

Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría en Gerencia en Salud



**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
EXTERNOS QUE ASISTEN AL CENTRO ODONTOLÓGICO
PACIFIC DENT ODONTOLOGÍA Y ESTÉTICA FACIAL EIRL.
AREQUIPA, 2022**

Tesis presentada por la Bachiller:

Farach Dongo, Gorget Faride

Para optar el Grado Académico de

Maestro en Gerencia en Salud

Asesora:

Dra. Medina Arce, Norma Roxana

Arequipa – Perú

2023

UCSM-ERP

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

Arequipa, 25 de Agosto del 2022

Dictamen: 006101-C-EPG-2022

Visto el borrador del expediente 006101, presentado por:

2021000832 - FARACH DONGO GORGET FARIDE

Titulado:

**CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS QUE ASISTEN AL
CENTRO ODONTOLOGICO PACIFIC DENT ODONTOLOGIA Y ESTETICA FACIAL EIRL.
AREQUIPA, 2022.**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**0291 - TEJADA PRADELL HUGO EDILBERTO
DICTAMINADOR**



**1695 - PAJUELO PONCE ELENA ROSSANA
DICTAMINADOR**



**6003 - RIVAS VARGAS URSULA IRENE
DICTAMINADOR**





DEDICATORIA

*A Dios, por la fuerza que me brinda cada día
para avanzar en la vida
A mi familia, por el amor y apoyo constante
durante mi camino profesional.*

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN	9
OBJETIVOS	5
HIPÓTESIS	6
CAPITULO I: MARCO TEÓRICO	7
1. CALIDAD DE ATENCIÓN	7
1.1. Tipos de calidad	7
1.2. Componentes de la calidad de atención	8
1.3. Concepto de calidad	8
1.4. Elementos tangibles	11
1.5. Fiabilidad	11
1.6. Capacidad de respuesta	12
1.7. Seguridad	13
1.8. Empatía	13
2. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	15
2.1. Tendencias para realizar estudios de satisfacción de usuarios	15
2.2. Modelos teóricos	15
2.3. Métodos, Técnicas e Instrumentos de medida	16
3. ELEMENTOS PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	18
3.1. Confiabilidad	18
3.2. Validez	18
3.3. Lealtad	19
4. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	20
4.1. Antecedentes Internacionales	20
4.2. Antecedentes Nacionales	21
4.3. Antecedentes Locales	22

CAPITULO II: METODOLOGÍA	25
1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	25
1.1. Técnicas	25
1.2. Instrumentos.....	25
1.3. Cuadro de Coherencias	26
2. CAMPO DE VERIFICACIÓN	27
2.1. Ubicación espacial	27
2.2. Ubicación temporal.....	27
2.3. Unidades de estudio	27
3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.	28
3.1. Organización.....	28
3.2. Recursos.....	28
3.3. Validación del instrumento.....	28
4. CRITERIOS DE MANEJO DE RESULTADOS.....	29
4.1. Ordenamiento.....	29
4.2. Manejo de la Operación de Sistematización.....	29
4.3. Plan de análisis de datos	30
CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	31
1. RESULTADOS	31
2. DISCUSIÓN.....	61
CONCLUSIONES	63
RECOMENDACIONES	64
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65
ANEXOS	68

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1:	Población de estudio por edad.....	31
TABLA N° 2:	Población de estudio por sexo	33
TABLA N° 3:	Calidad de atención según aspectos tangibles	35
TABLA N° 4:	Calidad de atención según fiabilidad.....	37
TABLA N° 5:	Calidad de atención según capacidad de respuesta	39
TABLA N° 6:	Calidad de atención según seguridad	41
TABLA N° 7:	Calidad de atención según empatía	43
TABLA N° 8:	Calidad de atención según indicadores.....	45
TABLA N° 9:	Calidad de atención en el Centro Odontológico Pacific Dent.....	47
TABLA N° 10:	Satisfacción del usuario externo según confiabilidad	49
TABLA N° 11:	Satisfacción del usuario externo según validez.....	51
TABLA N° 12:	Satisfacción del usuario externo según lealtad.....	53
TABLA N° 13:	Satisfacción del usuario externo según indicadores	55
TABLA N° 14:	Satisfacción del usuario que asiste al Centro Odontológico Pacific Dent	57
TABLA N° 15:	Relación entre calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Centro Odontológico Pacific Dent	59

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 1;	Población de estudio por edad.....	32
FIGURA N° 2:	Población de estudio por sexo	34
FIGURA N° 3:	Calidad de atención según aspectos tangibles	36
FIGURA N° 4:	Calidad de atención según fiabilidad.....	38
FIGURA N° 5:	Calidad de atención según capacidad de respuesta	40
FIGURA N° 6:	Calidad de atención según seguridad	42
FIGURA N° 7:	Calidad de atención según empatía	44
FIGURA N° 8:	Calidad de atención según indicadores.....	46
FIGURA N° 9:	Calidad de atención en el Centro Odontológico Pacific Dent.....	48
FIGURA N° 10:	Satisfacción del usuario externo según confiabilidad	50
FIGURA N° 11:	Satisfacción del usuario externo según validez.....	52
FIGURA N° 12:	Satisfacción del usuario externo según lealtad.....	54
FIGURA N° 13:	Satisfacción del usuario externo según indicadores	56
FIGURA N° 14:	Satisfacción del usuario que asiste al Centro Odontológico Pacific Dent	58
FIGURA N° 15:	Relación entre calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Centro Odontológico Pacific Dent.....	60

RESUMEN

El presente trabajo de investigación “Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos que asisten al Centro Odontológico Pacific Dent Odontología y Estética Facial EIRL. Arequipa, 2022”, tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción de los usuarios que asisten a dicho Centro de Salud para lo cual el muestreo fue no probabilístico con un universo de 160 pacientes que acudieron a este servicio entre los meses de mayo, junio, julio, agosto y septiembre del 2022.

Dicha investigación es de tipo relacional, cuya técnica fue el cuestionario y se aplicaron 2 formularios de preguntas con puntajes predeterminados las cuales hicieron un total de 50 preguntas divididas de la siguiente forma: 30 preguntas para la variable de calidad (divididas en temas de: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía), y 20 preguntas para la variable de satisfacción del usuario (divididas en temas de: confiabilidad, validez y lealtad), las cuales concluyen en calificaciones de bueno/alto, regular/medio y malo/bajo; la prueba estadística utilizada fue la de Chi-cuadrado, cuyo resultado dio que sí existe relación de dependencia entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios. ($p < 0.05$)

Los resultados obtenidos luego de realizar el procesamiento de los formularios llenados nos indican que los usuarios que asisten al Centro Odontológico Pacific Dent, consideran al servicio de buena calidad (89,38%), por consiguiente su satisfacción fue alta (87,50%) existiendo también un porcentaje inferior al 1% que lo consideraba de una calidad mala o satisfacción baja por lo cual se concluyó que existe una relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios siendo estas buena y alta, respectivamente, ya que los pacientes se sienten a gusto con la atención del odontólogo, este les genera confianza y lo consideran una persona capaz.

Palabras clave: Calidad de atención, Satisfacción del usuario, Centro Odontológico, Atención odontológica, Estética facial.

ABSTRACT

The present research work "Quality of attention and satisfaction of external users who attend the Pacific Dent dental center odontology and facial aesthetics EIRL. Arequipa, 2022." Its objective was to determine the relationship between the quality of dental care and the satisfaction of the users who attend said Health Center, for which the demonstration was non-probabilistic with a universe of 160 patients who attended this service between the months of May, June, July, August and September 2022.

Said research is of a relational type, whose technique was the questionnaire and 2 forms of questions with predetermined scores were applied, which made a total of 50 questions divided as follows: 30 questions for the quality variable (divided into themes of: elements tangible, reliability, responsiveness, security and empathy), and 20 questions for the user satisfaction variable (divided into themes of: reliability, validity and loyalty), which conclude in ratings of good/high, regular/medium and bad/low; the statistical test used was the Chi-square test, whose result showed that there is a dependency relationship between the quality of care and user satisfaction. ($p < 0.05$)

The results obtained after processing the completed forms indicate that the users who attend the Pacific Dent Dental Center, considering the service to be of good quality (89.38%), therefore their satisfaction was high (87.50%) There is also a percentage lower than 1% than expected of poor quality or low satisfaction, for which it was concluded that there is a relationship between quality of care and user satisfaction, these being good and high, respectively, since patients he feels comfortable with the attention of the dentist, he generates confidence in them and considers him a capable person.

Key words: Quality of care, User satisfaction, Dental Center, Dental care, Facial aesthetics.

INTRODUCCIÓN

Durante el tiempo de mi desempeño laboral en el campo de la odontología, observé que la calidad de atención es muy importante para lograr una buena imagen, tanto en los proveedores como en los usuarios, sin olvidar las actividades propias que se realizan dentro de establecimientos de salud y otros servicios médicos con énfasis en la buena atención en términos de seguridad eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario. Este contexto Covid-19 es importante resaltar que los Centros Odontológicos han sido cerrados por la normatividad vigente en la que han priorizado el diagnóstico, la atención, y tratamiento de pacientes Covid-19 y se dejó de lado la atención de otras especialidades incluida la salud bucal, lo cual no repercute de manera positiva en el desempeño del mismo. En vista, que en el presente año 2022 se están reincorporando los centros odontológicos previas medidas de bioseguridad y autorización del Ministerio de Salud, por lo que se manifestó el interés de monitorear y evaluar la satisfacción del usuario externo que asisten por consulta a nuestro establecimiento, ya que por medio de esto se podrá medir el grado de cumplimiento respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que ofrece.

Podemos basarnos en diferentes aspectos para evaluar la satisfacción del usuario, pero uno de los factores más importantes es la relación que hay entre el profesional y el paciente, sin olvidarnos que la atención no solo empieza en el consultorio, sino desde que el paciente ingresa al Centro Odontológico, por esto es importante también tomar en consideración el trato dado por parte del personal administrativo. Es importante también indicar que el usuario llega con una expectativa y experiencia que puede influir en la evaluación de la calidad de atención. Debo recalcar que la motivación que me impulsó a realizar este proyecto fue brindar una consulta eficiente para despejar las dudas de nuestros pacientes, con una atención de buena calidad y logrando la satisfacción del usuario, con lo que se logra que la población mejore su salud bucal.

La presente investigación está dividida en tres capítulos. En el Capítulo I consta del marco teórico y los antecedentes investigativos. El Capítulo II está referido a la metodología y el Capítulo III a los resultados de la investigación que comprenden tablas, interpretaciones y figuras, correspondientes al procesamiento y análisis de los datos, así como la discusión, conclusiones y recomendaciones. Finalmente se incluyen las referencias bibliográficas y los anexos pertinentes.

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Enunciado del problema

Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos que asisten al Centro Odontológico Pacific Dent Odontología y Estética Facial EIRL. Arequipa, 2022.

1.2. Descripción del problema

1.2.1. Campo, área y línea de investigación

Campo : Ciencias en Salud
Área : Gerencia en Salud
Línea : Calidad y Satisfacción

1.2.2. Análisis u operacionalización de variables

VARIABLES	INDICADORES	SUBINDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE: Calidad de atención Es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios. Se trata de un concepto subjetivo dado que cada individuo puede tener su propia apreciación o su particular juicio de valor acerca del producto o servicio en cuestión.	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Estados físicos de instalaciones • Limpieza de las instalaciones • Presentación personal
	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de servicios programados • Oportunidad de la atención de urgencias • Resolución de problemas • Cuidado en el registro de atención
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Sencillez de los trámites para la atención • Disposición para atender preguntas • Agilidad del trabajo para la atención
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos • Confianza • Cumplimiento de medidas de seguridad • Capacidades necesarias
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad en el trato • Comprensión de las necesidades de los usuarios • Horarios adecuados • Claridad en las orientaciones brindadas al usuario
VARIABLE DEPENDIENTE: Satisfacción de los usuarios La satisfacción puede definirse como "la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario", representa la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo.	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento del servicio prometido • Seguridad • Precisión del diagnóstico • Ambiente confiable
	Validez	<ul style="list-style-type: none"> • Atención correcta • Eficiencia • Calidez • Satisfacción
	Lealtad	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso del usuario • Participación activa • Respeto • Limitaciones • Motivación

1.2.3. Tipo y nivel de investigación

- **Tipo de Investigación:** Campo
- **Nivel de Investigación:** Relacional
- **Ubicación de la Investigación en el tiempo:** Transversal

1.3. Interrogantes del problema

- ¿Cómo es la calidad de atención en el Centro Odontológico Pacific Dent EIRL? Arequipa 2022?
- ¿Cómo es la satisfacción de los usuarios externos que asisten al Centro Odontológico Pacific Dent EIRL? Arequipa 2022?
- ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y satisfacción en el Centro Odontológico Pacific Dent? EIRL. Arequipa 2022?

1.4. Justificación del problema

- a. Relevancia contemporánea:** La medición de la satisfacción por la atención nos va a permitir implementar nuevas estrategias para mejorar la atención odontológica en Pacific Dent, es por eso que a partir de los resultados del estudio se podrán tomar diferentes acciones para dar una mayor calidad de atención al usuario.
- b. Relevancia Científica:** Este estudio nos dará a conocer los diferentes factores asociados al nivel de satisfacción e insatisfacción del usuario en el Centro Odontológico Pacific Dent Odontología y Estética facial EIRL.
- c. Relevancia Social:** Tiene trascendencia social pues somos un Centro Odontológico que cumple con todas las reglas en cuanto a infraestructura, sistema de calidad implementado, además de las percepciones de los pacientes que acuden al Centro Odontológico para mejorar los servicios que brindamos, lo que repercutirá positivamente en la atención de los pacientes que reciben estas consultas.
- d. Originalidad:** A este estudio se le considera original debido a que es la primera vez que se realiza en esta institución.
- e. Viabilidad:** Es factible porque se cuenta con los recursos económicos, humanos y logísticos para realizar dicho estudio.
- f. Interés Personal:** En lo personal, el presente trabajo de investigación servirá para poder optar el grado académico de magister, pero sobre todo servirá para mejorar el servicio de atención al usuario en Pacific Dent, como la calidad de atención brindada por nuestros especialistas.

OBJETIVOS

Objetivo General

- Determinar la relación entre la calidad de Atención y la Satisfacción de los usuarios externos que asisten al Centro Odontológico Pacific Dent Odontología y Estética facial EIRL. Arequipa 2022.

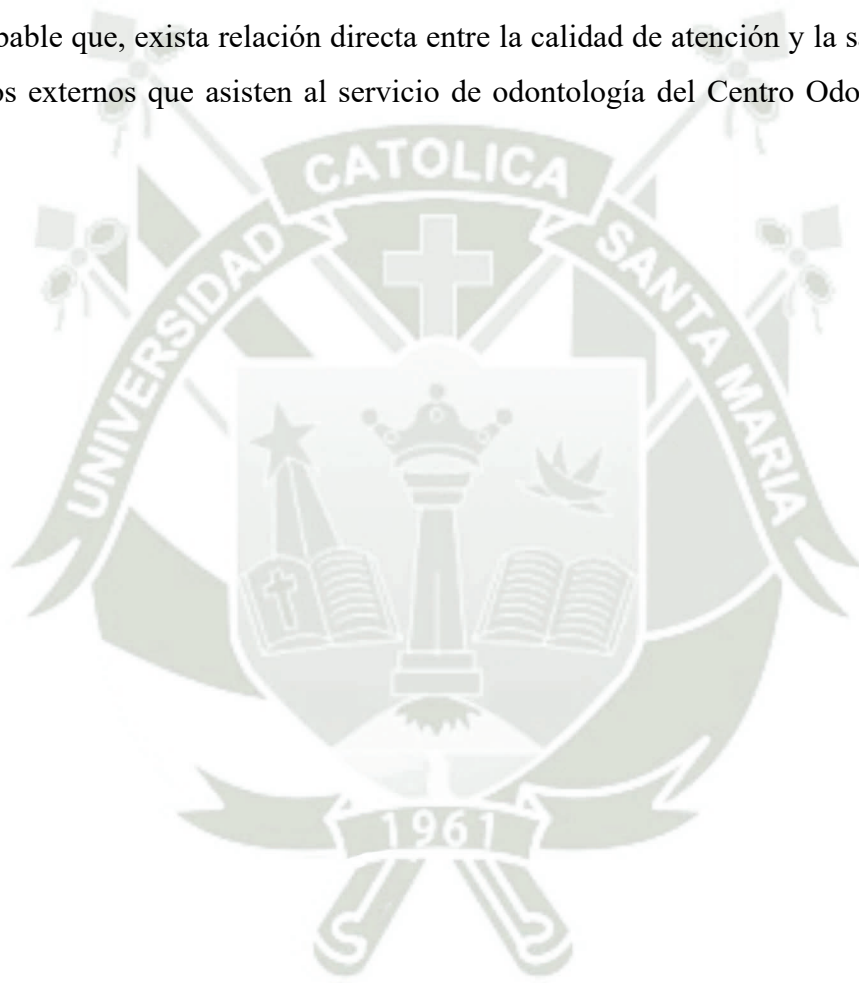
Objetivos Específicos

- Identificar la calidad de Atención que brinda el profesional de odontología en el Centro Odontológico Pacific Dent. EIRL. Arequipa 2022.
- Identificar la satisfacción de los usuarios que asisten al Centro Odontológico Pacific Dent. EIRL. Arequipa 2022.

HIPÓTESIS

Dado que, la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios en todos los establecimientos de salud son prioritariamente una característica que tiene que ser monitorizada y evaluada constantemente:

Es probable que, exista relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos que asisten al servicio de odontología del Centro Odontológico Pacific Dent.



CAPITULO I: MARCO TEÓRICO

1. CALIDAD DE ATENCIÓN

La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios. Esta definición de calidad de la atención abarca la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación, e implica que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse continuamente mediante la prestación de una atención basada en datos probatorios que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios de los servicios: los pacientes, las familias y las comunidades.

Proviene del latín **qualitas**, que significa *cualidad de algo*. Es el concepto individual que cada persona tiene de referencia del producto o servicio que mejor satisfaga a sus necesidades, tomando en cuenta, la comparación con otros similares del mercado. (1)

1.1. Tipos de calidad

- a. **Calidad deseada:** consiste en que los clientes se sientan satisfechos con la atención recibida, más aún si tiene en cuenta determinadas características, de ello depende que estos queden satisfechos o no.
- b. **Calidad satisfecha:** en esta se da cualidades y o peculiaridades propias de los usuarios que soliciten calidez. Es decir, se encuentra presente la complacencia y por tanto cumple con más expectativas que espera.
- c. **La calidad que agrada:** si bien es cierto existe características que los usuarios no la manifiestan hay que reconocer que estas suelen presentarse de manera espontánea. En la calidad que agrada el usuario se siente complacido y por ende esta supera sus expectativas. (2)

1.2. Componentes de la calidad de atención

Se identifica tres componentes en el proceso de la atención, por tanto, facilita su propia evaluación:

- a. **Componente técnico:** está relacionado a la aplicabilidad de la ciencia y tecnología, por ende, logra guiar de forma correcta un diagnóstico, así mismo un tratamiento idóneo al paciente; de este modo el servicio que se brinda a los usuarios debe ser siempre un beneficio mayor aun cuando exija mayor concentración por parte de los profesionales de la salud evitando poner en riesgo la vida del usuario.
- b. **Componente interpersonal:** es la conectividad que existe entre el usuario externo y el proveedor de los servicios, mediante normas o valores sociales, se logra legitimar la integralidad de las personas. No obstante, la relación interpersonal que se brinda a un paciente utilizando una buena información, el profesional fácilmente dará con el diagnóstico acertado y además proporcionará una atención adecuada. La relación interpersonal logra este binomio (paciente y medico) integrarse más en la calidad de atención.
- c. **El entorno:** este es el último componente y contempla los elementos del ámbito del usuario, de modo que este se siente confortable y sin temor alguno se dispone a ser atendido. (3)

1.3. Concepto de calidad

A nivel macro, con la intención de incrementar la fundamentación teórica de la investigación, procederemos a explorar el término de calidad, luego abordaremos los aportes de diferentes autores a la gestión de la calidad, a partir de las filosofías de W. E. Deming, Joseph Juran y Philip B. Crosby, y por último revisaremos las contribuciones de otros autores a la gestión total de la calidad. (4)

La calidad en el pensamiento tradicional, indica Shridhara (2010) es definida en términos de conformidad a las especificaciones. Acá la calidad es relativa a para que fue diseñado el producto y medible a partir de la relación entre las necesidades del cliente y dicha conformidad.

En los años 90, el padre de la administración científica como llama Shridhara (2010) a F. W Taylor, la calidad estaba asociada a la inserción de la inspección del producto y a definir en las áreas de gestión de manufactura. (5) Hacia 1924 a fin de observar la producción, es introducido el concepto de diagramas de control estadístico de W. Shewhart (1931). Este énfasis en el control de la calidad se ve fortalecido por la Segunda Guerra Mundial y con ella el uso a nivel industrial de técnicas de muestreo estadístico y el apercebimiento de organizaciones norteamericanas cuya orientación está dirigida a la calidad. (6)

En el lapso de 1950 puntualiza Shridhara (2010) (5) el movimiento de la calidad se consolida como Aseguramiento de la Calidad y de ella los aportes de pioneros en la calidad como W. Edwards Deming quien introdujo a los métodos estadísticos de control de calidad, Joseph Juran quien da inicio a la identificación y medición de los costos de la calidad, Armand Fiegen Baum quien propone el control total de la calidad enfocada en una manufactura que incluya el diseño del producto y Philip Crosby, también pionero de la calidad en los años 1960, quien consolida el concepto de Cero Defectos centrado en la motivación y conciencia de los empleados. De esta manera la pauta para 1970 se da por el gran auge en el uso del Aseguramiento de la Calidad (7,8,9,10).

Aunque a finales de esta década se afianza un cambio en el enfoque hasta ahora logrado, en dirección a uno estratégico para la calidad; conduciendo de un enfoque reactivo orientado a la corrección de defectos en los productos manufacturados, a un enfoque proactivo que, fundamentado en la satisfacción del cliente, se encuentra orientado a precaver los defectos a partir de la intervención conjunta de los trabajadores por mejorar la calidad.

A partir de este periodo de 1970 y principalmente en la década de 1980s según Shridhara se enmarca lo que él llama la “Revolución de la Calidad” en Estados Unidos, transcurrida en los cambios y toma de conciencia de la calidad para el gobierno, la industria y los consumidores. En este proceso de competitividad global en la que el diferenciador era la calidad de los productos estadounidenses y japoneses, el consumidor asume un rol vital en la toma de decisiones para comparar, evaluar y elegir; en la industria la

excelencia a la calidad se reconoce como clave de competitividad; mientras que gubernamentalmente se consolidaron regulaciones de seguridad para mantener estándares en los productos para los consumidores. Desde los años 1980 a 1990 el interés por la calidad continuó en aumento, las compañías realizan avances para mejorarla, siendo la gestión de la calidad y su control hoy en día integradas a la práctica de los negocios y reconocidas como bases en la fundación de la competitividad.

Según Shridhara (2010), el movimiento de la calidad en Japón se inscribe después de la II Guerra Mundial en el establecimiento de exportaciones de bienes de calidad a bajo costo, ante una economía interrumpida. El enfoque con base en el cual se desarrolló este objetivo entre 1950 y 1960 fue el Control Estadístico de la Calidad de Deming, E., o SQC por las siglas en inglés de Statistical Quality Control. Los resultados de su implementación derivaron en la entrada de Japón al mercado en términos de competitividad, una reducción en los costos de producción y un mejoramiento de la calidad. En el periodo de 1950 y 1970 con el transcurso del movimiento de la calidad, incremento significativamente el ingreso per cápita, evidenciándose un crecimiento en la economía del país. (5)

A diferencia de Estados Unidos y Japón en India el movimiento de la calidad tiene sus inicios con la aplicación del Control Estadístico de la Calidad; cuyo precursor Walter Shewart (1891-1967) visitó India entre 1947 y 1948. Sin embargo, es hasta 1982 que se desencadena el movimiento de la calidad en India con el lanzamiento de la Gestión Total de la Calidad proveniente de Estados Unidos en 1980. (6)

En este periodo, en India la calidad encabezada por la Confederación de Industrias Indias emprendió por la implantación de las técnicas de círculos de control de calidad, y seguidamente se enfocó en la Gestión Total de la Calidad hacia 1987. Es este año, que comienza la aparición de los estándares de calidad ISO 9000 que surgen del mercado Europeo, como inclinación de estandarización y certificación en los Sistemas de Calidad, a los cuales se acoge la Confederación de Industrias Indias. (11)

De acuerdo con Shridhara (2010) las certificaciones ISO 9000 de la mano de la Gestión Total de la Calidad se han convertido en ejes centrales para la competitividad de las empresas a nivel mundial en industrias de ingeniería, de servicios y de tecnología para la información. (5)

1.4. Elementos tangibles

Estos son descritos como aquellos que conciernen a instalaciones físicas, recursos humanos, equipamiento, materiales e insumos, herramientas, procesos, instrucciones, material de información y productos intermedios. Para Parasuraman: “Estos comprenden una de las dimensiones que mide la calidad en referencia a la apariencia de infraestructura, equipamiento, recursos humanos y materiales; desde una apreciación visual acceso facial adecuada es necesario mantener una óptima condición de las estructuras”. (12)

- Estados Físicos de instalación
- Limpieza de las instalaciones: Las instalaciones y locales de trabajo, así como los equipos deben estar en perfecto estado de limpieza y desinfección. La Limpieza: Es la eliminación de la suciedad y los restos orgánicos mediante el uso de agua y detergentes. La Desinfección: Elimina a las bacterias y virus mediante un proceso químico o físico.
- Presentación del personal.

1.5. Fiabilidad

Probabilidad de que un sistema, aparato o dispositivo cumpla una determinada función bajo ciertas condiciones durante un tiempo determinado.

La fiabilidad comprende la capacidad de desempeño de manera segura y precisa. Ahora si bien es cierto implica que la institución cumpla con determinados roles como, por ejemplo: prestar un buen servicio, resolución de problemas y de precios y de cumplir con todo lo que se promete.

No obstante, la fiabilidad determina el grado de probabilidad del buen funcionamiento de los procesos, teniendo en cuenta el grado de credibilidad, la veracidad, y la honestidad en la calidad de atención. Desde luego una

definición que se aproxime a la fiabilidad parte siempre de un producto realizado de manera prevista. Por consiguiente, otra definición está en relación a la probabilidad que el producto cumpla su rol o función sin problemas de durabilidad. (12)

En resumen, la fiabilidad no es más que la capacidad que se tiene para identificar problemas que se suscitan en una institución; exige disminuir los errores y dar solución a los propósitos de evitar los riesgos, sea para mejorar los procesos, creatividad, e innovación tecnológica, como también otorgar mayor capacitación al personal de servicio. En otras palabras, la fiabilidad influye en el abastecimiento de insumos, ejecutando un servicio prometido.

Por último, la fiabilidad es un factor fundamental que se relaciona con la seguridad del producto que, de una u otra manera, garantiza un aprovechamiento de los objetivos institucionales.

- Cumplimiento de servicios programados
- Oportunidad de la atención de urgencias
- Resolución de problemas
- Cuidado en el registro de atención. (13)

1.6. Capacidad de respuesta

Se define como la disposición del especialista para afrontar un problema que se presenta antes o después del tratamiento. Esta capacidad está siempre asociada a la voluntad del profesional, constituyendo así un soporte fundamental para que el usuario entregue o preste un servicio de manera eficiente y rápida.

Según Parasuraman, se refiere a este aspecto como la voluntad de ayudar a los usuarios externos a acceder rápidamente al servicio, así como responder a la demanda en tiempo récord. De este, la calidad que se presta a los usuarios viene hacer en si un procedimiento que converge en la satisfacción global de las necesidades del consumidor, considerándose a este como el protagonista que tiene necesidades básicas para una mejor calidad de atención y sus características son: a) sencillez para los tramites de la atención; b) disposición para atender preguntas, c) agilidad del trabajo para la atención. (14)

1.7. Seguridad

Sensación de total confianza que se tiene en algo o alguien.

“Seguridad viene hacer aquel conocimiento que los trabajadores adquieren mediante su quehacer, cortesía y capacidad de trato hacia la otra persona”. (13)

La OMS (2007) llama la atención al definir a la seguridad como aquel principio esencial dentro de la calidad de atención puesto que existe un alto nivel de peligro en cada procedimiento de los servicios de sanitario.

En el estudio sobre la seguridad del paciente los diversos procedimientos que se ejecutan pueden generar conflictos en la práctica clínica, la seguridad por tanto, del usuario requiere la atención de los sistemas de monitoreo, ello implica pues tener un horizonte mayor de acciones, que se propone al mejoramiento de desempeño, competencias situaciones de riesgos ambientales, y la propia gestión de seguridad ; más aún si existe un débil control de infecciones, uso adecuado y seguro de los fármacos, seguridad en los equipos, etc. (OMS, 2019)

La Alianza Mundial para la Seguridad del Paciente (OMS, 2008), enfatiza la difusión y promoción de la adaptación local a los programas de investigación; por otro lado, tiene en cuenta mejorar la calidad de la atención, identificando así herramientas y métodos de investigación, alternativas de formación y formación de líderes en temas de seguridad del paciente.

- Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos
- Confianza
- Cumplimiento de medidas de seguridad
- Capacidades necesarias

1.8. Empatía

Es la capacidad de comprender y compartir los sentimientos y experiencias de los demás. Es imaginarte a ti mismo en los zapatos de otra persona.

La empatía es la tendencia interna que los sujetos tienen hacia los demás, desde un punto de vista social, para suscitar una emoción que no depende mucho de la persona, sino que caracteriza la situación o el contexto de manera global y multifacética. (13)

Por esto mismo y con atención a la propuesta de Fernández, se identificaron cuatro elementos fundamentales:

- a. **Empatía cognitiva-afectiva de signo negativo:** Está activa dispositivos cognitivos que ponen en marcha los mecanismos emocionales (se genera un stress empático. Ahora bien, los efectos que se logran ver a nivel interpersonal reflejan de un modo la frustración e impotencia y enfado por parte de las personas. Bajo este criterio se puede decir que la respuesta cognitiva-afectiva viene hacer una emoción negativa que a su vez se puede convertir en un psicosocial.
- b. **Empatía cognitivo - afectiva de signo emocional positivo:** Trata de activar los procesos emocionales de signo positivo como, por ejemplo: la alegría empática. En si comprende el grado intra-personal de diversas emociones, como la satisfacción y orgullo.
- c. **Contagio emocional:** Esto marca la diferencia entre sentir y aceptar opiniones. En este sentido, muchas veces impide a las personas “ponerse en el lugar de los demás” y así comprender lo que realmente sienten. Así, internamente, suele ser una variante negativa del estado emocional, y por otro lado, interpersonalmente, incluye una menor probabilidad de conducta prosocial, aumentando así la conducta de lucha contra el gobierno.
- d. **Empatía cognitiva:** En este caso el individuo se ubica en vez del otro, ello no significa que repica a nivel emocional con otro sujeto o persiana objetiva. De esta manera se puede evidenciar que ciertos elementos en los supuestos; ya sea en el caso que se de en un ambiente psicoterapéutico. A nivel intrapersonal, se dar un incremento hacia los demás individuos. Por último, a nivel interpersonal la facilidad de empatía se manifiesta positivamente en la interacción social. (15)

2. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Es un indicador de calidad de atención que se ofrece en los servicios de salud. Conocer el nivel de **satisfacción** permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demandan.

Se refiere al nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio. La lógica indica que, a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el cliente vuelva a comprar o a contratar servicios en el mismo establecimiento.

Es posible definir la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de un individuo que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del producto o servicio con sus expectativas.

Esto quiere decir que el objetivo de mantener satisfecho al cliente es primordial para cualquier empresa. (16)

2.1. Tendencias para realizar estudios de satisfacción de usuarios

Se han seguido diversos caminos para tratar de medir la satisfacción de los usuarios, los cuales cubren diferentes enfoques disciplinarios, cabe resaltar que en la mayoría de los estudios se han utilizado métodos y/o técnicas de corte cuantitativo. A continuación, se describen de manera somera algunos modelos teóricos, métodos, técnicas e instrumentos que se han seguido para evaluar la satisfacción de los usuarios de información. (17)

2.2. Modelos teóricos

- a. **Teoría de la no confirmación de expectativas:** Es un modelo retomado de la mercadotecnia, sugiere que los clientes determinan su satisfacción, al comparar las expectativas que traían de un servicio o producto con su funcionamiento real, permite predecir su satisfacción o insatisfacción, ya que compara las expectativas de calidad de lo que va a consumir un sujeto con la experiencia real de consumo. Cuando la actuación del producto o servicio es mayor que las expectativas, resulta una confirmación positiva o satisfacción; cuando es menor es una no confirmación negativa o insatisfacción.

b. Descontento potencial: Comenzó a utilizarse en la década de los setenta del siglo pasado y trata las quejas de los clientes como una serie de múltiples reacciones derivadas de la insatisfacción que sienten al esperar un determinado servicio acorde a sus necesidades, de una forma u otra. Esta insatisfacción puede ser de dos formas: externo o emergente, y potencial. Externamente, los clientes presentan sus quejas ante las autoridades capaces de brindar soluciones; En la capacidad, el cliente no presenta su queja públicamente, sin embargo, no está satisfecho con el servicio.

Las razones por las que se puede sentir descontento potencial pueden ser:

- Pensar que hacer patente una queja no resolverá el problema.
 - Sentir que el procedimiento para quejarse es complicado, o simplemente lo desconoce.
 - Pensar que el asunto es demasiado pequeño y que no vale la pena quejarse.
 - Pensar que quejarse está por debajo de la dignidad.
 - Creer que no quejarse es una costumbre social, una actitud mental o un hábito de vida.
- c. Análisis de disponibilidad:** Se encarga básicamente de medir que los recursos estén disponibles físicamente cuando se necesitan. Está conformada por cuatro medidas independientes, que se refieren a la probabilidad de la satisfacción de una demanda específica.
- d. Medición de la calidad percibida:** Este modelo sólo se basa en percepciones. Según esta tendencia los clientes forman sus discernimientos sobre la calidad de un servicio con base en una evaluación del desempeño en múltiples niveles, y al final combinan esas evaluaciones para llegar a la percepción global de la calidad del servicio. (18)

2.3. Métodos, Técnicas e Instrumentos de medida

a. Grupo focal: Estudia la opinión de un grupo específico de sujetos (no más de 10) que son seleccionados como informadores clave, es definido como:

Una técnica de la investigación cualitativa cuyo objetivo es la obtención de datos por medio de la percepción, sentimientos, actitudes y opiniones de grupos de personas. Por medio de esta técnica los entrevistados hablan en su propio lenguaje, desde su propia estructura y conceptos y son animados para seguir sus prioridades en términos propios.

- b. Análisis de contenido:** Se basa en el contenido manifiesto de cualquier mensaje o comunicación. Este contenido es analizado puntualmente a partir de generar una serie de categorías que serán identificadas en los documentos o registros que contienen un mensaje (visual, auditivo o audiovisual), para ser cuantificadas y analizadas cualitativamente, dando como resultado inferencias que nos permitirán adecuar un sistema o servicio de información.
- c. Debate en grupos de interés:** Es una técnica de comunicación oral que permite exponer un tema y una problemática. Hay integrantes, un moderador, un secretario y un público que participa. No se aportan soluciones solo se exponen argumentos. En el caso de la satisfacción de usuarios, ese grupo de interés estaría conformado por usuarios que abordaran diferentes temas relacionados a los servicios de salud, tales como:
- Normas de comportamiento al utilizar los diversos recursos y servicios.
 - Análisis y evaluación de los servicios.
 - La obtención de información.
 - Reacción ante los servicios nuevos.
- d. Simulación de uso:** Algunos investigadores, sin identificarse como tales, se presentan ante un establecimiento para solicitar un recurso o servicio, para probar si se están ofreciendo en forma adecuada, estos usuarios simulados proporcionarán un punto de vista externo. Se hace una observación sistemática y se registra toda la situación, esto permitirá identificar las áreas problemáticas. Apoya sobre todo los puntos débiles del contacto con los usuarios.
- e. Gestión de reclamaciones:** De lo que se trata es de promover la generación de reclamos entre la comunidad de usuarios, toda vez que se animan a escribirlos, éstos son recibidos, procesados y analizados. Si ha existido una buena motivación esta técnica será muy útil para identificar problemas que provocan

insatisfacción. En cuanto a los instrumentos de medida, ya se han mencionado algunos como son: cuestionarios, entrevistas, ensayos, documentos y registros grabados. A los que se pueden agregar los siguientes: diarios, cuadernos de campo, fotografías, grabaciones (audio, video y audiovisuales), mapas, y escalas de medición entre otros. (17)

3. ELEMENTOS PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

3.1. Confiabilidad

Es la "capacidad de un ítem de desempeñar una función requerida, en condiciones establecidas durante un período de tiempo determinado". Es decir, que habremos logrado **la Confiabilidad** requerida cuando el "ítem" hace lo que queremos que haga y en el momento que queremos que lo haga.

Las acciones de mejoramiento de la Confiabilidad Humana buscan en principio recuperar el valor de las personas, aumentar sus competencias generales, mejorar sus saberes, su experiencia profesional, sus capacidades físicas y fisiológicas, y su motivación laboral; optimizar las comunicaciones y sus relaciones personales a todo nivel, elevar su sentido de pertenencia y guiar su conducta, principios y valores hacia su desarrollo personal y el de la cultura corporativa; para comprometer su capacidad total de gestión en beneficio del colectivo social.

Sus características son:

- Cumplimiento del servicio prometido
- Seguridad
- Precisión del diagnóstico
- Ambiente confiable. (19)

3.2. Validez

Es la propiedad de aquello que es válido. Este adjetivo (válido), que procede del latín *validus*, alude a lo que resulta consistente, plausible o admisible.

Comprende la característica principal del servicio que brinda un establecimiento de salud a través de un profesional de manera eficaz y correcta, además de la capacidad para alcanzar efectos que se desea o se

espera de acuerdo a la expectativa del usuario: la validación comprende el proceso por el cual un investigador desarrolla instrumentos basados en cuestionarios con la finalidad de obtener evidencias sustentables. En este sentido la validez viene a hacer la característica fundamental de lo eficaz y lo correcto que se regula de acuerdo a la ley del conocimiento. Por esta validación se determina lo que realmente se quiere obtener o medir en el cuestionario de manera que permita recopilar la información necesaria para lo cual fue creado. (20)

En consecuencia, el autor define la validez como una peculiaridad de un servicio o producto, pero para que esta tenga consistencia debe estar en concordancia entre el efecto deseado y las expectativas de los usuarios. Por tanto, en lo principal de lo eficaz y correcto, que se determina a través de un cuestionario.

- Atención correcta
- Eficiencia
- Calidez
- Satisfacción

3.3. Lealtad

La lealtad es un sentimiento positivo de respeto y fidelidad a nuestros principios morales o éticos y también dirigidos hacia las personas. Es un concepto de marketing que designa la lealtad de un cliente a una marca, producto o servicio concretos, que compra o hace uso de ellas de forma recurrente o periódica. Principalmente se considera a la lealtad como un término que utilizan todas aquellas empresas que se relacionan principalmente con clientes en donde buscar su satisfacción es importante para poder perdurar como proveedores ganando la “confianza del cliente”.

Sus características son:

- Compromiso del usuario
- Participación activa
- Respeto
- Limitaciones
- Motivación (20).

4. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Los antecedentes de la investigación están formados por trabajos relacionados a las variables de estudio, las cuales aportan información apreciable para la investigación, se destacan estudios a nivel internacional, nacional y local.

4.1. Antecedentes Internacionales

- **Satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica, Centro de Salud Pacasa, Red 4 gestión 2010. La Paz- Bolivia 2014**

Autor: Chungara Castro, Carlos

Este trabajo de investigación asumió como objetivo establecer la relación entre Satisfacción del usuario con la calidad de atención de Odontología del Centro de Salud Pacasa, de La Paz Bolivia. La investigación tuvo como propósito conocer la percepción del usuario sobre la satisfacción en la atención odontológica, en el Centro de Salud Pacasa, Red 4 Este perteneciente al Sistema Público de salud durante la gestión 2010. Estudio de corte transversal y descriptivo tuvo como instrumento la Encuesta SERVQUAL simplificada y adaptada para Consulta Externa, elaborado con escala tipo Likert con niveles de opinión malo, bueno y muy bueno. 22 preguntas para medir 4 dimensiones de satisfacción de los usuarios; tangibles (infraestructura), fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía (trato). Con la media aritmética de todos los ítems se elaboró una escala para calificar la satisfacción, incertidumbre e insatisfacción. También se investigó sobre el tiempo de espera, atención odontológica y accesibilidad al centro. La muestra fue de 327, seleccionados por conveniencia bajo criterios de inclusión. El análisis fue realizado a través de frecuencias, porcentajes y media aritmética con el Programa SSPS 18. Los resultados en la dimensión empatía, confiabilidad y capacidad de respuesta alcanzaron los máximos puntajes en contraposición con la dimensión tangibles. En conclusión, los usuarios encuentran satisfacción con el trato, solución de su problema y capacidad técnica del profesional y no así con la infraestructura (tangibles) ni con el tiempo de espera que es inversamente proporcional a la satisfacción, a mayor espera menos satisfacción. (21)

- **Satisfacción de los pacientes atendidos en Clínica Odontológica de la Universidad Cooperativa de Colombia. 2016**

Autores: Sarrazola-Moncada Ángela María, Castaño-Tabares Melissa Andrea,

La satisfacción de los pacientes con los servicios de salud recibidos, es un elemento fundamental en la medición de la calidad de la atención. Objetivo: describir la satisfacción de los pacientes respecto a la atención odontológica, en las clínicas del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Cooperativa de Colombia Sede Medellín, Envigado. Métodos: estudio observacional, descriptivo y transversal. Se calculó una muestra representativa de 188 pacientes. Previo consentimiento informado [estudio sin riesgo según la resolución 8430 de 1993 20 (Colombia), se encuestaron aleatoriamente los pacientes, quienes consultaron en la facultad de odontología de la Universidad Cooperativa de Colombia, sede Envigado. Para el procesamiento de los datos se utilizó el programa estadístico SPSS versión 21.0. Se realizó un análisis univariado. Conclusiones: los pacientes atendidos en la clínica integral del adulto quedaron satisfechos con la atención recibida y su motivo de consulta fue resuelto, consultaron principalmente por tratamiento de prótesis fija y parcial removible, la mayoría regresaría, recomendaría el servicio a otras personas y tienen una opinión excelente respecto a las relaciones interpersonales y buena en general en cuanto a la planta física, excepto por la privacidad. (22)

4.2. Antecedentes Nacionales

- **Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima (2021)**

Autor: Tello Marreros, Waldo Rodrigo

Determina el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por los enfermeros en un centro de salud, Lima 2021. Realiza una investigación tipo cuantitativo, de nivel aplicativo, de método descriptivo y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 40 usuarios atendidos en los servicios de enfermería (CRED, ESNI, control de anemia y PCT), mediante

un muestreo no probabilístico o por conveniencia. La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la de una encuesta y un cuestionario individual de autoría propia. Encuentra que del 100% (40) de usuarios atendidos por enfermeros, el 46.1% (18) tienen un nivel de satisfacción medio, seguido por el 30.8% (12) con un nivel de satisfacción alto y finalizando con el 23.1% (10) que poseen un nivel de satisfacción bajo. En la dimensión humana, el indicador respeto con 43.2% (17) presenta un nivel de satisfacción alto; en la dimensión técnica, el indicador atención oportuna con 48.7% (19) presenta un nivel de satisfacción alto y en la dimensión entorno, el indicador integralidad con 58.2% (23) presenta un nivel de satisfacción alto. Concluye que en la mayoría de usuarios prima el nivel de satisfacción medio sobre la calidad de atención brindada por los enfermeros, donde la dimensión técnica destaca respecto a las demás dimensiones. (23)

4.3. Antecedentes Locales

- **Relación entre Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Sandrita Pérez de El Pedregal, Arequipa. 2017**

Autor: Cárdenas Cábala, Nick Carlos

Este trabajo de investigación asumió como objetivo establecer la relación entre Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Sandrita Pérez de El Pedregal, Arequipa – Perú. Esta investigación plantea un estudio de campo, transversal y comunicacional, con un nivel de investigación relacional, en el que a partir de la utilización del Cuestionario SERVQUAL y la Encuesta de Satisfacción, se elabore un procesamiento estadístico descriptivo en el software SPSS 23, lo que nos pueda dejar como evidencia la relación existente entre la calidad de atención percibida y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Sandrita Pérez de El Pedregal, Arequipa - Perú. Después de haber realizado una relación cruzada entre las expectativas y las percepciones, se ha obtenido como resultados que en la dimensión Aspectos Tangibles un 51.71% considera que sus expectativas guardan relación positiva

con la percepción; mientras que en la dimensión Fiabilidad un 44.26% manifestaron que se encuentran muy de acuerdo, deduciendo con esto que también existe una relación significativamente positiva entre las expectativas y las percepciones; por otro lado en la dimensión Capacidad de Respuesta, se demostró que 36.96% dieron como respuesta que se encontraban muy de acuerdo con la seguridad que se les brindó, existiendo también relación significativamente positiva; finalmente un 39.35% manifestaron estar muy de acuerdo con respecto de la Empatía, siendo también significativamente la relación positiva. Con la finalidad de realizar la recopilación de la información se ha utilizado el cuestionario de calidad de servicio (SERVQUAL) y el cuestionario de satisfacción del usuario externo. La muestra fue de 257 usuarios externos del Centro de Salud Sandrita Pérez de El Pedregal, Arequipa. Se demostró con esta tesis que sí existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Sandrita Pérez de El Pedregal, Arequipa 2017. (24)

- **Satisfacción del paciente respecto a la calidad de atención brindada por los alumnos del VII y IX semestre de la clínica odontológica de la UCSM durante los meses de marzo-abril-mayo del 2015.**

Autor: Laura Muchica, Carlos Enrique

El objetivo fundamental de la presente investigación fue evaluar la satisfacción del paciente respecto a la calidad de atención brindada por los alumnos de la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María durante el periodo de marzo – abril – mayo del 2015. Se trata de un estudio observacional, prospectivo, transversal, comparativo, de campo y nivel relacional. Con tal objeto se conformaron los alumnos del VII y IX semestre, en los que se evaluaron la calidad de atención brindada a los pacientes y la satisfacción de los mismos respecto a la atención. Se empleó estadística descriptiva con frecuencias absolutas (Nro.) y relativas (%). Para establecer la relación entre las variables de interés, se utilizó la prueba de Tau de Kendall. Así mismo, para establecer los rangos correspondientes a la calidad de atención, con sus dimensiones, y la satisfacción confort, se utilizó la prueba de Stanonnes. La relación entre satisfacción del paciente y la calidad de atención por los alumnos

evidenció que mientras mayor fue el nivel de calidad de atención obtenida la satisfacción alcanzó su mayor porcentaje con 72.5%. Consecuentemente la hipótesis de la investigación ha sido aceptada, en el sentido que la satisfacción del paciente está ampliamente relacionada con la calidad de atención brindada por los tratantes de la Clínica Odontológica de la U.C.S.M. (25)



CAPITULO II: METODOLOGÍA

1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

1.1. Técnicas

Para las variables de la presente investigación se utilizará la técnica el Cuestionario.

1.2. Instrumentos

El instrumento a utilizar es la cedula de preguntas específicamente SERVQUAL modificada y encuesta de Satisfacción. Conteste la siguiente encuesta indicando su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones, en Centro Odontológico Pacific Dent.

Los criterios o atributos que utilizan los usuarios para valorar la calidad de los servicios son los que se detallan a continuación. Conjuntamente queda demostrado que los usuarios confieren mayor importancia a algunos criterios más que a otros. En concordancia con la metodología SERVQUAL, la jerarquía relativa que los usuarios conceden a estos criterios, en una escala de 100 (26), es:

- | | |
|---------------------------|-------------|
| 1. Elementos tangibles | 7 preguntas |
| 2. Fiabilidad | 6 preguntas |
| 2. Capacidad de respuesta | 5 preguntas |
| 3. Seguridad | 5 preguntas |
| 4. Empatía | 7 preguntas |

Para satisfacción de Usuarios

- | | |
|------------------|-------------|
| 1. Confiabilidad | 8 preguntas |
| 2. Validez | 7 preguntas |
| 3. Lealtad | 5 preguntas |

1.3. Cuadro de Coherencias

VARIABLES	INDICADORES	SUB INDICADORES	TÉCNICA	RANGO
CALIDAD DE ATENCIÓN	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Estados físicos de instalaciones • Limpieza de las instalaciones • Presentación personal 	Cuestionario	Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1
	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de servicios programados • Oportunidad de la atención de urgencias • Resolución de problemas • Cuidado en el registro de atención 		
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Sencillez de los trámites para la atención • Disposición para atender preguntas • Agilidad del trabajo para la atención 		
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos • Confianza • Cumplimiento de medidas de seguridad • Capacidades necesarias 		
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad en el trato • Comprensión de las necesidades de los usuarios • Horarios adecuados • Claridad en las orientaciones brindadas al usuario 		
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento del servicio prometido • Seguridad • Precisión del diagnóstico • Ambiente confiable 		Siempre = 5 Casi siempre = 4 A menudo = 3 Rara vez = 2 Nunca = 1
	Validez	<ul style="list-style-type: none"> • Atención correcta • Eficiencia • Calidez • Satisfacción 		
	Lealtad	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso del usuario • Participación activa • Respeto • Limitaciones • Motivación 		

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1. Ubicación espacial

Centro Odontológico Pacific Dent, ubicado en Av. Pacifico 500 Alto Selva Alegre, Provincia de Arequipa departamento de Arequipa.

2.2. Ubicación temporal

Este estudio se llevó a cabo durante el presente año, la recolección de datos y tabulación de los resultados durante los meses de mayo, junio, julio, agosto y setiembre del 2022.

2.3. Unidades de estudio

Las unidades de estudio estuvieron conformadas por los usuarios que asisten al Centro Odontológico.

2.3.1. Universo

Estuvo conformado por todos los usuarios externos que acuden al Centro Odontológico Pacific Dent atendidos durante los meses mayo, junio, julio, agosto y setiembre 2022.

2.3.2. Muestra

Estuvo constituida por el 100% de usuarios que acuden al Centro Odontológico Pacific Dent atendidos durante los meses mayo, junio, julio, agosto y setiembre 2022.

2.3.3. Criterios de Inclusión:

- Usuarios externos a encuestar: de ambos sexos, mayores de 18 años de edad, que acuden a una atención odontológica.

2.3.4. Criterios de Exclusión:

- Menor de 18 años de edad.
- Pacientes que no acepten colaborar con la investigación.

3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

3.1. Organización

Autorización de la Institución: Se solicitará la autorización escrita del Centro Odontológico Pacific Dent para la realización de este proyecto una vez aprobado el proyecto de tesis. Coordinación: Se coordinó con la gerente del Centro Odontológico Pacific Dent y responsable de la institución para no interferir con el trabajo habitual. Luego se procedió al análisis y elaboración del informe final.

3.2. Recursos

3.2.1. Recursos Humanos

Investigadora : Gorget Faride Farach Dongo.

3.2.2. Recursos Físicos

El lugar donde se realizó la investigación fue la sala de espera del Centro Odontológico Pacific Dent Odontología y Estética Facial EIRL.

3.2.3. Recursos Económicos

El presupuesto para la puesta en campo de la recolección de datos y demás necesarios para la realización de la investigación fue autofinanciado por la autora.

3.3. Validación del instrumento

Los instrumentos para la presente investigación han sido validados en la tesis sustentada en el año 2019 cuyo autor es Walde Montes, Alvaro Ramiro: “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA EN EL CENTRO DE SALUD SEMIRURAL PACHACUTEC. AREQUIPA, 2018.”

4. CRITERIOS DE MANEJO DE RESULTADOS

4.1. Ordenamiento

El procesamiento de datos se realizó de manera automatizada con los siguientes softwares:

- Procesador de texto Microsoft Word 2021
- Procesador de datos y tablas Microsoft Excel 2021.
- Programa Estadístico SPSS Statistics

4.2. Manejo de la Operación de Sistematización

a. Tratamiento de la Información

La escala que se utilizó es la nominal, debido a que la variable no es numérica ni admite criterio de orden, y el análisis estadístico con medidas de tendencia central tal como la media, y medidas de dispersión como desviación estándar. La medida de correlación entre variables usada fue la de Chi-Cuadrado.

b. Clasificación

Los datos obtenidos a través del formulario de preguntas fueron ordenados en una matriz de sistematización

c. Conteo

De forma automática a través de la matriz de recuento

d. Tabulación

Cuadros numéricos de doble entrada

e. Graficación

Se utilizó barras dobles comparativas

4.3. Plan de análisis de datos

El análisis se hizo mediante el cálculo de frecuencia, porcentaje, datos esperados y datos observados. La medida de correlación entre variables utilizada fue Chi - Cuadrado. Prueba de Chi-Cuadrado:

$$X^2_{calc} = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

O: Frecuencia del valor observado

E: Frecuencia del valor esperado



CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. RESULTADOS

TABLA N° 1:
Población de estudio por edad

EDAD	Frecuencia	Porcentaje
Jóvenes (18-29)	63	39,38
Adultos (30-59)	90	56,25
Adultos Mayores(60 a más)	7	4,38
TOTAL	160	100,00

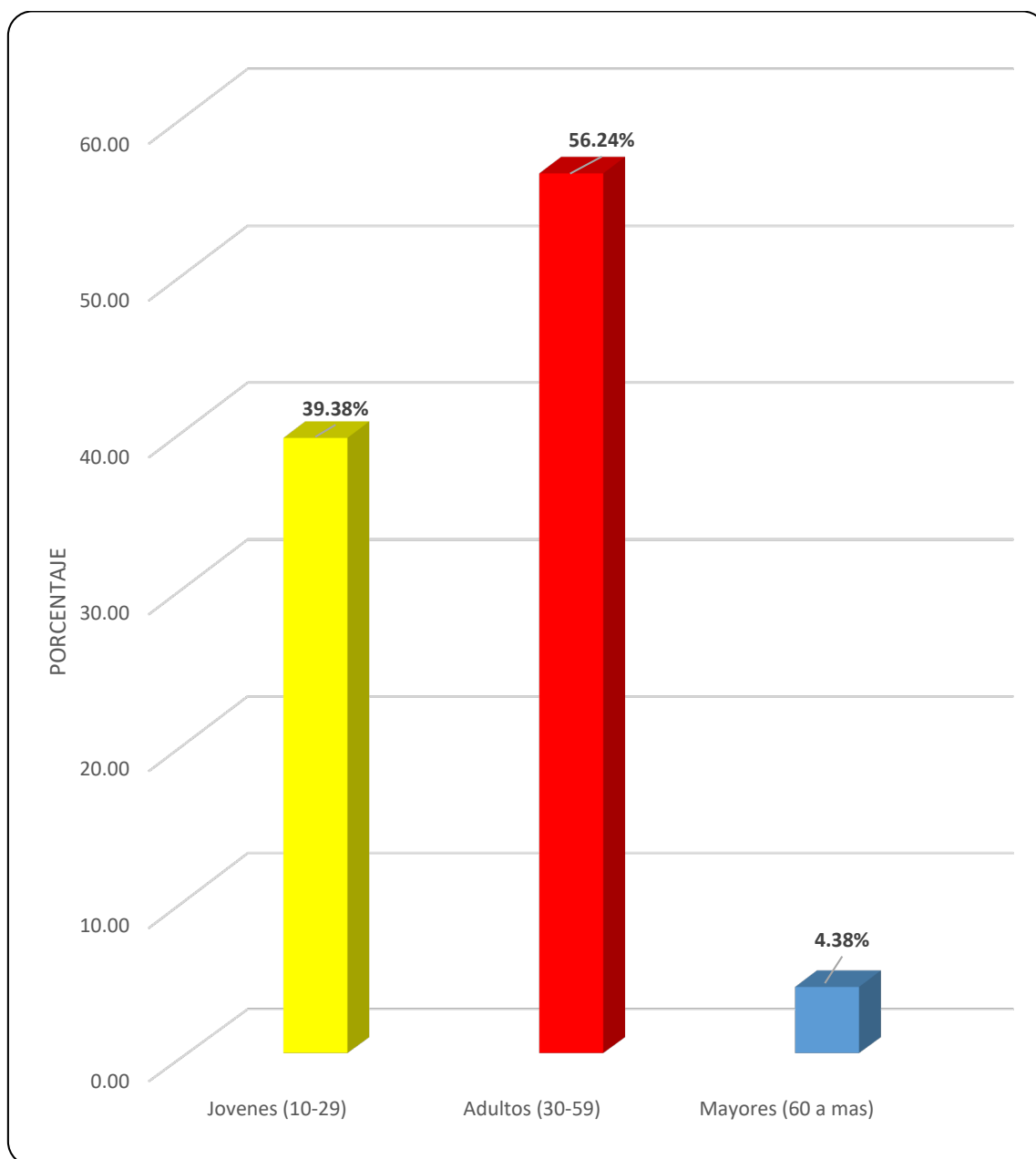
FUENTE: Matriz de Sistematización de Datos

Interpretación

En la presente tabla acerca de la población de estudio por edad, donde obtenemos como resultado que el mayor número de personas atendidas son los adultos con el 56,24%, seguido por la población joven con el 39,38%, y finalmente la población mayor con el 4,38%.

Con esto podemos observar que nuestros pacientes adultos son los que más acuden a usar nuestros servicios, es decir se preocupan más por la conservación y cuidado de sus piezas dentales.

FIGURA N° 1;
Población de estudio por edad



FUENTE: Matriz de Sistematización de Datos

TABLA N° 2:
Población de estudio por sexo

SEXO	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	64	40,00
Femenino	96	60,00
TOTAL	160	100,00

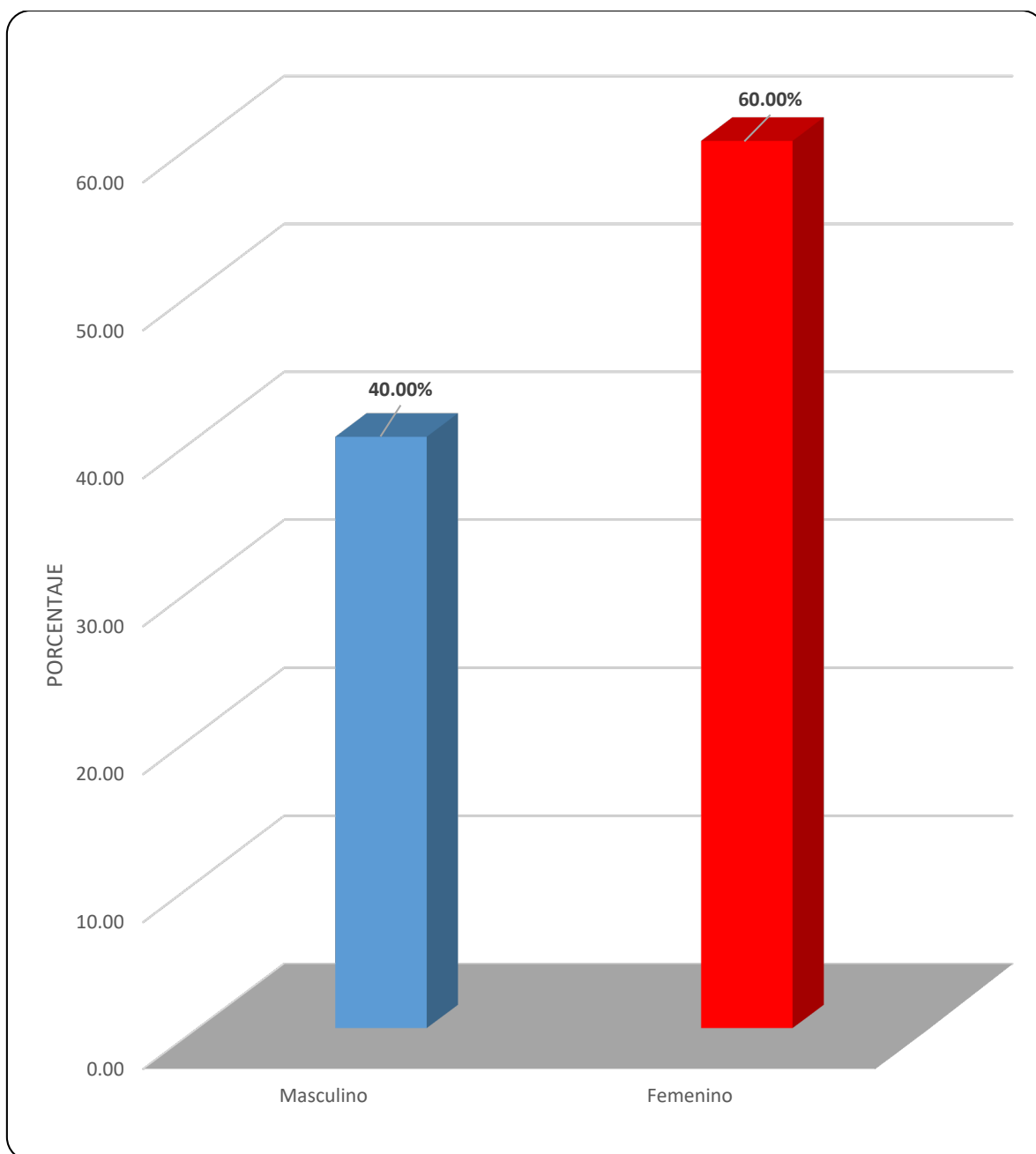
FUENTE: Matriz de Sistematización de Datos

Interpretación

En la presente tabla acerca de la población de estudio según sexo, podemos observar como resultado que el mayor número de personas del sexo femenino atendidas con el 60,00% y un 40,00% de pacientes varones.

Con esto podemos observar que nuestras pacientes femeninas son las que más acuden por nuestros servicios, es decir se preocupan más por la conservación y cuidado de sus dientes.

FIGURA N° 2:
Población de estudio por sexo



FUENTE: Matriz de Sistematización de Datos

TABLA N° 3:
Calidad de atención según aspectos tangibles

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	158	98,75
Regular	2	1,25
Malo	0	0,00
TOTAL	160	100,00

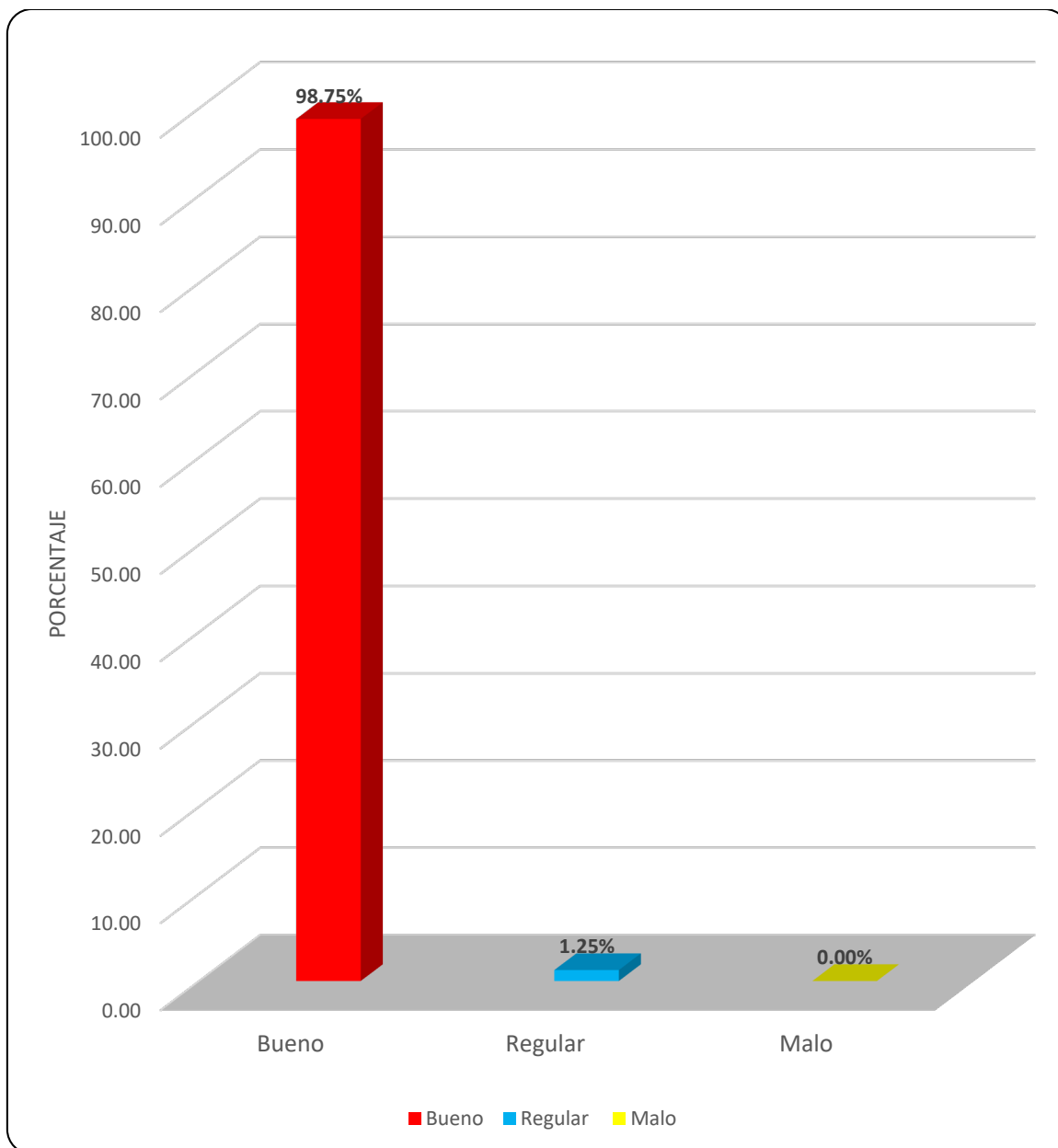
FUENTE: Matriz de Sistematización de Datos

Interpretación

En la presente tabla acerca de la calidad de atención según aspectos tangibles, podemos observar que la población de estudio califica como bueno con un 98,75%, como regular 1,25% y nadie lo califica como malo.

Con lo que podemos afirmar que el consultorio es ideal para la consulta y es un lugar agradable para trabajar y orientado a satisfacer a los pacientes.

FIGURA N° 3:
Calidad de atención según aspectos tangibles



FUENTE: Matriz de Sistematización de Datos

TABLA N° 4:
Calidad de atención según fiabilidad

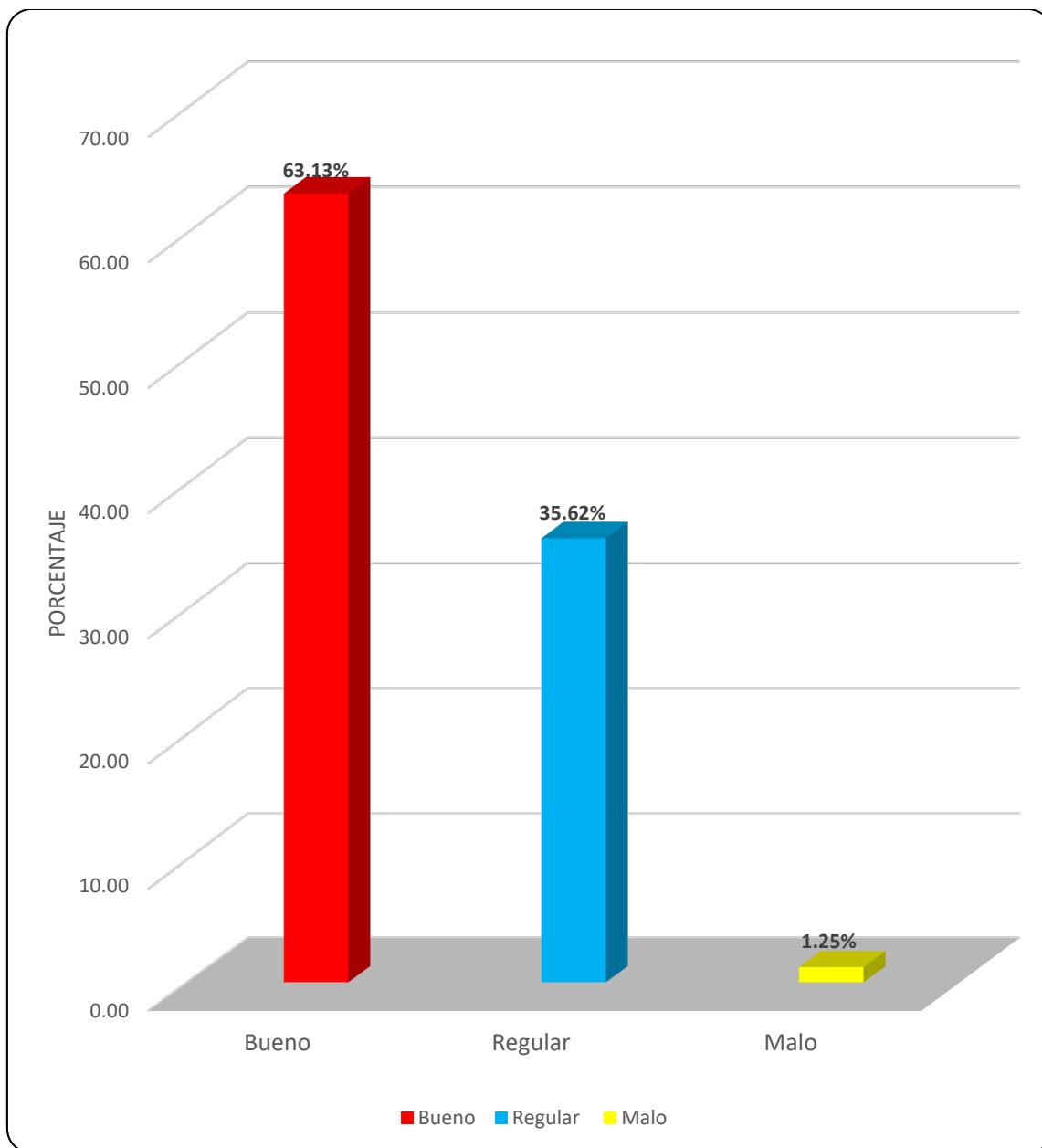
	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	101	63,13
Regular	57	35,62
Malo	2	1,25
TOTAL	160	99,99

FUENTE: Matriz de Sistematización de Datos

Interpretación

En la presente tabla acerca de la calidad de atención según fiabilidad, podemos observar que la población estudiada califica como bueno 61,13%, como regular 35,62% y malo 1,25%, lo que nos reafirma la gran fiabilidad que presenta el Centro Odontológico Pacific Dent frente a sus pacientes dando una buena calidad de atención.

FIGURA N° 4:
Calidad de atención según fiabilidad



FUENTE: Matriz de Sistematización de Datos

TABLA N° 5:
Calidad de atención según capacidad de respuesta

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	154	96,24
Regular	5	3,13
Malo	1	0,63
TOTAL	160	100,00

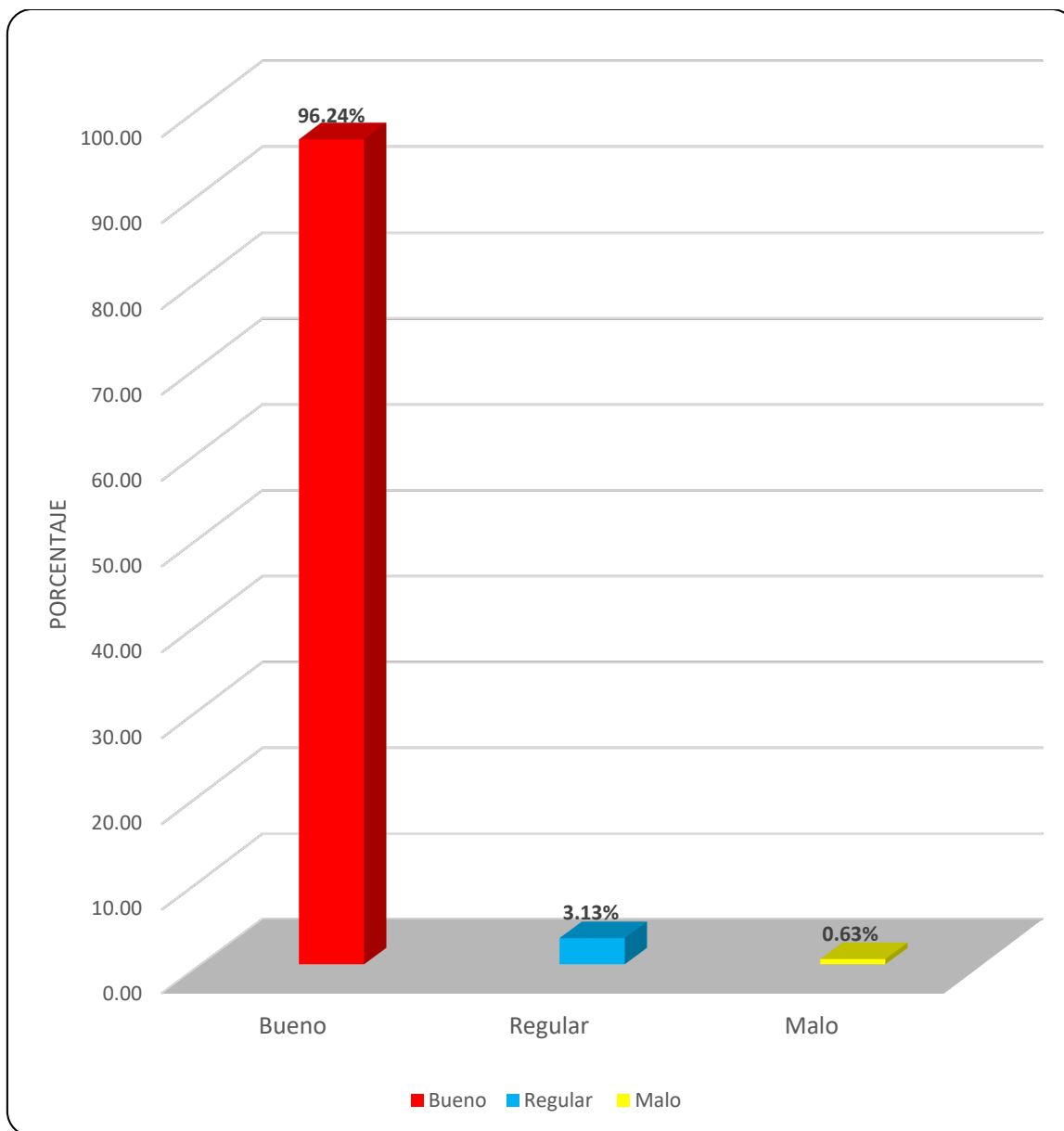
FUENTE: Matriz de Sistematización de Datos

Interpretación

En la presente tabla acerca de la calidad de atención según capacidad de respuesta, podemos observar que la población estudiada califica como bueno 96,24%, como regular 3,13% y malo 0.63%, lo que nos reafirma la gran capacidad de respuesta que presenta el centro odontológico frente a sus pacientes reafirmando la buena calidad de atención que ésta brinda.

También podemos observar que los pacientes observan que el odontólogo les aclara todas sus dudas, escribe en la historia clínica su diagnóstico, y gracias a esto los pacientes tiene una idea más clara sobre las enfermedades que pueden aquejar la cavidad oral.

FIGURA N° 5:
Calidad de atención según capacidad de respuesta



FUENTE: Matriz de Sistematización de Datos

TABLA N° 6:
Calidad de atención según seguridad

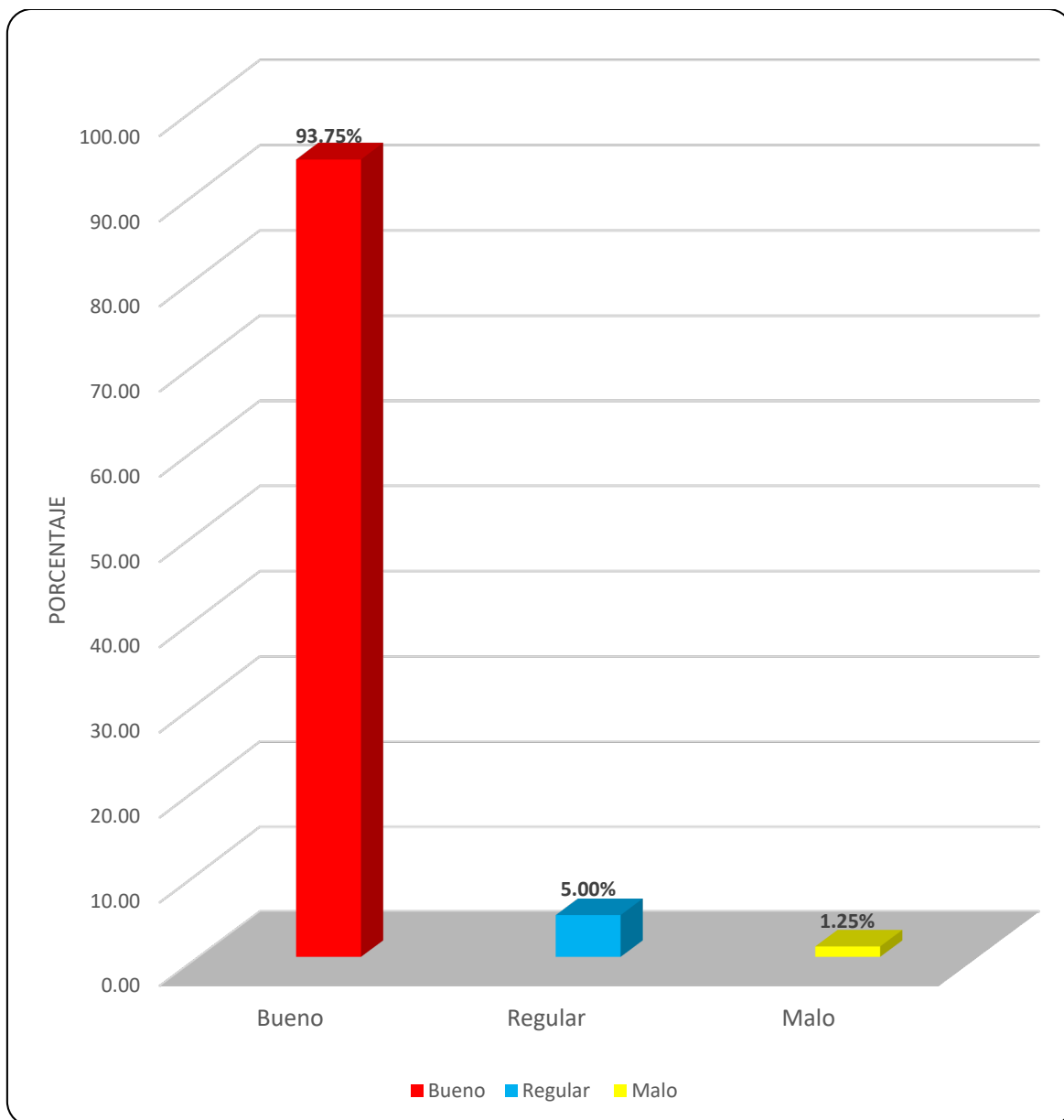
	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	152	95,00
Regular	6	3,75
Malo	2	1,25
TOTAL	160	100,00

FUENTE: Matriz de Sistematización de Datos

Interpretación

En la presente tabla acerca de la calidad de atención según seguridad, podemos observar que la población estudiada califica como bueno 95,00%, como regular 3,75% y malo 1,25%, lo que nos reafirma la gran confianza que genera el centro odontológico con respecto a la seguridad que brinda sobre todo en estos tiempos de pandemia, lo que se puede deber a que los pacientes consideran al odontólogo como una persona con la capacidad de solucionar sus problemas, les da seguridad, les muestra su bioseguridad, lo cual le da confianza al usuario.

FIGURA N° 6:
Calidad de atención según seguridad



FUENTE: Matriz de Sistematización de Datos

TABLA N° 7:
Calidad de atención según empatía

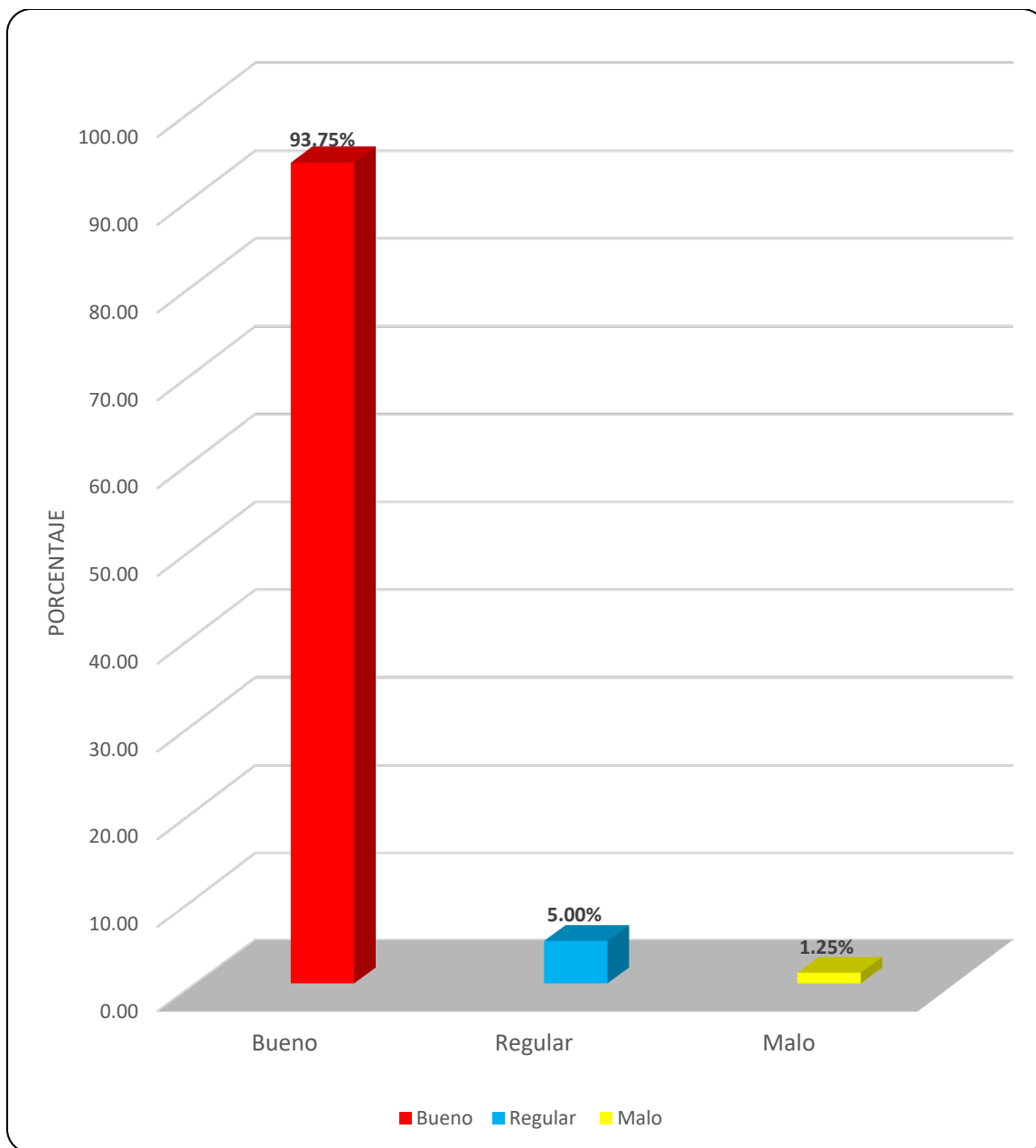
	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	150	93,75
Regular	8	5,00
Malo	2	1,25
TOTAL	160	100,00

FUENTE: Matriz de Sistematización de Datos

Interpretación

En la presente tabla acerca de la calidad de atención según empatía, podemos observar que los pacientes califican como bueno el 93,75%, regular el 5,00% y malo el 1,25% y que consideran al odontólogo como una persona de buena empatía, lo que puede ser por la primera impresión que el paciente se lleva del odontólogo, y como este los trata, como que le tenga interés en sus problemas, que les dé soluciones confiables, que a los niños le tenga paciencia y que sea cuidadoso en todas las acciones que realiza para bienestar del paciente.

FIGURA N° 7:
Calidad de atención según empatía



FUENTE: Matriz de Sistematización de Datos

TABLA N° 8:
Calidad de atención según indicadores

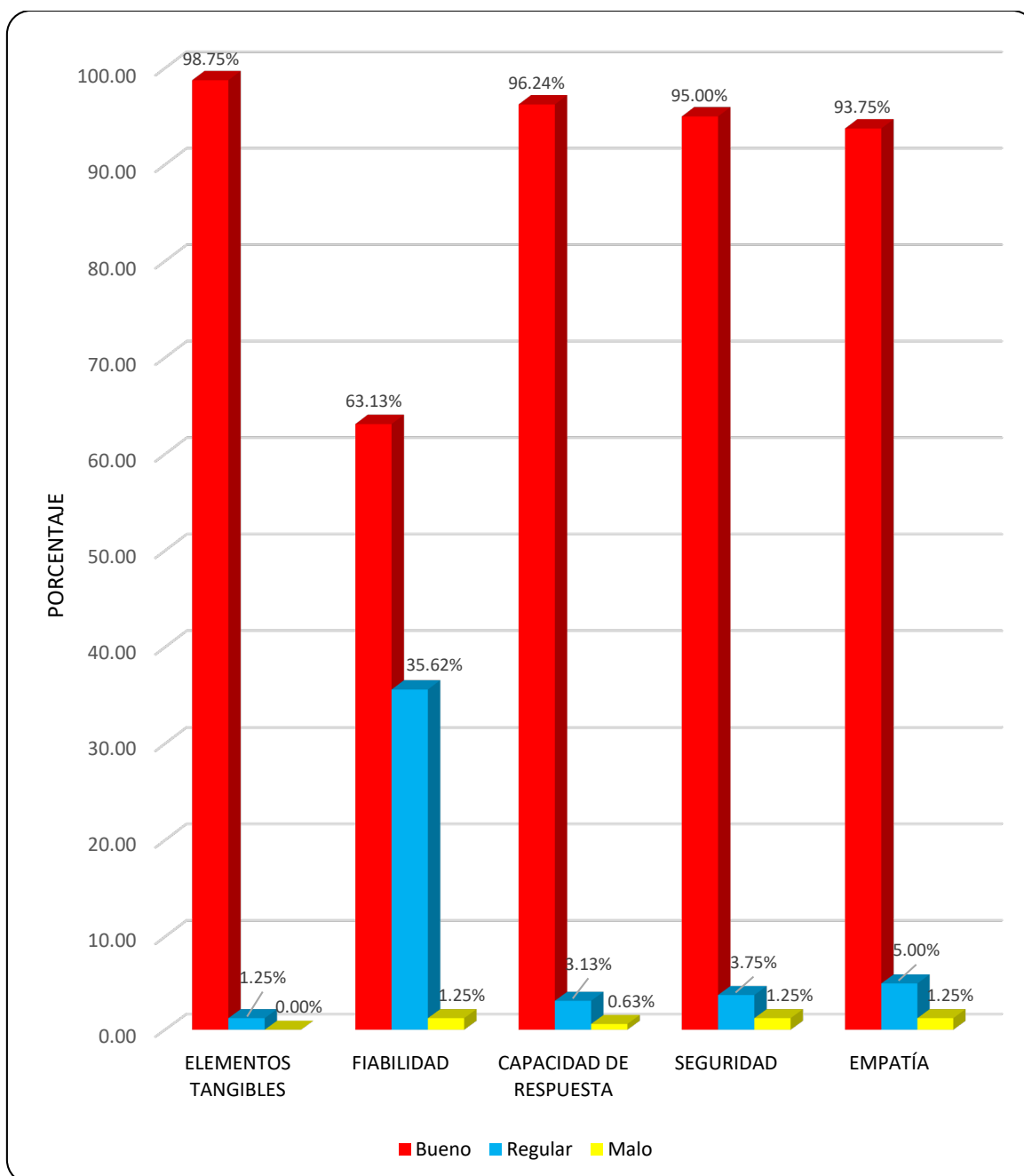
CALIDAD DE ATENCION										
	Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Bueno	158	98,75	101	63,13	154	96,24	152	95,00	150	93,75
Regular	2	1,25	57	35,62	5	3,13	6	3,75	8	5,00
Malo	0	0,00	2	1,25	1	0,63	2	1,25	2	1,25
TOTAL	160	100,00	160	100,00	160	100,00	160	100,00	160	100,00

FUENTE: Matriz de Sistematización de Datos

Interpretación

En la presente tabla acerca de la calidad de atención según los indicadores investigados, podemos observar que los pacientes entrevistados en una gran mayoría consideran la calidad de atención como buena, siendo esta opción la que obtiene los mayores porcentajes en cada uno de los indicadores, siendo el indicador de fiabilidad el que obtiene el menor porcentaje considerando que habría que trabajar en esta área para lograr una mayor aprobación de los pacientes.

FIGURA N° 8:
Calidad de atención según indicadores



FUENTE: Matriz de Sistematización de Datos

TABLA N° 9:
Calidad de atención en el Centro Odontológico Pacific Dent

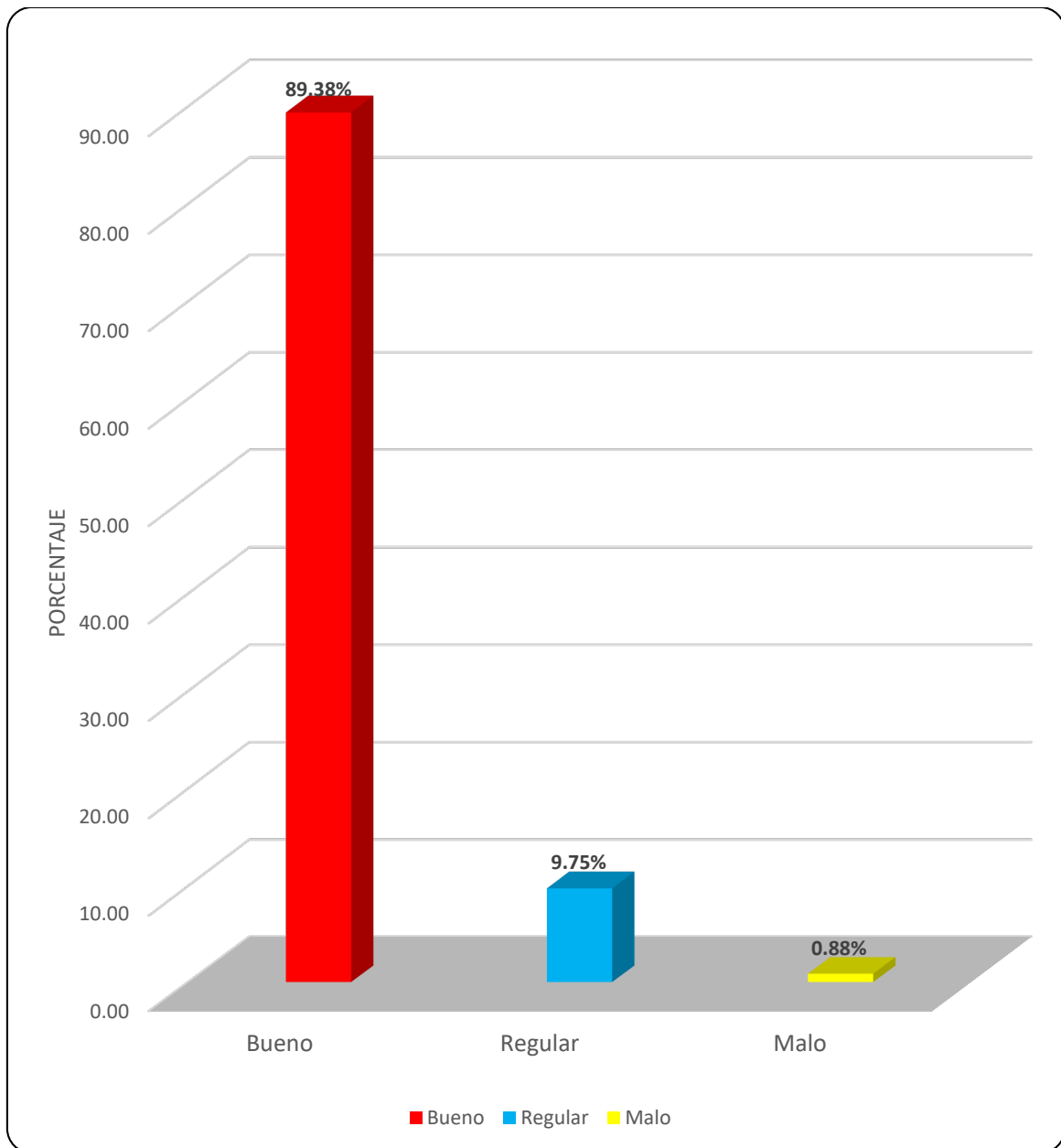
	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	143	89,38
Regular	16	9,75
Malo	1	0,88
TOTAL	160	100,00

FUENTE: Matriz de Sistematización de Datos

Interpretación

En la presente tabla resumen sobre la calidad de atención en el Centro Odontológico Pacific Dent, podemos observar que los pacientes entrevistados en una gran mayoría consideran la calidad de atención como buena (89,38%), seguido por el calificativo de regular (9,75%) u finalmente el calificativo de malo (0,88%), o que nos da una indicación de lo bien que se encuentra considerado este centro odontológico por los pacientes atendidos.

FIGURA N° 9:
Calidad de atención en el Centro Odontológico Pacific Dent



FUENTE: Matriz de Sistematización de Datos

TABLA N° 10:
Satisfacción del usuario externo según confiabilidad

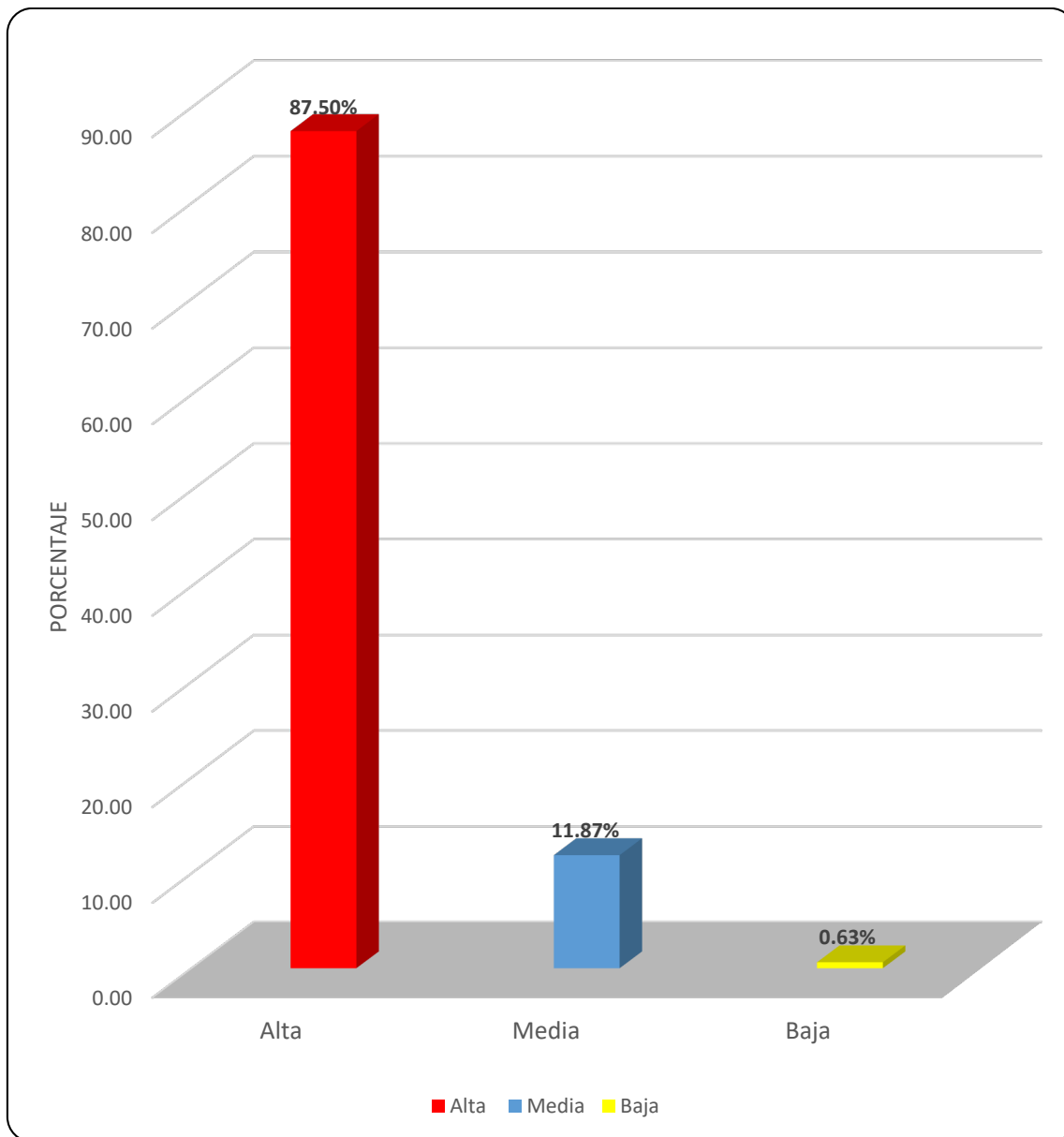
	Frecuencia	Porcentaje
Alta	140	87,50
Media	19	11,87
Baja	1	0,63
TOTAL	160	100,00

FUENTE: Matriz de Sistematización de Datos

Interpretación

En la presente tabla sobre la satisfacción del usuario externo según confiabilidad, podemos observar como resultado que el mayor porcentaje de pacientes afirma que es alta con un 87.50%, mientras que afirma que es media un 11,87% y finalmente baja un 0,63%, esto se puede deber a que los pacientes se sienten cómodos y seguros durante la consulta, debido a que el odontólogo le da la confianza para hacerse tratar.

FIGURA N° 10:
Satisfacción del usuario externo según confiabilidad



FUENTE: Matriz de Sistematización de Datos

TABLA N° 11:
Satisfacción del usuario externo según validez

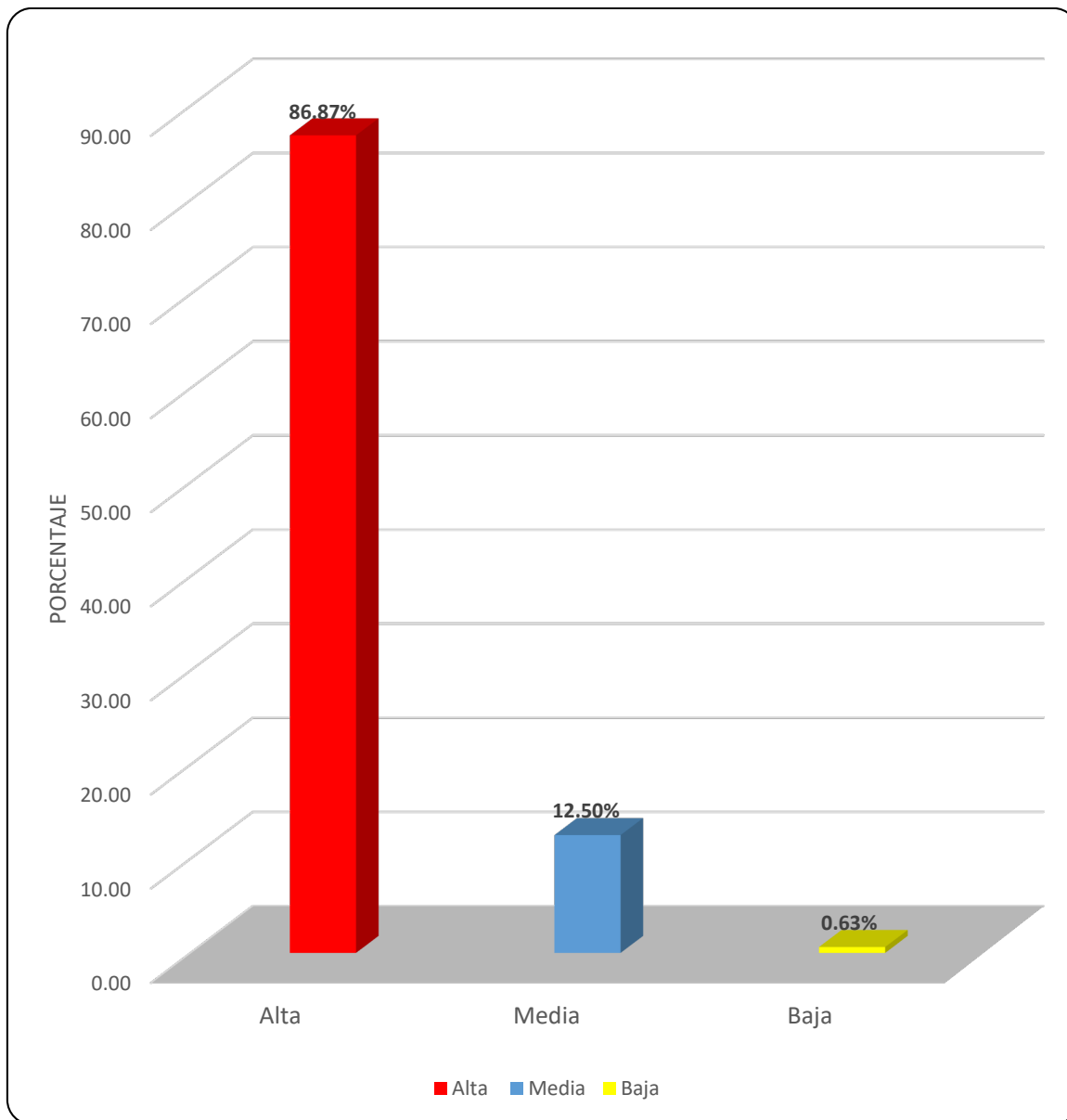
	Frecuencia	Porcentaje
Alta	140	86,87
Media	19	12,50
Baja	1	0,63
TOTAL	160	100,00

FUENTE: Matriz de Sistematización de Datos

Interpretación

En la presente tabla acerca de la satisfacción del usuario externo según validez podemos observar que los usuarios la definen como alta en un 86,87%, media con un 12,50 y baja con un 0,63% esto se puede deber a que los pacientes tienen una atención adecuada, les explican los tratamientos antes de empezar y que también consideran que los tratamientos que les realizan son de calidad.

FIGURA N° 11:
Satisfacción del usuario externo según validez



FUENTE: Matriz de Sistematización de Datos

TABLA N° 12:
Satisfacción del usuario externo según lealtad

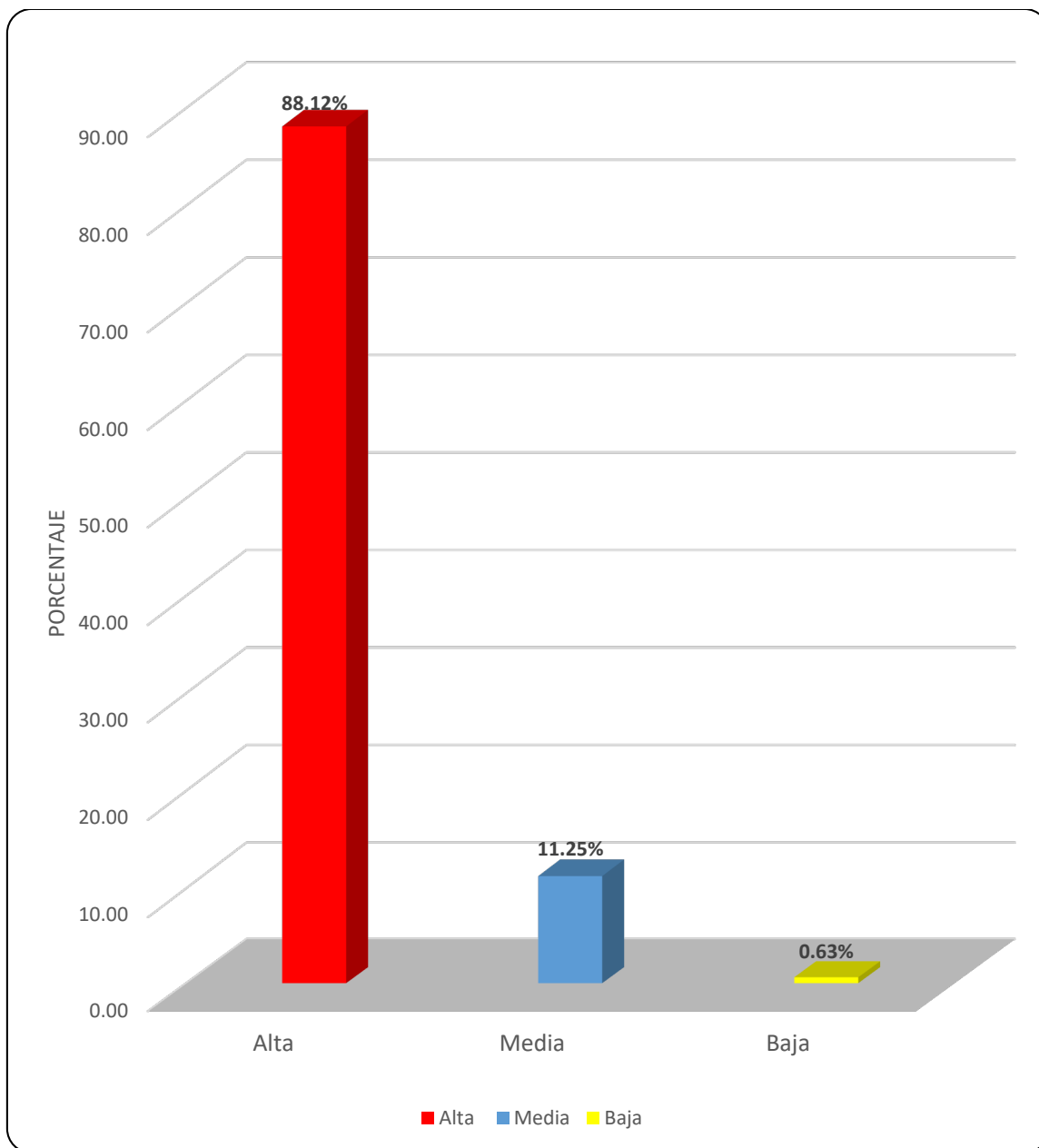
	Frecuencia	Porcentaje
Alta	141	88,12
Media	18	11,25
Baja	1	0,63
TOTAL	160	100,00

FUENTE: Matriz de Sistematización de Datos

Interpretación

En la presente tabla acerca de la satisfacción del usuario externo según lealtad observamos que los pacientes la califican como alta con un 88,12%, media con un 11,25%, y baja con un 0,63% esto nos puede dar una idea acerca de la predisposición que tienen los pacientes para continuar con los tratamientos que se les brinda y que sigan acudiendo a las citas programadas con lo que los tratamientos dentales no quedn inconclusos o se alarguen demasiado tiempo.

FIGURA N° 12:
Satisfacción del usuario externo según lealtad



FUENTE: Matriz de Sistematización de Datos

TABLA N° 13:
Satisfacción del usuario externo según indicadores

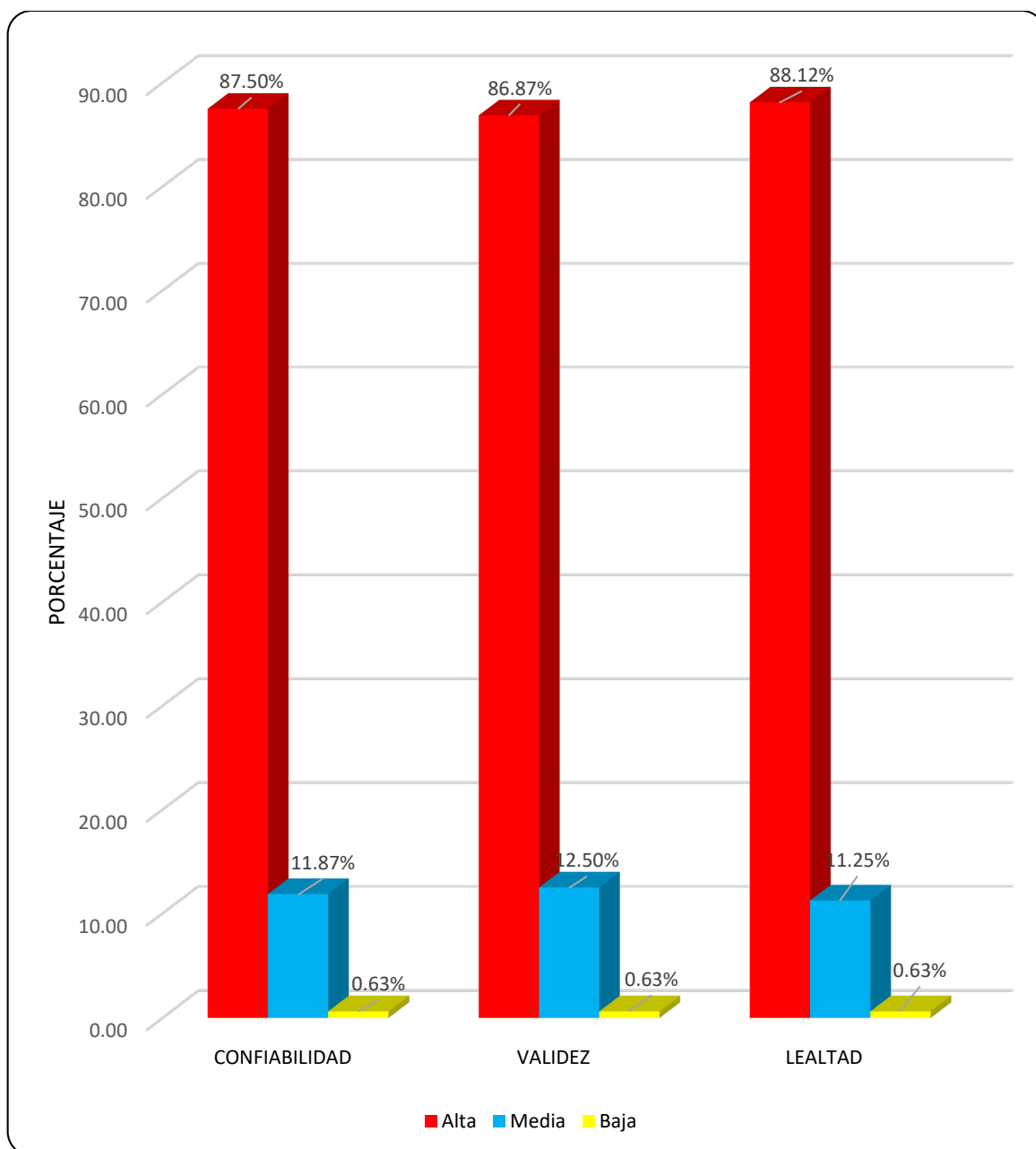
SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO						
	CONFIABILIDAD		VALIDEZ		LEALTAD	
	F	%	F	%	F	%
Alta	140	87,50	139	86,87	141	88,12
Media	19	11,87	20	12,50	18	11,25
Baja	1	0,63	1	0,63	1	0,63
TOTAL	160	100,00	160	100,00	160	100,00

FUENTE: Matriz de Sistematización de Datos

Interpretación

En la presente tabla acerca de la satisfacción del usuario externo según indicadores podemos observar que los diferentes indicadores presentan una calificación de alta con porcentajes muy similares, lo mismo sucede con la calificación media que muestra porcentajes muy similares y muy pequeños, mientras que la calificación de baja es muy baja o casi casi inexistente.

FIGURA N° 13:
Satisfacción del usuario externo según indicadores



FUENTE: Matriz de Sistematización de Datos

TABLA N° 14:

Satisfacción del usuario que asiste al Centro Odontológico Pacific Dent

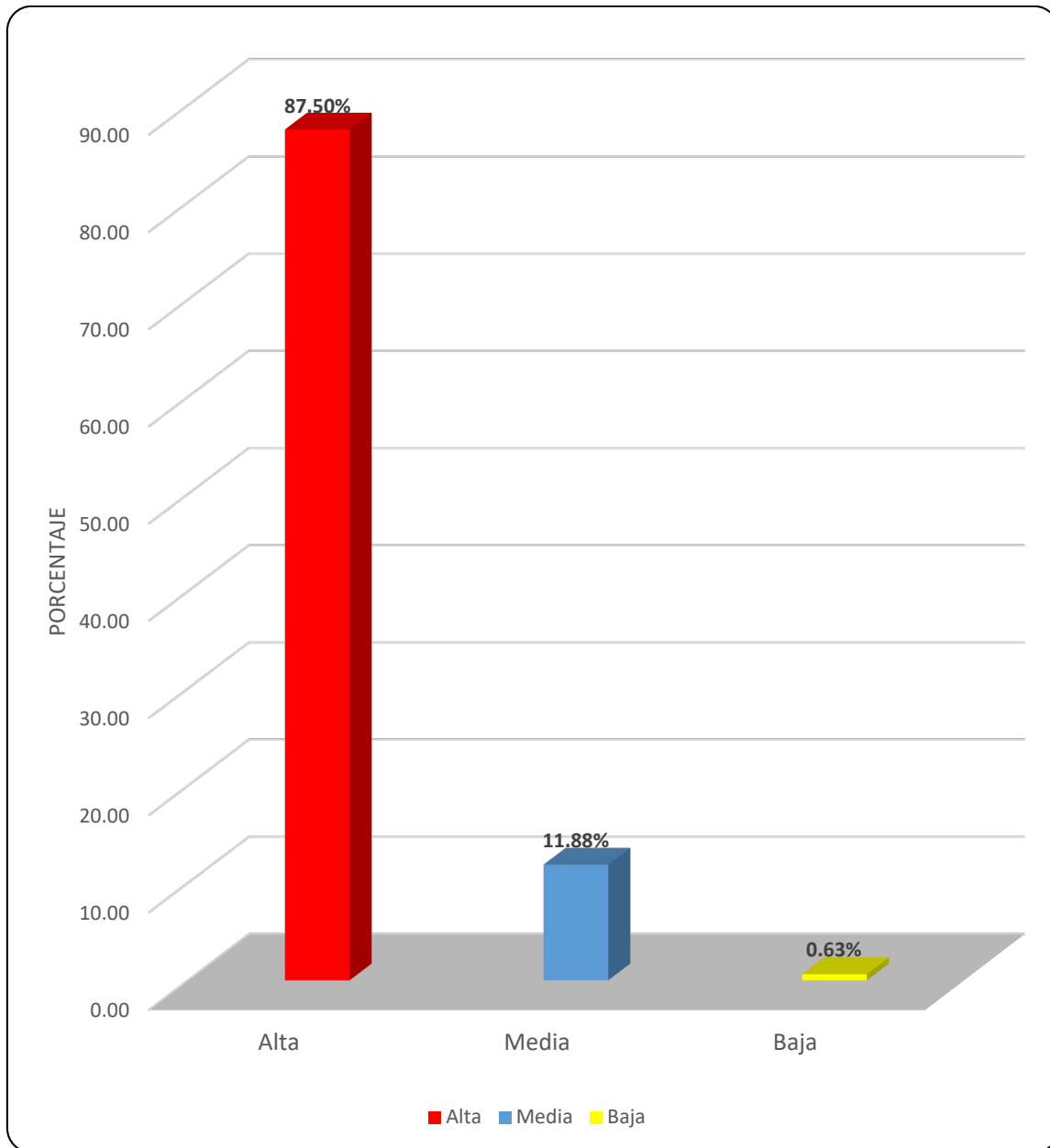
	Frecuencia	Porcentaje
Alta	140	87,50
Media	19	11,88
Baja	1	0,63
TOTAL	160	100,00

FUENTE: Matriz de Sistematización de Datos

Interpretación

En la presente tabla acerca de la satisfacción del usuario que asisten al Centro Odontológico Pacific Dent podemos observar que el mayor porcentaje se presenta en la calificación de alta con un 87,59% seguido de la calificación media con un 11,88% y finalmente la calificación de baja con un pequeño 0,63% por lo que mayoritariamente existe una alta satisfacción con pocas o nulas opiniones negativas en su satisfacción siendo la tendencia mayoritaria la de satisfacción alta.

FIGURA N° 14:
Satisfacción del usuario que asiste al Centro Odontológico Pacific Dent



FUENTE: Matriz de Sistematización de Datos

TABLA N° 15:

**Relación entre calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Centro
Odontológico Pacific Dent**

	BUENO/ALTA		REGULAR/MEDIA		MALO/BAJO		TOTAL
	F	%	F	%	F	%	
Calidad	143	89,38	16	9,75	1	0,88	100
Satisfacción	140	87,50	19	11,88	1	0,63	100
Grados de Libertad			2				P<0.005
X ² calculado			0,2889				
X ² crítico			0.010				

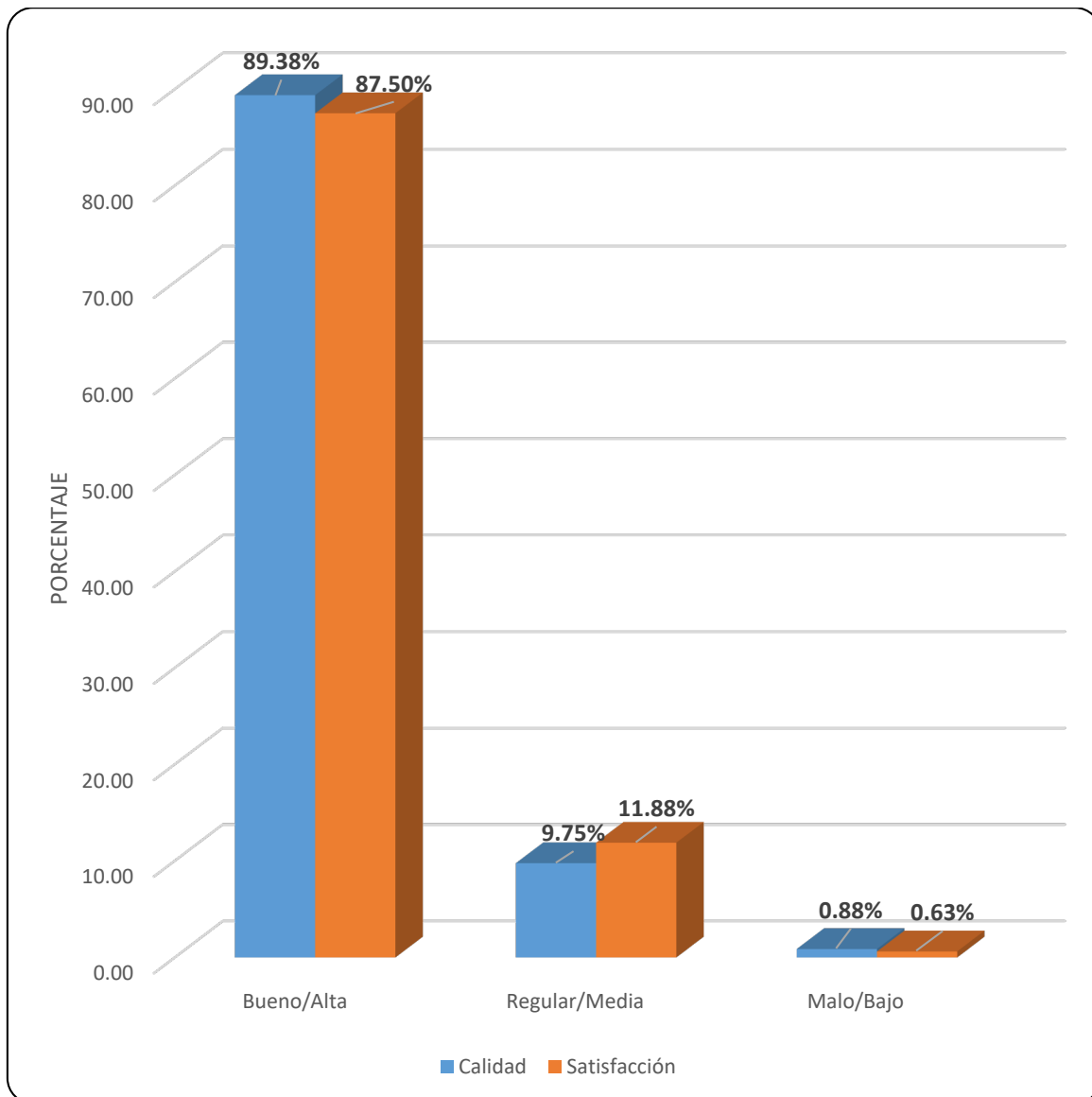
FUENTE: Matriz de Sistematización de Datos

Interpretación

En cuanto a la relación de la satisfacción del usuario y la calidad de atención, en ambos casos los pacientes las consideran altas y buenas, cuyos porcentajes son del 89,38% y 87,50% respectivamente, mientras que un 11,88 % consideran que la satisfacción del usuario es media y un 0.63% consideran la calidad de atención es regular.

Según la prueba del Chi-cuadrado nos da como resultado que el Chi-cuadrado calculado (0.2889) es mayor que el Chi-cuadrado crítico (0.010), lo que nos demuestra que existe una relación de dependencia entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención, con lo cual corroboramos nuestra hipótesis de trabajo.

FIGURA N° 15:
**Relación entre calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Centro
Odontológico Pacific Dent**



FUENTE: Matriz de Sistematización de Datos

2. DISCUSIÓN

La presente tesis titulada “Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos que asisten al Centro Odontológico Pacific Dent odontología y estética facial EIRL, presenta resultados que en su mayoría van acordes a los resultados obtenidos en otras investigaciones internacionales como nacionales.

En este estudio de tipo descriptivo, observacional y de corte transversal tuvo como propósito evaluar la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en la provincia de Arequipa, en el año 2022, para el cual se tuvo un tamaño muestral de 160 pacientes, se aprecia que a la evaluación según escala de SERVQUAL los pacientes atendidos en el Centro Odontológico presentaron niveles de calidad de atención buena y una alta calificación en la satisfacción del usuario.

En los resultados acerca de la calidad de atención según los indicadores investigados, se observó que los pacientes entrevistados en una gran mayoría consideraron la calidad de atención como buena, siendo esta opción la que obtuvo los mayores porcentajes en cada uno de los indicadores, siendo el indicador de fiabilidad el que consigue el menor porcentaje considerando que habría que trabajar en esta área para lograr una mayor aprobación de los pacientes, asimismo en la tabla resumen se pudo observar que los pacientes entrevistados en una gran mayoría consideran la calidad de atención como buena (89,38%), seguido por el calificativo de regular (9,75%) y finalmente el calificativo de malo (0,88%), o que nos da una indicación de lo bien que se encuentra considerado este Centro Odontológico por los pacientes atendidos.

En los resultados acerca de la satisfacción del usuario externo según indicadores se pudo observar que los diferentes indicadores presentan una calificación de alta con porcentajes muy similares, lo mismo se pudo observar con la calificación media que muestra porcentajes muy similares y muy pequeños, mientras que la calificación de baja es muy baja o casi inexistente, en cuanto al resumen también pudimos observar que el mayor porcentaje se presentó en la calificación de alta con un 87,59% seguido de la calificación media con un 11,88% y finalmente la calificación de baja con un pequeño 0,63% por lo que mayoritariamente existe una alta satisfacción con pocas o nulas opiniones negativas en su satisfacción siendo la tendencia mayoritaria la de satisfacción alta.

En lo referente a la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo que asisten al Centro Odontológico Pacific Dent Odontología y Estética Facial se pudo observar que consideran al servicio de buena calidad (89,38%), por consiguiente su satisfacción fue alta (87,50%) existiendo también un porcentaje inferior al 1% que lo consideraba de una calidad mala o satisfacción baja, por lo cual se concluyó que existe una relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios siendo estas buena y alta, respectivamente, ya que los pacientes se sienten a gusto con la atención del odontólogo, este les genera confianza y lo consideran una persona capaz.

Las limitaciones que tuvimos fue la cuarta y quinta ola de la pandemia COVID 19, ya que muchos usuarios se sentían inseguros de hacerse atender nuevamente. Por lo cual ellos buscaban una atención de calidad que pueda satisfacer sus necesidades.

Cabe indicar que estos resultados son similares a los obtenidos por Laura Muchica, Carlos Enrique en su tesis de satisfacción del paciente respecto a la calidad de atención brindada por los alumnos del VII y IX semestre de la clínica odontológica de la UCSM durante los meses de marzo-abril-mayo del 2015 donde señala que el nivel de calidad de atención obtenida la satisfacción alcanzó su mayor porcentaje con 72.5%. Consecuentemente la hipótesis de la investigación ha sido aceptada, en el sentido que la satisfacción del paciente está ampliamente relacionada con la calidad de atención brindada por los tratantes de la Clínica Odontológica de la U.C.S.M. (25)

Este estudio viene a corroborar los hallazgos del estudio de Cárdenas Cábala, Nick Carlos que demostró que existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Sandrita Pérez de El Pedregal, Arequipa 2017. (24)

CONCLUSIONES

PRIMERA: La calidad de atención del Centro Odontológico Pacific Dent Odontología y Estética Facial es alta en un gran porcentaje, lo que nos indica que los pacientes acuden a este servicio connotadores de la calidad.

SEGUNDA: La satisfacción del usuario externo del Centro Odontológico Pacific Dent Odontología y Estética Facial es alta reafirmando la buena atención que brinda este establecimiento.

TERCERA: Desde una perceptiva general la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario que asiste al Centro odontológico Pacific Dent Odontología y Estética Facial es buena y alta respectivamente, indicándonos el alto grado de satisfacción logrado con la implementación de una buena atención lograda a través de los años de servicio y con el cuidado de los equipos y personal médico adecuado.

CUARTA: Se rechaza la hipótesis nula de homogeneidad; y, se acepta la hipótesis alterna o investigativa de diferencia con un nivel de significación de $p < 0.05$. La hipótesis fue comprobada totalmente con un X^2 calculado de 0.2889.

RECOMENDACIONES

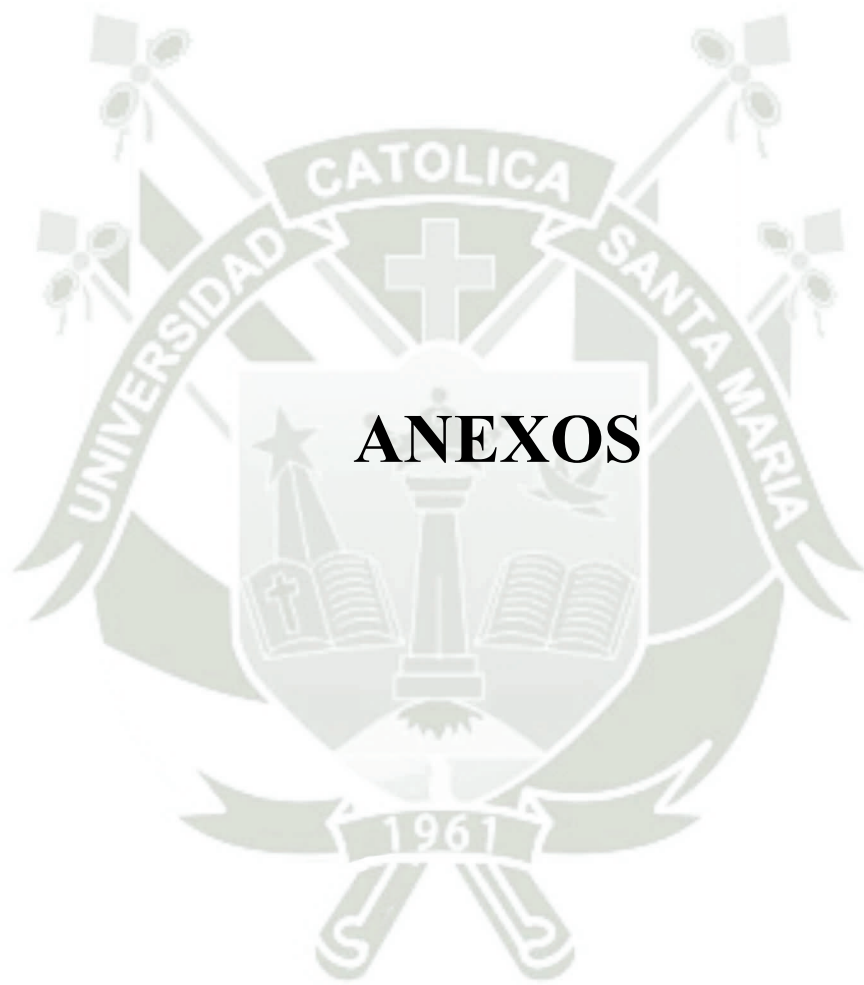
- PRIMERA:** La gerencia reforzará el área de confiabilidad del paciente en los servicios brindados, ya que esta área fue la que obtuvo un porcentaje menor con respecto a su calidad, por lo que se deben realizar acciones para corregir las probables deficiencias en esta área.
- SEGUNDA:** La gerencia procurara siempre que las instalaciones del Centro Odontológico permanezcan en excelentes condiciones, e innovando siempre acorde a la imagen que se desea brindar a los usuarios de sus servicios.
- TERCERA:** La gerencia colocará el libro de reclamaciones en una zona más visible y al alcance del paciente que quiera realizar su queja, si es que fuera necesario.
- CUARTA:** El área administrativa se encargará que todo el personal tenga charlas de preparación, acerca de la calidad de atención y de los retos actuales para la satisfacción de los usuarios, por lo menos cada 2 meses.
- QUINTA:** La gerencia realizará estudios de calidad – satisfacción en forma periódica, por lo menos dos veces al año, para poder tener una mejora constante.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención. [Online].; 2020 [cited 2022 noviembre 1. Available from: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1.
2. Comba V, Petroni P. User satisfaction and cost effectiveness survey in the Documentation Centre of the Biblioteca Centralizzata di Medicina of Turin Turin: Health Information and Libraries; 2016.
3. Ministerio de Salud Perú. Proyecto. Calidad del servicio de salud desde la percepción de la usuaria. Lima: Pathfinder International, USAID; 2014.
4. Mendez Rosey J. Filosofías de la calidad: Deming, Juran, Ishikawa, Crosby. [Online].; 2013 [cited 2022 noviembre 23. Available from: <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>.
5. Shridhara B. Total Quality Management recurso electrónico text and cases Mumbai: Himalaya Publishing House; 2010.
6. Pascal O, Pelayo M, Serra dCM. Introducción a la Ingeniería de la Calidad Lomas de Zamora: Universidad Nacional de Lomas de Zamora; 2010.
7. Deming WE. Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis Colombia: Editorial Díaz de Santos; 1989.
8. Juran JM. Juran y la planificación de la calidad Madrid: Editorial Díaz de Santos; 1990.
9. Crosby PB. La organización permanece exitosa México: Editorial McGraw-Hill; 1988.
10. Vázquez Peña C, Labarca N. Calidad y estandarización como estrategias competitivas en el sector agroalimentario. Revista Venezolana de Gerencia. 2012 octubre-diciembre; 17(60).

11. González Gamboa CS. Calidad de Atención Percibida y Calidad de Vida Relacionada con la Salud en Pacientes Participantes de Estudios Clínicos de la IPS IDEARG SAS. Bogotá: Universidad del Rosario; 2004.
12. Schiaffino A. El análisis por segmento de población insatisfecha: una propuesta para optimizar la información de las encuestas de satisfacción global Madrid: Calidad Asistencial; 2006.
13. Ibarra Morales LE. Los Modelos Servperf y Servqual: Una Herramienta Para Medir la Calidad en el Servicio Madrid: Editorial Académica Española; 2015.
14. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. Calidad total en la gestión de servicios Madrid: Ediciones Díaz de Santos; 1992.
15. Villalba R. Calidad en la Atención Primaria de la Salud. Enfermería Global. 2018 mayo; 6(1): p. 48.
16. Delgado A, Lopez L. Influencia del modelo organizativo en la satisfacción de los usuarios Madrid: Editorial Atenas; 2019.
17. Hernández Salazar P. La importancia de la satisfacción del usuario. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) UNAM México. 2015; 34: p. 349-368.
18. Carpio C, Choquepuma M. Calidad de atención según el grado de satisfacción de las usuarias. Lima: Ministerio de Salud del Peru; 2017.
19. Pacheco Ortiz J. Importancia e impacto de la Ingeniería de Confiabilidad. [Online].; 2016 [cited 2022 diciembre 12. Available from: <https://www.gestiopolis.com/importancia-e-impacto-la-ingenieria-confiabilidad/>.
20. García Atalaya J. El problema de las bacterias multirresistentes. Tesis para Grado de Odontología. Sevilla: Universidad de Sevilla. Departamento de Microbiología; 2020.

21. Chungara Castro C. Satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica, Centro de Salud Pacasa, Red 4 gestión 2010. Tesis de Grado presentada para optar al título de Magister Scientiarum en salud pública mención gerencia en salud. La Paz, Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés; 2014.
22. Sarrazola-Moncada A, Castaño-Tabares M, Sánchez Upegui A, García Moreno M, Arevalo M, Peláez Y. Satisfacción de los pacientes atendidos en Clínica Odontológica de la Universidad Cooperativa de Colombia. Universidad Cooperativa de Colombia, sede Medellín y Envigado, Antioquia, Colombia. 2015 octubre; 12(23): p. 57-62.
23. Tello Marreros WR. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021. Tesis para optar el Título Profesional. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2021.
24. Cárdenas Cabala NC. Relación entre Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Sandrita Pérez de El Pedregal, Arequipa, 2017. Tesis para optar el Título Profesional. Arequipa: Universidad Católica de Santa María; 2019.
25. Laura Muchica CE. Satisfacción del paciente respecto a la calidad de atención brindada por los alumnos del VII y IX semestre de la clínica odontológica de la UCSM durante los meses de marzo-abril-mayo del 2015. Tesis para la obtención del Título Profesional. Arequipa: Universidad Católica de Santa María; 2015.
26. Gómez D. SERVQUAL: guía básica sobre el modelo de calidad de servicio. [Online].; 2020 [cited 2022 diciembre 12. Available from: <https://blog.hubspot.es/service/que-es-servqual>].
27. Organización Mundial de la Salud. Seguridad del paciente. [Online].; 2019 [cited 2022 diciembre 1. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>].





ANEXO N° 1:
MODELOS DE INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO: CALIDAD DE ATENCIÓN

Estimados pacientes del "Centro Odontológico Pacific Dent" que asisten en esta institución reciban un saludo especial y agradezco desde ya, el apoyo que me brindarán al llenar la presente encuesta que tiene como objetivo conocer la calidad de atención que se brinda a los usuarios en el centro odontológico, a fin de contribuir, como parte de la gestión de los servicios de la salud en nuestro país, con mejoras significativas en la atención del usuario. Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas.

Gracias

Instrucciones: Marque (X) solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión. Según la leyenda

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

Centro Odontológico Pacific Dent Arequipa – 2022 CALIDAD DE ATENCIÓN		Escala	Escala	Escala	Escala	Escala
		1	2	3	4	5
ASPECTOS TANGIBLES						
1	El consultorio dental del centro de salud es agradable.					
2	El consultorio dental siempre está limpio y ventilado.					
3	Los personales de salud del centro suelen estar bien presentables (tienen uniforme limpio y buena imagen)					
4	El consultorio dental cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches, folletos, trípticos)					
5	El centro de salud cuenta con servicios higiénicos para discapacitados.					
6	El centro de salud cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios)					
7	El centro de salud dispone de un área exclusiva para el servicio dental.					
FIABILIDAD						
8	La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos.					
9	La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada					
10	La información sobre la salud bucal que se ofrece en el centro de salud es adecuada.					
11	Cuando existe una queja de un paciente, el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones.					
12	La farmacia del centro de salud cuenta con medicamentos que receta el dentista.					
13	El compartir los cepillos personales traería enfermedades dentales.					

Centro Odontológico Pacific Dent Arequipa – 2022 CALIDAD DE ATENCIÓN		Escala	Escala	Escala	Escala	Escala
		1	2	3	4	5
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
14	El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica.					
15	El dentista suele ilustrar con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de tus dientes.					
16	El dentista suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas para prevenir la caries.					
17	Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara.					
18	Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales.					
SEGURIDAD						
19	Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios					
20	El dentista que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad.					
21	Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista del centro de salud.					
22	Consideras que el dentista siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil)					
23	Consideras que el dentista tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes					
EMPATÍA						
24	En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente.					
25	El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido.					
26	El dentista asume el deseo de atención de los usuarios del centro de salud.					
27	Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia					
28	Consideras que, durante el tratamiento, el dentista respetó tu privacidad					
29	Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas					
30	Consideras que la comprensión del dentista frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes.					

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Estimados pacientes del "Centro Odontológico Pacific Dent" que asisten en esta institución reciban un saludo especial y agradezco desde ya, el apoyo que me brindarán al llenar la presente encuesta que tiene como objetivo conocer la satisfacción del usuario en el centro odontológico, a fin de contribuir, como parte de la gestión de los servicios de la salud en nuestro país, con mejoras significativas en la atención del usuario. Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas.

Gracias

Instrucciones: Marque (X) solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión. Según la leyenda

Nunca	1
Rara vez	2
A menudo	3
Casi Siempre	4
Siempre	5

Centro Odontológico Pacific Dent Arequipa – 2022 SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO		Esca	Esca	Esca	Esca	Esca
		1	2	3	4	5
CONFIABILIDAD						
1	Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.					
2	El dentista le brindo seguridad al momento de la atención					
3	El dentista fue claro con el diagnostico					
4	El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente					
5	se siente cómodo cuando le atiende el dentista					
6	El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente					
7	El dentista es carismático y usted se siente acogido en la atención					
8	El dentista toma su tiempo para explicar que procedimientos v a seguir en el tratamiento.					
VALIDEZ						
9	Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada					
10	Cree usted que el consultorio dental del centro de salud cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental.					
11	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera					

Centro Odontológico Pacific Dent Arequipa – 2022 SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO		Escala	Escala	Escala	Escala	Escala
		1	2	3	4	5
12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista					
13	El dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar.					
14	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad					
15	El dentista es eficiente con su trabajo					
LEALTAD						
16	Usted. Cumple con acudir a sus citas					
17	Usted. participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el centro de salud					
18	Usted. trata con respeto al dentista					
19	Usted. comprende los límites que se brinda en la atención dental					
20	Usted. se encuentra motivado por la atención recibida					



ANEXO N° 2:
FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es conducida por la Bachiller Farach Dongo Gorget Faride, de la Universidad Católica de Santa María. La meta de este estudio es saber cuál es la calidad de atención y como está influye en la satisfacción del usuario que asiste al servicio de odontología. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder 2 cuestionarios. Esto tomará aproximadamente 5 minutos de su tiempo. Las respuestas a las preguntas serán marcadas, según su opinión y criterio personal. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Si tiene alguna duda sobre este estudio, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del mismo en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas, le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la Bachiller Farach Dongo Gorget Faride. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es saber cuál es la calidad de atención del servicio de odontología y como está influye en la satisfacción del usuario. Me han indicado también que tendré que responder 2 cuestionarios, lo cual tomará aproximadamente 5 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado que puedo hacer preguntas sobre el estudio en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Nombre del Participante:

Edad:

Sexo:

Firma del Participante:

Fecha:



ANEXO N° 3:
TABLAS BARIMÉTRICAS

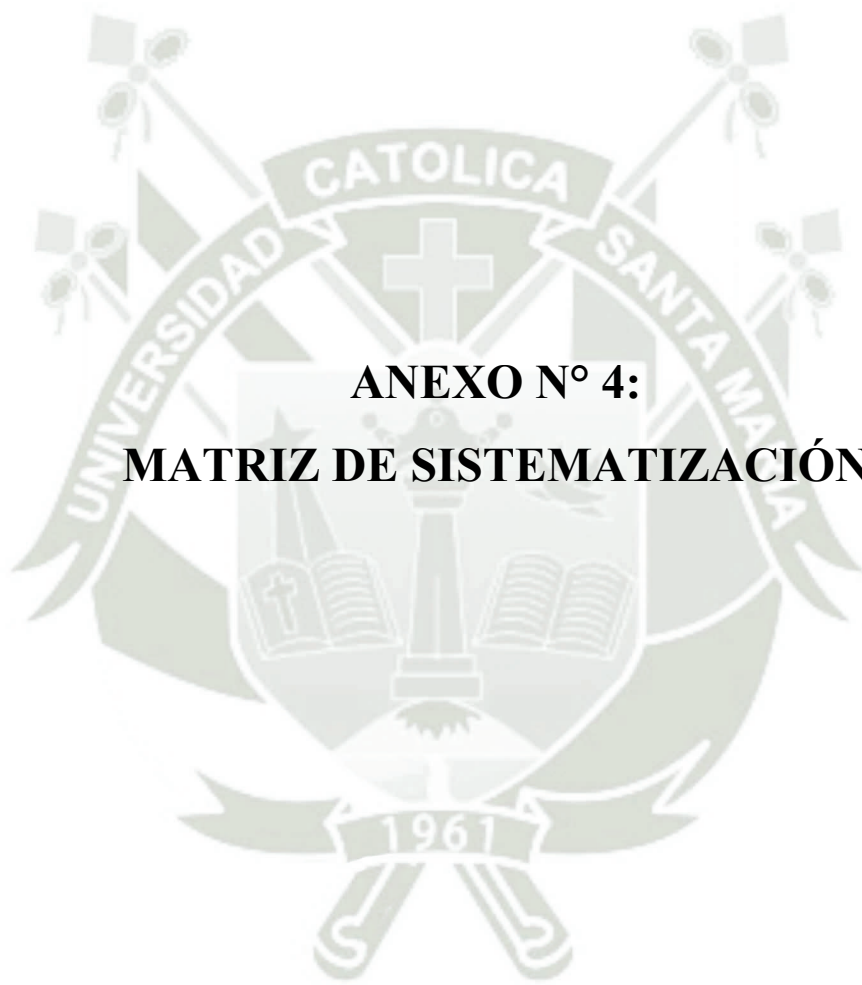
TABLAS BARIMÉTRICAS

1. TABLA BARIMETRÍA DE CALIDAD DE ATENCION

CALIDAD DE ATENCIÓN	Numero de preguntas	Valor según la respuesta	BUENA	REGULAR	MALA
	30		150 - 111	110 - 71	70 - 30
Elementos tangibles	6	Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1	30 - 22	21 - 14	13 - 6
Fiabilidad	7		35 - 26	25 - 17	16 - 7
Capacidad de Respuesta	5		25 - 19	18 - 12	11 - 5
Seguridad	5		25 - 19	18 - 12	11 - 5
Empatía	7		35 - 26	25 - 17	16 - 7

2. TABLA BARIMETRÍA DE SATISFACCION DEL USUARIO

SATISFACCION DEL USUARIO	Numero de preguntas	Valor según la respuesta	ALTA	MEDIA	BAJA
	20		100 - 73	72 - 47	46 - 20
Confiabilidad	8	Siempre = 5 Casi siempre = 4 A menudo = 3 Rara vez = 2 Nunca = 1	40 - 30	29 - 19	18 - 8
Validez	7		35 - 26	25 - 17	16 - 7
Lealtad	5		25 - 19	18 - 12	11 - 5



**ANEXO N° 4:
MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN**

N°	EDAD	SEXO	CALIDAD DE ATENCIÓN																														
			ASPECTOS TANGIBLES						FIABILIDAD						CAPACIDAD DE RPTA				SEGURIDAD				EMPATIA										
34	81	M	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1
35	37	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	21	M	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	5	5	3	4	2	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	
37	28	F	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	21	M	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	4	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
39	26	M	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	22	M	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	22	F	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	37	F	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	46	M	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	19	F	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	35	F	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	40	F	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	
47	37	F	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	3	4	5	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	
48	13	M	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
49	30	F	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	32	F	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5
51	39	M	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	41	F	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	34	F	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	25	M	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	53	F	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	33	M	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	49	M	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	42	F	4	4	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	34	F	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	53	F	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	56	M	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	26	F	5	5	5	3	3	4	5	4	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	19	F	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	
64	41	F	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
65	46	M	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	28	M	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	3	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
67	32	F	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
68	25	F	4	5	5	3	3	4	4	5	4	4	3	3	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	
69	43	F	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
70	36	F	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	44	M	4	4	4	3	1	2	4	5	4	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
72	29	F	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4
73	39	F	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	22	M	4	4	5	3	3	4	5	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

N°	EDAD	SEXO	CALIDAD DE ATENCIÓN																																
			ASPECTOS TANGIBLES							FIABILIDAD							CAPACIDAD DE RPTA					SEGURIDAD					EMPATIA								
75	28	F	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	
76	65	F	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
77	27	M	4	4	5	2	1	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5		
78	28	M	4	4	5	3	3	5	5	5	5	4	4	1	5	4	3	4	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
79	38	F	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
80	47	F	4	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5			
81	32	F	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
82	15	M	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
83	56	M	4	4	5	3	3	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4			
84	38	F	5	4	5	4	2	3	5	4	5	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
85	46	M	4	5	5	3	3	4	5	5	5	4	3	3	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4		
86	33	F	4	5	4	4	2	5	4	5	5	5	3	1	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	
87	40	M	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
88	24	F	5	5	5	4	1	2	4	5	5	3	4	1	5	3	1	2	3	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5		
89	27	F	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
90	25	M	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
91	22	M	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
92	59	M	5	5	5	4	2	4	5	5	5	5	5	2	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
93	37	M	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	
94	46	M	4	4	5	3	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
95	25	F	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
96	35	F	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
97	19	F	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	3	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
98	19	F	4	5	5	2	3	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
99	36	F	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
100	33	F	5	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
101	30	M	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
102	48	F	5	5	5	5	2	5	5	4	4	4	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
103	21	M	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
104	32	F	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
105	33	F	5	5	5	5	2	5	5	4	4	5	5	2	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
106	25	F	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
107	28	F	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
108	34	M	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
109			5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
110	23	F	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
111	32	F	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
112	42	M	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
113	59	M	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
114	30	M	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
115	26	M	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

N°	EDAD	SEXO	CALIDAD DE ATENCIÓN																														
			ASPECTOS TANGIBLES							FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RPTA					SEGURIDAD					EMPATIA								
116	65	F	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
117	38	F	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
118	20	F	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
119	21	F	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
120	23	F	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
121	18	F	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
122	12	F	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
123	38	F	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
124	23	M	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
125	30	F	5	5	5	4	2	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
126	36	M	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
127	40	M	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
128	31	M	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
129	37	F	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
130	28	F	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
131	40	M	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
132	33	F	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
133	23	M	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
134	25	M	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
135	38	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
136	31	F	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
137	70	F	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
138	48	F	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139	23	M	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
140	34	F	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
141	28	M	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
142	63	F	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
143	24	F	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
144	52	F	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
145	32	F	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
146	31	M	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
147	30	M	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
148	22	F	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
149	44	M	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
150	45	F	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
151	25	M	5	4	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
152	23	F	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	
153	22	F	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	
154	21	M	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
155	43	M	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
156	38	M	4	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

N°	EDAD	SEXO	CALIDAD DE ATENCIÓN																																	
			ASPECTOS TANGIBLES							FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RPTA					SEGURIDAD					EMPATIA											
157	27	M	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
158	32	M	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
159	42	M	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4
160	27	M	4	4	4	2	3	4	4	4	5	4	3	3	4	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5



MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN

ENUNCIADO: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS QUE ASISTEN AL CENTRO ODONTOLÓGICO PACIFIC DENT ODONTOLOGÍA Y ESTÉTICA FACIAL EIRL. AREQUIPA, 2022

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Nº	SATISFACCIO DEL USUARIO EXTERNO																				
	CONFIABILIDAD						VALIDEZ						LEALTAD								
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
6	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5	5	4	4	4	4	5	
7	4	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	5	5	5	4	
8	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	2	4	4	5	5	4	4	4	4	5	
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	
10	5	4	3	2	3	3	2	3	4	4	1	5	3	4	4	4	1	5	4	4	
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	
12	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	5	5	3	4	4	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
15	3	4	3	5	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	
17	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
20	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	4	4	5	3	5	5	4	
26	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	2	5	5	5	
27	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	2	4	4	5	5	5	2	5	5	5	
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	
29	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

SATISFACCIO DEL USUARIO EXTERNO																					
Nº	CONFIABILIDAD								VALIDEZ								LEALTAD				
	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
34	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1		
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
36	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
38	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5		
39	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	4	4	5	4		
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
41	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	1	5	4	5	5	4	1	5	5		
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3		
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	2	5	5		
46	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	4	3	5	4		
47	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	2	5	3		
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	4		
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5		
50	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	4	4	4	4	5	5	5		
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5		
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
53	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	4	2	5	5		
54	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5		
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5		
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5		
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
59	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	5	5		
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	4		
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5		
63	4	5	4	3	5	4	5	2	2	5	2	4	2	4	3	3	3	5	3		
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
65	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
66	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4		
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
68	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	5	4		
69	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
70	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	2	5	4		
71	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	4	4	3	5	4		
72	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4		
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5		
74	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	2	5	5		

SATISFACCIO DEL USUARIO EXTERNO																			
Nº	CONFIABILIDAD								VALIDEZ								LEALTAD		
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	5	5
82	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5
83	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
84	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	4
85	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	2	2	4	5	5	4	3	5	4
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
88	5	5	4	5	5	4	4	3	5	5	1	5	3	4	5	4	4	5	5
89	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
90	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5
91	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	2	5	5
93	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
95	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
98	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	4
101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
102	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
103	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
104	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
105	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	5	4
106	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5
107	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	5	4
109	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
110	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
112	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
113	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
114	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
115	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5

SATISFACCIO DEL USUARIO EXTERNO																			
Nº	CONFIABILIDAD								VALIDEZ							LEALTAD			
116	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
117	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
118	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
119	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
120	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
121	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4
123	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
124	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
125	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	5
126	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
127	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
128	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
129	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
130	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
131	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
132	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
133	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	2	5	5
134	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4
135	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
136	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
137	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
138	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
139	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
140	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
141	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
142	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	5	4
143	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	2	5	4
144	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	2	4	5	4	5	4	4	5	4
145	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	3	5	5
146	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	5	4	4	5	5
147	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	5	4	4	5	5
148	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	4	5
149	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	4	5
150	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	5	5	4	4	5	4
151	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	3	4	5
152	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5
153	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	2	5	5	5	5	4	4	5	4
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
155	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	4	5	5	5	3	5	5
156	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	4	5	4

SATISFACCIO DEL USUARIO EXTERNO																				
Nº	CONFIABILIDAD								VALIDEZ							LEALTAD				
157	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5
158	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5
159	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5
160	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4

