	6	7	6	7	7	6	7	6	6	6	6	6	134
6	6	6	6	6	6	6	4	6	4	4	4	4	4	6	4	7	7	4	4	4	4	112
6	6	6	6	6	7	6	7	6	7	6	4	6	4	4	4	4	4	5	6	7	6	123
6	7	7	6	6	7	4	6	6	6	6	6	4	6	6	6	4	4	6	4	6	4	123
6	6	6	6	6	6	6	4	6	4	4	4	4	4	6	4	7	7	4	4	4	4	112
6	6	6	6	6	6	6	4	6	4	4	4	4	4	6	4	7	7	4	4	4	4	115

6	6	6	6	6	6	6	4	6	4	4	4	4	4	6	4	4	5	4	4	4	4	107
6	6	6	6	6	6	6	4	6	4	4	4	6	4	7	4	7	7	4	4	4	4	115
6	6	6	6	6	6	6	4	6	4	4	4	4	4	6	4	7	7	4	4	4	4	112
6	6	6	6	6	6	6	4	6	4	4	4	4	4	6	4	7	7	4	4	4	4	112
6	6	6	6	6	6	6	4	6	4	4	4	4	4	6	4	7	7	4	4	4	4	112
6	6	6	7	6	6	6	4	6	6	4	4	4	4	6	4	7	7	4	4	4	4	115
6	4	6	6	6	4	6	4	6	4	4	4	4	4	6	4	4	5	4	4	4	4	103
6	6	6	6	6	6	6	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	105
6	6	6	6	6	6	6	4	6	4	4	4	4	4	7	4	4	5	4	4	4	4	108
6	6	6	6	6	6	6	4	6	4	4	4	6	4	7	4	7	7	4	4	4	4	115
6	6	6	6	6	7	6	7	6	7	4	4	6	4	6	4	5	4	4	7	6	6	123
6	7	7	6	6	6	4	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	6	7	7	6	7	139
6	4	6	6	4	6	6	4	6	4	4	4	4	4	6	4	4	5	4	4	4	4	103
6	7	7	6	6	6	4	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	6	6	139
6	6	6	6	6	6	6	4	6	4	4	4	4	4	6	4	7	7	4	4	4	4	112
6	6	6	6	6	7	6	7	6	7	6	4	6	4	4	4	4	4	5	6	7	6	123
6	6	6	6	4	4	6	6	6	6	4	4	4	4	6	4	4	4	4	4	7	7	112
6	4	6	6	6	4	6	6	4	7	4	4	4	4	6	4	4	4	6	4	6	7	112
6	6	6	4	6	7	4	7	6	7	6	7	6	7	7	6	7	6	6	6	6	6	135
6	6	4	6	4	6	6	4	4	6	6	4	6	4	6	4	7	4	4	4	7	4	112
6	6	6	6	5	5	7	6	6	6	4	4	4	4	6	4	4	4	4	4	7	7	115
6	6	6	6	7	6	6	7	6	7	6	4	4	4	4	6	4	4	5	6	7	6	123
6	6	6	6	5	5	7	6	6	6	4	4	4	4	6	4	4	4	4	4	7	7	115
4	6	6	4	4	5	6	4	4	4	6	4	6	6	4	6	6	4	4	4	4	6	103
6	6	6	6	6	6	4	4	6	6	4	4	4	4	4	7	4	4	5	4	4	4	108

6	6	6	6	6	6	6	4	6	4	4	4	4	4	7	4	4	5	4	4	4	4	108
6	7	7	6	6	6	4	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	6	6	139
4	6	6	4	4	5	6	4	4	4	6	4	6	6	4	6	6	4	4	4	4	6	103
6	4	6	6	6	4	6	6	4	7	4	4	4	4	6	4	4	4	6	4	6	7	112
6	7	6	4	6	7	4	7	6	7	6	6	6	7	6	7	6	7	6	6	6	6	135
6	7	6	4	6	7	4	7	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	133
6	7	6	4	6	7	4	7	7	6	6	7	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	131
6	6	4	6	4	6	6	4	4	6	6	4	6	4	6	4	7	4	4	4	7	4	112
6	7	6	4	6	7	4	7	6	7	6	6	6	7	6	7	6	7	6	6	6	6	135
6	4	6	6	6	4	6	6	4	7	4	4	4	4	6	4	4	4	6	4	6	7	112
6	6	6	4	6	7	4	7	6	7	6	7	6	7	7	6	7	6	6	6	6	6	135
6	4	6	6	6	4	6	6	4	4	4	7	4	4	4	6	4	5	6	6	4	6	112
6	6	7	6	7	7	4	7	6	7	6	7	6	7	7	6	7	6	6	6	6	6	139
6	4	6	6	6	4	6	5	5	4	4	7	5	4	4	5	4	5	6	5	5	6	112
6	7	6	4	6	7	4	7	7	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	130
6	7	6	4	6	7	4	7	7	6	6	7	6	6	6	6	4	5	6	6	6	6	130
6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	4	4	4	4	5	4	4	5	6	7	6	120
6	6	6	6	7	6	6	7	4	7	6	4	4	4	4	6	4	4	5	6	6	6	120
6	4	6	6	6	4	6	6	4	7	4	4	4	4	6	4	4	4	6	4	6	7	112
6	6	6	4	6	7	4	7	6	7	6	6	6	7	6	7	6	7	6	6	6	7	135
6	6	6	6	6	7	6	7	6	7	6	4	6	4	4	4	4	4	5	6	7	6	123
6	6	7	6	6	4	6	6	4	7	4	4	4	4	6	4	4	4	6	4	6	7	115
6	4	6	6	6	4	6	5	5	4	4	7	5	4	4	5	4	4	6	5	4	6	110
6	6	6	6	6	7	6	7	6	7	6	4	6	4	4	4	4	4	5	6	7	6	123
6	6	6	4	6	7	4	7	6	7	6	6	6	7	7	7	6	7	7	6	6	7	137

6	6	6	4	6	7	4	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	141	
6	6	6	6	6	7	6	7	6	7	6	4	6	4	4	4	4	4	5	6	7	6	123
6	6	6	6	6	7	6	7	6	7	6	4	6	4	4	4	4	4	5	6	7	6	123
6	6	4	6	4	6	6	4	4	6	6	4	6	4	6	4	6	4	4	4	6	4	110
6	6	6	6	6	4	6	6	4	7	4	4	4	4	4	4	4	4	6	4	6	6	112
6	6	7	6	5	4	5	6	4	6	4	4	4	4	6	4	4	4	6	4	6	7	112
6	6	4	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	4	4	4	4	4	5	7	6	6	123
6	6	6	6	6	4	6	6	4	7	4	4	4	4	4	4	7	4	6	4	6	6	115
6	6	6	6	6	4	6	6	4	7	4	4	4	4	4	4	4	7	6	4	6	6	115
6	6	6	4	6	6	4	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	139	
6	6	7	7	6	4	6	6	4	7	4	4	4	4	4	4	4	4	7	4	6	6	115
6	6	6	6	6	4	6	6	4	6	4	4	4	4	4	4	4	6	4	4	7	6	112
6	6	6	5	4	4	4	4	4	4	4	4	6	4	4	5	4	4	4	4	4	4	105
6	6	7	6	6	4	6	6	4	7	4	4	4	4	6	4	4	4	6	4	6	7	115
6	6	6	6	6	6	7	4	4	6	6	7	7	6	4	6	6	4	4	4	4	6	123
6	6	6	6	6	4	4	6	6	7	4	4	4	4	4	4	4	4	5	7	4	7	115
6	5	6	5	6	4	6	6	4	7	4	4	4	4	4	4	4	4	6	4	6	6	110
6	5	6	5	6	4	6	6	4	7	4	4	4	4	4	4	4	4	6	4	4	4	105
6	6	6	4	6	7	4	7	6	7	6	6	6	7	7	7	6	7	7	6	6	7	139
6	6	6	6	4	6	6	6	4	7	4	4	4	4	4	4	4	4	6	4	6	6	112
6	6	4	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	4	4	4	4	4	5	7	6	6	123
6	6	4	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	4	4	4	4	4	5	7	6	6	123
6	6	6	6	4	4	6	5	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	6	4	6	6	108
6	6	6	6	6	6	7	8	4	4	6	4	6	6	4	6	7	4	4	6	4	6	115
6	6	7	6	6	6	6	4	4	4	6	4	6	6	4	6	7	4	4	4	4	6	112

6	6	6	4	6	7	4	7	6	7	6	7	6	7	7	6	7	6	6	6	6	6	135
6	6	4	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	4	4	4	4	4	5	7	6	6	123
6	6	6	6	6	4	4	6	6	7	4	4	4	4	4	4	4	5	7	4	6	7	115
6	6	6	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	103
6	6	6	6	6	4	4	6	6	7	4	4	4	4	4	4	4	5	7	4	7	7	115
6	6	6	6	6	4	6	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6	4	4	7	6	110
6	6	6	4	6	7	4	7	7	7	7	6	7	6	4	6	7	4	4	6	6	7	130
6	6	6	6	6	4	6	4	6	7	4	5	4	4	4	4	4	4	7	4	6	7	115
6	6	6	6	6	4	6	6	4	7	4	4	4	4	4	4	4	6	6	4	7	7	115
6	6	6	6	6	4	6	6	4	6	4	4	4	4	4	4	4	6	4	4	7	7	112
6	6	6	6	6	4	4	6	7	6	4	4	4	4	4	4	4	7	5	7	6	4	115
6	6	4	6	6	5	6	4	4	5	6	4	6	6	4	6	6	4	4	4	4	4	110
6	6	6	6	6	6	6	4	4	6	6	4	6	6	4	6	6	4	4	6	4	6	112
6	6	4	6	6	6	6	4	4	6	6	4	6	6	4	6	4	4	4	6	4	6	112
6	6	4	6	6	5	4	4	4	4	4	4	6	4	4	6	6	4	4	4	4	4	103
6	6	4	6	6	6	7	6	6	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	7	7	7	115
6	6	6	4	6	7	4	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	139
6	6	6	6	4	4	4	6	6	6	4	4	4	4	4	4	4	5	7	4	6	6	110
6	6	6	6	4	4	4	6	6	6	4	4	4	4	4	4	4	5	7	4	7	7	112
6	6	6	6	4	4	4	6	6	6	4	4	4	4	4	4	4	5	7	4	7	7	112
6	6	4	6	6	5	4	4	4	4	4	4	6	4	4	6	6	4	4	4	4	4	103
6	4	6	6	6	6	4	4	6	7	4	6	4	4	4	4	4	7	5	4	7	7	115
6	6	4	6	6	7	4	7	4	4	4	4	6	4	4	6	6	4	4	4	4	4	108
6	6	4	6	6	5	4	4	4	4	4	4	6	4	4	6	6	4	4	4	4	4	103
6	4	6	6	4	6	4	4	6	6	4	6	4	4	4	4	4	7	5	4	7	7	112

6	6	4	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	4	4	4	4	4	5	7	6	6	123
6	6	6	6	4	6	7	7	6	7	6	6	6	4	4	4	4	4	6	6	6	6	123
6	4	6	6	4	7	4	4	7	7	4	6	4	4	4	4	4	7	5	4	7	7	115
6	6	6	6	4	4	4	6	6	6	4	4	4	4	4	4	4	5	7	4	7	7	112
6	4	6	6	4	6	4	4	6	6	4	6	4	4	4	4	4	7	5	4	7	7	112
6	6	6	4	6	7	4	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	139
6	6	4	6	6	5	4	4	4	4	4	4	6	4	4	6	6	4	4	4	4	4	103
6	6	6	4	7	4	4	4	4	4	4	6	4	4	6	4	5	4	5	4	4	4	103
6	6	4	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	4	4	4	4	4	5	7	4	6	119
6	6	6	4	6	7	4	7	6	7	6	7	6	7	7	6	7	6	6	6	6	6	135
6	4	6	7	4	6	4	4	6	5	4	4	4	6	4	4	4	7	7	4	5	7	112
6	4	6	6	4	6	4	4	6	6	4	7	4	4	4	4	4	7	5	6	7	7	115
6	6	4	7	6	6	4	4	4	6	4	4	6	4	4	6	7	6	4	4	4	4	110
6	4	6	6	4	7	4	4	7	6	4	7	4	4	4	4	4	7	5	4	7	7	115
6	6	4	6	6	5	4	4	4	4	4	4	6	4	4	6	6	4	4	4	4	4	103
6	6	6	4	7	4	4	4	4	4	4	6	4	4	6	4	5	4	5	4	4	4	103
6	6	6	4	6	7	4	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	139
6	6	4	6	6	5	4	4	4	4	4	4	6	4	4	6	6	4	4	4	4	4	103
6	6	4	7	6	6	4	4	4	6	4	4	6	4	4	6	7	6	4	4	4	4	110
6	6	7	6	6	7	6	4	4	7	6	6	6	4	6	6	6	4	4	4	6	6	123
6	4	6	6	4	6	4	4	6	6	4	7	4	4	4	4	4	7	5	6	7	7	115
6	4	6	6	6	4	6	6	4	6	5	4	4	4	6	4	4	4	6	4	6	7	112
6	6	4	6	6	7	4	7	4	4	4	4	6	4	4	6	6	4	4	4	4	4	108
6	4	4	7	7	4	6	6	4	7	4	4	4	4	6	4	4	4	6	4	6	7	112
6	6	4	5	6	6	4	4	4	6	4	4	4	4	4	6	4	6	4	4	4	4	103

6	6	6	6	7	7	7	4	4	6	6	7	6	4	6	5	6	4	4	4	6	6	123
6	6	7	6	6	7	6	4	4	7	6	6	6	4	6	6	6	4	4	4	6	6	123
6	6	4	7	7	7	4	7	6	4	4	4	6	4	4	6	6	4	4	4	4	4	112
6	6	4	6	6	7	4	7	6	7	4	6	6	4	4	6	6	4	4	4	4	4	115
6	6	4	6	6	7	4	7	6	6	4	4	6	4	4	6	6	4	4	4	4	4	112
6	6	7	6	6	7	6	4	4	7	6	6	6	4	6	6	6	4	4	4	6	6	123
6	6	6	4	6	7	4	7	6	7	6	7	6	7	7	6	7	6	6	6	6	6	135
6	6	6	6	6	7	6	4	4	7	6	6	4	6	4	7	6	4	4	6	6	6	123



# **CLARDENT**

## **CARTA DE AUTORIZACIÓN**

De mi mayor consideración

La clinica dental Clardent con RUC 10102170526 autoriza a Velásquez Vergara Olga Angélica con DNI 45801932, estudiante de la maestria Gestion en los Servicios de Salud , para que inicie las investigaciones necesarias para el desarrollo del informe de investigación titulado: Calidad de atención odontologica y Satisfaccion del usuario de la Clinica Clardent, Lima – 2021

Por medio de la presente, se deja constancia de lo antes señalado

Atentamente

Lima, 26 de Setiembre del 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Juanita Clarisa Cubas León', written over a horizontal line.

D.C. Juanita Clarisa Cubas León  
COP 11269



**USP**  
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

**REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL**  
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Velasquez Vergara Olga Angelica		45801932	e.velasquez89@b.u.sanpedro.edu.pe	
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico	
<b>2. Tipo de Documento de Investigación</b>				
<input checked="" type="checkbox"/> Tesis	<input type="checkbox"/> Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/> Trabajo Académico	<input type="checkbox"/> Trabajo de Investigación	
<b>3. Grado Académico o Título Profesional <sup>1</sup></b>				
<input type="checkbox"/> Bachiller	<input type="checkbox"/> Título Profesional	<input type="checkbox"/> Título Segunda Especialidad	<input checked="" type="checkbox"/> Maestría	<input type="checkbox"/> Doctorado
<b>4. Título del Documento de Investigación</b>				
Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la clínica clardent, Lima - 2021				
<b>5. Programa Académico</b>				
Maestría en ciencias de la salud con mención en gestión de los servicios de salud				
<b>6. Tipo de Acceso al Documento</b>				
<input checked="" type="checkbox"/> Abierto o Público <sup>2</sup> (info.eu-repo/semantic/openAccess)		<input type="checkbox"/> Acceso restringido <sup>3</sup> (info.eu-repo/semantic/restrictedAccess) <sup>1</sup>		
(*) En caso de restringido sustentar motivo				

**A. Originalidad del Archivo Digital**

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

**B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS <sup>4</sup>**

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. <sup>5</sup>



*Olga Velasquez*  
Firma

Lugar	Día	Mes	Año
Lima	18	09	2024

**Importante**

- Según Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU-CD: Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales. Art. 8, inciso 8.2
- Ley N° 30035 Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 006-2015-PCM
- Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital, respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822
- En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2016-COHCYTEC-DEGC (Números 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital
- Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra
- Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales (RNTA) "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA"

*Note: - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley (Ley 27444, art. 32, num. 32.3)*

## Calidad de atención odontologica y satisfaccion del usuario de la Clinica Clardent, Lima - 2021

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>5%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>hdl.handle.net</b> <input checked="" type="checkbox"/> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.ucsg.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Católica de Santa María</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Continental</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>www.horizontemedico.usmp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.usanpedro.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>

9	<a href="http://repositorio.uct.edu.pe">repositorio.uct.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
10	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	<1 %
11	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
12	<a href="http://cybertesis.unmsm.edu.pe">cybertesis.unmsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
13	<a href="http://repositorio.unjbg.edu.pe">repositorio.unjbg.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="http://tesis.unap.edu.pe">tesis.unap.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="http://repositorio.uss.edu.pe">repositorio.uss.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
16	<a href="http://www.theibfr.com">www.theibfr.com</a> Fuente de Internet	<1 %
17	<a href="http://repositorio.uwiener.edu.pe">repositorio.uwiener.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
18	<a href="http://repositorio.unasam.edu.pe">repositorio.unasam.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
19	<a href="http://repositorio.unfv.edu.pe">repositorio.unfv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %

20	<a href="http://ri.ues.edu.sv">ri.ues.edu.sv</a> Fuente de Internet	<1 %
21	Submitted to Universidad Nacional Mayor de San Marcos Trabajo del estudiante	<1 %
22	Submitted to Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac Trabajo del estudiante	<1 %
23	<a href="http://documentop.com">documentop.com</a> Fuente de Internet	<1 %
24	Submitted to Unidades Tecnológicas de Santander Trabajo del estudiante	<1 %
25	Submitted to <a href="http://espanol.com">espanol.com</a> Trabajo del estudiante	<1 %
26	<a href="http://peru.com">peru.com</a> Fuente de Internet	<1 %
27	<a href="http://repositorio.unapiquitos.edu.pe">repositorio.unapiquitos.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
28	Submitted to Universidad Peruana Los Andes Trabajo del estudiante	<1 %
29	<a href="http://repositorio.unemi.edu.ec">repositorio.unemi.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
30	<a href="http://www.dspace.uce.edu.ec">www.dspace.uce.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %

31	Submitted to Universidad Europea de Madrid Trabajo del estudiante	<1 %
32	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
33	1library.co Fuente de Internet	<1 %
34	essaywritersreview947.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
35	portal.amelica.org Fuente de Internet	<1 %
36	repisalud.isciii.es Fuente de Internet	<1 %
37	repositorio.unprg.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1 %
38	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo