

## Índice

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>2. OBJETIVOS</b>	
2.1 Objetivo general	3
2.2 Objetivos específicos	3
<b>3. MARCO TEÓRICO</b>	<b>4</b>
<b>4. SUJETOS Y MÉTODO</b>	
4.1 Diseño del estudio	9
4.2 Población a estudiar y sitio del estudio	9
4.3 Tamaño de la muestra	9
4.4 Variables	
4.4.1 Variables independientes	10
4.4.2 Variable dependiente	12
4.4.3 Covariables	12
4.5 Métodos de selección de sujetos	
4.5.1 Criterios de inclusión	14
4.5.2 Criterios de exclusión	14
4.6 Técnica de Aplicación de la Encuesta	15
4.7 Instrumento para recolección de datos	15
4.8 Recolección de datos	16
4.9 Citación de sujetos como parte del estudio	16
4.10 Plan de control de calidad de los datos obtenidos	
4.10.1 Calibración del instrumento	16
4.11 Análisis de datos	17
4.12 Aspectos éticos a considerar	18
<b>5 RESULTADOS</b>	
5.1 Descripción Sociodemográfica	19
5.2 Satisfacción Usuaría	

5.2.1 Análisis General de Pacientes Atendidos en el Servicio Dental del Hospital de Constitución	21
5.2.2 Análisis por Dimensión de SERVQUAL	22
5.3 Asociación entre Factores Sociodemográficos y Dimensiones SERVQUAL	29
5.4 Importancia de las Dimensiones	32
<b>6 DISCUSIÓN</b>	<b>34</b>
<b>7 CONCLUSIÓN</b>	<b>41</b>
<b>8 RESUMEN</b>	<b>42</b>
<b>9 REFERENCIAS</b>	<b>45</b>
<b>10 ANEXOS</b>	<b>49</b>
10.1 Cuestionario SERVQUAL y Datos Sociodemográficos	50
10.2 Cartas de solicitud para realización de investigación en Servicio Dental del Hospital de Constitución	55
10.3 Consentimiento Informado	59