

Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría en Gerencia en Salud



“CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA EN EL CENTRO DE SALUD SEMIRURAL PACHACUTEC. AREQUIPA, 2018.”

Tesis presentada por el Bachiller:

Walde Montes, Alvaro Ramiro

Para optar el Grado Académico de:

Maestro en Gerencia en Salud

Asesora:

Dra. Abarca Benavente, Victoria

Arequipa – Perú

2019

Universidad Católica de Santa María
Escuela de Postgrado

DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS

A: Dr. José A. Villanueva Salas
Director de la EPG, UCSM

De: Dr. Wilfredo O. Pino Chávez
Docente de la EPG, UCSM

Autor(a): Bach. Álvaro Ramiro Walde Montes

Título: "Calidad de Atención y satisfacción de los usuarios externos que asisten al servicios de odontología en el Centro de Salud Semirural Pachacútec, Arequipa 2018"

Fecha: 28 marzo 2019

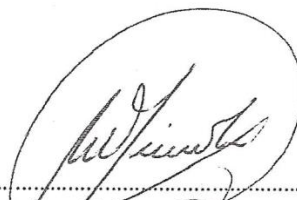
Dictamen: Revisado el borrador de tesis se tienen las siguientes observaciones:

- Tener cuidado y distinguir entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios, ya que en muchos casos se evalúan con el mismo instrumento, se espera que una medición sea objetiva y la otra puede ser subjetiva; es decir una debe verificar objetivamente estándares de calidad y la otra decir la opinión del usuario. Porque de lo contrario solo se estaría haciendo un estudio de satisfacción del usuario externo.
- Indicar la fuente o en su defecto la validación de los instrumentos que ha utilizado.
- Mejorar la redacción y estructura del resumen, debiendo colocar los objetivos, material y métodos, resultados, conclusiones y recomendaciones. Todo de manera muy puntual y objetiva, de acuerdo al proyecto y a la ejecución de resultados.

No es necesario que presente otro ejemplar, basta que tenga en cuenta estas indicaciones para la correspondiente sustentación.

Es cuanto puedo informar a Ud.

Atte.:



Dr. Wilfredo O. Pino Chávez
Docente EPG UCSM, Cód. 2106.



Arequipa, 16 de mayo del 2019

Dr.

JOSE A. VILLANUEVA SALAS

**DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA DE
AREQUIPA.**

PRESENTE

ASUNTO: Informe de Levantamiento de Observaciones de borrador de Tesis.

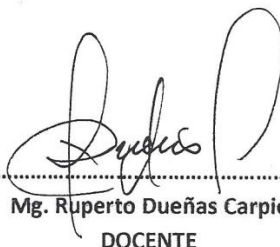
Señor Director:

Por medio del presente hago llegar a su Despacho el dictamen sobre el Levantamiento de Observaciones del borrador de Tesis titulada: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA EN EL CENTRO DE SALUD SEMIRURAL PACHACUTEC. AREQUIPA, 2018", con el que pretende optar el Grado Académico de Maestro en Gerencia en Salud el Bachiller ALVARO RAMIRO WALDE MONTES:

Se han levantado las observaciones, por lo que está en condiciones de proceder a los trámites de sustentación.

Es cuanto informo a Ud. para que se haga de conocimiento del Bachiller.

Atentamente.



.....
Mg. Ruperto Dueñas Carpio
DOCENTE

DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS

A : DR. JOSÉ A. VILLANUEVA SALAS
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

De : Dr. Patricio Gonzalo Azálgara Lazo
Dictaminador de Borrador de Tesis

Expediente : 2019000009729 Boleta N° : 044

Bachiller : WALDE MONTES, Alvaro Ramiro

Maestría : Gerencia en Salud

Borrador : Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos que
asisten al Servicio de Odontología en el Centro de Salud Semirural
Pachacutec. Arequipa, 2018

En concordancia con lo dispuesto por la Dirección de la Escuela de Postgrado, se ha procedido a revisar desde una perspectiva metodológica el Borrador de Tesis presentado, señalándose las siguientes observaciones:

- a) Tener en cuenta las anotaciones del dictaminador y revisar ortografía y redacción en todo el documento.
- b) Presentar el borrador en el formato de tres capítulos establecido por el último Reglamento de Grados Académicos de la Escuela de Postgrado.
- c) Resumen y Abstract: Escribir correctamente el *enunciado* e indicar el *nivel* del estudio, el *universo*, el *muestreo* (además de la *muestra*) y los principales *resultados*.
- d) Interrogantes y Objetivos: Considerar las anotaciones.
- e) Hipótesis: Ampliar el *fundamento* (Dado que...) y replantear la *deducción* (Es probable que...). En la segunda parte, es necesario suponer qué nivel de calidad y satisfacción pensaba encontrar, así como el tipo de relación (¿directa y positiva?).
- f) Instrumentos: Presentar los *baremos* de las dimensiones de cada *variable*.
- g) Unidades de estudio: Considerar las anotaciones y precisar el *muestreo*.
- h) Validación de instrumentos: Consignar cuándo fueron validados y la *validez* y *confiabilidad* de cada uno.
- i) Resultados:
 - a. Presentar primero los cuadros sobre calidad y, luego, los de satisfacción. Mencionar siempre primero la calidad (también en el *índice*).
 - b. El título de las *tablas* y los *gráficos* está consignado dos veces.
 - c. *Gráficos*: Colocar *fuentes* en cada uno. Excepto en el primero, no se sabe si las cifras son números o porcentajes.
- j) Conclusiones: Ver las anotaciones.

Procede, sin necesidad de nuevo dictamen, el trámite del Borrador de Tesis, con el compromiso del alumno de subsanar las observaciones que figuran en el presente documento.

Arequipa, 28 de marzo de 2019.

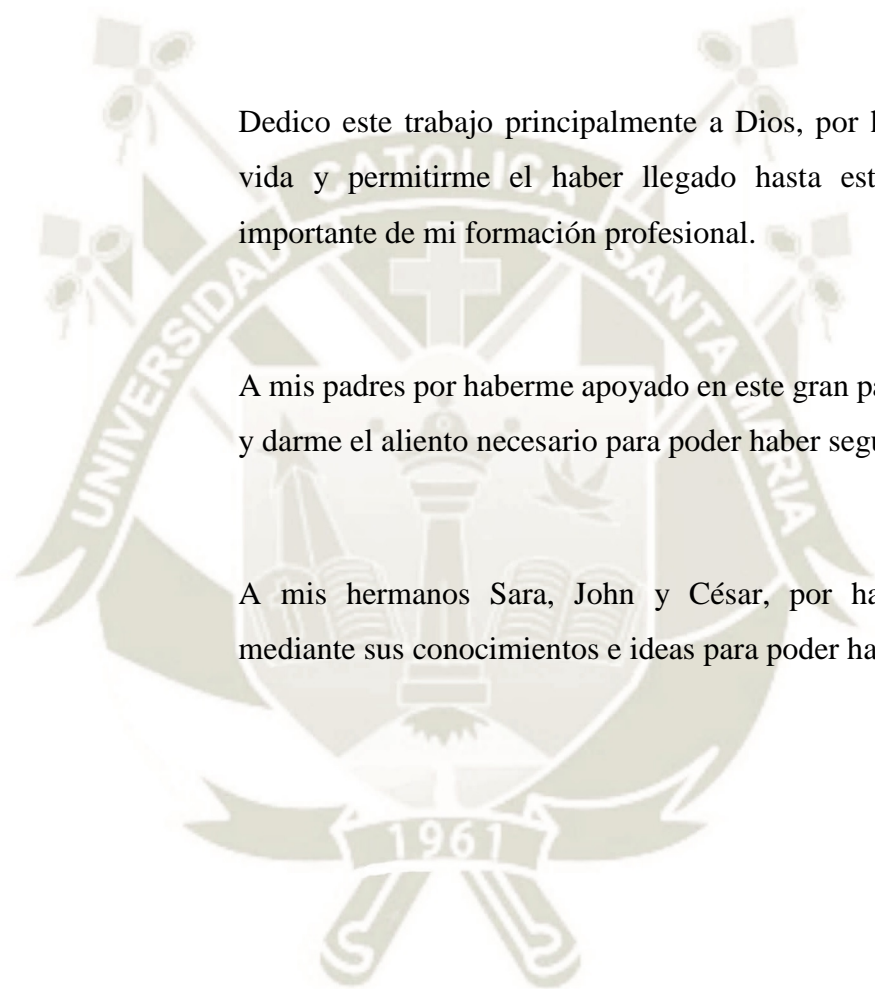


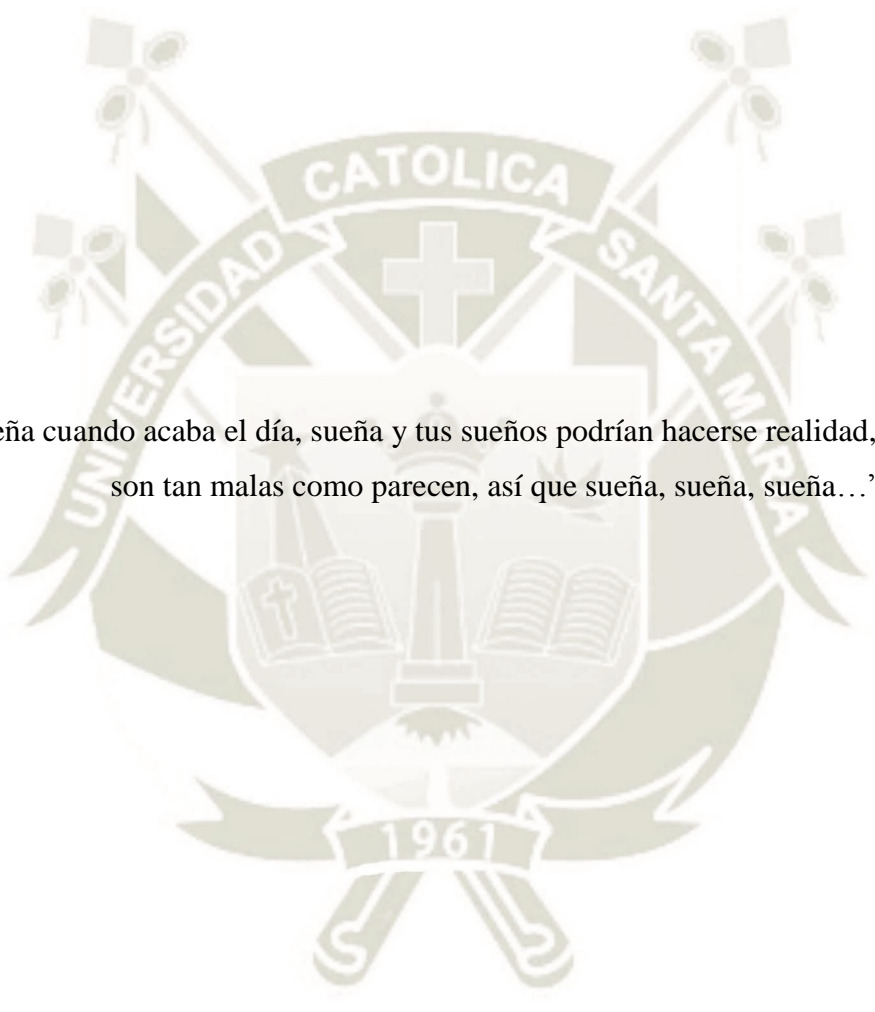
Dr. Patricio Gonzalo Azálgara Lazo
Dictaminador de Borrador de Tesis

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres por haberme apoyado en este gran pasó para mi vida, y darme el aliento necesario para poder haber seguido adelante.

A mis hermanos Sara, John y César, por haberme ayudado mediante sus conocimientos e ideas para poder hacer este estudio.





“...Sueña cuando acaba el día, sueña y tus sueños podrían hacerse realidad, las cosas nunca son tan malas como parecen, así que sueña, sueña, sueña...”

Johnny Mercer

Mi Ma

Ante todo, agradecer a Dios, por todos los favores otorgados, en especial por haberme permitido realizar mi investigación y darme la fortaleza para seguir adelante.

A mi familia, por confiar en mí, y haberme apoyado con la realización del estudio, mediante sus consejos e ideas, y así poder subir un peldaño más dentro de mi vida profesional.

A la Dra. Lourdes Pantigoso, por haberme animado a seguir y no abandonar mis sueños, por haberme levantado el ánimo durante los momentos difíciles.

Al centro de salud Semirural Pachacutec, por los permisos y las facilidades otorgadas para la investigación, y a los pacientes por su colaboración e interés en ser parte de la presente tesis.

INDICE GENERAL

INTRODUCCION	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1. Enunciado del problema	3
1.2. Descripción del problema	3
1.2.1.Campo, área y línea de investigación.....	3
1.2.2.Análisis de variables	3
1.2.3.Tipo y nivel de la investigación	4
1.3. Interrogantes del problema.....	4
1.4. Justificación del problema	4
2. OBJETIVOS	5
2.1. OBJETIVO GENERAL.....	5
2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	5
3. HIPÓTESIS.....	5
4. ALCANCES Y FUNDAMENTOS	6
CAPITULO I: MARCO TEORICO	7
1. MARCO CONCEPTUAL.....	8
CALIDAD DE ATENCION	8
Tipos de calidad	8
Componentes de la calidad de atención	8
a. Elementos Tangibles	9
b. Fiabilidad	9
c. Capacidad de Respuesta	10
d. Seguridad	11
e. Empatía.....	12
SATISFACCIÓN DE USUARIOS.....	13
Tendencias para realizar estudios de satisfacción de usuarios.....	13
Modelos teóricos	14
a)Teoría de la no confirmación de expectativas.	14
b)Descontento potencial.....	14
c)Análisis de disponibilidad.	14
d) Medición de la calidad percibida.....	14
Métodos, Técnicas e Instrumentos de medida	15

a. Grupo focal.....	15
b. Análisis de contenido.....	15
c. Debate en grupos de interés.....	15
d. Simulación de uso.....	16
e. Gestión de reclamaciones.....	16
Elementos para la satisfacción del usuario	16
a. La Confiabilidad Humana	16
b. La validez	17
c. La Lealtad.....	17
2. ANALISIS DE ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	19
a. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	19
b. ANTECEDENTES NACIONALES	20
c. ANTECEDENTES LOCALES	22
CAPITULO II: METODOLOGIA	23
1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	24
1.1. Técnicas	24
1.2. Instrumentos.....	24
1.3. Cuadro de Coherencias	25
2. CAMPO DE VERIFICACIÓN	26
2.1. Ubicación espacial	26
2.2. Ubicación temporal	26
2.3. Unidades de estudio	26
2.3.1. Universo o Población.....	26
2.3.3. Opción.....	27
2.3.4. Criterios de Inclusión.....	27
2.3.5. Criterios de Exclusión.....	27
2.3.6. Cuantificación del universo y la muestra.....	27
3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	28
3.1. Organización	28
3.2. Recursos	28
3.2.1. Recursos humanos.....	28
3.2.2. Recursos físicos	28
3.2.3. Recursos financieros	28
3.2.4. Validez y confiabilidad del instrumento	28
4. Estrategia para el manejo de datos.....	29

4.1.Ordenamiento.....	29
4.2.Manejo de las operaciones de sistematización.....	29
a.Tratamiento de la información.....	29
b.Clasificación.....	29
c.Conteo.....	29
d.Tabulación.....	29
e.Graficacion.....	29
4.3.Plan de análisis de datos.....	30
CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSION.....	31
DISCUSION.....	51
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	53
CONCLUSIONES.....	54
RECOMENDACIONES.....	55
BIBLIOGRAFÍA.....	56
ANEXOS.....	58



INDICE DE TABLAS

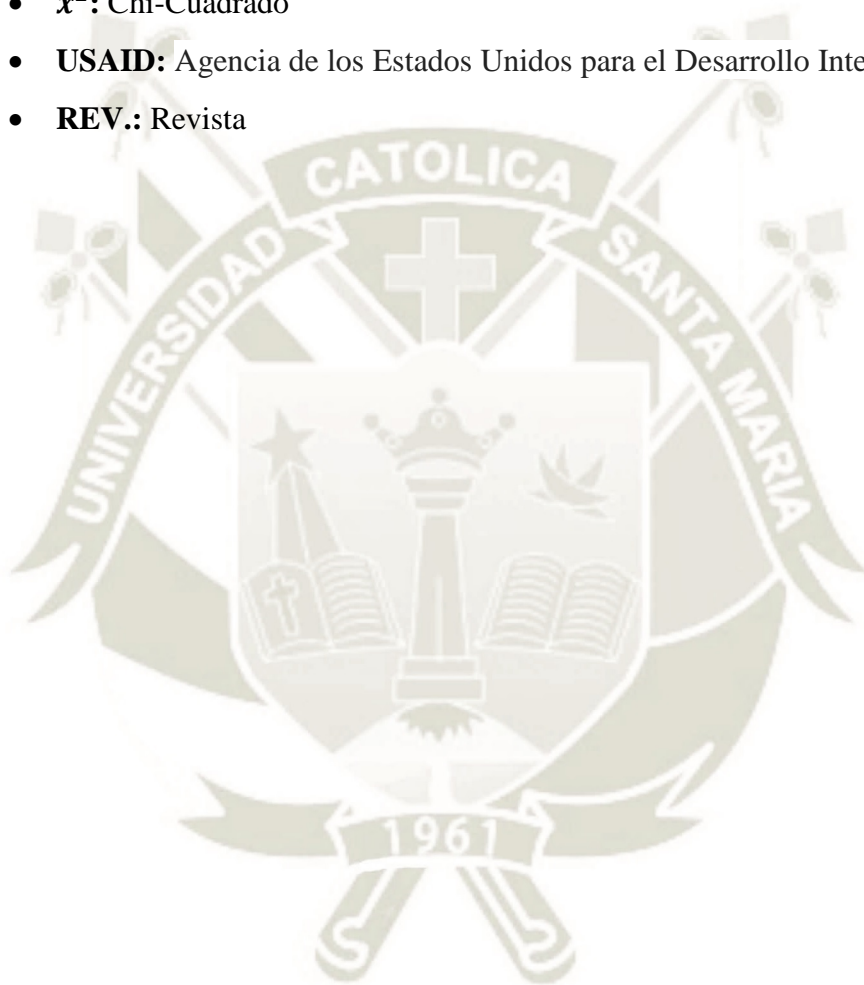
TABLA 1: POBLACION EN ESTUDIO.....	32
TABLA 2: CALIDAD DE ATENCION SEGÚN LOS ELEMENTOS TANGIBLES	34
TABLA 3: CALIDAD DE ATENCION SEGÚN LA FIABILIDAD.....	35
TABLA 4: CALIDAD DE ATENCION SEGÚN LA CAPACIDAD DE RESPUESTA .	36
TABLA 5: CALIDAD DE ATENCION SEGÚN LA SEGURIDAD	37
TABLA 6: CALIDAD DE ATENCION SEGÚN LA EMPATIA.....	38
TABLA 7: CALIDAD DE ATENCION SEGÚN LOS INDICADORES.	39
TABLA 8: ELEMENTOS TANGIBLES: ¿EL CONSULTORIO DENTAL CUENTA CON MATERIALES INFORMATIVOS QUE TE LLAMEN LA ATENCIÓN (AFICHES, FOLLETOS, TRÍPTICOS)?.....	40
TABLA 9: CAPACIDAD DE RESPUESTA: ¿EL ODONTOLOGO SUELE ILUSTRAR CON IMÁGENES O MAQUETA DENTAL SOBRE EL CUIDADO DE TUS DIENTES?.....	41
TABLA 10: CALIDAD DE ATENCION EN EL CENTRO DE SALUD SEMIRURAL PACHACUTEC.....	42
TABLA 11: SATISFACCION DEL USUARIO SEGUN SU CONFIABILIDAD.....	43
TABLA 12: SATISFACCION DEL USUARIO SEGÚN SU VALIDEZ.....	44
TABLA 13: SATISFACCION DEL USUARIO SEGÚN SU LEALTAD	45
TABLA 14: SATISFACCION DEL USUARIO SEGÚN SUS INDICADORES.....	46
TABLA 15: VALIDEZ: EL CONSULTORIO DENTAL DEL CENTRO DE SALUD CUENTA CON MATERIALES E INSUMOS QUE LE GARANTICE UN BUEN TRATAMIENTO DENTAL.....	47
TABLA 16: VALIDEZ: ¿UD. PARTICIPA ACTIVAMENTE EN LAS ACTIVIDADES DE SALUD BUCAL QUE ORGANIZA EL CENTRO DE SALUD?	48
TABLA 17: SATISFACCION DEL USUARIO QUE ASISTE AL CENTRO DE SALUD SEMIRURAL PACHACUTEC	49
TABLA 18: RELACION ENTRE LA SATISFACCION DEL USUARIO Y LA CALIDAD DE ATENCION EN EL CSSRP.....	50

INDICE DE GRAFICAS

GRAFICA N° 1: POBLACION EN ESTUDIO.....	33
GRAFICA N° 2: CALIDAD DE ATENCION SEGÚN LOS ELEMENTOS TANGIBLES	34
GRAFICA N° 3: CALIDAD DE ATENCION SEGÚN LA FIABILIDAD	35
GRAFICA N°4:CALIDAD DE ATENCION SEGÚN LA CAPACIDAD DE RESPUESTA	36
GRAFICA N° 5: CALIDAD DE ATENCION SEGÚN LA SEGURIDAD	37
GRAFICA N° 6: CALIDAD DE ATENCION SEGÚN LA EMPATIA.....	38
GRAFICA N° 7: CALIDAD DE ATENCION SEGÚN LOS INDICADORES	39
GRAFICA N° 8: ¿EL CONSULTORIO DENTAL CUENTA CON MATERIALES INFORMATIVOS QUE TE LLAMEN LA ATENCIÓN (AFICHES, FOLLETOS, TRÍPTICOS)?	40
GRAFICA N° 9: EL ODONTOLOGO SUELE ILUSTRAR CON IMÁGENES O MAQUETA DENTAL SOBRE EL CUIDADO DE TUS DIENTES..	41
GRAFICA N° 10: CALIDAD DE ATENCION EN EL CENTRO DE SALUD SEMIRURAL PACHACUTEC.....	42
GRAFICA N° 11: SATISFACCION DEL USUARIO SEGÚN SU CONFIABILIDAD.	43
GRAFICA N° 12: SATISFACCION DEL USUARIO SEGÚN SU VALIDEZ.....	44
GRAFICA N° 13: SATISFACCION DEL USUARIO SEGÚN SU LEALTAD.....	45
GRAFICA N° 14: SATISFACCION DEL USUARIO SEGÚN LOS INDICADORES ..	46
GRAFICA N° 15: EL CONSULTORIO DENTAL DEL CENTRO DE SALUD CUENTA CON MATERIALES E INSUMOS QUE LE GARANTICE UN BUEN TRATAMIENTO DENTAL.....	47
GRAFICA N° 16: ¿UD. PARTICIPA ACTIVAMENTE EN LAS ACTIVIDADES DE SALUD BUCAL QUE ORGANIZA EL CENTRO DE SALUD?	48
GRAFICA N° 17: SATISFACCION DEL USUARIO QUE ASISTE AL CENTRO DE SALUD SEMIRURAL PACHACUTEC	49
GRAFICA N° 18: RELACION ENTRE LA SATISFACCION DEL USUARIO Y LA CALIDAD DE ATENCION EN EL CSSRP	50

LISTA DE ABREVIATURAS

- **CSSRP:** Centro de Salud Semirural Pachacutec
- **MINSA:** Ministerio de Salud
- **OMS:** Organización Mundial de la Salud
- **C.S.:** Centro de Salud
- **x^2 :** Chi-Cuadrado
- **USAID:** Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional
- **REV.:** Revista



RESUMEN

El presente trabajo de investigación “calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos que asisten al servicio de odontología en el Centro de Salud Semirural Pachacutec” tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción de los usuarios que asisten al Centro de Salud Semirural Pachacutec; para lo cual el muestreo fue no probabilístico de tipo por cuotas, en un universo de 153 usuarios, extrayéndose una muestra de 110 pacientes, que acudieron a este servicio entre los meses de noviembre y diciembre del 2018.

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. ($p < 0.05$ ($\chi^2 = 0.00$)).

Los resultados obtenidos fueron que los usuarios que asisten al servicio de odontología del Centro de Salud de Semirural Pachacutec, consideran al servicio de buena calidad (55%), por consiguiente la satisfacción fue alta (69%).

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, satisfacción, odontología, paciente, usuario, atención odontológica

ABSTRACT

The present research work "quality of attention and satisfaction of external users attending the dental service at the Pachacutec Center for Health Semirural" aimed to determine the relationship between the quality of dental care and the satisfaction of users who attend the Pachacutec Semirural Health Center; for which the sampling was non-probabilistic of type by quotas, in a universe of 153 users, extracting a sample of 110 patients, who attended this service between the months of November and December of 2018.

This research is relational, whose technique was the questionnaire and 2 question forms were applied with predetermined scores which made a total of 50 questions divided as follows: 30 questions for the quality variable (divided into themes of tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy), and 20 questions for the variable of user satisfaction (divided into reliability, validity and loyalty issues), which conclude in good / high, regular / medium and bad / low; The statistical test used was that of Chi-square, which resulted in a dependency relationship between the quality of care and user satisfaction. ($p < 0.05$ ($\chi^2 = 0.00$)).

The results obtained were that the users who attend the service of dentistry of the Center of Health of Semirural Pachacutec, consider the service of good quality (55%), therefore the satisfaction was high (69%).

It was concluded that there is a relationship between the quality of care and user satisfaction, being good and high, respectively, since patients feel comfortable with the dentist's care, this generates confidence and considers them a capable person.

Keywords: quality, satisfaction, dentistry, patient, user, dental care



En la actualidad uno de los pilares de una buena gestión pública se basa en velar por la calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de odontología del centro de salud Semirural Pachacutec, en el distrito de Cerro Colorado, Arequipa.

Un problema muy común en la gran mayoría de los centros de salud estatales ya sean del MINSA o ESSALUD, es que los pacientes no mejoran su salud oral siendo esta de regular a pésima, y esto podría deberse en parte al desinterés de la población sobre la salud oral o alguna falla dentro del servicio de odontología, el cual puede estar relacionado con una calidad de atención mala, y que por consiguiente la satisfacción del usuario sea baja, lo que lleva que aun persistan sus problemas dentro de la cavidad oral.

Entre las personas más afectadas está la población infantil, que a muy temprana edad ya presentan lesiones cariosas y la población gestante, las cuales no acuden al servicio de odontología, a pesar que el personal de salud les hablan sobre los problemas que les puede traer el no tratarse los dientes a tiempo y lo que esto le puede causar a sus hijos dentro del vientre.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. Problema de investigación

1.1. Enunciado del problema

Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos que asisten al servicio de odontología en el Centro de Salud Semirural Pachacutec. Arequipa, 2018.

1.2. Descripción del problema

1.2.1. Campo, área y línea de investigación.

- a. **Campo:** Ciencias de la salud
- b. **Área:** Gerencia en salud
- c. **Línea:** Odontología

1.2.2. Análisis de variables

VARIABLES	INDICADORES	SUBINDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DE ATENCIÓN Es la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien producido o de un servicio prestado, que les hace capaces de satisfacer las necesidades de los consumidores. 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 • Capacidad 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

<p>VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS</p> <p>Es una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria.</p>	Confiability	<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 la investigación

Tipo: de campo

Nivel: relacional

1.3. Interrogantes del problema

- ¿Cómo es la calidad de atención odontológica en el Centro de Salud Semirural Pachacutec?
- ¿Cómo es la satisfacción de los usuarios externos del servicio de odontología en el Centro de Salud Semirural Pachacutec?
- ¿Qué relación existe entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción de los usuarios externos del servicio de odontología en el Centro de Salud Semirural Pachacutec?

1.4. Justificación del problema

Mediante el presente trabajo de investigación, se busca observar porque camino está yendo la calidad de atención en relación a la satisfacción del usuario, se quiere ver cuáles son las fortalezas y las deficiencias del servicio de odontología del centro de salud Semirural Pachacutec, desde el punto de vista de los pacientes que asisten a diario a ese centro.

La satisfacción de la población con los servicios de salud que recibe y en especial con los cuidados de odontólogo, es un objetivo importante del sistema de salud y proporciona información sobre el éxito del personal de odontología en cuanto a si alcanza o no las expectativas del paciente. Es importante ofrecer al paciente una atención que sea afectiva.

Es necesario que el profesional de odontología conozca la percepción del usuario, sobre la calidad de cuidado que recibe, teniendo en cuenta que su objetivo de trabajo es el cuidado, considerándose este como un proceso de interacción odontólogo-paciente, dirigido a cuidar, apoyar y acompañar a individuos y colectivos en el logro, fomento y recuperación de la salud, mediante la satisfacción de sus necesidades humanas fundamentales.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

- Determinar la relación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción de los usuarios externos del servicio de odontología en el Centro de Salud Semirural Pachacutec.

2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Determinar la calidad de atención odontológica en el Centro de Salud Semirural Pachacutec.
- Determinar la satisfacción de los usuarios externos del servicio de odontología en el Centro de Salud Semirural Pachacutec.

3. HIPÓTESIS

- Dado que los pacientes determinan su satisfacción según la calidad de atención que estos perciben al asistir a la consulta odontológica.
- Es probable que la calidad de atención esté relacionada a la satisfacción de los usuarios externo que asisten al servicio de odontología del Centro de Salud Semirural Pachacutec.

4. ALCANCES Y FUNDAMENTOS

Los alcances que se quiere lograr es el determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de odontología, bajo la percepción de la calidad de atención que se da en servicio, si ello satisface sus expectativas, o de lo contrario que debilidades ellos observan, para que puedan ser informadas a jefe de servicio, y así poder lograr las mejoras necesarias del mismo.

En cuanto al fundamento nos basamos en la observación y del hablar de los pacientes tanto de este centro de salud como los de otros, que se quejan de la mala atención del odontólogo, y de que los tratamientos realizados no son de la satisfacción del paciente, por lo cual se hizo el estudio, para poder observar en que se está fallando y como se podría solucionar.

Según los resultados obtenidos podemos decir que la calidad de atención es buena, lo que ha traído la satisfacción de los pacientes sean óptima, pero debemos decir que existen algunas falencias, las cuales no han afectado el resultado final del estudio.



CAPITULO I: MARCO TEORICO

CAPITULO I
MARCO TEORICO

1. MARCO CONCEPTUAL

CALIDAD DE ATENCION

Definición

La calidad no tiene relación directa con el olor, color o sabor. Según Philip Crosby, (Crosby, 1984), “la calidad es el cumplimiento de requisitos”, es decir, calidad significa conformidad con las necesidades y no elegancia. Y en cuanto te acerques más a ellos la calidad será óptima. Para Philip Crosby no existe tal cosa que una economía de la calidad; siempre es más económico hacer el trabajo bien desde la primera vez. Crosby apoya la premisa de que la "economía de la calidad" no tiene ningún significado. La calidad es gratuita. Lo que cuesta dinero son todas aquellas acciones que involucra no hacer los trabajos bien desde la primera vez. ^{1, 2}

Tipos de calidad ³

- 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.

Componentes de la calidad de atención ⁴

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

¹ FEIGENBAUM Armand.. Control total de la calidad pag. 24

² ISHIKAWA, Kaoru. ¿Qué es el control total de calidad?:pág. 4

³ COMBA, V., PETRONI, Paola. “User satisfaction and cost effectiveness survey in the Documenta-tion Centre of the Biblioteca Centralizzata di Medicina of Turin”, en Health Information and Libraries. Pag. 25-31

⁴ Ministerio de Salud del Perú, Proyecto. Calidad del servicio de salud desde la percepción de la usuaria. Pag. 89-90

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 le 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.

Elementos de la calidad de atención ⁵

a. 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”

b. Fiabilidad

La fiabilidad comprende la capacidad de desempeño de manera segura y precisa. Ahora si bien es cierto implica que la institución cumpla con

⁵ PUJOL RIVERA E. El producto de la atención primaria definida por profesionales y usuarios.: pag. 209-219.

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 esta en relación a la probabilidad que el producto cumpla su rol o función sin problemas de durabilidad.

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.⁶

c. Capacidad de Respuesta

Se define como la disponibilidad que el profesional tiene ante un problema que se suscite anterior o posterior a una atención. Dicha capacidad va unida siempre a la voluntad del profesional, constituyéndose así un apoyo esencial a los usuarios a fin de entregar o brindar un servicio de manera efectiva y rápida.

Según Parasuraman, hace referencia a esta dimensión como la disposición de apoyar a los usuarios externos a fin de acceder a un servicio rápido, así mismo responde a las necesidades en un tiempo record. De este, la calidad que se presta a los usuarios viene hacer en si un procedimiento que converge en la

⁶ PUJOL RIVERA E. Op. Cit, pag. 221.

satisfacción global de las necesidades del consumidor, considerándose a este como el protagonista que tiene necesidades básicas para una mejor calidad de atención.

d. Seguridad ⁷

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

La seguridad también es un tema fundamental en la calidad de atención, puesto que es el conocimiento propio de los trabajadores, manifestado en la cortesía, utilizando habilidades sociales logran inspirar confianzas y energías positivas.

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 ; mas a un si existe un débil control de infecciones, uso adecuado y seguro de los fármacos, seguridad en los equipos, etc.

La Alianza Mundial para la Seguridad del Paciente (OMS, 2008), enfatiza la difusión y promoción de la adecuación local de agendas para la investigación, por otro lado, tiene en cuenta el mejoramiento de la calidad de atención, identificándose así instrumentos y métodos de estudio, alternativas de formación y capacitación de líderes en temas de seguridad al paciente.

⁷PUJOL RIVERA, Op. Cit. Pag.: 222.

e. Empatía

La empatía es la disposición interna que tiene los sujetos frente a otras, ya sea de una perspectiva social, planteando una emoción que no depende mucho de la persona si no que por lo contrario caracteriza a la situación o contexto de manera integral y multidimensional.⁸

No obstante, haciendo referencia a la propuesta de Fernández *et al*, se ha logrado identificado cuatro elementos fundamentales:

- a) **Empatía cognitiva-afectiva de signo negativo:** está activa mecanismos 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:** esta realiza diferencias entre lo emocional y la adopción de puntos de vistas. En este sentido, suele impedir a las personas “ubicarse en vez del otro” y así entender que es lo que realmente siente. Por consiguiente, en cuanto a lo intrapersonal suele ser una variante negativa del estado emocional, y por otro lado en lo interpersonal comprende tener menor probabilidad del comportamiento social incrementando así un comportamiento anti social.

⁸ VILLALBA R. Calidad en la Atención Primaria de la Salud. Rev. Enfermería Global. Pag. 10

d) Empatía cognitiva: en este caso el individuo se ubica en vez del otro, ello no significa que replica a nivel emocional con otro sujeto o persona 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.⁹

SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Definición

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.¹⁰

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.¹¹

⁹ VILLALBA R., Op. Cit. Pag. 10

¹⁰ DELGADO A, LOPEZ LA, J. Influencia del modelo organizativo en la satisfacción de los usuarios. Aten Primaria pag. 9.

¹¹ SCHIAFFINO A. Propuesta para optimizar la información de las encuestas de satisfacción global. Rev. Calidad Asistencial. pag.15

Modelos teóricos¹²**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 no confirmación positiva o satisfacción; cuando es menor es una no confirmación negativa o insatisfacción.

b) Descontento potencial.

Empieza a utilizarse en la década de los setenta del siglo pasado, y considera que las quejas de los clientes son una serie de múltiples reacciones que emergen del descontento que sienten cuando esperan que cierto servicio sea de tal o cual forma. Este descontento puede ser de dos maneras: externo o que emerge, y potencial. En el externo el cliente presenta sus quejas ante las instancias que le puedan dar solución; en el potencial, el cliente no presenta públicamente su queja, sin embargo, está insatisfecho 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 percepciones sobre la calidad de un servicio con base en una evaluación del desempeño

¹² DELGADO A, LOPEZ LA, J. Op. cit. Pág. 21

en múltiples niveles, y al final combinan esas evaluaciones para llegar a la percepción global de la calidad del servicio.

Métodos, Técnicas e Instrumentos de medida ¹³

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

¹³HERNÁNDEZ, Patricia, La importancia de la satisfacción del usuario Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. pág. 34 - 39.

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.¹⁴

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.¹⁵

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.

Elementos para la satisfacción del usuario¹⁶

a. La Confiabilidad Humana

Se define como “la capacidad de desempeño eficiente y eficaz de las personas en todos los procesos, sin cometer errores derivados del actuar y del conocimiento individual, durante su competencia laboral, en un entorno organizacional específico”. Un sistema

¹⁴CARPIO C, CHOQUEPUMA M. Calidad de atención según el grado de satisfacción de las usuarias. En: Ministerio de Salud del Perú. Pag. 54

¹⁵HERNÁNDEZ, Patricia. La importancia de la satisfacción del usuario Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. pág. 49

¹⁶ HAYES, Bob E.. Cómo medir la satisfacción del cliente. Pag. 61 -65

de Confiabilidad Humana incluye diversos elementos de influencia personal, que permiten optimizar los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes,

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.

b. La validez

Según Atalaya 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.

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.

c. La Lealtad

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.

La lealtad se basa en conseguir una relación estable y duradera con los usuarios finales de los productos o servicios que se ofrecen.

La lealtad es un término que utilizan, básicamente, las empresas orientadas al cliente, donde la satisfacción del cliente es un valor principal. Sin embargo, las empresas orientadas al producto se esfuerzan en vender sus bienes y servicios ignorando las necesidades e intereses del cliente.



2. ANALISIS DE ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

a. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

a. **Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la clínica del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. Colombia, 2012.**

AUTORES: López-Portilla Jairo, Esteban; Pilataxi-Sánchez, Estefanía; Rodríguez-Escobar, Leidy Dayana.

Problema: las instituciones formadoras de recursos humanos en salud prestan servicios a la comunidad en condiciones diferentes a otros servicios de salud; la satisfacción al recibir dicha atención se relaciona con la aceptación que experimenta el usuario y depende de variables internas y externas. **Objetivo:** se exploraron los factores que influyen en la aceptación de la atención recibida, en un grupo de pacientes tratados en la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. **Método:** estudio exploratorio cuantitativo y cualitativo mediante encuesta telefónica a 55 pacientes y ocho entrevistas a profundidad. **Resultados y discusión:** el 78% fueron mujeres, mayores de 55 años, de estratos socioeconómicos bajos. La valoración del servicio fue positiva por la atención oportuna, el trato de profesores y estudiantes, y las condiciones físicas durante la atención. Al profundizar en las entrevistas se resaltaron experiencias subjetivas propias del paciente y factores inherentes al servicio y al talento humano.

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

AUTORES: Sarrazola-Moncada Ángela María, Castaño-Tabares Melissa Andrea.

Introducción: 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

(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. **Resultados:** de los 188 pacientes, 68,1% (128) fueron mujeres, la edad promedio fue de $34,04 \pm 9,71$ [20-76] años. El 68% asiste a la consulta por tratamiento de prótesis fija, 16,5% prótesis removible, 14,4% prótesis total y 1,1% blanqueamiento dental. El 100% de la población atendida informa que recibió un buen trato por parte del estudiante, docente y auxiliar de clínica. El 100% (188) de los pacientes consideró que fue solucionado su motivo de consulta. El 95,7% de los pacientes volvería a consultar y el 99% recomendaría el servicio de odontología. La opinión de los pacientes respecto a las instalaciones físicas fue buena en general para la higiene e iluminación 97%, orden 96% y ventilación 83%. La privacidad fue el único factor evaluado como malo (3,2%). **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.

b. ANTECEDENTES NACIONALES

a. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud “Delicias de Villa” ubicado en Chorrillos, 2017.

AUTOR: Br. Jesús Herrera, Fidel Alfredo

Resumen En estos últimos años el tema de la Calidad de Atención en los servicios odontológicos es de suma importancia no solo para los establecimientos públicos, sino también para los servicios privados. En efecto, la calidad de atención odontológica debe ser vista como un derecho de la salud, en tanto y cuanto sea está satisfecha por los usuarios externos. Dicho estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológico en un centro de salud. Para ello, la población estuvo conformado por los usuarios externos o pacientes que asistieron al servicio dental en este Centro de Salud ubicado en Chorrillos en lapso de tiempo de dos meses entre

abril y mayo, encuestándose a 110 personas. Los resultados encontrados evidenciaron las dos variables son estadísticamente significativas, donde se obtuvo una frecuencia más elevada de 42.7% de la satisfacción por parte de los usuarios, correspondiente a 47 personas encuestadas. Este estudio concluyó que existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológico en el centro de salud “Delicias de Villa” chorrillos, 2017 con un $p=0,005$

b. Calidad de atención percibida y satisfacción de los usuarios externos del servicio de odontología en el centro de salud Los Olivos, 2015.

AUTOR: Ramírez Auris, Nelly

Este estudio se denominó “Calidad de atención percibida y satisfacción de los usuarios externo del servicio de Odontología en el C.S Los Olivos,2015”, fue desarrollado para alcanzar el grado académico de Magister en Salud con Mención en Gestión en los Servicios de Salud, siendo la problemática concebida en la siguiente formulación ¿Qué relación existe entre calidad de atención percibida y satisfacción de los usuarios externos en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Los Olivos, 2015 ?, por lo que se formuló el objetivo de establecer la relación que existe entre calidad de atención percibida y satisfacción de los usuarios externos del Servicio de Odontología en el Centro de Salud Los Olivos, 2015. Este estudio utilizó la metodología aplicada de tipo descriptivo con un diseño correlacional que con una muestra de 90 usuarios, se aplicó el cuestionario modificado SERVQUAL de calidad de atención percibida para la variable 1 y satisfacción del usuario externo para la variable 2. Por medio del análisis, observación y descripción de las variables se estableció la relación entre la variable calidad de atención percibida y satisfacción del usuario externo. Los principales resultados muestran que el 86.7% tiene buena percepción sobre la calidad de atención, 7.8% tiene una percepción regular y 5.6% tiene una mala percepción, en cuanto a la prueba de hipótesis, se logró afirmar que existe relación significativa entre la calidad de atención percibida y satisfacción del usuario externo en el servicio de Odontología del C.S Los Olivos, 2015. (Con un nivel de significancia de 0,05 y Rho de Spearman =0.9808 (percepciones y expectativas) y p-valor= 0,000 < 0,05)

c. ANTECEDENTES LOCALES**a. 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.



CAPITULO II

METODOLOGIA

1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

1.1. Técnicas

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de cuestionario con valores predeterminados.

1.2. Instrumentos

El instrumento utilizado fue el formulario de preguntas, para lo cual se utilizaron 2 formularios (uno para calidad de atención y el otro para la satisfacción del usuario) con valores predeterminados según la opinión del paciente; un primer formulario fue realizado según la variable de calidad de atención, que estará constituida por 30 preguntas según los indicadores, estas serán distribuidas de la siguiente manera (Ver Anexo N°1):

- Elementos tangibles: 6 preguntas
- Fiabilidad: 7 preguntas
- Capacidad de respuesta: 5 preguntas
- Seguridad: 5 preguntas
- Empatía: 7 preguntas

En este formulario de preguntas, las respuestas están pre-establecidas, lo que categoriza la calidad de atención como buena, regular o mala respectivamente (ver cuadro de coherencias) y a su vez los indicadores también presentan estos parámetros (bueno regular o malo) (ver anexo N° 2).

El segundo formulario fue realizado según la variable de satisfacción del usuario que estuvo constituido por 20 preguntas según los indicadores, están distribuidas de la siguiente manera (Ver Anexo N°1):

- Confiabilidad: 8 preguntas
- Validez: 7 preguntas
- Lealtad: 5 preguntas

En este formulario de preguntas, las respuestas están pre-establecidas, lo que categoriza la satisfacción de usuario como alta, media o baja respectivamente (ver cuadro de coherencias) y a su vez los indicadores también presentan estos parámetros (alto, medio o bajo) (ver anexo N° 2).

Ambos formularios de preguntas fueron obtenidos de un estudio realizado por el Mg. Fidel Alfredo Jesús Herrera, durante su estudio titulado “Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud “Delicias” en Chorrillos, Lima, en el año 2017, para la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

Para la realización de ambos formularios de preguntas, se entregó también una hoja de consentimiento informado a cada paciente que acepte ser parte del estudio. (Ver anexo N°3).

1.3. Cuadro de Coherencias

VARIABLES	INDICADORES	SUBINDICADORES	Nivel o Rango	Categoría	Escala de medición
CALIDAD DE ATENCIÓN	Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Estados físicos de instalaciones • Limpieza de las instalaciones • Presentación personal 	Totalmente de acuerdo = 5	Bueno (111 – 150) Regular (71-110) Malo (30-70)	Nominal
	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de servicios programados • Resolución de problemas • Cuidado en el registro de atención 	De acuerdo = 4		
	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 	Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3		
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos • Confianza • Cumplimiento de medidas de seguridad • Capacidad necesarias 	En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1		

	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 DEL USUARIO	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento del servicio prometido • Seguridad • Precisión del diagnóstico • Ambiente confiable 	Siempre = 5	Alta (73-100)
	Validez	<ul style="list-style-type: none"> • Atención correcta • Eficiencia • Calidez • Satisfacción 	Casi siempre = 4	
	Lealtad	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso del usuario • Participación activa • Respeto • Limitaciones • Motivación 	A menudo = 3	
			Rara vez = 2	Baja (20-46)
			Nunca = 1	

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1. Ubicación espacial

La investigación se realizó en el centro de salud Semirural Pachacutec, cuya dirección es Av. República del Perú N° 602, ubicado en el centro poblado del mismo nombre, en el distrito de Cerro Colorado.

2.2. Ubicación temporal

La investigación presenta un sentido coyuntural, y correspondió a los meses de noviembre y diciembre del año 2018.

2.3. Unidades de estudio

2.3.1. Universo o Población

Población que se atiende en el consultorio de dental, según los datos que maneja la oficina de admisión del CSSRP.

2.3.2. Procedimiento de muestreo

- No probabilístico: tipo por cuota.

2.3.3. Opción

- Muestra

2.3.4. Criterios de Inclusión

- Pacientes mayores de 18 años
- Pacientes que asistan al centro de salud
- Pacientes que acepten colaborar con la investigación

2.3.5. Criterios de Exclusión

- Pacientes que no acepten colaborar con la investigación.

2.3.6. Cuantificación del universo y la muestra

Mediante la fórmula de tamaño de muestra para un universo definido:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Dónde:

n: Tamaño de muestra

N: 153 (Población según los datos manejados por admisión del CSSRP)

Z: 1.96 (nivel de confianza al 95%)

p: 0.5 (probabilidad de éxito)

q: 0.5 (probabilidad de fracaso)

d: 5% (margen de error)

Remplazamos:

$$n = \frac{153 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times 152 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 109.6$$

$$n = 110 \text{ pacientes}$$

Por consiguiente, el tamaño de muestra resultante son 110 pacientes a los que se les tuvo que dar el formulario de preguntas para el presente estudio.

3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.1. Organización

Luego de la aprobación del proyecto de tesis se procedió a la recolección de información de los pacientes que asistan al servicio de odontología del Centro de Salud Semirural Pachacutec, para posteriormente proceder al análisis de la información obtenida. Por lo que se solicitó:

- La autorización del gerente de la Micro-Red Mariscal Castilla.
- La autorización del médico jefe del Centro de Salud Semirural Pachacutec.

3.2. Recursos

3.2.1. Recursos humanos

Investigador: Alvaro Ramiro Walde Montes

3.2.2. Recursos físicos

El ambiente de trabajo fue la sala de espera del Centro de Salud Semirural Pachacutec

3.2.3. Recursos financieros

El presupuesto para la recolección de datos y otras acciones investigativas fue plenamente autofinanciado.

3.3. Validez y confiabilidad del instrumento

Ambos formularios de preguntas han sido validados mediante la técnica juicio de expertos, mediante la cual maestros y doctores de la Universidad Cesar Vallejo de la ciudad de Lima, fueron llamados a realizar el análisis, el día 21 de marzo del 2017.

Para establecer confiabilidad se realizó una prueba piloto en un centro de salud de la ciudad de Lima; y se realizaron pruebas de fiabilidad como el Alfa de Cronbach para ambos instrumentos, cuyos resultados fueron 0.96 % y 0.92 % para el instrumento de calidad del atención y satisfacción del usuario,

respectivamente; lo que asegura que ambos instrumentos son de confiabilidad para la realización del estudio.

4. Estrategia para el manejo de datos

4.1. Ordenamiento

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

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

4.2. Manejo de las operaciones de sistematización

a. Tratamiento de la información

El tipo de escala que se utilizó será 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 (ver Anexo N°4)

c. Conteo

Fue de forma automática a través de la matriz de recuento

d. Tabulación

Se realizaron cuadros numéricos de doble entrada.

e. Graficación

Se utilizó gráficos de barras dobles comparativas según la naturaleza de las tablas

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

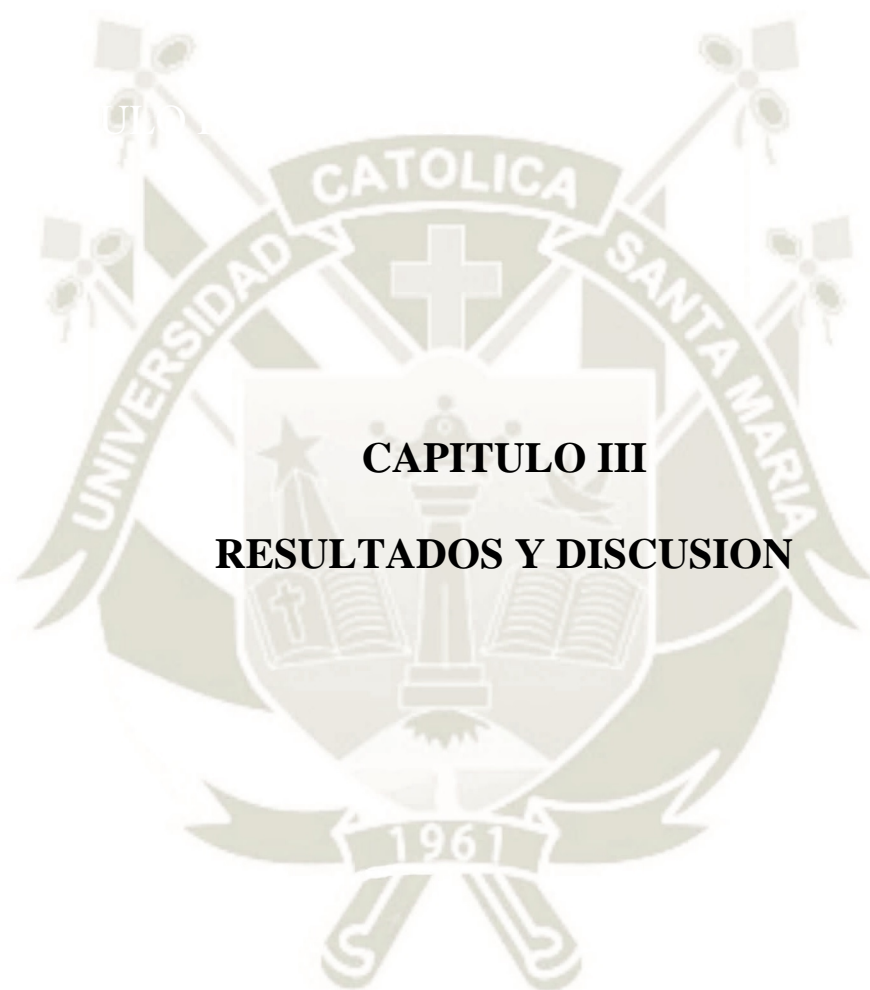
Prueba de Chi-Cuadrado:

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

O : Frecuencia del valor observado

E : Frecuencia del valor esperado





CAPITULO III
RESULTADOS Y DISCUSION

TABLA 1: POBLACION EN ESTUDIO

	EDAD			SEXO	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE		FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADULTOS JOVENES (18-29 AÑOS)	45	41	MASCULINO	18	15
			FEMENINO	27	25
ADULTOS (30-59 AÑOS)	53	48	MASCULINO	26	24
			FEMENINO	27	25
ADULTO MAYORES (60 AÑOS A MAS)	12	11	MASCULINO	7	6
			FEMENINO	5	5
TOTAL	110	100		110	100

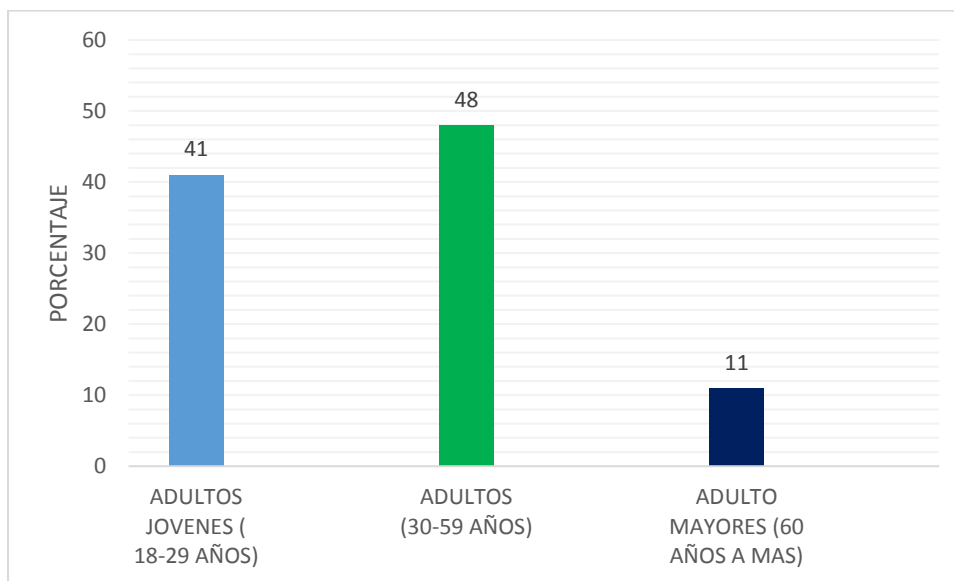
Fuente: Matriz de datos

INTERPRETACION

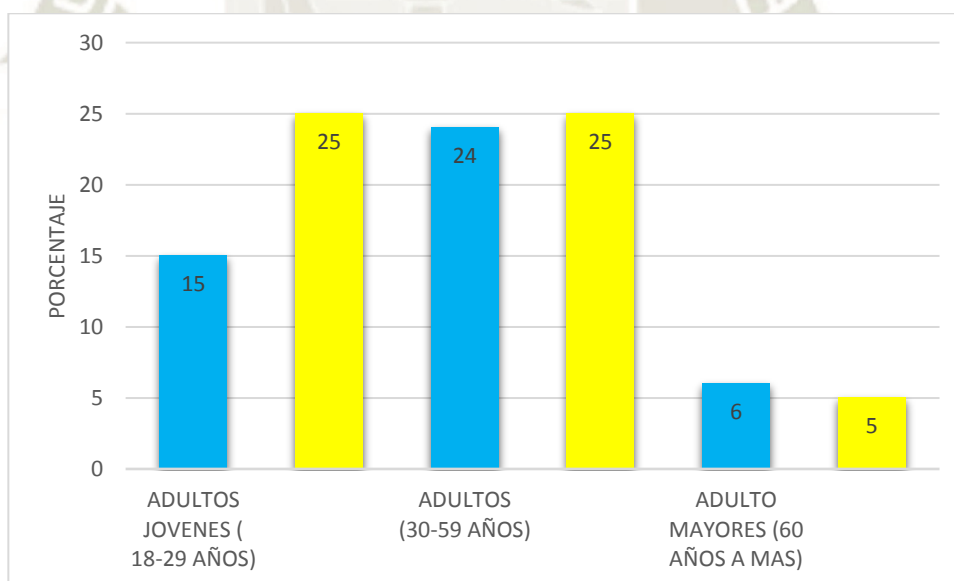
En la presente tabla, estamos distribuyendo a nuestra población encuestada según su edad, donde obtenemos como resultado que el mayor número de personas atendidas son los adultos con el 48%, seguido por la población adulto joven con el 41%, y finalmente la población adulto mayor con el 11%.

En cuanto al sexo, obtenemos que en la población adulto joven el 25% son de sexo femenino y el 15 % son de sexo masculino, en la población adulta, tenemos que el 25% son sexo femenino y el 24% son de sexo masculino, y en cuanto a la población adulto mayor son el 6% son de sexo masculino y el 5% son de sexo femenino.

GRAFICA N° 1: POBLACION EN ESTUDIO



FUENTE: Matriz de datos



FUENTE: Matriz de datos

TABLA 2: CALIDAD DE ATENCION SEGÚN LOS ELEMENTOS TANGIBLES

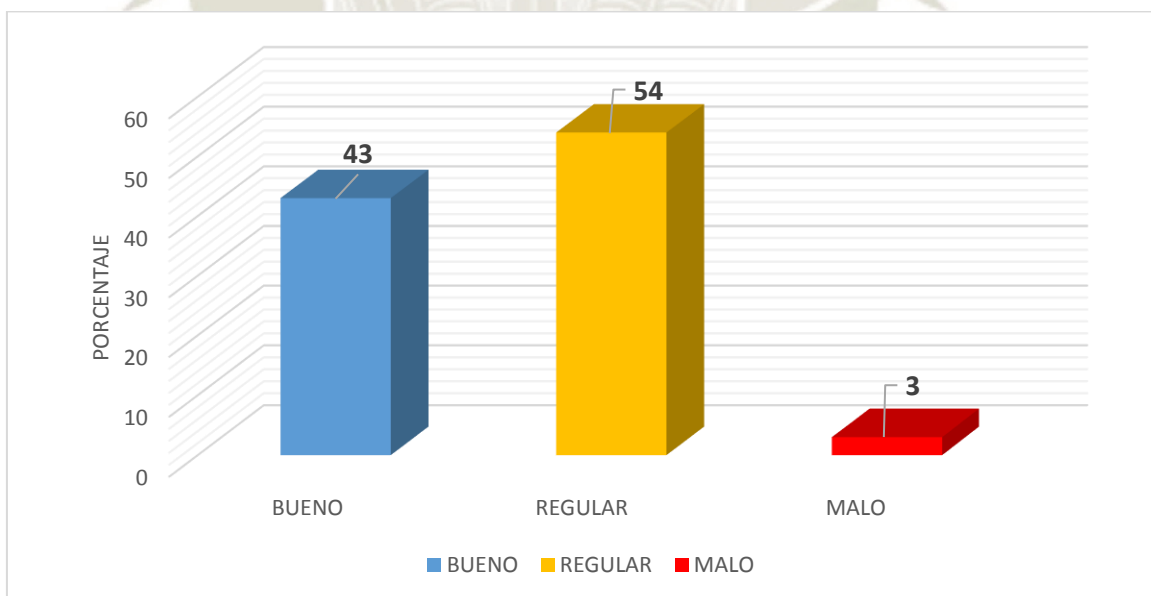
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	47	43
REGULAR	60	54
MALO	3	3
TOTAL	110	100

FUENTE: Matriz de datos

INTERPRETACION

En la presente tabla observamos que la calidad de atención en el consultorio de odontología del CSSRP, es en un 54% regular y en un 43% alta, observamos que la mayor tendencia está en el calificativo regular, y esto se puede deber a que muchas veces el consultorio no es ideal para la consulta, que este se puede ver como un lugar oscuro poco agradable y a que este no cuenta con material necesario para la orientación de los pacientes.

GRAFICA N° 2: CALIDAD DE ATENCION SEGÚN LOS ELEMENTOS TANGIBLES



FUENTE: Matriz de datos

TABLA 3: CALIDAD DE ATENCION SEGÚN LA FIABILIDAD

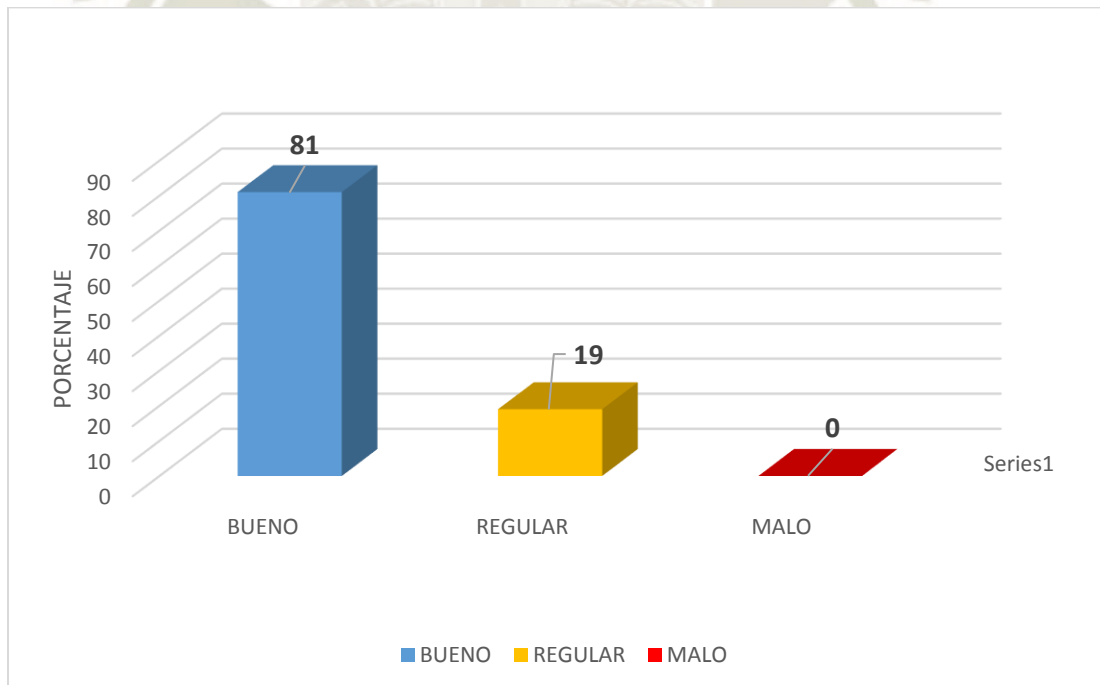
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	89	81
REGULAR	21	19
MALO	0	0
TOTAL	110	100

FUENTE: Matriz de datos

INTERPRETACION

En la tabla de calidad de atención según la fiabilidad, nos presenta que el 81% de los participantes consideran la fiabilidad buena y un 19% considera la fiabilidad regular, aquí podemos observar que la mayoría de los pacientes encuestados consideran que el servicio de odontología, funciona bien dando una buena calidad de atención, siendo de gran fiabilidad.

GRAFICA N° 3: CALIDAD DE ATENCION SEGÚN LA FIABILIDAD



FUENTE: Matriz de datos

TABLA 4: CALIDAD DE ATENCION SEGÚN LA CAPACIDAD DE RESPUESTA

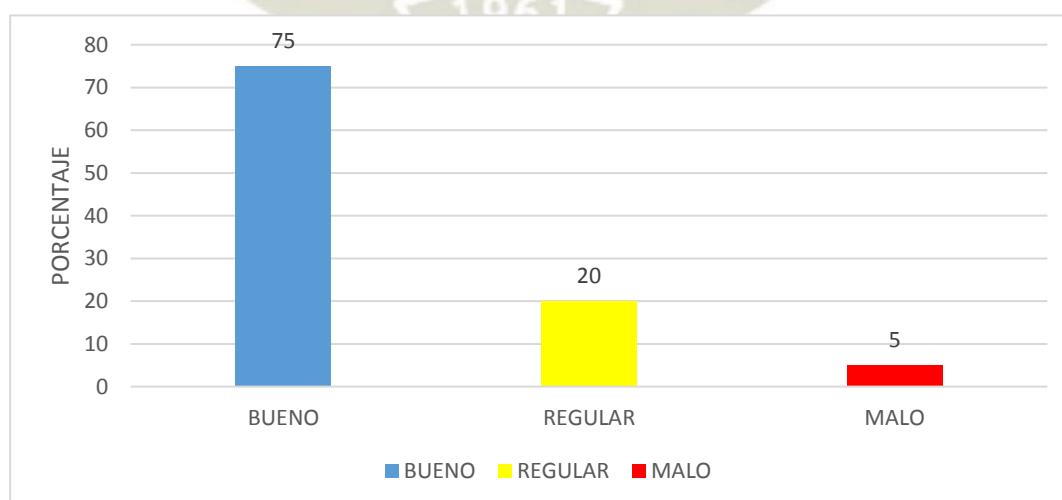
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	83	75
REGULAR	22	20
MALO	5	5
TOTAL	110	100

FUENTE: Matriz de datos

INTERPRETACION

Según lo presentado en la tabla, un 75% considera la capacidad de respuesta del personal odontólogo es buena y un 20% considera la capacidad de respuesta es regular, como en la mayoría de la tablas los pacientes consideran buena la capacidad de respuesta, esto se puede deber a 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.

GRAFICA N° 4: CALIDAD DE ATENCION SEGÚN LA CAPACIDAD DE RESPUESTA



FUENTE: Matriz de datos

TABLA 5: CALIDAD DE ATENCION SEGÚN LA SEGURIDAD

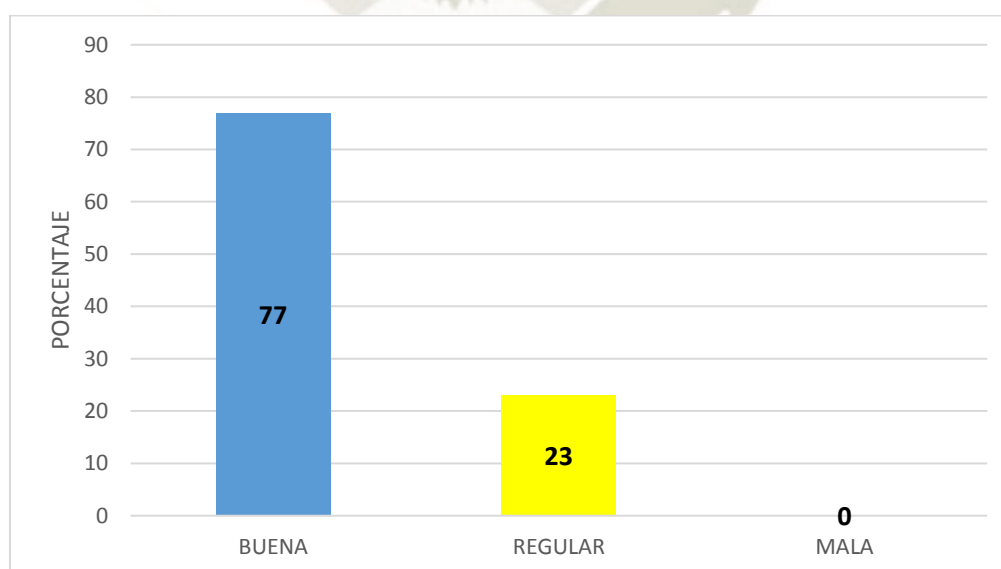
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	85	77
REGULAR	25	23
MALA	0	0
TOTAL	110	100

FUENTE: Matriz de datos

INTERPRETACION

La tabla de calidad de atención según la seguridad que el odontólogo da al paciente durante la consulta es en un 77% seguridad buena y en un 23% la considera como una seguridad regular, al igual que las tablas anteriores la tendencia de una calidad buena se repite, y esto 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 les da confianza al usuario.

GRAFICA N° 5: CALIDAD DE ATENCION SEGÚN LA SEGURIDAD



FUENTE: Matriz de datos

TABLA 6: CALIDAD DE ATENCION SEGÚN LA EMPATIA

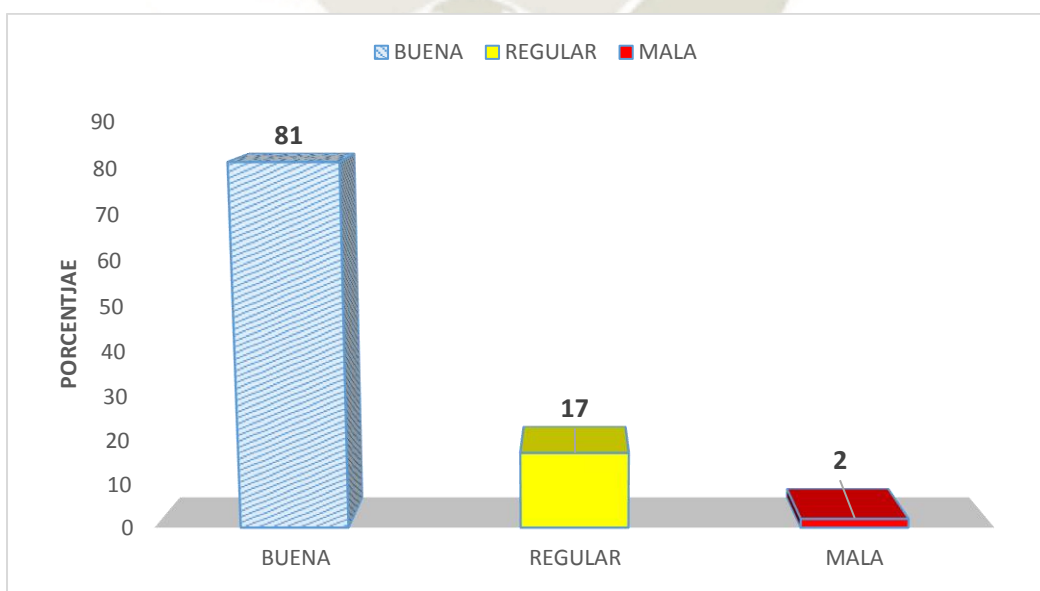
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	89	81
REGULAR	19	17
MALA	2	2
TOTAL	110	100

FUENTE: Matriz de datos

INTERPRETACION

En la presente tabla observamos, que el 81% de los usuarios encuestados consideran al odontólogo como una persona de buena empatía, y el 17 % de los entrevistados consideran la empatía regular con el odontólogo. Esto se puede deber a 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, todo esto ayuda que el paciente tenga empatía por el personal de salud.

GRAFICA N° 6: CALIDAD DE ATENCION SEGÚN LA EMPATIA



FUENTE: Matriz de datos

TABLA 7: CALIDAD DE ATENCION SEGÚN LOS INDICADORES.

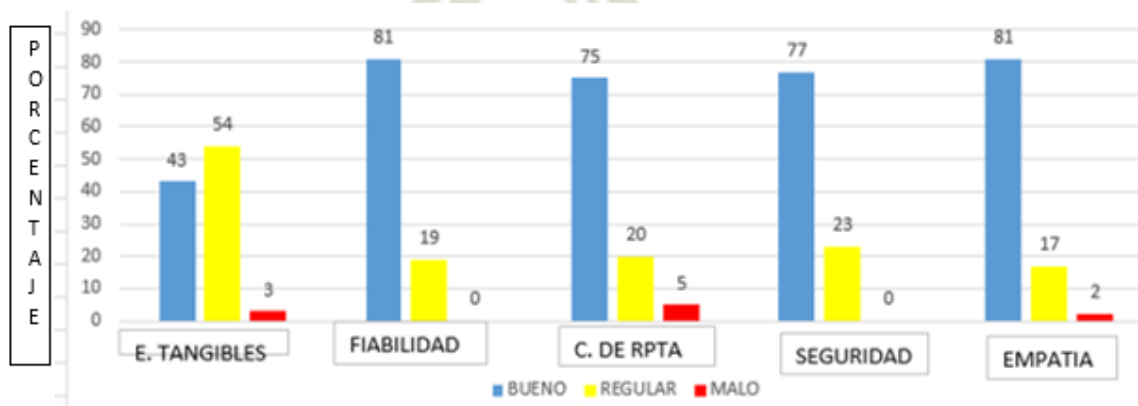
ELEMENTOS TANGIBLES	FIABILIDAD		CAPACIDAD DE RESPUESTA		SEGURIDAD		EMPATIA			
	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%		
BUENO	47	43	89	81	83	75	85	77	89	81
REGULAR	60	54	21	19	22	20	25	23	19	17
MALO	3	3	0	0	5	5	0	0	2	2
TOTAL	110	100	110	100	110	100	110	100	110	100

FUENTE: Matriz de datos

INTERPRETACION

La tabla de calidad de atención según los indicadores investigados, tienen calificación buena según la población encuestada con una fiabilidad del 81%, capacidad de respuesta con el 75%, seguridad con el 77% y con una empatía del 81%, pero en el indicador de elementos tangibles, el mayor porcentaje lo encontramos en la calificación de regular con el 54%. Resumiendo, todas las tablas mostradas en cuanto a la calidad de atención, en la mayoría de los indicadores la tendencia es igual todas por encima del 70% lo que da una calidad buena, a excepción del indicador de elementos tangibles donde la tendencia se invierte siendo considerada como regular.

GRAFICA N° 7: CALIDAD DE ATENCION SEGÚN LOS INDICADORES



FUENTE: Matriz de datos

TABLA 8: ELEMENTOS TANGIBLES: ¿EL CONSULTORIO DENTAL CUENTA CON MATERIALES INFORMATIVOS QUE TE LLAMEN LA ATENCIÓN (AFICHES, FOLLETOS, TRÍPTICOS)?

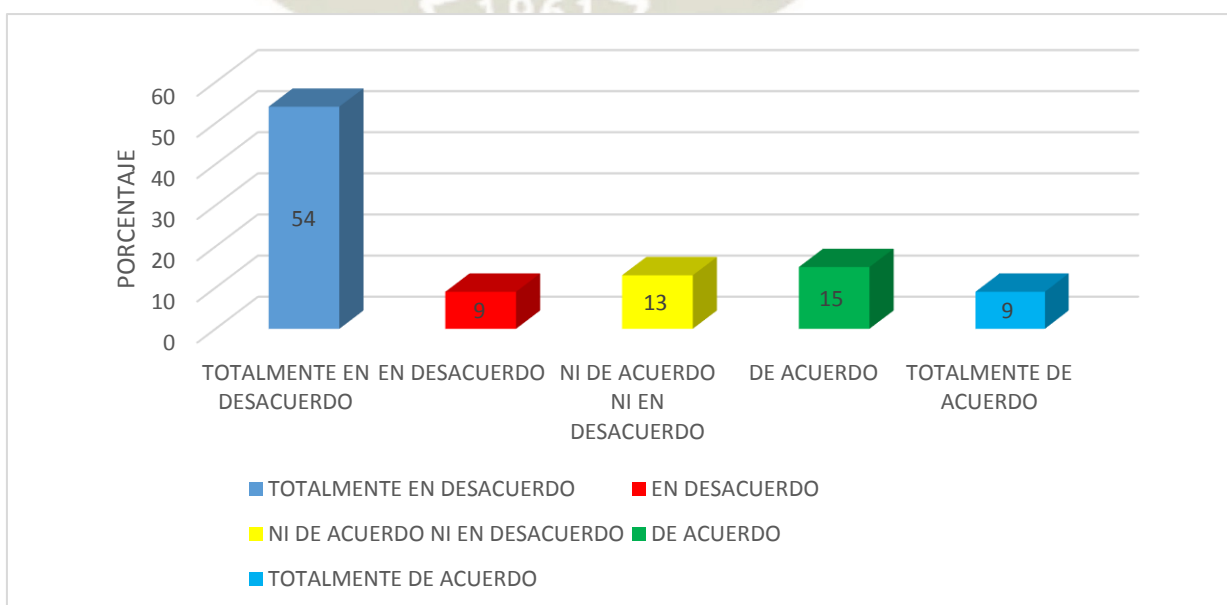
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE EN DESACUERDO	60	54
EN DESACUERDO	10	9
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	14	13
DE ACUERDO	16	15
TOTALMENTE DE ACUERDO	10	9
TOTAL	110	100

FUENTE: Matriz de datos

INTERPRETACION

Según lo presentado en la tabla, nos muestra que el 54% de las personas encuestadas dicen que el consultorio dental no cuenta con el material adecuado que llame la atención de los usuarios, estos resultados confirman el resultado obtenido en la tabla del indicador de elementos tangibles, que el consultorio dental para los pacientes es un lugar oscuro y poco agradable para la atención, lo que afecta la calidad que el usuario percibe.

GRAFICA N° 8: ¿EL CONSULTORIO DENTAL CUENTA CON MATERIALES INFORMATIVOS QUE TE LLAMEN LA ATENCIÓN (AFICHES, FOLLETOS, TRÍPTICOS)?



FUENTE: Matriz de datos

TABLA 9: CAPACIDAD DE RESPUESTA: ¿EL ODONTOLOGO SUELE ILUSTRAR CON IMÁGENES O MAQUETA DENTAL SOBRE EL CUIDADO DE TUS DIENTES?

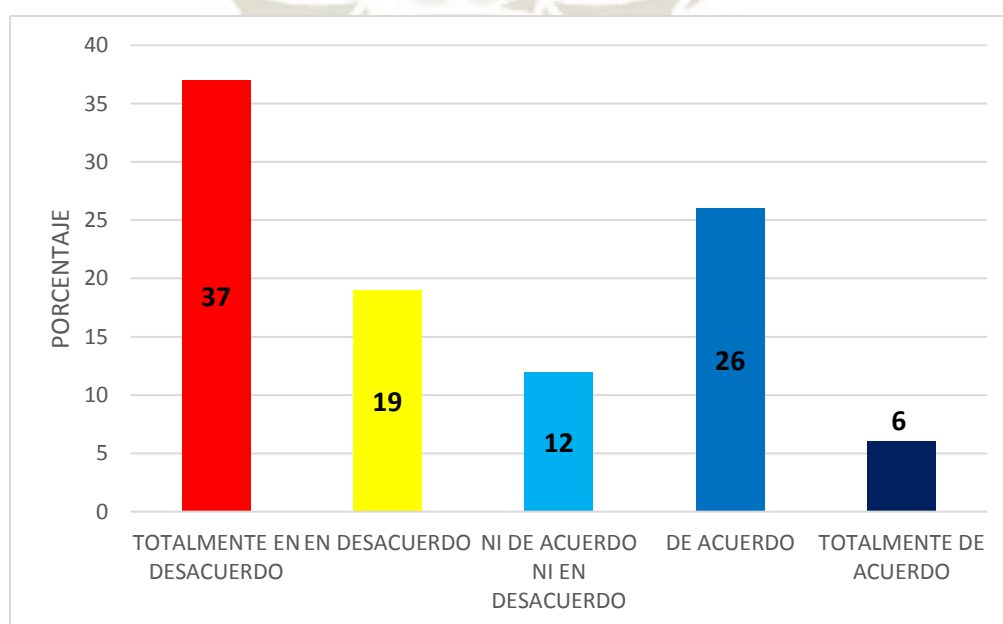
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE EN DESACUERDO	42	37
EN DESACUERDO	21	19
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	13	12
DE ACUERDO	28	26
TOTALMENTE DE ACUERDO	6	6
TOTAL	110	100

FUENTE: Matriz de datos

INTERPRETACION

Según lo presentado en la tabla, el 37% de los encuestados dicen que el consultorio de odontología no cuenta con imágenes o maquetas sobre los cuidados de los dientes y la salud bucal, Este resultado aunado con la tabla anterior crean un punto fuerte a tener en cuenta, el cual puede ser considerado como una deficiencia de la calidad de atención.

GRAFICA N° 9: EL ODONTOLOGO SUELE ILUSTRAR CON IMÁGENES O MAQUETA DENTAL SOBRE EL CUIDADO DE TUS DIENTES.



FUENTE: Matriz de datos

TABLA 10: CALIDAD DE ATENCION EN EL CENTRO DE SALUD SEMIRURAL PACHACUTEC.

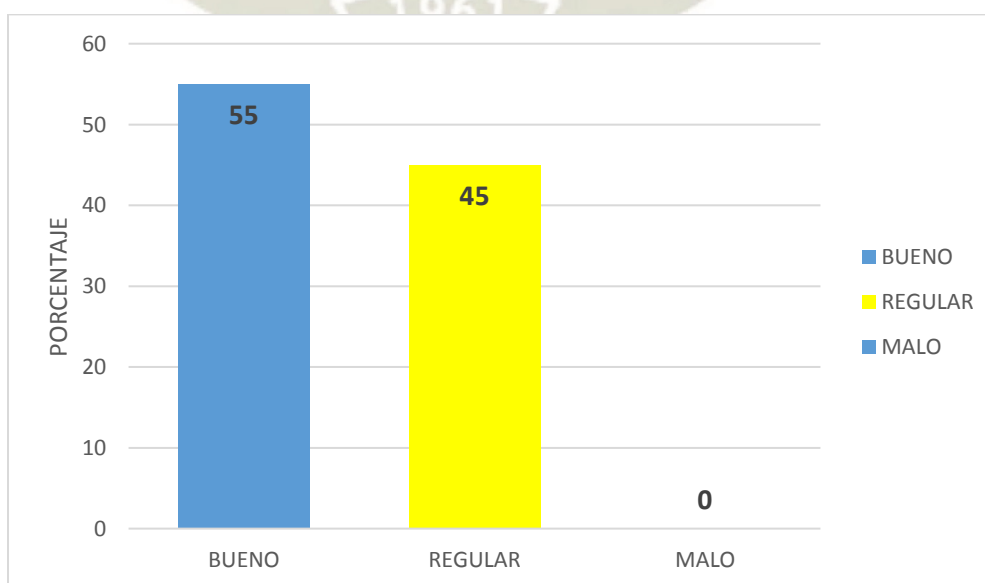
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	60	55
REGULAR	50	45
MALO	0	0
TOTAL	110	100

FUENTE: Matriz de datos

INTERPRETACION

Como un cuadro general, la calidad de atención en el CSSRP, según la tabla es del 55% buena, a pesar que uno de los indicadores (elementos tangibles) y dos preguntas (tablas N° 14 y 15) dan resultados bajos y opuestos a una buena calidad de atención. También tenemos un 45% de los participantes que consideran la calidad de atención regular, siendo la diferencia entre la calidad buena y regular, no muy marcada.

GRAFICA N° 10: CALIDAD DE ATENCION EN EL CENTRO DE SALUD SEMIRURAL PACHACUTEC.



FUENTE: Matriz de datos

TABLA 11: SATISFACCION DEL USUARIO SEGUN SU CONFIABILIDAD

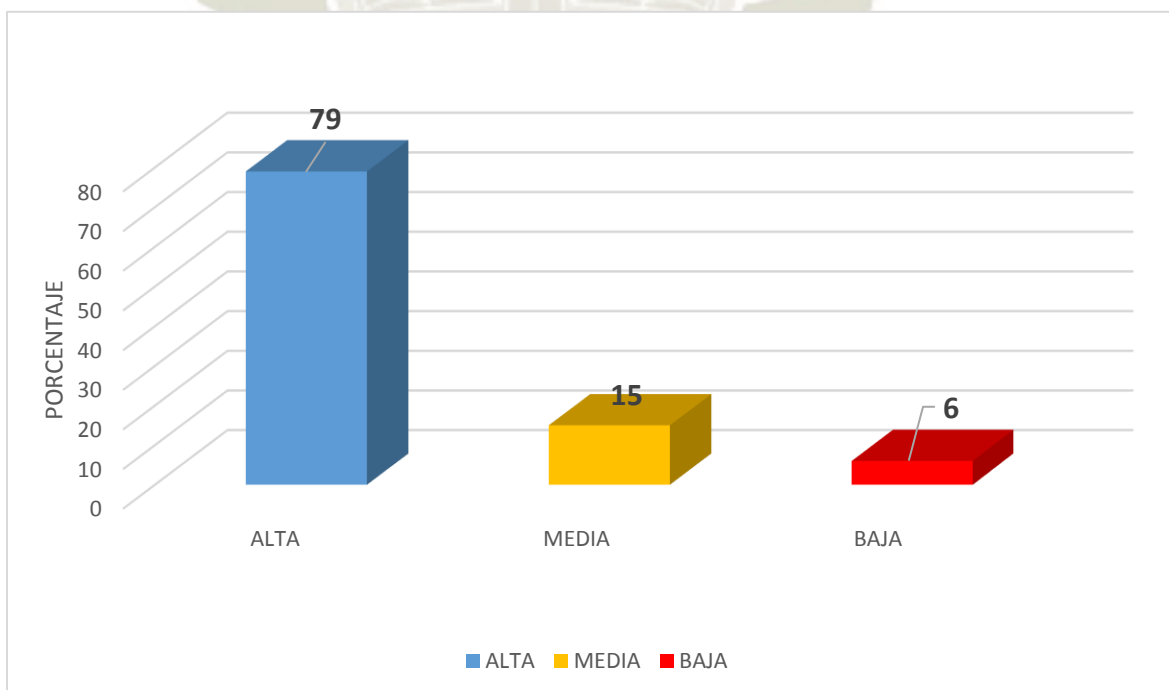
	FRECUENCIA	%
ALTA	87	79
MEDIA	17	15
BAJA	6	6
TOTAL	110	100

FUENTE: Matriz de datos

INTERPRETACION:

En el presente cuadro observamos que la satisfacción del usuario según la confiabilidad que el paciente le tiene al odontólogo del Centro de Salud de Semirural Pachacutec es alta en un 79% y en un 15% la satisfacción es media, 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.

GRAFICA N° 11: SATISFACCION DEL USUARIO SEGÚN SU CONFIABILIDAD



FUENTE: Matriz de datos

TABLA 12: SATISFACCION DEL USUARIO SEGÚN SU VALIDEZ

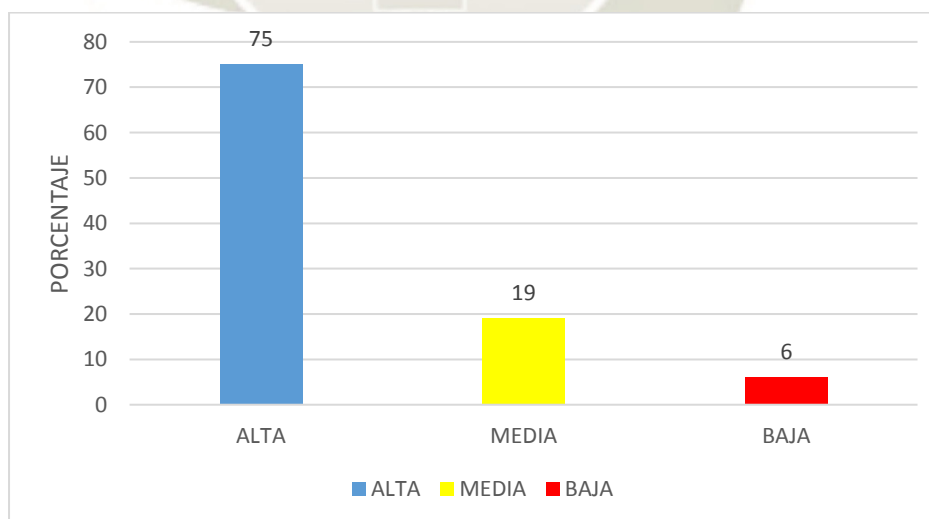
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTA	83	75
MEDIA	21	19
BAJA	6	6
TOTAL	110	100

FUENTE: Matriz de datos

INTERPRETACIÓN

Basándonos en los datos observados en la presente tabla. La satisfacción del usuario según la validez dada por los pacientes del Centro de Salud Semirural Pachacutec, es en un 75% de validez alta, y en un 19% es de validez media, esto se debe a los pacientes dicen estar satisfechos con temas como una atención adecuada les explican los tratamientos antes de empezar y consideran que los tratamientos que les realizan son de calidad, esta tabla sigue el mismo patrón de la tabla N°1, donde la tendencia es muy parecida.

GRAFICA N° 12: SATISFACCION DEL USUARIO SEGÚN SU VALIDEZ



FUENTE: Matriz de datos

TABLA 13: SATISFACCION DEL USUARIO SEGÚN SU LEALTAD

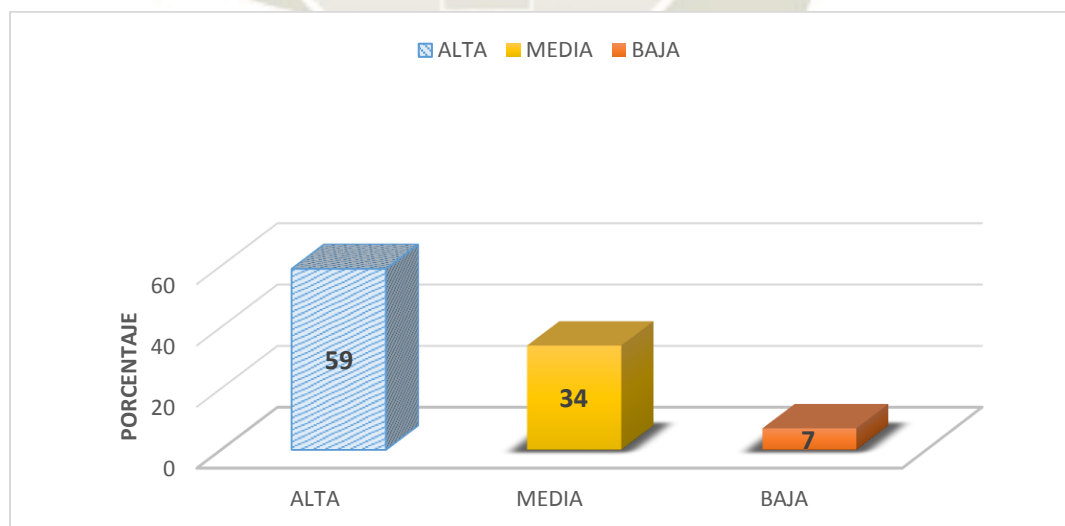
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTA	65	59
MEDIA	37	34
BAJA	8	7
TOTAL	110	100

FUENTE: Matriz de datos

INTERPRETACION

En la presente tabla, observamos que la satisfacción del usuario según su lealtad con su atención en el consultorio de odontología, es alta en un 59% y en un 34% los pacientes presentan una lealtad media, aquí observamos que la tendencia que se observaba en las dos tablas anteriores (tabla N°1 y 2), aquí disminuye esto se debe a que los pacientes muchas veces no son leales con los tratamientos y las consultas, no acudiendo a las citas programadas, lo que deja que los tratamientos dentales queden inconclusos o que estos se alarguen.

GRAFICA N° 13: SATISFACCION DEL USUARIO SEGÚN SU LEALTAD



FUENTE: Matriz de datos

TABLA 14: SATISFACCION DEL USUARIO SEGÚN SUS INDICADORES

	CONFIABILIDAD		VALIDEZ		LEALTAD	
	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%
ALTA	87	79	83	75	65	59
MEDIA	17	15	21	19	37	34
BAJA	6	6	6	6	8	7
TOTAL	110	100	110	100	110	100

FUENTE: Matriz de datos

INTERPRETACION

Según la tabla de la satisfacción del usuario según los indicadores de esta, podemos observar que en todos los indicadores la calificación es alta, como son el 79% en confiabilidad, 75% en validez y el 59% en lealtad. También observamos que la tendencia en los indicadores de confiabilidad y validez es casi igual siendo ambas mayores al 70% que los pacientes la consideran alta, pero en el caso de la lealtad esta tendencia se ve disminuida a un 59% que los usuarios le dan la calificación de alta, esto debiéndose a que los dos primeros indicadores son propios del odontólogo y la ultima es propia de los pacientes.

GRAFICA N° 14: SATISFACCION DEL USUARIO SEGÚN LOS INDICADORES



FUENTE: Matriz de datos

TABLA 15: VALIDEZ: EL CONSULTORIO DENTAL DEL CENTRO DE SALUD CUENTA CON MATERIALES E INSUMOS QUE LE GARANTICE UN BUEN TRATAMIENTO DENTAL

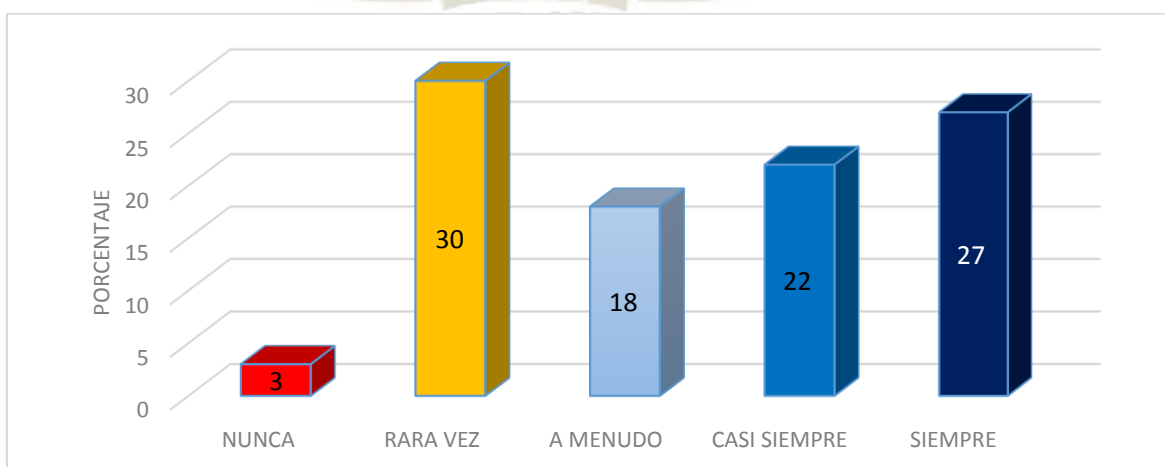
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	3	3
RARA VEZ	33	30
A MENUDO	20	18
CASI SIEMPRE	24	22
SIEMPRE	30	27
TOTAL	110	100

FUENTE: Matriz de datos

INTERPRETACION

Según lo presentado en la tabla, las personas que fueron partícipe del estudio opinan en un 30% que el consultorio de odontología rara vez cuenta con todos los insumos y materiales para el tratamiento de los pacientes, esto se debe a que muchas veces los insumos escasean del consultorio ya sea porque el pedido no se ha tomado en cuenta o que no existen los insumos en la micro-red o en la misma red, lo que trae la insatisfacción de los pacientes, los que muchas veces prefieren ir a la consulta privada que esperar que estos insumos y materiales lleguen.

GRAFICA N° 15: EL CONSULTORIO DENTAL DEL CENTRO DE SALUD CUENTA CON MATERIALES E INSUMOS QUE LE GARANTICE UN BUEN TRATAMIENTO DENTAL



FUENTE: Matriz de datos

TABLA 16: VALIDEZ: ¿UD. PARTICIPA ACTIVAMENTE EN LAS ACTIVIDADES DE SALUD BUCAL QUE ORGANIZA EL CENTRO DE SALUD?

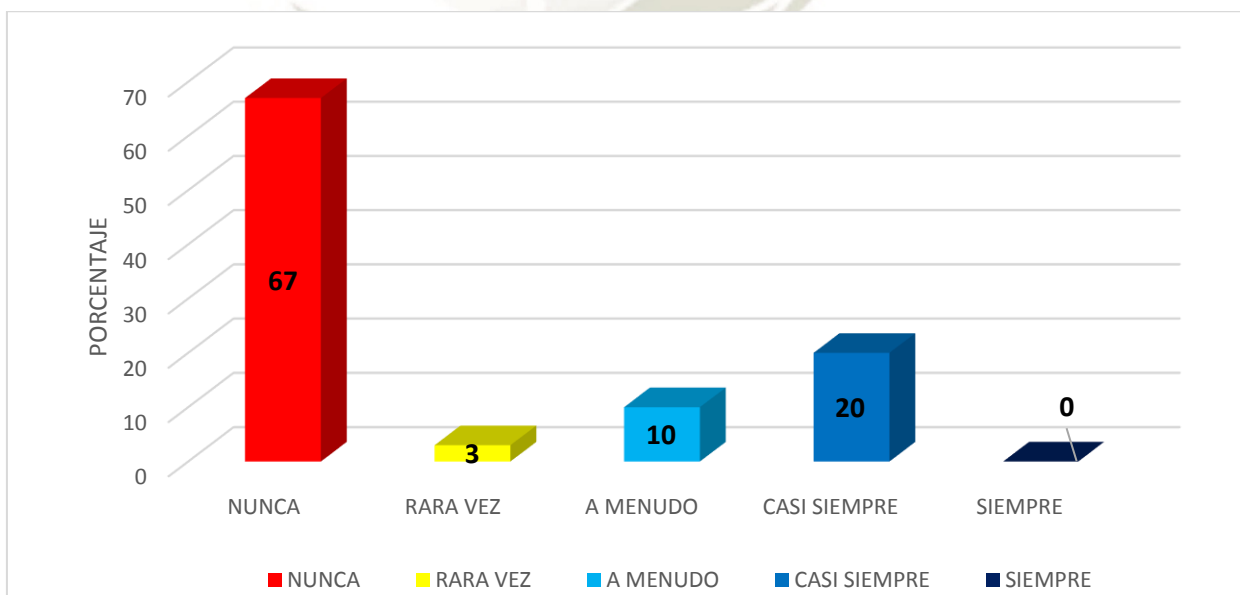
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	74	67
RARA VEZ	3	3
A MENUDO	11	10
CASI SIEMPRE	22	20
SIEMPRE	0	0
TOTAL	110	100

FUENTE: Matriz de datos

INTERPRETACION

Según la tabla se muestra que el 67% de los encuestados nunca han participado en actividades de salud bucal organizadas en el Centro de Salud de Semirural Pachacutec, esto se debe a que el servicio de odontología no organiza campañas o sesiones educativas de forma constante, lo que ha llevado a que las personas estén insatisfechas con el servicio, dentro de este punto, y también se debe a que muchas veces los pacientes mismo no le dan el interés necesario a estas charlas, las cuales ellos las consideran sin importancia

GRAFICA N° 16: ¿UD. PARTICIPA ACTIVAMENTE EN LAS ACTIVIDADES DE SALUD BUCAL QUE ORGANIZA EL CENTRO DE SALUD?



FUENTE: Matriz de datos

TABLA 17: SATISFACCION DEL USUARIO QUE ASISTE AL CENTRO DE SALUD SEMIRURAL PACHACUTEC

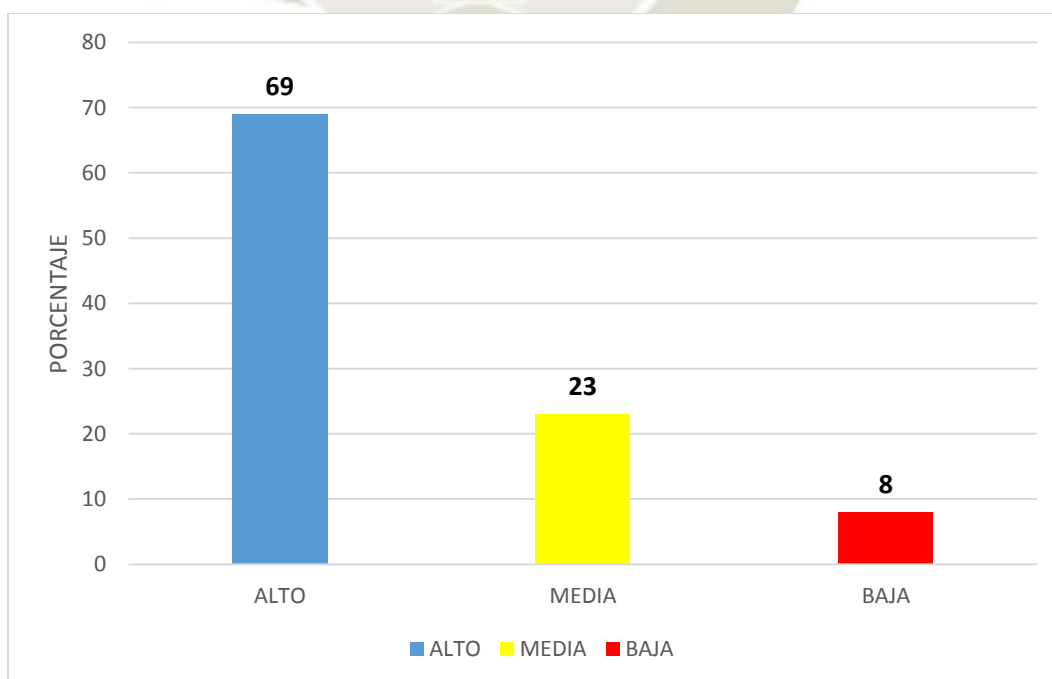
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO	76	69
MEDIA	25	23
BAJA	9	8
TOTAL	110	100

FUENTE: Matriz de datos

INTERPRETACION

En términos generales la satisfacción del usuario durante su consulta y estadía en el consultorio de odontología del CSSRP, se considera en un 69% satisfacción alta, y en un 23% consideran su satisfacción media, a pesar de las falencias que existen como lo demuestra las tablas N° 5 y 6, donde los usuarios dan opiniones negativas en su satisfacción, pero a pesar de esto la tendencia siempre es de satisfacción alta.

GRAFICA N° 17: SATISFACCION DEL USUARIO QUE ASISTE AL CENTRO DE SALUD SEMIRURAL PACHACUTEC



FUENTE: Matriz de datos

TABLA N° 18: RELACION ENTRE LA SATISFACCION DEL USUARIO Y LA CALIDAD DE ATENCION EN EL CSSRP.

	SATISFACCION DEL USUARIO		CALIDAD DE ATENCION	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTA/ BUENA	76	69	60	55
MEDIA/REGULAR	25	23	50	45
BAJA/MALA	9	8	0	0
TOTAL	110	100	110	100
X² CALCULADO	19.22		P < 0.005	
X² CRITICO	6.72			
Chi cuadrado de Pearson = 0.000				

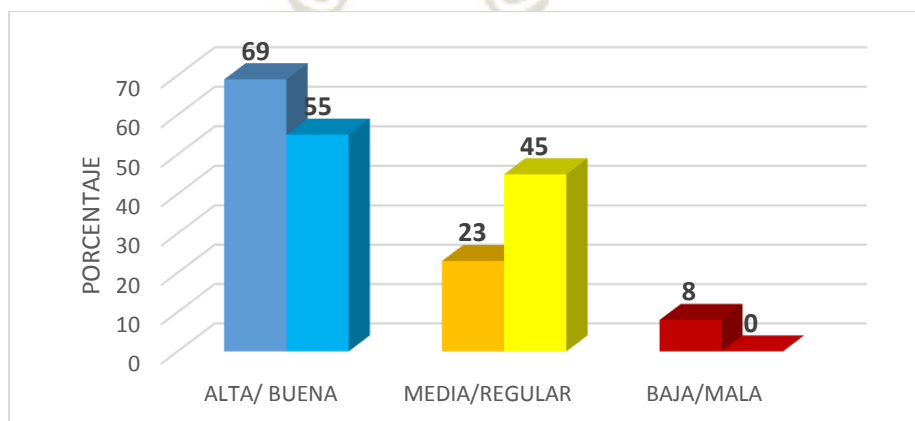
FUENTE: Matriz de datos

INTERPRETACION

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 69% y 55% respectivamente, mientras que un 23 % consideran que la satisfacción del usuario es media y un 45% consideran la calidad de atención es regular.

Según la prueba del Chi-cuadrado nos da como resultado que el Chi-cuadrado calculado (19.22) es mayor que el Chi-cuadrado crítico (6.72), lo que nos demuestra que existe una relación de dependencia entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención, y realizado a través de Pearson nos resulta que el Chi cuadrado es de 0.00, lo que ratifica la conclusión antes mencionada.

GRAFICA N° 18: RELACION ENTRE LA SATISFACCION DEL USUARIO Y LA CALIDAD DE ATENCION EN EL CSSRP



FUENTE: Matriz de datos

DISCUSIÓN

La presente tesis titulada “calidad de atención y satisfacción del usuario externo que asiste al servicio de odontología del Centro de Salud Semirural Pachacutec 2018”, presenta resultados que en su mayoría van acorde a los resultados obtenidos en otras investigaciones internacionales como nacionales, las cuales empezaremos a ver a continuación:

Según los autores Jairo López portilla, Estefanía Pilataxi Sánchez y Leidy Rodriguez Escobar, con su estudio “Determinación de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la clínica del adulto de la facultad de odontología de la Universidad de Antioquia 2012” en Colombia, nos dice que el 78% de las personas encuestadas valoran al servicio de odontología de forma positiva, cuyo resultado es similar al obtenido que es del 69% que la consideran la satisfacción alta, esto se debe a que en ambos universos de estudio, el odontólogo crea una conexión de empatía y seguridad con el paciente, lo que hace que este se sienta conforme con el servicio dado.

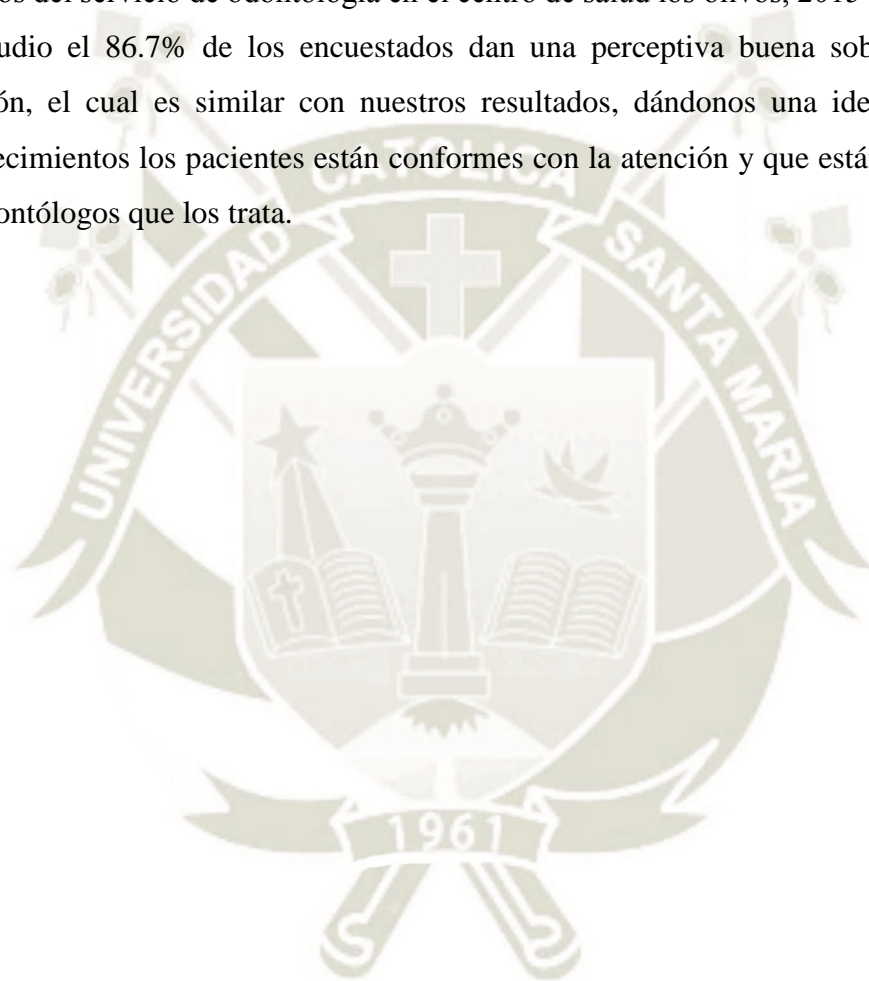
En el estudio titulado “Satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la universidad cooperativa de Colombia 2016”, cuyo autor es: Ángela Maria Sarrazola Moncada, nos demuestra que prácticamente el 100% de su población de estudio están a gusto con la atención dada en la clínica, y el único factor que consideran malo es el de la privacidad, en comparación con el estudio que he realizado mis resultados concuerdan en la tendencia de buena calidad y alta satisfacción, pero los porcentajes que obtuve son más bajos como son de calidad con el 55% y satisfacción con el 69%, respectivamente, en cuanto a la privacidad difiero con el estudio de Sarrazola, ya que mis resultados son totalmente diferentes, ya que mi muestra si considera que el odontólogo respeta su privacidad.

Según Cristian Morales González, con su tesis de investigación “Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de odontología en una institución de primer nivel de atención en salud en la ciudad Mistrato Risaralda 2009”, en Colombia, nos dice que el nivel de satisfacción de los pacientes es media en un 60% y de satisfacción alta en un 25%, lo cual es contrario a los resultados obtenidos en mi estudio en el que el nivel de satisfacción es alta en un 69%, estos resultados pueden diferir debido a que la institución donde se hace el estudio es de un nivel básico y quizá no cuente con un personal odontológico capacitado.

En la tesis “Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un Centro de Salud ubicado en Chorrillos 2017”, del autor Fidel Alfredo herrera, presenta que

el 42.7% de los encuestados consideran que la calidad y satisfacción es buena, cuyo porcentaje que bajo, ya que es por debajo de la media porcentual (50%), este dato comparado al obtenido en el centro de salud Semirural Pachacutec que es del 62% en promedio de la relación calidad-satisfacción, podríamos decir que la calidad de atención es mejor en mi estudio, lo que es establecido por los diferentes factores a tener en cuenta.

Nelly Ramírez Auris en su tesis “Calidad de atención percibida y satisfacción de los usuarios externos del servicio de odontología en el centro de salud los olivos, 2015”, nos dice que en su estudio el 86.7% de los encuestados dan una perceptiva buena sobre la calidad de atención, el cual es similar con nuestros resultados, dándonos una idea que en ambos establecimientos los pacientes están conformes con la atención y que están satisfechos con los odontólogos que los trata.



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



**CONCLUSIONES
Y
RECOMENDACIONES**

CONCLUSIONES

- PRIMERA:** La calidad de atención odontológica del Centro de Salud Semirural Pachacutec es buena en un 55% y regular en un 45%, siendo los indicadores de mayor calidad los de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; y el de regular calidad el indicador de los elementos tangibles.
- SEGUNDA:** La satisfacción del usuario del Centro de Salud Semirural Pachacutec es alta con el 69% y media en un 23%, siendo los indicadores de mayor satisfacción los indicadores de confiabilidad y validez, los cuales superan el 70%, siendo el indicador de lealtad, al igual que las otras dos (confiabilidad y validez) en la que la satisfacción es buena, pero en menor porcentaje.
- TERCERA:** Desde una perspectiva general la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario que asiste al consultorio de odontología del Centro de Salud Semirural Pachacutec, es buena y alta respectivamente, con una relación de dependencia bien marcada.

RECOMENDACIONES

A pesar que los resultados del estudio muestran que la calidad de atención odontológica es buena, por lo consiguiente la satisfacción de los usuarios es alta; hay que resaltar algunos problemas pequeños que se deberían atender antes que aumenten, y que afecte la relación calidad - satisfacción de forma negativa.

PRIMERA. – Realizar pedidos de insumos y material, según las exigencias de los tratamientos, y las necesidades del servicio, ya que muchas veces la microred o la red demora en la distribución de los mismos, ocasionando escasez, lo que conlleva que los usuarios consideren al servicio como ineficiente.

SEGUNDA. - Hacer que el consultorio de odontología, que sea un ambiente más iluminado, y que sea más agradable a la vista de los pacientes, ya que este será la carta de presentación del servicio hacia los usuarios.

TERCERA. - Incentivar la lealtad de los pacientes, mediante la no aplicación de procedimientos determinado en una misma consulta, es decir, la realización de un tratamiento bien curativo o preventivo, sino a realizar ambos procedimientos de forma conjunta;

CUARTA. - El personal odontológico debería tener charlas de capacitación sobre la calidad de atención y de los nuevos retos para la satisfacción de los usuarios, al menos cada 2 meses.

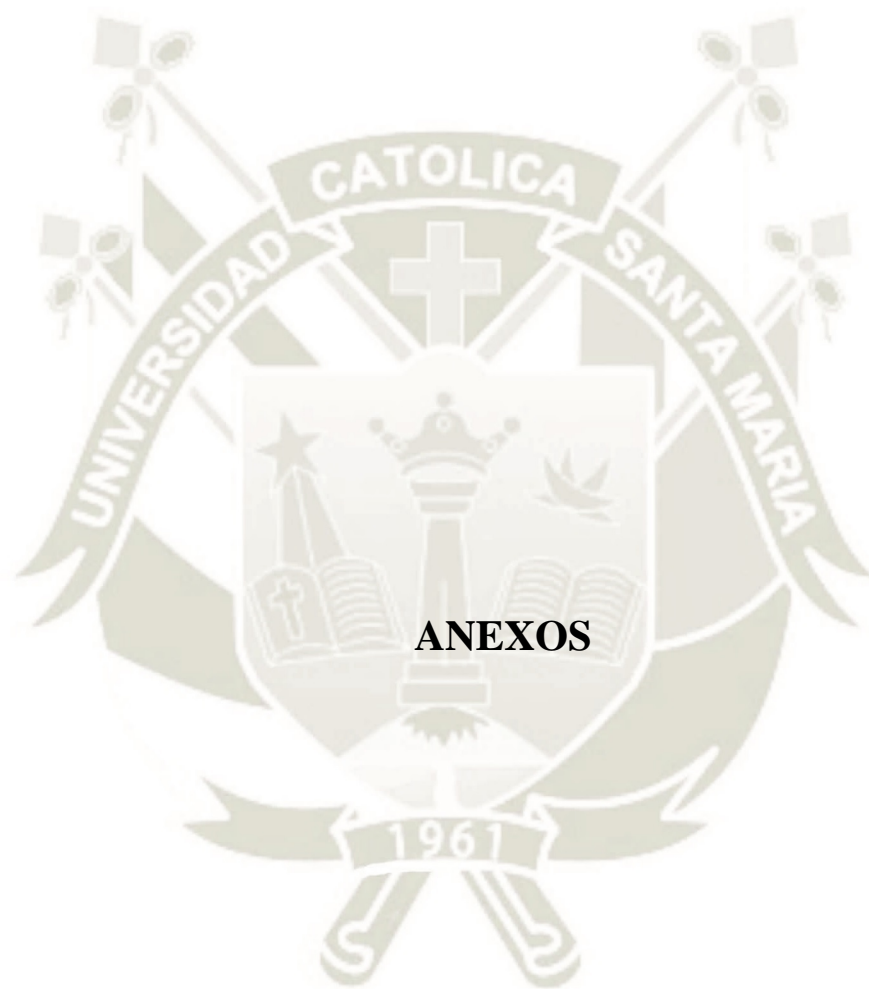
QUINTA. - Poner en las afueras del consultorio un buzón de sugerencias y recomendaciones, para que los pacientes puedan dar sus puntos de vista, o en todo caso realizar estudios de calidad – satisfacción al menos dos veces al año, para poder tener una mejora constante.

BIBLIOGRAFÍA

1. HAYES, Bob E. (2015). Cómo medir la satisfacción del cliente. Pag. 61-65.
2. ISHIKAWA, Kaoru. (2016). ¿Qué es el control total de calidad?:pág. 4
3. HERNÁNDEZ SALAZAR, Patricia (2015) La importancia de la satisfacción del usuario Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) UNAM México. vol. 34, pág. 34-39, 49.
4. COMBA, Valentina, PETRONI, Paola. (2016) “User satisfaction and cost effectiveness survey in the Documentation Centre of the Biblioteca Centralizzata di Medicina of Turin”, en Health Information and Libraries. Pag. 25-31.
5. Ministerio de Salud del Perú, Proyecto (2014). Calidad del servicio de salud desde la percepción de la usuaria: Diagnóstico de necesidades de comunicación. Lima: Pathfinder International, USAID. Pág. 89-90.
6. SCHIAFFINO A. (2017) El análisis por segmento de población insatisfecha: una propuesta para optimizar la información de las encuestas de satisfacción global. Rev Calidad Asistencial.:Pág. 15.
7. DELGADO A, LOPEZ LA, J. (2015) Influencia del modelo organizativo en la satisfacción de los usuarios. Aten Primaria pág. 9-21.
8. CARPIO C, CHOQUEPUMA M. (2015) Calidad de atención según el grado de satisfacción de las usuarias. En: Ministerio de Salud del Perú. Proyecto Investigaciones operativas en salud materno infantil-Compendio-Perú. Lima: Pathfinder International, USAID; pág. 54
9. PUJOL RIVERA E, (2014). El producto de la atención primaria definida por profesionales y usuarios.: pág. 209-219, 221-222.
10. VILLALBA R. Calidad en la Atención Primaria de la Salud. Rev. Enfermería Global 2007; pág. 10
11. LÓPEZ-PORTILLA Jairo, Esteban; PILATAXI-SÁNCHEZ, Stefanía; RODRÍGUEZ-ESCOBAR, Leidy Dayanna; Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la clínica del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia, Colombia 2012.
12. SARRAZOLA-MONCADA Ángela María, CASTAÑO-TABARES Melissa Andrea.; Satisfacción de los pacientes atendidos en Clínica Odontológica de la Universidad Cooperativa de Colombia, 2016.

13. MORALES GONZÁLEZ, Cristian Giovanni; Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud en la ciudad Mistrato Risaralda en Colombia. febrero-abril de 2009
14. HERRERA JESÚS, Fidel Alfredo; Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud ubicado en Chorrillos, 2017
15. RAMÍREZ AURIS, Nelly; Calidad de atención percibida y satisfacción de los usuarios externos del servicio de odontología en el centro de salud, Los Olivos, 2015





ANEXO N° 1

CUESTIONARIO: CALIDAD DE ATENCION

Estimados pacientes del "Centro de Salud Semirural Pachacutec" 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 consultorio dental, 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.

Muchas. Gracias

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

CALIDAD DE ATENCION		ESCALA				
N°	ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
1	El consultorio dental del centro de salud es agradable.					
2	El consultorio dental siempre está limpio y ventilado.					
3	El personal 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.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
14	El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica.					
15	El dentista suele ilustra 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 necesidad 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					
EMPATIA						
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.					

SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO

CUESTIONARIO

Estimados pacientes del "Centro de Salud Semirural Pachacutec", 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 que se brinda en el consultorio dental, 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.

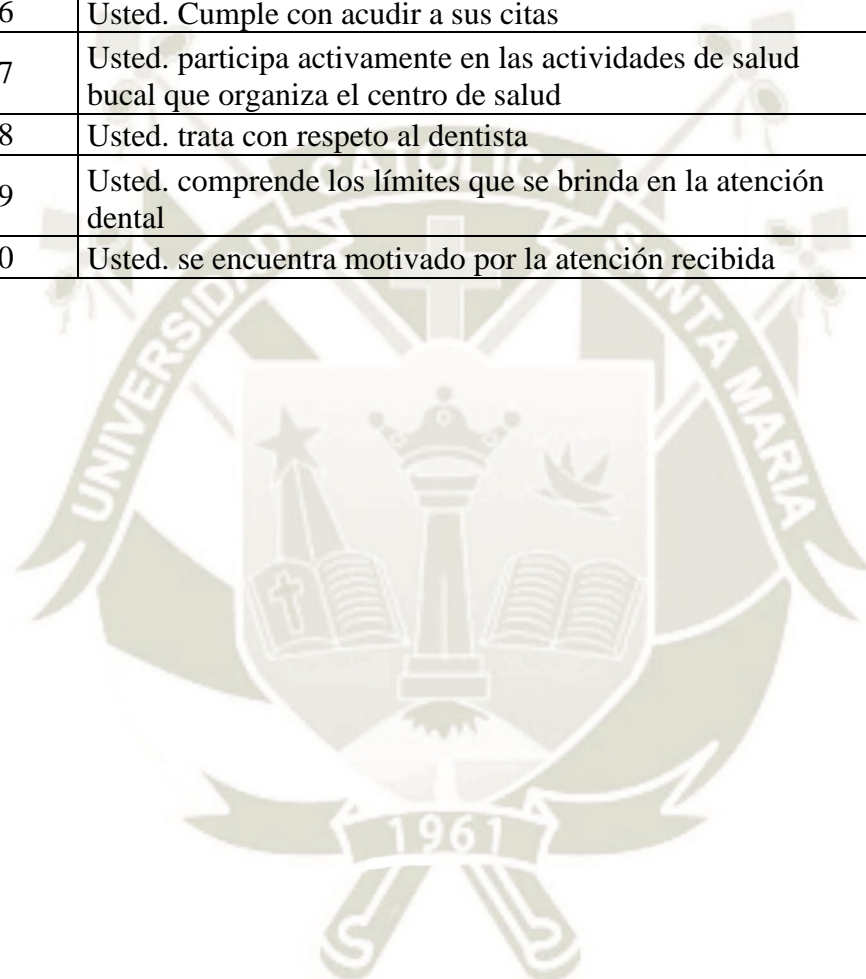
Muchas gracias.

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

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

N°	SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO CONFIABILIDAD	ESCALA				
		1	2	3	4	5
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						
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

1. TABLA BARIMETRÍA DE CALIDAD DE ATENCION

CALIDAD DE ATENCION		Numero de preguntas	Valor según la respuesta	BUENA	REGULAR	MALA
		30		150 - 111	110 - 71	70 - 30
INDICADORES	Elementos Tangibles	6	Totalmente de acuerdo = 5	30 - 22	21 - 14	13 - 6
	Fiabilidad	7	De acuerdo = 4	35 - 26	25 - 17	16 - 7
	Capacidad de Respuesta	5	Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3	25 - 19	18 - 12	11 - 5
	Seguridad	5	En desacuerdo = 2	25 - 19	18 - 12	11 - 5
	Empatía	7	Totalmente en desacuerdo = 1	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
INDICADORES	Confiabilidad	8	Siempre = 5	40 - 30	29 - 19	18 - 8
	Validez	7	Casi siempre = 4	35 - 26	25 - 17	16 - 7
	Lealtad	5	A menudo = 3	25 - 19	18 - 12	11 - 5
			Rara vez = 2			
			Nunca = 1			

ANEXO N° 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es conducida por el **Bachiller Alvaro Ramiro Walde Montes**, 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 - 6 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 el **Bachiller Alvaro Ramiro Walde Montes**. 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 - 6 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.

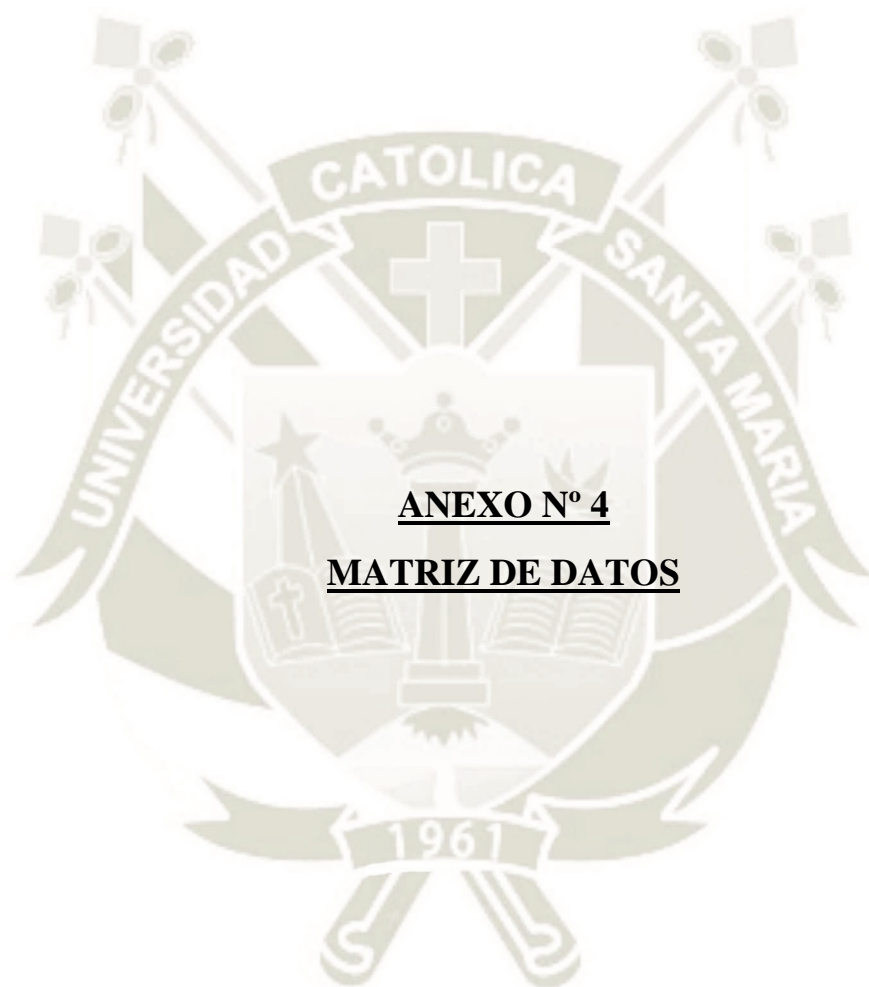
Nombre del Participante: ...

Edad:

Sexo:

Firma del Participante: ...

Fecha:



CALIDAD DE ATENCION

PREG. PCTES.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	2	2	1	2	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	4	4	3	3	2	4	4	3	2	2	2	3	
2	5	5	5	3	3	3	5	2	4	5	5	1	5	5	1	5	4	4	5	4	5	1	5	4	5	4	5	5	1	4	
3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
4	2	5	5	1	2	1	5	3	5	5	5	1	5	4	1	5	5	5	3	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	
5	4	4	5	1	4	5	5	1	5	5	4	5	5	5	1	5	2	5	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	5	2	
6	4	4	5	1	2	4	4	3	4	4	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	
7	2	1	1	1	1	2	1	2	3	2	1	3	2	1	1	1	2	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	2	2	
8	4	3	4	1	5	5	5	3	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	
9	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	5	1	4	4	1	4	1	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
10	5	4	4	1	2	1	4	5	5	5	4	1	4	4	1	4	3	4	2	4	2	1	3	4	3	4	4	4	2	3	
11	4	4	4	1	5	5	5	3	5	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
12	4	5	5	1	5	5	4	3	5	2	5	5	5	4	1	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
13	3	5	5	2	1	2	3	2	2	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4
14	4	4	5	1	2	1	5	4	5	5	2	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
15	2	3	2	4	1	1	1	5	3	2	3	2	4	4	5	4	2	4	2	2	2	3	3	1	1	1	1	1	4	4	1
16	4	1	5	1	1	5	5	3	5	5	1	1	5	5	1	5	5	5	4	5	4	5	1	4	4	5	5	5	5	5	5
17	5	3	5	1	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	2	2	1	5	5	5	5	2	4	5	4	5	5	4	1	3	
18	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	3	4	1	2	2	4	2	3	1	1	2	2	3	3	4	4	4	4	1	3	
19	4	3	4	1	5	5	2	4	5	4	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4
20	4	5	5	1	1	3	4	4	5	5	1	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4
21	2	4	4	1	3	3	4	3	4	4	4	2	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	5	
22	3	2	4	4	1	1	4	4	5	5	4	2	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	2	5	
23	5	4	5	5	1	1	3	4	4	4	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5	4	3

24	3	3	4	3	3	4	4	2	3	2	4	4	5	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
25	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
26	2	1	3	1	1	5	4	3	5	5	4	2	5	5	2	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	2	5	4	4	4	
27	5	4	5	4	1	1	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	
28	5	5	5	1	1	5	4	5	5	4	1	2	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	
29	4	4	5	1	1	5	2	5	5	5	1	1	5	5	1	4	3	3	2	4	5	1	5	5	5	4	5	5	3	4	
30	5	3	5	1	1	5	2	5	3	5	5	2	5	5	2	4	3	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	1	3	
31	4	5	5	5	1	5	3	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	4		
32	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	
33	3	4	5	3	2	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	
34	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	1	3	2	2	3	4	3	3	4	3	2	2	3	2	3	1	1	1	
35	1	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	1	1	1	1	1	4	5	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	
36	4	4	5	5	4	3	2	1	2	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	4	
37	2	2	4	1	2	5	4	5	5	4	1	1	5	4	4	1	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	
38	4	4	5	1	4	2	4	3	4	5	1	1	5	5	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
39	4	5	4	2	5	3	4	5	4	4	1	1	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4
40	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	2	4	5	5	4	3	5	5	4	3	4	3	4	4	
41	4	2	4	1	1	2	2	3	5	5	1	4	4	5	1	2	5	4	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	
42	2	2	1	2	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	4	4	3	3	2	4	4	3	2	2	2	3	
43	5	5	5	3	3	3	5	2	4	5	5	1	5	5	1	5	4	4	5	4	5	1	5	4	5	4	5	5	1	4	
44	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
45	2	5	5	1	2	1	5	3	5	5	5	1	5	4	1	5	5	5	3	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	
46	4	4	5	1	4	5	5	1	5	5	4	5	5	5	1	5	2	5	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	5	2	
47	4	4	5	1	2	4	4	3	4	4	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	
48	2	1	1	1	1	2	1	2	3	2	1	3	2	1	1	1	2	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	2	2	
49	4	3	4	1	5	5	5	3	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	
50	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	5	1	4	4	1	4	1	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
51	5	4	4	1	2	1	4	5	5	5	4	1	4	4	1	4	3	4	2	4	2	1	3	4	3	4	4	4	2	3	

52	4	4	4	1	5	5	5	3	5	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
53	4	5	5	1	5	5	4	3	5	2	5	5	5	4	1	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
54	3	5	5	2	1	2	3	2	2	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4
55	4	4	5	1	2	1	5	4	5	5	2	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
56	2	3	2	4	1	1	1	5	3	2	3	2	4	4	5	4	2	4	2	2	2	3	3	1	1	1	1	4	4
57	4	1	5	1	1	5	5	3	5	5	1	1	5	5	1	5	5	5	4	5	4	5	1	4	4	5	5	5	5
58	5	3	5	1	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	2	2	1	5	5	5	5	2	4	5	4	5	5	4	1
59	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	3	4	1	2	2	4	2	3	1	1	2	2	3	3	4	4	4	4	1
60	4	3	4	1	5	5	2	4	5	4	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4
61	4	5	5	1	1	3	4	4	5	5	1	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4
62	2	4	4	1	3	3	4	3	4	4	4	2	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2
63	3	2	4	4	1	1	4	4	5	5	4	2	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	2
64	5	4	5	5	1	1	3	4	4	4	1	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5	4
65	3	3	4	3	3	4	4	2	3	2	4	4	5	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3
66	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	2	1	3	1	1	5	4	3	5	5	4	2	5	5	2	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	2	5	4	4
68	5	4	5	4	1	1	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4
69	5	5	5	1	1	5	4	5	5	4	1	2	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
70	4	4	5	1	1	5	2	5	5	5	1	1	5	5	1	4	3	3	2	4	5	1	5	5	5	4	5	5	3
71	5	3	5	1	1	5	2	5	3	5	5	2	5	5	2	4	3	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	1
72	4	5	5	5	1	5	3	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	4
73	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3
74	3	4	5	3	2	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4
75	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	1	3	2	2	3	4	3	3	4	3	2	2	3	2	3	1	1
76	1	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	1	1	1	1	1	4	5	1	5	5	1	1	1	1	1	1
77	4	4	5	5	4	3	2	1	2	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3
78	2	2	4	1	2	5	4	5	5	4	1	1	5	4	4	1	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
79	4	4	5	1	4	2	4	3	4	5	1	1	5	5	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5

80	4	5	4	2	5	3	4	5	4	4	1	1	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	
81	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	2	4	5	5	4	3	5	5	4	3	4	3	4	4	
82	4	2	4	1	1	2	2	3	5	5	1	4	4	5	1	2	5	4	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	
83	2	1	1	1	1	2	1	2	3	2	1	3	2	1	1	1	2	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	2	2	
84	4	3	4	1	5	5	5	3	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	
85	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	5	1	4	4	1	4	1	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
86	5	4	4	1	2	1	4	5	5	5	4	1	4	4	1	4	3	4	2	4	2	1	3	4	3	4	4	4	2	3	
87	4	4	4	1	5	5	5	3	5	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	
88	4	5	5	1	5	5	4	3	5	2	5	5	5	4	1	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
89	3	5	5	2	1	2	3	2	2	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	
90	4	4	5	1	2	1	5	4	5	5	2	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
91	2	3	2	4	1	1	1	5	3	2	3	2	4	4	5	4	2	4	2	2	2	2	3	3	1	1	1	1	4	4	1
92	4	1	5	1	1	5	5	3	5	5	1	1	5	5	1	5	5	5	4	5	4	5	1	4	4	5	5	5	5	5	
93	5	3	5	1	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	2	2	1	5	5	5	5	2	4	5	4	5	5	4	1	3	
94	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	3	4	1	2	2	4	2	3	1	1	2	2	3	3	4	4	4	4	1	3	
95	4	3	4	1	5	5	2	4	5	4	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4
96	4	5	5	1	1	3	4	4	5	5	1	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	
97	2	4	4	1	3	3	4	3	4	4	4	2	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	5
98	3	2	4	4	1	1	4	4	5	5	4	2	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	2	5	
99	5	4	5	5	1	1	3	4	4	4	1	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5	4	3	
100	3	3	4	3	3	4	4	2	3	2	4	4	5	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
101	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
102	2	1	3	1	1	5	4	3	5	5	4	2	5	5	2	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	2	5	4	4	4	
103	5	4	5	4	1	1	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	
104	5	5	5	1	1	5	4	5	5	4	1	2	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	
105	4	4	5	1	1	5	2	5	5	5	1	1	5	5	1	4	3	3	2	4	5	1	5	5	5	4	5	5	3	4	
106	5	3	5	1	1	5	2	5	3	5	5	2	5	5	2	4	3	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	1	3	
107	4	5	5	5	1	5	3	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	

108	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3
109	3	4	5	3	2	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	
110	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	1	3	2	2	3	4	3	3	4	3	2	2	3	2	3	1	1	1	



		SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO																			
PREG. PCTES.		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1		5	4	4	4	3	2	3	4	4	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3
2		5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	4	3	1	5	3	4
3		4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	4	4	3	3	4
4		4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	1	4	1	4
5		1	3	4	5	4	4	3	4	4	5	3	2	2	5	3	3	4	3	4	4
6		5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4
7		1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1
8		4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	4	4	3
9		4	4	1	4	4	1	4	4	4	2	1	4	4	4	4	3	1	4	5	4
10		4	4	4	4	3	2	3	2	2	2	4	2	4	3	2	2	1	4	4	2
11		4	4	4	2	4	5	4	4	4	3	5	5	3	4	5	1	1	4	5	5
12		4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	1	5	5	5	4	4	1	5	5	3
13		4	4	4	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	4	3	1	4	5	4
14		4	4	3	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	1	4	4	4
15		2	4	1	2	4	5	1	2	3	4	5	2	4	3	3	4	1	4	1	4
16		4	4	5	5	5	5	5	3	5	2	1	4	4	5	4	4	1	4	5	4
17		5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	1	4	4	5	5	5	1	5	1	5
18		1	2	2	2	2	1	3	3	3	3	4	1	1	1	1	1	3	3	3	3
19		4	4	5	4	5	5	4	5	5	2	1	4	5	4	4	5	1	4	4	4
20		4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	1	4	1	4
21		5	4	4	2	5	5	2	5	4	2	2	4	5	4	4	5	1	4	4	4
22		4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	1	4	4	5	4	5	1	4	1	4
23		5	4	5	1	5	5	5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	1	5	1	5
24		3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3
25		5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
26		5	5	3	5	4	1	4	5	5	2	2	4	4	3	3	4	3	3	4	4
27		4	2	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5
28		5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	1	5	4	4	4	5	1	4	5	5
29		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	4	5	1	5	5	5
30		5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	2	2	1	1	4	5	4
31		5	3	3	5	4	5	5	5	5	2	3	5	5	3	3	5	1	5	5	5
32		5	4	4	5	5	4	4	3	5	4	2	5	4	3	1	4	4	4	3	3
33		5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	2	4	4	5	5	4	4	4	3	4
34		4	1	1	1	1	3	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1
35		5	1	5	1	1	5	1	5	5	5	3	1	1	1	5	1	1	1	1	1
36		4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
37		5	5	5	5	5	4	4	5	4	2	2	4	4	4	4	2	1	5	1	4
38		5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	1	5	1	1

39	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	1	4	4	2	1	4	1	4
40	4	3	3	2	4	5	4	4	4	3	2	4	5	5	4	5	4	4	4	3
41	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	2	4	5	5	4	4	4	3	3	4
42	5	4	4	4	3	2	3	4	4	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	4	3	1	5	3	4
44	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	4	4	3	3	4
45	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	1	4	1	4
46	1	3	4	5	4	4	3	4	4	5	3	2	2	5	3	3	4	3	4	4
47	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4
48	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1
49	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	4	4	3
50	4	4	1	4	4	1	4	4	4	2	1	4	4	4	4	3	1	4	5	4
51	4	4	4	4	3	2	3	2	2	2	4	2	4	3	2	2	1	4	4	2
52	4	4	4	2	4	5	4	4	4	3	5	5	3	4	5	1	1	4	5	5
53	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	1	5	5	5	4	4	1	5	5	3
54	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	4	3	1	4	5	4
55	4	4	3	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	1	4	4	4
56	2	4	1	2	4	5	1	2	3	4	5	2	4	3	3	4	1	4	1	4
57	4	4	5	5	5	5	5	3	5	2	1	4	4	5	4	4	1	4	5	4
58	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	1	4	4	5	5	5	1	5	1	5
59	1	2	2	2	2	1	3	3	3	3	4	1	1	1	1	1	3	3	3	3
60	4	4	5	4	5	5	4	5	5	2	1	4	5	4	4	5	1	4	4	4
61	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	1	4	1	4
62	5	4	4	2	5	5	2	5	4	2	2	4	5	4	4	5	1	4	4	4
63	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	1	4	4	5	4	5	1	4	1	4
64	5	4	5	1	5	5	5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	1	5	1	5
65	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3
66	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
67	5	5	3	5	4	1	4	5	5	2	2	4	4	3	3	4	3	3	4	4
68	4	2	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5
69	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	1	5	4	4	4	5	1	4	5	5
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	4	5	1	5	5	5
71	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	2	2	1	1	4	5	4
72	5	3	3	5	4	5	5	5	5	2	3	5	5	3	3	5	1	5	5	5
73	5	4	4	5	5	4	4	3	5	4	2	5	4	3	1	4	4	4	3	3
74	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	2	4	4	5	5	4	4	4	3	4
75	4	1	1	1	1	3	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1
76	5	1	5	1	1	5	1	5	5	5	3	1	1	1	5	1	1	1	1	1
77	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
78	5	5	5	5	5	4	4	5	4	2	2	4	4	4	4	2	1	5	1	4
79	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	1	5	1	1
80	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	1	4	4	2	1	4	1	4
81	4	3	3	2	4	5	4	4	4	3	2	4	5	5	4	5	4	4	4	3
82	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	2	4	5	5	4	4	4	3	3	4
83	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1

84	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	4	4	3
85	4	4	1	4	4	1	4	4	4	2	1	4	4	4	4	3	1	4	5	4
86	4	4	4	4	3	2	3	2	2	2	4	2	4	3	2	2	1	4	4	2
87	4	4	4	2	4	5	4	4	4	3	5	5	3	4	5	1	1	4	5	5
88	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	1	5	5	5	4	4	1	5	5	3
89	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	4	3	1	4	5	4
90	4	4	3	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	1	4	4	4
91	2	4	1	2	4	5	1	2	3	4	5	2	4	3	3	4	1	4	1	4
92	4	4	5	5	5	5	5	3	5	2	1	4	4	5	4	4	1	4	5	4
93	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	1	4	4	5	5	5	1	5	1	5
94	1	2	2	2	2	1	3	3	3	3	4	1	1	1	1	1	3	3	3	3
95	4	4	5	4	5	5	4	5	5	2	1	4	5	4	4	5	1	4	4	4
96	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	1	4	1	4
97	5	4	4	2	5	5	2	5	4	2	2	4	5	4	4	5	1	4	4	4
98	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	1	4	4	5	4	5	1	4	1	4
99	5	4	5	1	5	5	5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	1	5	1	5
100	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3
101	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
102	5	5	3	5	4	1	4	5	5	2	2	4	4	3	3	4	3	3	4	4
103	4	2	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5
104	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	1	5	4	4	4	5	1	4	5	5
105	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	4	5	1	5	5	5
106	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	2	2	1	1	4	5	4
107	5	3	3	5	4	5	5	5	5	2	3	5	5	3	3	5	1	5	5	5
108	5	4	4	5	5	4	4	3	5	4	2	5	4	3	1	4	4	4	3	3
109	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	2	4	4	5	5	4	4	4	3	4
110	4	1	1	1	1	3	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1

