

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias de la Salud
Escuela Profesional de Odontología



TESIS

Título : Nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario atendido en la Clínica de la Universidad Peruana los Andes, 2019.

Para Optar el : Título Profesional de Cirujano Dentista

Autores : Bachiller Claudia Verónica Vilca Salazar
Bachiller Iriz Paula de la Cruz Cruzado

Asesor : Mg. C.D. Kelly Caceda Gabancho

Línea de Investigación Institucional de : Salud y Gestión de la Salud

Fecha de inicio y culminación de la tesis : Setiembre 2019 - Enero 2020

Huancayo – Perú

2020

DEDICATORIA

Primero dedicamos a Dios nuestro trabajo porque gracias a él todo es posible, por guiarnos todos estos años y por permitir que llegemos hasta acá y no dejar que nos rindiéramos.

A nuestros padres este trabajo por brindarnos su apoyo incondicional en todos los aspectos.

A nuestros familiares, amigos y a todas aquellas personas por estar con nosotras en todos estos años.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios por darnos fuerzas para llegar hasta donde hemos llegado.

A la Universidad Peruana Los Andes, por brindarnos el apoyo para poder desarrollar nuestro trabajo de investigación.

A nuestra asesora por el apoyo brindado.

Al Dr. Hugo Humberto Caballero Cornejo, por su dedicación, sus conocimientos otorgados, su profesionalismo y su motivación que contribuyen para culminar nuestra investigación.

A todos los pacientes que nos apoyaron en la realización de las encuestas con mucha sinceridad y amabilidad.

A nuestros padres, familiares y amigos que nos apoyaron de manera incondicional, moral y económica en nuestro proceso de realización de nuestra tesis.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como propósito conocer y determinar el nivel de satisfacción y calidad de atención de los pacientes atendidos en la clínica de la Universidad Peruana Los Andes, obteniendo información que permita plantear alternativas de cambio y mejorar para el bien de los pacientes, el nivel de satisfacción y calidad al ser atendidos en la clínica odontológica de la universidad pero esto podría verse afectado por diferentes factores, como la experiencia percibida y el comportamiento de los profesionales durante su atención, distancia del viaje, tiempo dedicado para hacer una cita, privacidad del paciente al recibir el servicio de salud, costo de la atención, percepción del paciente de la calidad del servicio, la calidad del producto, factores personales del paciente, entre otros.

Todos los factores descritos anteriormente van a contribuir a mejorar los sistemas de salud, después de un diagnóstico realizado por medio de investigaciones, siendo vitales para los encargados de formular políticas, para las partes interesadas que son los usuarios externos y también para los proveedores de servicios de salud.

Al evaluar la satisfacción referido a la calidad de atención, en un establecimiento de salud, es un estándar reconocido para evaluar la efectividad de los servicios de salud que se prestan en las instituciones prestadoras de salud. Existen diferentes modelos propuesto por investigadores, con el propósito de relacionar los factores determinantes que inciden en la satisfacción. Es así que la satisfacción del usuario externo es un concepto multifactorial que juega un rol importante para medir el grado de satisfacción respecto a la calidad de atención recibida.

Este trabajo presenta los siguientes capítulos:

En el capítulo I se presenta el planteamiento del problema, realidad problemática y las delimitaciones social, teórica y metodológica, también los problemas de investigación tanto principal como secundarios, así mismo los objetivos. En el capítulo II abordamos los antecedentes de la investigación, bases teóricas y definiciones relacionados al presente trabajo y con la satisfacción y calidad. En el capítulo III aborda la hipótesis general y específicas a la misma las variables. En el capítulo IV abordamos la metodología que usamos para el presente trabajo

el método de investigación fue método científico cuantitativo, el tipo de investigación básica, pura o teórica, Prospectivo, Observacional, transversal, nivel de investigación descriptivo, el diseño de investigación no experimental, en el capítulo V se presenta la parte más importante del trabajo de investigación ya que abordamos el análisis e interpretación de los resultados, las conclusiones y recomendaciones, fuentes de información y anexos donde encontramos matriz de consistencia y todo lo que sirvió para el presente trabajo como encuestas.

CONTENIDO

Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Introducción	iv
Contenido	vi
Contenido de tablas	ix
Contenido de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	1
1.2 Delimitación del Problema	3
1.3 Formulación del Problema	4
1.3.1 Problema General	4
1.3.2 Problema (s) Específico (s)	4
1.4 Justificación	5
1.4.1 Social	5
1.4.2 Teórica	5
1.4.3 Metodológica	6
1.5 Objetivos	7
1.5.1 Objetivo General	7
1.5.2 Objetivo (s) Especifico (s)	7
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	8
2.1 Antecedentes	8
2.2 Bases Teóricas	18
2.2.1 Satisfacción	18
2.2.2 Calidad	25
2.3 Marco Conceptual	46

CAPÍTULO III HIPÓTESIS	
3.1 Hipótesis General	49
3.2 Hipótesis Específicas	49
3.3 Variables	50
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA	
4.1 Método de investigación	51
4.2 Tipo de Investigación	51
4.3 Nivel de investigación	52
4.4 Diseño de investigación	52
4.5 Población y muestra	52
4.5.1 Población	52
4.5.2 Muestra	52
4.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	53
4.6.1 Técnica de recolección de datos	53
4.6.2 Instrumento de recolección de datos	54
4.7 Técnica de procesamiento y análisis de datos	60
4.8 Aspectos éticos de la investigación	60
CAPÍTULO V RESULTADOS	61
5.1 Descripción de resultados	61
5.2 Contrastación de hipótesis	76
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTDOS	83
Conclusiones	86
Recomendaciones	87
Referencias Bibliográficas	8/8
Anexos	97
Matriz de Consistencia	98
Matriz Operacionalización de variables	103
Carta de Presentación	104
Declaración Confidencialidad	105
Ficha de Juicio de Expertos	107
Instrumento de Investigación	110

Consentimiento Informado	119
Fotos de la Aplicación de instrumento	120
Procesamiento de Datos	128
Fotos	138

CONTENIDO

Pág.

CONTENIDO DE TABLAS

Pág.

N°01	Distribución de participantes según edad.	63
N°02	Distribución de participantes según sexo.	64
N°03	Nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario atendido en la Clínica de la Universidad Peruana Los Andes, 2019.	65
N°04	Nivel de satisfacción del paciente atendido en la Clínica Odontológica, referente a las instalaciones.	66
N°05	Nivel de satisfacción del paciente atendido en la Clínica Odontológica, referente a la organización.	67
N°06	Nivel de satisfacción del paciente atendido en la Clínica Odontológica, referente al acto profesional.	68
N°07	Nivel de satisfacción del paciente atendido en la Clínica Odontológica, referente a la satisfacción global.	69
N°08	Calidad de atención del paciente atendido en la Clínica Odontológica, referente al respeto al usuario.	70
N°09	Calidad de atención del paciente atendido en la Clínica Odontológica, referente al respeto a la oportunidad.	71
N°10	Calidad de atención del paciente atendido en la Clínica Odontológica, respecto a la competencia profesional.	72
N°11	Calidad de atención del paciente atendido en la Clínica Odontológica, respecto a la información completa.	73
N°12	Calidad de atención del paciente atendido en la Clínica Odontológica, respecto a la accesibilidad.	74

Nº13	Calidad de atención del paciente atendido en la Clínica Odontológica, respecto a la seguridad.	75
Nº14	Relación entre nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario atendido en la Clínica de la Universidad Peruana Los Andes, 2019.	76

CONTENIDO DE FIGURAS

	Pág.
N°01	Distribución de participantes según edad. 63
N°02	Distribución de participantes según sexo. 64
N°03	Nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario atendido en la Clínica de la Universidad Peruana Los Andes, 2019. 65
N°04	Nivel de satisfacción del paciente atendido en la Clínica Odontológica, referente a las instalaciones. 66
N°05	Nivel de satisfacción del paciente atendido en la Clínica Odontológica, referente a la organización. 67
N°06	Nivel de satisfacción del paciente atendido en la Clínica Odontológica, referente al acto profesional. 68
N°07	Nivel de satisfacción del paciente atendido en la Clínica Odontológica, referente a la satisfacción global. 69
N°08	Calidad de atención del paciente atendido en la Clínica Odontológica, referente al respeto al usuario. 70
N°09	Calidad de atención del paciente atendido en la Clínica Odontológica, referente al respeto a la oportunidad. 71
N°10	Calidad de atención del paciente atendido en la Clínica Odontológica, respecto a la competencia profesional. 72
N°11	Calidad de atención del paciente atendido en la Clínica Odontológica, respecto a la información completa. 73
N°12	Calidad de atención del paciente atendido en la Clínica Odontológica, respecto a la accesibilidad. 74
N°13	Calidad de atención del paciente atendido en la Clínica Odontológica, respecto a la seguridad. 75
N°14	Relación entre nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario atendido en la Clínica de la Universidad Peruana Los Andes, 2019. 76

RESUMEN

Problema: El constante desarrollo de métodos y técnicas en el campo de las ciencias ha permitido que el ser humano, en su condición buscar la satisfacción del vivir diario, se preocupe constantemente por alcanzar los indicadores de calidad. **Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario atendido en la Clínica de la Universidad Peruana Los Andes, 2019. **Material y Método:** Estudio descriptivo, observacional, prospectivo y transversal. La muestra fue de 100 pacientes no aleatorio por conveniencia que se atendieron en la clínica de la Universidad Peruana Los Andes, 2019 usando dos cuestionarios uno para satisfacción y otro cuestionario para calidad. **Resultados:** Se apreció que en mayoría presentaron un nivel de satisfacción muy bueno en un 73%, seguido de un nivel bueno en un 27% y con respecto a la calidad de atención, presentaron un nivel de excelente en un 100%. **Conclusión:** Al término del estudio se concluye que en la mayoría de los pacientes presentaron un nivel de satisfacción muy bueno en un 73% y una calidad de atención excelente a un 100%. **Recomendación:** Se recomienda tomar en cuenta los resultados, para que tomen las acciones y mantener la calidad de la atención, se lograría que la clínica de odontología de la Universidad tenga una satisfacción del usuario y una calidad de atención de excelencia.

Palabras clave

Satisfacción, Calidad, Usuario externo, Clínica.

ABSTRACT

Problem: The constant development of methods and techniques in the field of science has allowed the human being in his condition to seek the satisfaction of daily living to constantly worry about achieving quality indicators. **Objective:** To determine the level of satisfaction and quality of attention of the user attended in the Clinic of the Peruvian University Los Andes, 2019. **Material and Method:** Descriptive, observational, prospective and cross-sectional study. The sample was 100 non-random patients for convenience that were attended at the clinic of the Peruvian University Los Andes, 2019 using two questionnaires one for satisfaction and another questionnaire for quality. **Results:** Results, it was appreciated that in the majority they presented a very good satisfaction level in 73%, followed by a good level in 27% and with respect to the quality of care, they presented an excellent level in 100%. **Conclusion:** At the end of the study it is concluded that in the majority of patients they presented a very good level of satisfaction at 73% and an excellent quality of care at 100%. **Recommendation:** It is recommended to take into account the results, so that they take the actions and maintain the quality of care, it would be achieved that the dental clinic of the University has a user satisfaction and a quality of care of excellence.

Keywords

Satisfaction, Quality, ExternalUser, Clinic.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

El constante desarrollo de métodos y técnicas en el campo de las ciencias ha permitido que el ser humano en su condición de buscar la satisfacción del vivir diario se preocupe constantemente por alcanzar los indicadores de calidad, en ese sentido es prudente establecer que la satisfacción del usuario es uno de los principales conceptos a ser evaluados en los servicios de salud y la calidad de atención, es vigente en los estándares de la salud pública considerándose recientemente uno de los principales ejes para determinar los sistemas de salud.^{1,2,3}

El tema de la satisfacción del usuario de los sistemas de salud es todo un actual desafío a la salud pública, así como a los administradores de los servicios de salud. La calidad de la satisfacción del usuario es apreciada como una contestación actitudinal y de juicio de valor que el usuario o paciente edifica provecho de su encuentro, experiencia e interacción con la prestación (odontológico entregado).⁴

Al referirse a la calidad al prestar un servicio en un establecimiento de salud, es la esperanza del usuario externo lo que va a dar fundamento a las acciones a seguir^{4,5}, cuando sus expectativas no han sido satisfactorias; por tal motivo, es conveniente realizar consultas periódicas a los pacientes, mediante cuestionarios o interrogatorios, con la finalidad de conocer su satisfacción en razón a la calidad de atención recibida en la Institución Prestadora de Salud.⁶ Porque es oportuno destacar que la calidad del servicio es planteada como una comparación de las perspectivas que tiene el usuario en relación al cuidado recibido.⁷

A nivel mundial al implementar un sistema de calidad en la atención odontológica puede facilitarse mediante la utilización de indicadores de calidad, que deberían tener una evaluación positiva en una serie de atributos, como la viabilidad, claridad, validez, confiabilidad y la transparencia.⁸

En los países latinoamericanos, los principales problemas que se presentan son respecto a la atención en los servicios de salud, países como Bolivia se desarrollaron esfuerzos para certificar la satisfacción del paciente desde el año 1990. En Chile, por ejemplo, es uno de los países en que los usuarios se sienten complacidos con las citas en las que se han atendido. En Argentina y Brasil también hay preocupación por optimizar la calidad de atención a los usuarios. Así mismo en Ecuador y Costa Rica le dan prioridad a la calidad de los servicios de salud.⁹

En el Perú, la atención en los servicios de salud, principalmente el odontológico, tenemos problemas en la atención situaciones similares a otros países, a pesar de que las autoridades de salud hacen esfuerzos para que se mejore la calidad de atención y el paciente se encuentre satisfecho por la atención recibida. Se conoce que la atención es deficiente en las Instituciones Prestadoras de Salud, por el reducido número de hospitales, escasez de personal, además de las largas colas y no bien informado el paciente y el tiempo de espera llevan a la insatisfacción del usuario externo.

1.2. Delimitación del Problema

Respecto a la calidad de atención de los pacientes en la Clínica de la Universidad Peruana Los Andes, no se realiza quizás en los estándares de calidad que se ha mencionado, es por ello, que después del presente estudio se puedan promover políticas y acciones, que permitan un mejor abordaje de los procesos de atención para garantizar una óptima calidad en la atención odontológica de los usuarios, El presente estudio se realizó en la Universidad Peruana Los Andes, ubicado en Av. Mártires del periodismo cuadra 20 (Ex Calmell del solar) chorrillos - Huancayo.⁷

Cuando se evalúa la perspectiva que tiene el paciente de la calidad de atención recibida y la satisfacción que pudiera tener, cada vez es más frecuente, al no realizar evaluaciones sobre la calidad de atención recibida en la Clínica Odontológica de la Universidad Peruana Los Andes, no se podría tener la información que pueda ser de utilidad a las autoridades de la citada clínica, para que puedan tomar las medidas correctivas, si fuera necesario.⁷

El beneficio que pueda tener la investigación es que, al finalizar el estudio, se pueda tener una visión real, de cómo se siente el paciente que utiliza los servicios de la Clínica Odontológica, con respecto a la satisfacción y calidad de atención, para que, de acuerdo a los resultados, poder aplicar políticas y luego medir los resultados, además, mejorar la eficiencia, eficacia en el servicio que se preste y lograr una óptima calidad de atención.⁷

1.3 Formulación del Problema

1.3.1 Problema General

¿Cuál es el nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario atendido en la Clínica de la Universidad Peruana Los Andes, 2019?

1.3.2 Problemas Específicos

1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción y calidad del usuario referente a las instalaciones, organización, el acto profesional y la satisfacción global en la Clínica de la Universidad Peruana Los Andes, 2019?
2. ¿Cuál es la calidad y satisfacción de atención del usuario referente al respeto al usuario, la oportunidad, competencia profesional, información completa, accesibilidad, y seguridad en la Clínica de la Universidad Peruana Los Andes, 2019?
3. ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario atendido en la Clínica de la Universidad Peruana Los Andes, 2019?

1.4 Justificación

1.4.1 Social

La siguiente investigación aportara a la comunidad prestadora de Salud como es la Clínica Odontológica datos fidedignos sobre el paciente que es atendido para que tenga un nivel óptimo de satisfacción y calidad de atención en la clínica odontológica de la Universidad Peruana Los Andes para desarrollar la investigación, se tuvo en consideración una muestra conformada por 100 pacientes Siendo la justificación social el hecho de hacer una evaluación a los pacientes de su nivel de satisfacción y la calidad de atención que han recibido durante su atención en la mencionada clínica; de tal manera que, de acuerdo a los resultados, se pueda tomar las políticas y acciones del caso, para que tengan una atención de calidad, siendo de beneficio para los pacientes, como de los estudiantes para una mejor formación académica que redundaría en su ejercicio profesional.

1.4.2 Teórica

Siendo el ideal de una Institución Prestadora de Salud como es la Clínica Odontológica, que el paciente tenga un nivel óptimo de satisfacción y de calidad de atención al ser atendido. La definición de calidad se relaciona a cubrir adecuadamente las necesidades del paciente. No obstante, también es una manera de colaboración de los usuarios en el sistema de salud, al manifestar su conocimiento y apreciación de los servicios; por eso, la satisfacción del usuario externo debe ser una meta ineludible para cualquier responsable de los servicios sanitarios y una manera de medir el resultado y la calidad de sus intervenciones. Por ende, esta investigación es relevante teóricamente porque tanto el concepto de calidad y satisfacción deben ser conocidos por los profesionales de salud, ya que muchos de ellos no saben algunos conceptos de gestión en salud, y este estudio aporta al conocimiento de estos términos, porque es importante que como prestadores de salud brindemos una atención de calidad al usuario y que este perciba una óptima satisfacción.

1.4.3 Metodológica

El presente tema de investigación es de gran relevancia ya que está encaminado a demostrar el nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario atendido en la Clínica Odontológica. La ejecución fue con un numero de 100 pacientes se hizo la utilización de dos cuestionarios uno para la satisfacción y otro para la calidad, se han realizado diversas investigaciones para saber el nivel de satisfacción y la calidad de atención percibida por los pacientes en diferentes establecimientos, los estudios realizados sobre este tema deben ser considerados como una guía para constituir la relación entre la satisfacción y la calidad y velar por la mejoría para que nuestros pacientes se sientan satisfechos.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario atendido en la Clínica de la Universidad Peruana Los Andes, 2019.

1.5.2 Objetivos Específicos

1. Determinar el nivel de satisfacción y calidad del usuario referente a las instalaciones, organización, el acto profesional y la satisfacción global en la Clínica de la Universidad Peruana Los Andes, 2019.
2. Establecer la calidad y satisfacción de atención del usuario referente al respeto al usuario, la oportunidad, competencia profesional, información completa, accesibilidad, y seguridad en la Clínica de la Universidad Peruana Los Andes, 2019,
3. Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario atendido en la Clínica de la Universidad Peruana Los Andes, 2019.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Nacionales

Nieto P. et al (10); ejecutaron un estudio aplicado, no experimental, transversal de tipo correlacional en el 2019 titulado “Nivel de satisfacción y la calidad de atención percibida por el usuario externo en el servicio de ortodoncia y ortopedia maxilar de la Clínica Docente Asistencial de la Universidad Norbert Wiener 2018”, cuyo propósito fue evaluar la dependencia entre la satisfacción y la calidad de atención proyectada por los usuarios que visitaron a la clínica antes mencionada. La muestra fue estudiada en 100 usuarios mayores de edad que hayan asistido en el servicio de ortodoncia y ortopedia maxilar. Los usuarios atestaron dos encuestas, en que la calidad de atención fue estudiada por medio de una encuesta Servqual y la satisfacción fue estudiada por medio de una escala de Likert. Los datos que se obtuvieron detallaron una correlación importante de la satisfacción del paciente externo y la dimensión seguridad de la calidad de atención, al contar que el personal siempre fue amable y atento. Y, una correlación relevante de la calidad de atención y la dimensión cognitiva de la satisfacción del usuario, al razonar que los trabajadores estuvieron capacitados y supieron escuchar con tolerancia. Se concluyó que existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción y la percepción de la calidad de atención percibida.

Vidalón G. (11) perpetró un estudio descriptivo, prospectivo y transversal titulado “Nivel de satisfacción en la calidad de servicio en la atención odontológica de la Microred José Carlos Mariátegui – San Juan de Lurigancho, 2019”, cuyo objetivo fue reconocer el nivel de satisfacción en la calidad de servicio en la atención odontológica de la mencionada Microred. Por lo tanto, trabajaron con una muestra de 226 pacientes en la cual se manejó el instrumento SERVQHOS modificado empleado en pesquisas anteriores. Los datos obtenidos para calcular el grado de satisfacción en la calidad de servicio en el servicio de atención odontológica mencionan que los pacientes estaban Satisfechos en un 66.7%, continuado por Indistinto 22.2% e Insatisfecho en 11.1%. Estos indicadores de Satisfacción estuvieron relacionados con la tecnología de los equipos odontológicos (50.4%), el aspecto del uniforme y limpieza del personal (52.7%), el interés del personal por efectuar lo ofrecido (45.6%), la información que los galenos suministran sobre la terapéutica (58.8%), la confianza que el personal le transmite (54.9%), la gentileza del personal (49.6%), el apresto del personal (60.6%), la preparación del doctor (50.4%), el trato personalizado (47.3%), la capacidad del personal para percibir sus necesidades (42.5%), el tiempo de la atención que le han brindado (50%) y el trato y servicio que se le ha ofrecido (63.7%). Recapitulando, se concluye que se halló un grado aceptable de satisfacción en la calidad de atención en los servicios de odontología y los disímiles establecimientos de la Microred adquirieron grados de satisfacción análogos.

De la Cruz J. (12) trabajó una publicación titulada “Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica del centro de salud justicia paz y vida en el distrito de El Tambo, provincia de Huancayo, región Junín, año 2018”, con el fin de establecer el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la Calidad de Atención Odontológica del centro de salud mencionado. También, establecer el nivel de satisfacción de los usuarios con referencia a la calidad de atención odontológica según los caracteres: atención técnica, relación interpersonal, accesibilidad, ambiente de atención. Esta investigación es de carácter transversal, prospectivo y observacional de nivel descriptivo y de diseño epidemiológico. La población de trabajo fue formada por los usuarios que acuden a sus citas Odontológicas en el Centro de Salud Justicia Paz y Vida. Emplearon el muestreo probabilístico aleatorio simple, que se empleó a 108 pacientes, en los que utilizó una encuesta. Obtuvieron que el grado de satisfacción de los pacientes con referente a la calidad de atención fue 62.96% estableciendo como consecuencia un grado medio de satisfacción. En cuanto a los caracteres: de acuerdo a la atención técnica 62.04% menciona encontrarse medianamente satisfecho, en la relación interpersonal 73.15% medianamente satisfecho, accesibilidad 79.63% satisfecho, ambiente de atención 87.04% satisfecho. Por lo tanto, se concluye que los usuarios del Centro de Salud Justicia Paz y Vida muestran un grado medio de satisfacción 62.96% en relación a la calidad de atención odontológica.

Cama D. (13); efectuó una investigación no experimental, descriptivo correlacional titulado “Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario Externo, Servicio de Odontología. Centro de Salud los Molinos - lima, Junio 2018”, cuyo propósito fue comprobar la relación que consta entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo, del centro anteriormente mencionado. La muestra que se estudió fue de 82 personas. Se empleó como Técnica la encuesta y como materiales el cuestionario para establecer la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología. Se obtuvo como resultados que el 26% de los pacientes distinguen un bajo nivel de satisfacción y 74% distinguen un alto nivel de satisfacción. Con

referencia a la calidad de atención el 24% de los usuarios se hallan insatisfechos y el 76% se hallan satisfechos. Determinaron que existe una correlación directa entre las variables de la investigación que yacieron la satisfacción del usuario y la calidad de atención de $r = 0,648$; que manifiesta a un alto nivel de satisfacción del usuario le atañe un grato nivel de calidad de atención; a un bajo nivel de satisfacción del usuario le concierne un nivel insatisfecho de calidad de atención. En conclusión, se determina que consta una relación altamente significativa entre satisfacción del usuario y calidad de atención en los usuarios del centro de salud Los Molinos-Ica. Junio 2018.

Flores K. (14); desarrollaron una investigación no experimental, descriptivo correlacional denominada “Satisfacción del Usuario y Calidad de Atención en el Servicio de Odontología del Centro de Salud los Aquijes, Junio 2018” Lima - Peru, cuya finalidad delimitar la relación que existe entre la Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de Odontología de la institución mencionada. La muestra, la cual fue formada por 81 pacientes que acudieron al servicio de estomatología en el centro de salud. Para poder realizar la medición de las variables de la investigación se empleó la técnica de la encuesta, para la primera variable que es satisfacción se aplicó 20 ítems y para la segunda variable se aplicó 30 ítems o preguntas basados en SERVQUAL. Los datos que se obtuvieron, muestran como resultados que en la correlación manifiestan que se presenta una relación positiva de 0,452 entre la satisfacción del usuario y calidad de atención; se puede mencionar que a un buen nivel de satisfacción del usuario le corresponde un buen nivel de calidad de atención en el servicio de odontología, en el centro de salud de Pueblo Nuevo, 2018. Con respecto a los datos recabados en el estudio, se ha conseguido establecer un coeficiente de correlación Rho de Spearman de $r = 0,452$ que menciona que existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio del centro. Por lo tanto, se puede mencionar que a un buen nivel de satisfacción de usuario le concierne un buen nivel de calidad de atención en el servicio de odontología del centro de salud de Los Aquijes, Junio 2018.

Huamán R. (15): realizó un estudio descriptivo, correlacional, observacional, transversal y no experimental titulado denominado “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, Ayacucho 2017”, cuya finalidad fue establecer la analogía entre la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios externos de 20 a 60 años de edad que concurren al servicio de odontología del centro de salud mencionado. La muestra se determinó a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia y estuvo conformada por 175 usuarios externos que acudieron al servicio durante el mes de diciembre. Se empleó un cuestionario que trata con referencia a la calidad de atención, basado en el modelo Donabedian y un cuestionario sobre la satisfacción del usuario, basado en el modelo SERVQHOS. La calidad de atención de los usuarios externos que acuden al servicio de odontología fue regular en un 80.6%, los mismos que estuvieron regularmente satisfechos con la atención ofrecida en un 55.4%. La calidad de atención reveló una relación estadísticamente significativa con la satisfacción de los usuarios externos ($p=0.044$). Se determinó que existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y las dimensiones respecto al usuario, oportunidad, competencia profesional, información completa, accesibilidad, seguridad ($p=0.00$). Así mismo se halló una relación estadísticamente reveladora entre la satisfacción del usuario externo y las dimensiones tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía ($p=0.00$).

Carrera A. (16): realizó una investigación titulada “Satisfacción del paciente y calidad de atención en el consultorio de odontología del centro médico militar de Lambayeque – 2017”, cuyo propósito fue establecer la analogía vinculadas a las variables de estudio. La población de la referente investigación fue formada por 156 individuos y 111 como muestra. Se emplearon dos instrumentos, un cuestionario para valorar la satisfacción y otro instrumento para computar la calidad de atención. Los datos que se recabaron, fueron que el 76.6% de los usuarios exponen un nivel de insatisfacción en el consultorio de odontología y el 73.0% de los pacientes

consideran que la calidad de la atención es regular. Por lo que se puede concluir, que el valor de la prueba estadística Chi cuadrado pertenece a la zona de aceptación, por ende, se puede mencionar que, con un nivel de significación del 0.05, se $\chi^2 = 3.84$ acepta la hipótesis. Por ello, se concluye que se presenta una correlación significativa entre las variables satisfacción y calidad de atención.

Ramírez N. et al (17); efectuaron un estudio descriptivo correlacional denominado “Calidad de atención percibida y satisfacción de los usuarios externos del servicio de Odontología en el Centro de Salud, Los Olivos, 2015”, para lo cual, su propósito fue determinar la correlación que existe entre calidad de atención percibida y satisfacción de los usuarios externos del centro de salud antes mencionado. La muestra estuvo constituida por 90 usuarios, se empleó el cuestionario modificado SERVQUAL de calidad de atención dividida para la variable 1 y satisfacción del usuario externo para la variable 2. Por medio del análisis, observación y descripción de las variables se instituyó la analogía entre la variable calidad de atención percibida y satisfacción del paciente externo. Los primordiales datos obtenidos, exponen que el 86.7% presentan una buena percepción sobre la calidad de atención, 7.8% presentan una percepción regular y 5.6% presentan una mala percepción, con referente a la prueba de hipótesis, se consiguió aseverar que se presenta una 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 grado de significancia de 0.05 y Rho de Spearman =0.9808(percepciones y expectativas) y p-valor= 0.000 < 0.05).

Internacionales

Tanbakuchi B. (18); trabajaron en una investigación descriptiva, analítica y transversal denominado “Nivel de satisfacción de los pacientes con servicios de atención dental brindados por la Clínica Dental de la Universidad Shahrekord”, en el que su principal propósito fue evaluar el grado de satisfacción de los usuarios que visitaron la clínica dental mencionada (Irán,2018), del periodo 2015 en 400 pacientes seleccionados al azar que visitaron los departamentos de Endodoncia, Periodoncia e Implantes, Odontología Pediátrica y Odontología Operativa de la Clínica Dental de la Facultad de Odontología, Universidad de Ciencias Médicas de Shahrekord en Iran. Los pacientes completaron un cuestionario que abarca información demográfica y perspectivas sobre la atención dental, algunos elementos relacionados con la clínica, la calidad de los servicios recibidos, el tiempo de espera y el comportamiento de los médicos y el personal dentales. Los datos se analizaron con SPSS versión 22.0. De todos los pacientes, 77% (n = 310) informaron una mejoría en sus condiciones y estaban completamente satisfechos con los servicios recibidos; El 12% informó condiciones de empeoramiento y, por lo tanto, no estaban satisfechos con los tratamientos; y 19.5% (n = 78) informaron que no hubo cambios en sus condiciones. El mayor nivel de satisfacción se relacionó con la rápida presencia de médicos dentales y su comportamiento. Los pacientes estaban principalmente insatisfechos con los costos del tratamiento y los servicios de bienestar. La satisfacción de los pacientes con los servicios prestados por la clínica dental mencionada estaba en un nivel aceptable. Los artículos que causan insatisfacción en los pacientes deben abordarse adecuadamente para maximizar la tasa de satisfacción de los pacientes con los servicios prestados en esta clínica.

Samad R., et al (19); publicaron una investigación denominada “Evaluación de la satisfacción del paciente sobre la calidad del servicio público de salud dental desde diferentes dimensiones en Indonesia”, cuyo propósito fue cotejar la satisfacción del paciente con los servicios de salud pública oral en diferentes dimensiones de tratamiento y relacionarlos con las circunstancias demográficas. La muestra residió en 114 colaboradores. Los datos se recopilaron mediante cuestionarios organizados, que se han diseñado con respecto a esta encuesta que tiene dieciocho interrogantes proporcionados al objeto, con esquemas de contestación: satisfecho, más o menos e insatisfecho. Las preguntas sobre la satisfacción con los servicios se agrupan en cinco dominios: 'estructura física', 'relaciones y comunicación', 'información y apoyo', 'atención médica' y 'organización de servicios'. La satisfacción se analizó mediante la prueba de Chi cuadrado y con un nivel de significancia de 5%. En los centros de salud dental y oral del distrito de Bantaeng, la dimensión de la estructura física expuso el mayor nivel de satisfacción, entre tanto, que las dimensiones de la atención de la salud dental y oral expusieron la mínima satisfacción. Las comunidades en los subdistritos de Bantaeng y Pa'jukukang de Bantaeng Regency están en su mayoría satisfechas con los servicios de salud dental y oral basados en las dimensiones de los servicios de salud. En la estructura física, la dimensión expone el nivel más alto de satisfacción, entre tanto, que la dimensión de la atención dental y de salud bucal muestra la satisfacción más baja.

Aldosari M., et al (9); ejecutaron una investigación titulada “Factores asociados con la satisfacción de los pacientes en la atención primaria de salud dental brasileña”, cuyo objetivo fue evaluar los factores asociados con la satisfacción de los pacientes con el tratamiento de los dentistas en atención primaria de salud (APS) en Brasil. El conjunto de datos fue parte de una encuesta transversal a nivel nacional para evaluar los equipos de APS realizada por el Ministerio de Salud de Brasil. Se entrevistó a pacientes de cada uno de los 16,202 equipos de salud bucal. Además de la información sociodemográfica, el cuestionario incluía información sobre los dominios de la experiencia del paciente: acceso y reserva de citas dentales, vinculación y responsabilidad, acogida del paciente y su percepción de las instalaciones

dentales. La variable dependiente fue la respuesta a la pregunta 'Del 0 al 10, ¿cómo calificaría su satisfacción con el tratamiento recibido del dentista?' Se utilizaron modelos de regresión binomial negativa para estimar las relaciones de tasa no ajustadas y ajustadas y el intervalo de confianza del 95% correspondiente. La satisfacción media del paciente fue de 9,4 (\pm 2,3). La mayor satisfacción del paciente con la APS se asoció con una educación más baja y la percepción del paciente de las condiciones clínicas. Además, una mayor satisfacción se asoció con una recepción y hospitalidad positivas, tiempo suficiente para el tratamiento e instrucciones que satisfacían las necesidades de los pacientes. Una menor satisfacción con la APS se asoció con pacientes que tienen trabajo en comparación con aquellos que no trabajan. Se concluyen que la satisfacción del paciente aumenta con un personal amable y comprensivo de PHC. Además, cumplir con las expectativas del paciente al tomarse el tiempo para comprender las necesidades y dar las instrucciones correctas se asocia con una mayor satisfacción.

Ali DA. (20); plasmó un estudio titulado “Satisfacción del paciente en centros de salud dental”, cuyo objetivo fue medir el grado de satisfacción del paciente entre los servicios dentales clínicos y no clínicos ofrecidos en los centros dentales especializados e investigar los factores asociados con el grado de satisfacción general. Participaron 497 pacientes de cinco centros dentales en Kuwait, cada uno completó un cuestionario autoadministrado para medir la satisfacción del paciente con los servicios dentales clínicos y no clínicos. Se aplicó análisis de varianza, pruebas t, un modelo lineal general y análisis de regresión por pasos. Los encuestados estaban generalmente satisfechos, pero se observaron diferencias internas. La mayor satisfacción con el desempeño de los dentistas, seguida de los servicios de los asistentes dentales, y la menor satisfacción con la apariencia física y la accesibilidad del centro. Las mujeres, los participantes con menos de una licenciatura y los individuos más jóvenes estaban más satisfechos con los servicios dentales clínicos y no clínicos. El análisis de regresión paso a paso reveló que el coeficiente de determinación (R^2) fue del 40.4%. La satisfacción del paciente con el desempeño de los dentistas explicó el 42.6% de la satisfacción general, mientras que su satisfacción con el entorno clínico

explicó el 31.5% de la satisfacción general. Se concluye que se necesitan mejoras adicionales con respecto a la accesibilidad y la apariencia física de los centros dentales. Además, se requieren intervenciones con respecto a la accesibilidad, particularmente al reservar una cita.

AlMutairi M. (21): efectuó una investigación titulada “Satisfacción de los padres con la atención odontológica pediátrica proporcionada por la facultad de odontología, Riad” en Arabia Saudita, cuyo objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción de los padres con la atención odontológica pediátrica propuesta por estudiantes de odontología en la Facultad de Odontología y examinar los factores asociados con la demografía de varios padres. Se realizó un estudio transversal entre padres ($n=150$) cuyos hijos recibieron atención dental en colegios dentales de la Universidad King Saud (KSU) en Riad. Se les pidió a los padres que llenaran un cuestionario de satisfacción dental autoadministrado entre febrero y abril de 2016. Los datos se registraron y analizaron utilizando el Paquete Estadístico para la Versión 20 de Ciencias Sociales (SPSS Inc., Chicago, IL, EE. UU.). Los resultados indicaron que solo el 10.7% de los padres estuvieron totalmente de acuerdo en que antes de ser vistos tuvieron que esperar mucho tiempo en el área de espera, y el 36% estuvo totalmente de acuerdo en que una de las causas por las cuales fueron a la escuela dental KSU es que allí eran inadecuados los pedofónicos en su región. Más de la mitad de los padres (60%) está totalmente de acuerdo en que la clínica dental de KSU está actualizada y es muy moderna. Los resultados indican que el departamento de pediatría ha tenido éxito en lograr la satisfacción de los padres con los estudiantes de odontología, su tratamiento, así como los aspectos operativos relacionados con el acceso. Hubo un alto grado de satisfacción por parte de los padres con respecto a que la escuela de odontología de KSU fuera moderna y actualizada.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Satisfacción

A. Generalidades

Desde tiempos inmemorables, la satisfacción de las necesidades humanas ha puesto al ser humano en la vía de su proceso de desarrollo como ser viviente, debido a que este perennemente se ha desplazado en exploración de su satisfacción.¹ El término “satisfacción proviene del latín “satis” (bastante) y “facere” (hacer), que engloba al sentimiento de estar saciado.²²

La satisfacción es un concepto complejo con múltiples conceptualizaciones y aplicaciones, utilizada en disciplinas como sociología, economía, religión, derecho, psicología, planificación urbana y regional, marketing, música y entretenimiento, entre otras. La satisfacción en su definición es usualmente subjetiva y cargada de valores, debido a que se fundamenta en un estándar establecido, que puede ser expectativas, valores y creencias apreciados, entre otros.²³ En el nivel más general, la satisfacción es una variable de evaluación que se relaciona con el criterio de los clientes o usuarios sobre un producto o servicio.²⁴

En los sistemas de salud se utiliza ampliamente la evaluación de satisfacción para mejorar la calidad de los servicios de salud y obtener mejores resultados de salud.² Por ello se considera que el nivel de satisfacción del usuario es un indicativo tanto de la calidad de la atención recibida como de la eficiencia del sistema de salud.³

B. Concepto

A continuación, se mencionará algunas definiciones del término “satisfacción”:

- El Diccionario de la Lengua Española, conceptualiza al término “satisfacción” como la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse o como la razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria.²⁵
- Respuesta emocional o afecto hacia un objeto.²³
- Experiencia emocional o cognitiva y su evaluación se basa en lo que se recibe en comparación con lo que se esperaba.²³
- Respuesta emocional que procede del juicio cognitivo y está verificado que presenta también un dominio positivo directo sobre la finalidad de los consumidores y su lealtad conductual, o también como la respuesta emocional del individuo ante la experiencia y la analogía con el proveedor del servicio.²⁶
- Es el desempeño de las expectativas del usuario, es una concepción psicológica, que en un sentido básico involucra el sentimiento de bienestar y placer por conseguir lo que se anhela y aguarda de un producto o servicio.²⁷

C. Elementos de conformación de la satisfacción del cliente/usuario

Estos son:

- **Rendimiento percibido:** es el “resultado” (juicio) que el usuario/cliente considera haber recibido (o percibido) luego de adquirir el producto o servicio.⁴

- **La expectativa del usuario/cliente:** son las “esperanzas” que el usuario/cliente quisiera obtener del bien o servicio.^{4,5}

- **Nivel de satisfacción:** posterior a la obtención del producto o servicio, los usuarios/clientes experimentan niveles de satisfacción pudiendo ser de 3 tipos, la insatisfacción (es cuando el resultado percibido es menor a las expectativas), la satisfacción (es cuando el resultado percibido es coincidente a las expectativas) y la complacencia (se da cuando el resultado percibido excede a las expectativas).⁴

D. Satisfacción del paciente

La satisfacción de los pacientes es un concepto subjetivo influenciado por diferentes aspectos de los servicios de salud, podría considerarse una fortaleza ya que refleja la evaluación psicológica de los pacientes con respecto a la atención recibida³, es un concepto multidimensional, en el que se examinan de manera individual diversos aspectos relacionados con el cuidado de la salud para llegar a hacer una evaluación global de la misma.²⁸ Por el contrario, podría verse afectado simultáneamente por diferentes factores, como la experiencia percibida y el comportamiento de los proveedores de atención, el nivel de atención primaria y secundaria, la distancia de viaje y el tiempo dedicado a hacer una cita, la privacidad del paciente al recibir el servicio de salud, el costo de la atención³, percepción del paciente de la calidad del servicio, la

calidad del producto, factores situacionales, factores personales del paciente, entre otros.⁵ Todos estos factores contribuyen a mejorar la calidad del sistema de salud y son vitales para los encargados de formular políticas, las partes interesadas y los proveedores de servicios de salud.¹² La satisfacción del paciente es un estándar reconocido para evaluar la efectividad de los servicios de salud que se prestan en los hospitales.²⁹

E. Factores determinantes de la satisfacción

Distintos modelos propuestos por investigadores explican la formación de la satisfacción del paciente/cliente con el propósito de relacionar los factores determinantes que inciden en la satisfacción.³⁰ Es así que la satisfacción del paciente es un concepto multifactorial que juega un rol relevante en la medición del grado de satisfacción.³

Elegba E. y Adah P., en su estudio mencionan lo señalado por Rai, “el estado de satisfacción dependerá de variables psicológicas y físicas”, así también Geise y Cote, señalan que la satisfacción es vista como una construcción latente que no se observa directamente y que solo puede estimarse a través de indicadores; por ello esto se interpreta que la satisfacción tiene causas (determinantes) y consecuencias. Distintos factores pueden afectar a la satisfacción como: medioambiental, sociocultural, psicológico y la personalidad del individuo, o determinantes específicos de la satisfacción (que se verán influenciados en gran medida por el tipo de satisfacción que se esté revisando y el juicio de los participantes sobre la satisfacción); así también distintos investigadores consideran como fuertes facilitadores o inhibidores de la satisfacción a el conocimiento del individuo o grupo, la visión del mundo (creencias y valores), la percepción, la elección (refleja la personalidad) y el entorno.²³

En relación a la satisfacción del paciente, es importante mencionar que esta desempeña una labor significativa en la determinación de los resultados de la salud y en la calidad de los servicios de atención médica proporcionada por cualquier organización de atención médica. Además,

la satisfacción del paciente tiene asociación directamente proporcional a la relación paciente – proveedor y con el cumplimiento de los planes de terapia.³¹ A continuación se expone algunos estudios que mencionan a los factores asociados a la satisfacción del paciente en la atención odontológica:

Huiza G. en su estudio “Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval Callao, octubre – diciembre 2003” (2006); menciona a distintos autores que consideran a los principales factores determinantes de la satisfacción del usuario/cliente son:

- El comportamiento del empleador (brindar respuesta rauda, explicativa clara, respeto hacia el usuario/cliente, empleo de lenguaje idóneo y saber oír con atención al usuario/cliente).³²
- La actitud del empleador (amistosa, atenta, responsable, amable, entre otras).³²
- La habilidad del empleador en brindar el servicio.³²
- La apariencia del personal (vestimenta apropiada, higiene y aspecto general).³²
- El tiempo de espera.³²
- El tiempo empleado para dar el servicio.³²
- Los errores involuntarios efectuados durante el proceso de prestación del servicio.³²
- La calidad del servicio.³²
- Los antecedentes educativos, estilo de vida, la experiencia médica previa.²⁰
- Las expectativas del usuario/cliente.^{20,32}

Ali DA. realizó un estudio cuyo objetivo fue medir el grado de satisfacción del paciente entre los servicios dentales clínicos y no clínicos de los centros dentales e investigar los factores asociados con el grado de satisfacción general; por lo cual consideró:²⁰

- Para los servicios dentales clínicos a tres dominios:

- **Dominio de rendimiento del odontólogo:** disponibilidad del odontólogo; las habilidades de comunicación del odontólogo, capacidad de escuchar a los pacientes, proporcionar una explicación clara antes del tratamiento y las instrucciones posteriores a la terapia.
- **Dominio del asistente dental:** disponibilidad de asistentes dentales y su velocidad de respuesta a las necesidades del paciente.
- **Dominio de la configuración dental:** utilización de dispositivos dentales modernos, la disponibilidad de los materiales/instrumentos dentales requeridos y el monitoreo del protocolo de control de infecciones.²⁰

- Para los servicios dentales no clínicos a tres dominios:
 - **Accesibilidad:** acceso a la atención dental, incluida la facilidad de obtener fechas de citas adecuadas, el tiempo de espera de la cita y el tiempo de espera antes de reunirse con el médico el día de la cita.
 - **Exterior físico de área de recepción y espera:** disponibilidad de suficientes asientos en el área de espera y la idoneidad del diseño / decoración interior.
 - **Personal de recepción:** acogida de los pacientes en la recepción, la facilidad de obtener fechas y horas adecuadas para las citas a través de los recepcionistas, la velocidad y la precisión de la entrada de datos.²⁰

Un estudio reciente realizado en Brasil (2019), por De Paula L., Barreiros Ml., Pereira G., Gabriela L., Simpson J. y Conceicao R., cuyo propósito fue investigar la satisfacción del usuario con los servicios públicos de salud bucal, en el que consideran como dimensiones de la satisfacción a: el acceso, la receptividad de la demanda espontánea, la atención integral de salud, la vinculación, la responsabilidad y la coordinación de la atención.³³

Es propicio destacar que la satisfacción del paciente puede proporcionar información valiosa y única sobre la atención hospitalaria diaria y es ampliamente aceptada como una dimensión independiente de la calidad de la atención porque una evaluación de la satisfacción del paciente incluye aspectos "internos" (introspectivos) de la atención hospitalaria, que a menudo permanecen sin registrar, como la comunicación, empatía o interacción.³⁴

2.2.2 Calidad

A. Generalidades

El término y concepto de “calidad” se ha establecido a lo largo de la historia de la civilización, cambiando constantemente e identificándose cuatro etapas: ³⁵

- **La primera etapa o periodo artesanal:** se caracteriza por una concepción artesanal del trabajo, se produce el contacto directo entre consumidor y productor, que brinda a ambas partes llegar fácilmente a acuerdos sobre la idoneidad de acabados de los productos ³⁵, con el desarrollo del comercio se perdió este contacto directo, y se dio mediante un proceso de distribución, en la que la calidad del producto se evalúa con respecto a una garantía y a unas especificaciones definidas sobre éste, es así que distintas culturas aplicaban la “calidad del producto”, como lo evidencia el código de Hammurabi y poblaciones como los egipcios, fenicios, griegos y árabes. ³⁶

El periodo industrial se da debido a la aparición de la industria y aún en la etapa preindustrial se dieron normas de calidad artesanal e industrial. Pero con la producción industrial se diversificó los productos, se incrementó la manufactura y aumento el consumo, reduciéndose los costos de producción y calidad de los productos. Debido a esto se buscó procedimientos de fabricación que permitan al mismo tiempo, mejorar la calidad y abaratar su producción, es así que se introduce la normalización de piezas que podían incorporarse ajustes manuales. Ya posteriormente con la organización científica del trabajo, se propone como sistema productivo la cadena de producción, en la que ya no era factible ejecutar los ajustes manuales. ³⁶

- **Segunda etapa:** en este periodo (inicio del siglo XX) se plantea la base científica del trabajo, presentándose distintos métodos de trabajo (de Taylor, la teoría Z, el movimiento de relaciones humanas en el trabajo) produciendo procesos de supervisión, control y a la aparición de las primeras normas de producto. ³⁵

- **Tercera etapa:** durante la Segunda Guerra Mundial recauda intensidad el control estadístico de la calidad, instaurándose las primeras normas de calidad, términos y, métodos para establecer las causas de los defectos. Se dialoga ya del “control de calidad” es decir se realiza la comprobación de conformidad del producto con respecto a las especificaciones de su diseño. Se indaga las causas de la variabilidad para establecer métodos de corrección y de prevención, y para alcanzar que los productos elaborados respondan a sus especificaciones. En Japón aparecen los primeros círculos de calidad. ³⁵

- **Cuarta etapa:** caracterizada por el concepto de “calidad total” y manifiestan términos de “garantía de calidad” o “gestión de calidad total”. Ya no basta conocer las fuentes de error del producto, la alternativa pasa por incorporar la calidad en todas las fases del proceso e implica a todos los profesionales que intervienen en ellas, buscando mejorar los procesos día a día (calidad total). ³⁵

En definitiva, el actual concepto de calidad ha evolucionado hasta convertirse en una forma de gestión que introduce el concepto de mejora continua en cualquier organización y en todos sus niveles, y que afecta a todas las personas y a todos los procesos. ³⁵

B. Concepto

Distintos investigadores han planteado al término “calidad”, los cuales se mencionarán algunos de ellos:

- Son aquellas características de los productos que satisfacen las necesidades del cliente y, por lo tanto, proporcionan satisfacción al cliente.³⁷
- Es estar libre de deficiencias, estar libre de errores que requieren volver a trabajar (reprocesar) o que resultan en fallas de campo, insatisfacción del cliente, reclamos de clientes, etc.³⁷
- Proporcionar un producto que sea adecuado para el propósito.³⁷
- Proporcionar un producto aceptable a un costo aceptable.³⁷
- Es la satisfacción y lealtad del cliente.³⁷
- Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor o la adecuación de un producto o servicio a las características especificadas.²⁵
- Cumplimiento o la superación de las expectativas de los clientes cuando reciben un servicio, se fundamenta en los principios de prevención y de mejora continua, es decir es un sistema continuado de gestión cuya finalidad es prevenir y detectar errores, tomar medidas oportunas para corregirlas.³⁸

C. Contribución de investigadores al desarrollo de la Calidad

Distintos autores han marcado un importante aporte en la historia de la calidad, entre ellos podemos hacer mención de las contribuciones y principios de cada uno:

- **Edwards Deming:** personaje más influyente en la gestión de la calidad en los Estados Unidos y Japón, graduado en ingeniería y física ³⁹, conocido por proponer:
 - El ciclo Deming (modelo PDCA), para liderar la mejora de la calidad y la productividad, consta de cuatro pasos para la mejora o “Plan–do–check–act”.³⁹
 - Plan (planificación): definir los objetivos y detectar los errores de los servicios. ³⁸
 - Do (hacer): aplicar las acciones de corrección. ³⁸
 - Check (controlar): verificar que se cumplan los objetivos previstos. ³⁸
 - Act (actuar): tomar las medidas preventivas para evitar futuros errores.³⁸
 - Los “Catorce puntos” para lograr la calidad, sustentado en su libro “Out of the crisis”, recalca la importancia del esfuerzo de la alta gerencia para los cambios organizacionales, los catorce principios de la gestión de Deming son: crear constancia de propósito para la mejora del producto y servicio, adoptar una nueva filosofía, dejar de depender de la inspección masiva para lograr la calidad, poner fin a la práctica de premiar a las empresas sólo por el precio, mejorar constantemente y para siempre el sistema de producción y servicio, instituir métodos modernos de capacitación en el trabajo, instituir métodos modernos de supervisión, expulsar el miedo, eliminar las barreras entre las áreas de personal y los departamentos, eliminar objetivos numéricos para la fuerza laboral, eliminar estándares de trabajo, gestión por cotizaciones objetivas y numéricas, eliminar las barreras que

se interponen entre el trabajador por hora y su derecho al orgullo de la mano de obra, instituir vigorosamente un programa de educación y formación y crear una estructura en la alta gerencia que empuje todos los días por encima de trece puntos.³⁹

- Las “Siete enfermedades mortales”, que las indico como una barrera para la implementación efectiva de su filosofía, las cuales son: la falta de constancia en el propósito de planificar el producto y el servicio que tendrá un mercado y mantendrá a la empresa en el negocio y proporcionará puestos de trabajo, el énfasis en los beneficios a corto plazo, emplear sistemas de revisión personal o evaluación de desempeño, calificación de mérito, revisión anual, etc. para personas en la gerencia cuyos efectos son devastadores, la movilidad de la administración, uso de figuras visibles sólo para la gestión con poca o ninguna consideración de las figuras que son desconocidas o incognoscibles, costos médicos excesivos y costos excesivos de la responsabilidad impulsados por los abogados que trabajan en los honorarios de contingencia.³⁹

- **Philip Crosby:** reconocido por su concepto “cero defectos” y “hacer las cosas bien a la primera”, en la que creía que una gestión de calidad eficiente debe “basarse en un sistema fundamentado en la prevención del error”.^{36,40} Enfatizó que la calidad no es sinónimo de que la calidad de los productos o servicios debe ser "perfecta", sino que el producto o servicio debe ser exactamente igual a los requisitos especificados por el cliente y el proveedor. Popularizó el concepto de costo de calidad, plantea sus catorce pasos para orientar a las empresas y mejorar la calidad, también especifico los distintos niveles de madurez de la gestión de calidad en una organización. ³⁹

- **Joseph Juran:** conocido como el “padre de la gestión moderna de la calidad” ³⁹, enfatizó dimensiones de planificación, organización, control y mejora de la calidad.^{35,39} Planteó que para obtener resultados de mejor calidad efectuarlo mediante tres procesos básicos o “trilogía de Juran”, las cuales son la planificación de calidad, control de calidad y mejora de calidad. Planteó que la calidad tiene una relación directa con la satisfacción de los clientes con los productos o servicios, por lo que introdujo “Diez pasos para mejorar la calidad” para optimizar la satisfacción del cliente, las cuales son: crear conciencia de la necesidad y oportunidad de mejorar, establecer metas para mejorar, organizarse para alcanzar las metas, proporcionar capacitación; llevar a cabo proyectos para resolver problemas, informar sobre el progreso, reconocer, comunicar los resultados, llevar la puntuación y mantener el impulso haciendo que la mejora anual forme parte de los sistemas y procesos regulares de la empresa.³⁹

- **Armand V. Feigenbaum:** Fue el primer investigador que definió al término “calidad total”. Recalcó la relevancia del cliente y la necesidad de lograr su satisfacción merced a mejorar de forma continua los productos o servicios.³² Adopto un enfoque de tres pasos para mejorar la calidad que incluyen liderazgo de calidad, tecnología de calidad y compromiso organizacional. Es así que Feigenbaum definió “Calidad Total” como un sistema eficaz para integrar el desarrollo de la calidad, el mantenimiento de la calidad y los esfuerzos de mejora de la calidad de los diversos grupos en una organización para permitir la producción y el servicio en los niveles más económicos que permitan al cliente satisfacción. Asimismo, enfatizó que para una gestión eficiente de la calidad incluye cuatro pasos: establecer estándares de calidad, evaluar el cumplimiento de estos estándares, actuar cuando los estándares no son cumplidos y planificar para la mejora de estos estándares.
39

- **Kaoru Ishikawa:** reconocido por introducir su método de análisis de los problemas de la calidad, conocido como diagrama de causa y efecto “diagrama de espina de pescado”^{35,39} (herramienta de método eficaz para reducir y prevenir errores y fallas en la organización) y la utilización de las “siete herramientas de control de calidad”; desarrolló los conceptos de “círculos de calidad” (pequeño número de empleados, entre 5 a 10 empleados, responsables de diagnosticar problemas y desarrollar soluciones permanentes para los problemas), resaltó la significancia de los “objetivos estratégicos”, planteó el término “cliente interno”, recomendó que la evaluación de los requisitos del cliente sea la mejor manera de fomentar la "cooperación interfuncional", y que los "equipos interfuncionales" pueden ser un método apropiado para especificar y eliminar los problemas de calidad.³⁹

2.2.3 Servicios

Un servicio es una actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra que es esencialmente intangible y no da como resultado la propiedad de nada, su producción puede o no estar vinculada a un producto físico.⁴⁰ Los servicios poseen una serie de características distintivas, siendo las más significativas: la intangibilidad (no pueden ser probados, sentidos o tocados), la inseparabilidad (la producción y el consumo son simultáneos), la heterogeneidad (los servicios son muy variables) y la perecibilidad (no se pueden guardar, almacenar, revender o volver a entregar).^{38,40} Así también se hace mención a que el servicio no transfiere la propiedad, sino que brinda un derecho de uso; la experiencia del servicio es intransferible; el servicio no realizado se pierde; la producción, venta y consumo se producen siempre en el mismo espacio, el cliente acude al lugar donde se presta el servicio y el contacto entre el cliente y el fabricante es, generalmente directo.³⁸

La naturaleza de los servicios hace que la percepción de la calidad por parte del cliente sea determinante, la presencia de elementos intangibles dificulta medir la calidad y por ende la productividad, de manera objetiva.³⁸

La calidad del servicio es planteada como una comparación de las expectativas del cliente con el rendimiento del servicio⁴¹ o como la diferencia entre las expectativas de los clientes/pacientes y su percepción final.⁴² Las organizaciones con alta calidad de servicio satisfacen las necesidades del cliente y también siguen siendo las más económicas en términos de competencia, ya que una mejor calidad de servicio también hace que la empresa sea más competitiva. La alta calidad del servicio se logra al conocer el proceso operativo a través de la identificación de problemas en el servicio y la definición de medidas para el desempeño y los resultados del servicio, así como el nivel de satisfacción del cliente.⁴¹

2.2.4 Calidad asistencial

A. Generalidades

La cobertura de salud universal significa garantizar que todas las personas y comunidades puedan usar los servicios de salud promocionales, preventivos, curativos, de rehabilitación y paliativos que necesitan, de calidad suficiente para ser efectivos, al tiempo que se garantiza que el uso de estos servicios no exponga de dificultades financieras al usuario.⁴³ Se ha reportado que la negligencia médica e infecciones nosocomiales producen muertes, por lo que la calidad de los servicios prestados a los pacientes es significativa.⁴⁴

La Organización Mundial de Salud en su informe “Delivering quality health services: a global imperative for universal health coverage”, expone que entre los periodos 2000 y 2015, en poblaciones pobres, rurales y de difícil acceso, la mortalidad evitable se mantuvo alta; y las evaluaciones sistemáticas de los servicios de salud esenciales en los países con alta mortalidad revelaron importantes deficiencias en la calidad de la atención recibida. Por lo que la mala calidad de la atención es responsable de los niveles persistentemente altos de mortalidad materna e infantil en los países de ingresos bajos y medianos, a pesar de los aumentos sustanciales en el acceso a servicios de salud esenciales.⁴³

Por ello mejorar la calidad de la atención y las prácticas de seguridad del paciente puede fortalecer los sistemas de prestación de atención médica, mejorar el desempeño del sector de la salud y acelerar el logro de los Objetivos de Desarrollo de Sostenibilidad relacionados con la salud.⁴⁵ La calidad en la prestación de los servicios de salud es sin duda una preocupación medular en la gestión del sector salud, no sólo por la aspiración a la mejora de las capacidades institucionales en los organismos y dependencias sectoriales, sino sobre todo porque en el eje de todos los procesos se encuentra la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y protegida como obligación insoslayable del

Estado. La calidad en la prestación es condición de eficacia de los esfuerzos e intervenciones desplegadas y garantía de seguridad y trato humano para todos y cada uno de los usuarios.⁴⁶

B. Concepto

La Organización Mundial de Salud, define a la “calidad de la asistencia sanitaria” como el “asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso.”⁴⁷

La Comisión para la acreditación de Hospitales (Commission on Accreditation of Hospitals – JCAHO), lo define como el grado en que los servicios asistenciales incrementan la posibilidad de producir resultados deseados para el paciente y reducen los resultados indeseables, de acuerdo al estado actual del conocimiento.⁴⁷

El Instituto de Medicina (IOM), Washington lo define como "el grado en que los servicios de salud para individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados y son consistentes con el conocimiento profesional actual."⁴⁸

La calidad de los servicios de salud es fundamental para lograr una cobertura universal de salud efectiva y cumplir con los objetivos de desarrollo sostenible relacionados con la salud. El éxito y el valor de cobertura universal de salud dependen de su capacidad para proporcionar servicios de calidad a todas las personas, en todas partes. Existe una necesidad urgente de colocar una atención de calidad en el centro de la acción nacional, regional y mundial, para avanzar hacia una cobertura sanitaria universal efectiva.⁴⁹

Se considera que calidad asistencial es la suma de:

- Prestar asistencia sanitaria acorde al estado de la ciencia.
- Lograr cuidados apropiados a las necesidades de los pacientes.
- Prestar en forma idónea la atención sanitaria de que se es capaz.
- Lograr cuidados que satisfagan al paciente. Aproximarse a los estándares de la asistencia sanitaria establecidos por la comunidad científica, profesionales, pacientes y sociedad.³⁵

C. Componentes de la calidad asistencial

La calidad asistencial completa es el resultado de tres componentes:

- **Componente científico-técnico:** apoyado en la ciencia y la tecnología médica y que persigue alcanzar el máximo beneficio con el mínimo riesgo para el paciente. Se da generalmente dependiendo del nivel de eficacia de la medicina, sin embargo, existen diferencias entre profesionales e instituciones.⁵⁰
- **Componente interpersonal:** fundado en las relaciones humanas que deben seguir las normas y valores sociales como la ética profesional y las expectativas del paciente.⁵⁰
- **Componente de confort:** referido al entorno en el que se desarrolla la asistencia como la accesibilidad, las condiciones ambientales, las instalaciones, la hostelería, entre otros.⁵⁰

El componente interpersonal y de confort forma parte de lo que entendemos como calidad percibida, y son los más valorados por el paciente y su familia.⁵⁰

La República del Perú mediante la Resolución Ministerial N°519-2006//MINSA, aprobó el documento “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”, en la cual exponen los componentes de la calidad a la que denomina dimensiones, las cuales son dimensión técnico-científica, dimensión humana y dimensión del entorno, y cada dimensión posee características.⁵¹

2.2.5 Calidad de atención

A. Generalidades

La calidad de atención proporcionada por los sistemas sanitarios contribuye a los esfuerzos para alcanzar el objetivo tres de desarrollo sostenible en salud y bienestar. Cada vez existen más pruebas de que el impacto de las intervenciones sanitarias se ve desvirtuado por la mala calidad de la atención en países con ingresos bajos. La calidad de la salud también será fundamental para el éxito de las iniciativas de cobertura sanitaria universal; los ciudadanos que no están satisfechos con la calidad y el alcance de los servicios cubiertos no suelen apoyar la financiación pública de la atención sanitaria.⁵²

B. Concepto

La “calidad de atención asistencial” es altamente contextual y un concepto difícil de definir ⁵³, la Organización Mundial de la Salud la define como la medida en que los servicios de atención médica prestados a individuos y poblaciones de pacientes mejoran los resultados de salud deseados.⁵⁴ y son consistentes con el conocimiento profesional actual.⁴³

Donabedian, lo conceptualiza como la maximización del bienestar del paciente, una vez que se ha tomado en cuenta el balance de las ganancias y las pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención.⁵⁵

Mohammad A. en su estudio recopila algunas definiciones de distintos investigadores como:

- Øvretveit lo define como la prestación de atención que excede las expectativas del paciente y logra los resultados clínicos más altos posibles con los recursos disponibles.
- Schuster y Cols., exponen que una “buena calidad de atención médica” significa proporcionar a los pacientes los servicios apropiados de una manera técnicamente competente, con buena comunicación, toma de decisiones compartidas y sensibilidad

cultural, estos servicios de salud deben cumplir con los estándares profesionales.

- Leebov y Cols. mencionan que la atención médica de calidad es lo correcto y ético; argumentan que la calidad de la atención médica significa "hacer las cosas bien y hacer mejoras continuas, obtener el mejor resultado clínico posible, satisfacer a todos los clientes, retener al personal talentoso y mantener un buen desempeño financiero".

C. Dimensiones de la calidad de atención

Avedis Donabedian describió siete dimensiones o elementos de calidad de la atención asistencial:

- **Eficacia:** aunque es difícil de medir, se refiere a la atención brindada en condiciones óptimas y es la base sobre la cual se deben realizar las mediciones.⁵³
- **Efectividad:** describe el resultado de las intervenciones.⁵³
- **Eficiencia:** se refiere a la reducción de costos sin comprometer los efectos.⁵³
- **Equidad:** se refiere a la justa distribución de la asistencia sanitaria en las poblaciones.⁵³
- **Optimización:** consiste en equilibrar los costes y los beneficios de la atención asistencial.⁵³
- **Aceptabilidad:** abarca la accesibilidad de la asistencia sanitaria y la interacción interpersonal paciente – proveedor.⁵³
- **Legitimidad:** se refiere a la aceptabilidad social de la institución de atención asistencial con respecto a la forma en que se presta la asistencia sanitaria.⁵³

Si bien se ha descrito las dimensiones o elementos clásicos, se han planteado múltiples elementos:

La OMS reconoce que, para lograr los resultados deseados de calidad de atención, la atención médica debe poseer los siguientes elementos:

- **Segura:** ofrecer atención médica que minimice los riesgos y daños a los usuarios del servicio, lo que incluye lesiones prevenibles y reduce los errores médicos. ⁵⁴
- **Efectividad:** ofrecer servicios fundados en conocimientos científicos y pautas basadas en evidencia. ⁵⁴
- **Oportuna:** reducción de los retrasos en la prestación y recepción de atención médica. ⁵⁴
- **Eficiente:** brindar atención médica de una forma que maximice el uso de los recursos y evite el desperdicio. ⁵⁴
- **Equitativa:** brindar atención médica que no difiere en calidad de acuerdo con características personales como sexo, raza, etnia, ubicación geográfica o estado socioeconómico. ⁵⁴
- **Centrada en las personas:** brindar atención que tenga en cuenta las preferencias y aspiraciones de los usuarios de servicios individuales y la cultura de su comunidad. ⁵⁴
- **Integrada:** es decir la atención que recibe el paciente en todas las instalaciones y proveedores se coordinaría. ⁴³

Según la organización “Foundation Accountability” enuncia a las siguientes dimensiones:

- **Atención centrada en el paciente:** donde se agrupan la satisfacción del paciente y la familia, la información que reciben, atender las expectativas de los pacientes, la participación en las decisiones clínicas y el respeto a su sistema de valores y creencias. ⁵⁷
- **Accesibilidad:** comprende la facilidad con el que el paciente puede recibir la atención sanitaria que precisa; incluye valores de equidad, disponibilidad y oportunidad de la atención. ⁵⁷
- **Continuidad en la atención:** grado en el que la atención se coordina entre profesionales, entre organizaciones y a lo largo del tiempo. ⁵⁷
- **Efectividad:** medida en que una determinada intervención se presta de manera correcta, con el propósito de obtener el resultado deseado por el paciente. ⁵⁷

- **Seguridad:** grado en el que las instituciones conocen, prevén y se preparan para evitar riesgos innecesarios para el paciente, ofreciendo entornos exentos de peligro.⁵⁷
- **Uso adecuado de los recursos:** como condición de la eficiencia de la intervención sanitaria que se brinda, en función de las necesidades clínicas del paciente.⁵⁷

El estado chileno, en el documento “Observatorio de Calidad en Salud Guía Práctica Calidad y Seguridad Asistencial en Chile para alumnos de carreras de la salud”, señala las dimensiones de la calidad de atención siendo: la efectividad, la eficiencia, la accesibilidad, la continuidad, la oportunidad, aceptabilidad o satisfacción usuaria, equidad, seguridad y competencia profesional.⁵⁸

Según la “Comisión Conjunta de Acreditación de Organizaciones de Atención Médica” (JCAHO), las dimensiones son: la accesibilidad, la oportunidad, la efectividad, la eficacia, la adecuación, la eficiencia, la continuidad, la intimidad, la confiabilidad, la seguridad del entorno y la participación de la familia y del paciente.⁴⁷

2.2.5 Calidad de atención

La odontología en el siglo XXI se ha vuelto más eficiente debido a los grandes avances científicos y tecnológicos; los estándares y tratamientos clínicos son objeto de una mejora continua que conduce a la mejora en la atención al paciente. La adopción de herramientas de calidad reconocidas de las industrias de fabricación, servicios y atención médica conducirá a un aumento y una mejora en el estándar de calidad de la atención dental.⁵⁹

La calidad en odontología es un proceso iterativo que involucra a odontólogos, pacientes y otras partes interesadas para desarrollar y mantener objetivos y medidas para lograr resultados de salud óptimos.⁶⁰

La implementación de un sistema de gestión de calidad en las prácticas de cuidado dental puede facilitarse mediante el uso de indicadores de calidad.

Los indicadores de calidad deberían arrojar una evaluación positiva en una gama de atributos como la claridad, la viabilidad, la confiabilidad, la validez y la transparencia, y para demostrar la sensibilidad al cambio, se requieren datos de evaluación comparativa para que los proveedores de atención médica puedan evaluar y comparar su propia calidad de atención con otros. La gestión eficaz de la calidad de las prácticas de atención dental puede hacer una contribución importante a los servicios de salud bucal y también a mejorar los resultados de los pacientes. Por lo tanto, crear conciencia sobre el desarrollo y la medición continua de la calidad en las prácticas de atención dental es importante para los dentistas y los encargados de formular políticas de servicios de salud bucal.⁸

Se han realizado distintos sistemas de medición de calidad en el servicio odontológico para mejorar los resultados de salud, la cual abarcan distintas dimensiones o indicadores como: el personal médico y la fiabilidad, la empatía, la cortesía, la profesionalidad, el acceso, la disponibilidad de los recursos.⁶¹

Se recalca que los indicadores de la atención médica (infraestructura, información, finanzas, calidad y seguridad y personas) son diferentes que la atención dental, por lo que han sido ampliados. El dominio de infraestructura se amplió por dimensiones de gestión de materiales y gestión de laboratorio; el dominio de calidad y seguridad por dimensiones seguridad del personal y pacientes, higiene, control de infecciones y disposiciones para situaciones de emergencia; y el dominio de información por dimensiones de comunicación con otros proveedores de atención médica e información para pacientes sobre práctica, política de práctica y recursos comunitarios.⁸

2.2.6 Modelos de medición de la satisfacción y de la calidad odontológica

– Instrumento de medición de la satisfacción del paciente

La satisfacción es un componente importante de estímulo hacia el autocuidado, y es un indicador de la calidad de la prestación de los servicios de salud.⁶² La satisfacción es afectada por distintos factores (los cuales incluyen competencia técnica, factores interpersonales, conveniencia, costos e instalaciones); los cuales han sido utilizadas para medirlas y evaluar la satisfacción del paciente.⁶³ Las encuestas de la satisfacción del paciente han llegado a ser una herramienta cada vez más importante en la medición de la calidad de los servicios dentales.⁶

Entre los instrumentos utilizados para medir la satisfacción de pacientes en odontología se pueden mencionar:

- **Cuestionario de satisfacción dental (DSQ)**; propuesta por Davies y Ware (1982), contiene dimensiones de la competencia técnica del dentista, aspectos interpersonales de la atención, el dolor y el miedo como resultado del tratamiento, así como la satisfacción general con la atención dental.⁶³ De 19 ítems.⁶⁴
- **Encuesta de satisfacción de visitas dentales (DVSS)**; planteado por Corah y Cols. (1984), evalúa las dimensiones de "satisfacción cognitiva, afectiva, conductual y satisfacción general" con respecto a un "encuentro dental específico".⁶³ De 10 ítems.⁶⁴

- **Escala de satisfacción dental australiana (DSS)**; de 31 ítems. ⁶⁴
- **Percepción del consumidor de la calidad del servicio (SERVQUAL)**; de 22 ítems. ⁶⁴

Distintos estudios plantean y utilizan su propia medida de la satisfacción de los pacientes dentales con la atención; sin embargo, estos instrumentos no han sido validados ni confiados en países distintos de aquel en el que se originaron. ⁶³

– **Modelos de medición de la calidad de la atención**

La calidad de la atención según Donabedian se puede evaluar como una tríada de estructuras, procesos y construcciones de resultados (SPO), postulando que existen relaciones entre las construcciones de “SPO” basadas en la idea de que una buena estructura debería promover un buen proceso y un buen proceso a su vez debería promover un buen resultado (vía unidireccional). La triada está conformado por: ⁵³

- **Estructura:** se refiere a los recursos profesionales, organizativos ⁵⁴, materiales y tecnológicos ⁵⁹ asociados a la prestación de atención médica, (por ejemplo, disponibilidad de medicamentos/equipo/especialista y capacitación del personal). ^{53,58}
- **Proceso:** Donabedian lo define como las cosas hechas y para el paciente (por ejemplo, seguimiento de morosos y referencias hospitalarias). ⁵³
- **Resultado:** Donabedian lo define como el resultado deseado de la atención brindada por el profesional de la salud (por ejemplo, satisfacción del paciente con la calidad de la atención). Distinguió dos tipos de resultados: los resultados técnicos (son los aspectos físicos y funcionales de la atención, como la ausencia de

complicaciones y la reducción de la enfermedad, discapacidad y muerte) y los resultados interpersonales (incluyen la satisfacción de los pacientes con la atención y la influencia de la atención en la calidad de vida del paciente tal como la percibe el paciente).⁵³

Se han propuesto distintos instrumentos para la medición de la calidad de atención en odontología, las cuales se mencionarán las de mayor frecuencia:

- **Modelo de calidad de la atención asistencial de Donabedian** (1966); esta escala establece las dimensiones de estructura, proceso y resultado; además de sus correspondientes indicadores para evaluarla.⁶⁵
- **Modelo nórdico de Grönroos** (1984); este integra la calidad del servicio en función de tres componentes: la calidad técnica (referida al “que”, representa el servicio recibido por los usuarios como consecuencia de la compra), la calidad funcional (representa el “cómo” el usuario recibe y experimenta el servicio, relacionada con la forma en la cual se ha prestado el servicio a los usuarios por el personal del establecimiento) y la imagen corporativa (representa el resultado de cómo el usuario percibe la empresa a través del servicio que presta, afecta su percepción de la calidad del servicio y está asociada a la imagen que se forma sobre la organización, ya sea por su experiencia previa o por la comunicación que haya recibido).⁶⁵
- **Modelo americano Service Quality – SERVQUAL** (1988); planteada por Parasuraman, Zeithaml y Berry, este instrumento que permite medir la calidad de un servicio en atención a la disparidad entre las expectativas y la satisfacción del cliente/usuario, usa una serie de variables que posibilitan una

aproximación fiel y discriminada sobre las debilidades y fortalezas del servicio que se evalúe.⁶⁶ Plantean cinco dimensiones: empatía (muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus usuarios), fiabilidad (habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa), seguridad (conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza), capacidad de respuesta (disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido, finalmente) y elementos tangibles (aparición física de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación).⁶⁵

- **Modelo Service Performance – SERVPERF** (1992); diseñado por Cronin y Taylor, basado sólo en las percepciones de los usuarios sobre el desempeño del servicio.^{65,66}
- **Modelo Jerárquico Multidimensional** (2001); planteado por Brady y Cronin, propone tres dimensiones principales: calidad de la interacción, ambiente físico y calidad de los resultados.⁶⁵
- **E-S-QUAL Modelo de calidad del servicio entregado por sitios Web** (2005); propuesta por Parasuraman, Zeithaml y Malhotra. modelo para evaluar la calidad del servicio entregado por sitios web.⁶⁵
- **Modelo de Evaluación unidimensional de la calidad del servicio** (2010); propuesto por Martínez y Martínez. Este tipo de evaluación global y unidimensional de la calidad percibida del servicio resulta económico y fácil para la aplicación de encuestas y es también útil para correlacionar este indicador con otros asociados al servicio, o con otros resultados de la organización.⁶⁵
- **European Practice Assessment**, es una herramienta integral, integradora y multifacética para la evaluación de la calidad y la mejora de la calidad en la atención sanitaria en términos de gestión

de la calidad. Se basa en indicadores de calidad desarrollados para su uso en entornos de atención médica primaria para evaluar la estructura y el proceso de atención. Estos indicadores en la atención dental son diferentes que de la atención médica general, se enmarcan dentro de cinco dominios conceptuales clave: el dominio "infraestructura" se amplió mediante las dimensiones "gestión de materiales" y "gestión de laboratorio"; el dominio "calidad y seguridad" por dimensiones "seguridad del personal y pacientes, higiene, control de infecciones" y "disposiciones para situaciones de emergencia"; y el dominio "información" por dimensiones "comunicación con otros proveedores de atención médica" e "información para pacientes sobre práctica, práctica política y recursos comunitarios".⁶⁷

2.2.7 Usuario externo

Es aquella persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad⁶⁸ o definida como la persona que no pertenece a la institución y que utiliza, y/o demanda atención en salud, en torno a él se organizan todos los servicios que se prestan en nuestro establecimiento.⁶⁹

2.2.8 Universidad Peruana Los Andes

La Universidad Peruana Los Andes, fue creada el 30 de diciembre de 1983 por Ley N° 23757 del Congreso de la República; la que estipula, además, que la sede central es la ciudad de Huancayo, Región Junín, asimismo, su organización y funcionamiento estará sujeto a la Ley Universitaria N° 30220. Desde entonces, la UPLA es una institución académica con alto nivel académico, científico, tecnológico y humanístico que busca contribuir institucionalmente con los esfuerzos colectivos de la región y del país, así como participar en el logro de los objetivos de desarrollo que merece nuestra nación.

Posee dos filiales, una sede Huancayo y una sede Chanchamayo. Posee cinco facultades:⁷⁰

- Facultad de Ciencias Administrativas y Contables (Escuela Profesional de Administración y Sistemas y Contabilidad y Finanzas).
- Facultad de Ciencias de la Salud (Escuelas Profesionales de Enfermería, Farmacia y Bioquímica, Medicina Veterinaria y Zootecnia, Nutrición Humana, Obstetricia, Odontología, Psicología y Tecnología Médica).
- Facultad de Derecho y Ciencias Políticas (Escuelas Profesionales de Derecho, Educación inicial y Educación Primaria).
- Facultad de Ingeniería (Escuelas Profesionales de Arquitectura, Ingeniería civil, Ingeniería de Sistemas y Computación, Ingeniería del medio ambiente y desarrollo).
- Facultad de Medicina Humana.⁷⁰

La Escuela Profesional de Odontología forma profesionales para la realización de todas las actividades relacionadas con la prevención, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades de los dientes, la boca y los maxilares. Consta de diez ciclos académicos y es de modalidad presencial.⁷⁰

2.3 Marco Conceptual

– Satisfacción

El Diccionario de la Lengua Española, define al término “satisfacción” como la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse o como la razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria.²⁵ Es el cumplimiento de las expectativas del usuario, es un concepto psicológico, que en un sentido básico implica el sentimiento de bienestar y placer por obtener lo que se desea y espera de un producto o servicio.²⁷

– **Satisfacción del paciente**

La satisfacción de los pacientes es un concepto subjetivo influenciado por diferentes aspectos de los servicios de salud, podría considerarse una fortaleza ya que refleja la evaluación psicológica de los pacientes con respecto a la atención recibida³, es un concepto multidimensional, en el que se examinan de manera individual diversos aspectos relacionados con el cuidado de la salud para llegar a hacer una evaluación global de la misma.²⁸

– **Calidad**

Cumplimiento o la superación de las expectativas de los clientes cuando reciben un servicio, se fundamenta en los principios de prevención y de mejora continua, es decir es un sistema continuado de gestión cuya finalidad es prevenir y detectar errores, tomar medidas oportunas para corregirlas.³⁸

– **Calidad asistencial**

La Organización Mundial de Salud, define a la “calidad de la asistencia sanitaria” como el “asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso.⁴⁷

– **Calidad de atención**

La “calidad de atención asistencial” es altamente contextual y un concepto difícil de definir⁵³, la Organización Mundial de la Salud la define como la medida en que los servicios de atención médica prestados a individuos y poblaciones de pacientes mejoran los resultados de salud deseados⁵⁴ y son consistentes con el conocimiento profesional actual.⁴³

– **Calidad de atención en odontología**

La calidad en odontología es un proceso iterativo que involucra a odontólogos, pacientes y otras partes interesadas para desarrollar y mantener objetivos y medidas para lograr resultados de salud óptimos.⁶⁰

La implementación de un sistema de gestión de calidad en las prácticas de cuidado dental puede facilitarse mediante el uso de indicadores de calidad. Crear conciencia sobre el desarrollo y la medición continua de la calidad en las prácticas de atención dental es importante para los dentistas y los encargados de formular políticas de servicios de salud bucal.⁶¹

– **Usuario externo**

Es aquella persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad ⁶⁸ o definida como la persona que no pertenece a la institución y que utiliza, y/o demanda atención en salud, en torno a él se organizan todos los servicios que se prestan en nuestro establecimiento. ⁶⁹

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis General

Ho: El nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario atendido en la Clínica de la Universidad Peruana Los Andes, 2019 es ineficiente.

H1: El nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario atendido en la Clínica de la Universidad Peruana Los Andes, 2019 es eficiente.

3.2 Hipótesis Específicas:

Ho. El nivel de satisfacción y calidad del usuario referente a las instalaciones, organización, el acto profesional y la satisfacción global en la Clínica de la Universidad Peruana Los Andes, 2019 es mala.

H1: El nivel de satisfacción y calidad del paciente referente a las instalaciones, organización, el acto profesional y la satisfacción global en la Clínica de la Universidad Peruana Los Andes, 2019 es buena.

Ho: La calidad y satisfacción de atención del usuario referente al respeto al usuario, la oportunidad, competencia profesional, información completa, accesibilidad y seguridad en la Clínica de la Universidad Peruana los Andes, 2019 es mala.

H1: La calidad y satisfacción de atención del usuario referente respeto al usuario, la oportunidad, competencia profesional, información completa, accesibilidad y seguridad en la Clínica de la Universidad Peruana los Andes, 2019 es buena.

Ho: No existe relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario atendido en la Clínica de la Universidad Peruana los Andes, 2019.

H1: Si existe relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario atendido en la Clínica de la Universidad Peruana los Andes, 2019.

3.3 Variables

- **Variable 1:** Satisfacción del usuario
 - **Definición Conceptual:** La satisfacción del paciente es un concepto subjetivo influenciado por diferentes aspectos de los servicios de salud, refleja la evaluación psicológica de los pacientes con respecto a la atención recibida.
 - **Definición Operacional:** Se determinará mediante la ficha de recolección en la parte A del cuestionario de Satisfacción en Estomatología.
 - Satisfacción de las Instalaciones.
 - Satisfacción de la Organización.
 - Satisfacción del Acto Profesional.
 - Satisfacción Global.

Según la clasificación de la Escala de Likert en valores del 1 al 5.

- **Variable 2:** Calidad de atención
 - **Definición Conceptual:** La Organización Mundial de la Salud la define como la medida en que los servicios de atención médica prestados a individuos y poblaciones de pacientes mejoran los resultados de salud deseados.
 - **Definición Operacional:** Se determinará mediante la ficha de recolección en la parte B del cuestionario de Calidad de atención.
 - Respeto al usuario.
 - Oportunidad.
 - Competencia profesional.
 - Información completa.
 - Accesibilidad.
 - Seguridad

Según la clasificación de la Escala de Likert en valores del 1 al 5.

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1 Método de Investigación: Método Científico – Cuantitativo

Según Hernández Sampieri, refiere que “la investigación científica se concibe como un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno; es dinámica, cambiante y evolutiva. Se puede manifestar de dos formas: cuantitativa, cualitativa.”⁷¹

4.2 Tipo de Investigación: Básica, Pura o Teórica

El tipo de investigación es **Básica, Pura o Teórica**, porque se fundamenta en un argumento teórico y su intención fundamental consiste en desarrollar una teoría, extender, corregir o verificar el conocimiento mediante el descubrimiento de amplias divulgaciones o principios.⁷²

Prospectivo, Observacional, transversal

Prospectivo: Su objetivo es determinar las relaciones entre las variables de hechos que ocurrirán en un futuro, sin explicar las relaciones causales de sus variables.⁷¹

Observacional: No existe intervención del investigador este se limita a medir las variables que define en el estudio.⁷¹

Transversal: Porque se recolecto datos en la Universidad Peruana Los Andes, en un solo momento, en un tiempo único, en el año 2019. Su propósito fue describir las variables de satisfacción y de la calidad del usuario atendido en la Clínica Odontológica.

4.3 Nivel de Investigación: Correlacional

Sostiene que la investigación correlacional busca determinar la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos o variables de la muestra. Hernández (2010).⁷²

4.4 Diseño de Investigación: No experimental:

El estudio es no experimental, las variables no son controladas por el investigador, se observa tal y como se dan en su contexto natural, para después ser analizados. Hernández.

4.5 Población y muestra

4.5.1 Población

En el estudio desarrollado, la población estuvo constituida por 135 pacientes que se atendieron en la Clínica Odontológica de la Universidad Peruana Los Andes, en el segundo semestre del año 2019.

4.5.2 Muestra

La muestra utilizada en la ejecución estuvo conformada en forma aleatoria por conveniencia, por 100 pacientes que se atendieron en la Clínica Odontológica de la Universidad Peruana Los Andes, en el segundo semestre del año 2019, quienes cumplieron con los criterios de selección.

Para obtener la muestra se tuvo que realizar una fórmula para una población finita:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot S^2}{E^2(N - 1) + Z^2 S^2}$$

$$Z = 95\% = 1.96$$

$$S = 1\%$$

$$E = 0.1$$

$$N = 135$$

$$n = \frac{135 \cdot (1.96)^2 \cdot 1^2}{(0.1)^2(135 - 1) + (1.96)^2 \cdot 1^2} = \frac{518.616}{5.1816} = 100.08$$

$$\therefore n \cong 100$$

- **Criterios de inclusión**

- Pacientes que se atendieron en la Clínica Odontológica en el segundo semestre del año 2019.
- Pacientes de ambos sexos de 18 a 80 años de edad.
- Pacientes que no padezcan problemas psiquiátricos.
- Pacientes que deseen participar en el estudio.

- **Criterios de exclusión**

- Pacientes menores a 18 años.
- Pacientes con alteraciones psicológicas y psiquiátricos.
- Pacientes que no aceptaron firmar el consentimiento informado.

4.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

4.6.1 Técnicas de Recolección de Datos

La técnica que se realizó fue por medio de encuestas mediante la aplicación de los cuestionarios de satisfacción y calidad, la encuesta de satisfacción está dividido en 4 dimensiones relacionadas a las instalaciones, organización, acto profesional, satisfacción global mientras tanto la encuesta de calidad está dividida en 6 dimensiones que son respecto al usuario, oportunidad, competencia profesional, información completa, accesibilidad y seguridad cada una de las preguntas tiene un valor de 1 a 5 de acuerdo a la escala de Likert estos valores significarán el impacto de las dimensiones en los pacientes empezando por la encuesta de satisfacción 1= muy malo, 2= malo 3= regular, 4=bueno y 5= muy bueno, mientras tanto la encuesta de calidad tiene un impacto de las dimensiones como 1= malo, 2= regular, 3= buena, 4= muy buena y 5= excelente, el cuestionario de satisfacción fue elaborado y utilizado en el Centro Médico Naval conformada por 25 preguntas, el cuestionario de calidad es una versión modificada de Avedis Donabedian conformada por 26 preguntas, Las

encuestas fueron validadas por juicios de experto lo cuales fueron tres cirujanos dentistas con el grado de Magister.

Se tuvo una entrevista con los pacientes que se atienden en la clínica, luego se les hizo una explicación clara y entendible, sobre el propósito del estudio, recalcando la importancia que tiene, y de acuerdo a los resultados, se puedan hacer mejoras en la calidad de atención; posteriormente contestaron las preguntas que consideraron conveniente, para luego a los pacientes que aceptaron participar en el estudio se les hizo entrega del consentimiento informado y después de aclarar todas sus dudas, puedan firmar autorizando participar en el estudio.

4.6.2 Instrumento de Recolección de Datos

Para realizar la ejecución del estudio se utilizó el Cuestionario de Recolección de Datos, que constó de tres partes:

- **Primera parte**, referido a la Introducción donde se describió el propósito del estudio y las instrucciones para que el encuestado realice el llenado adecuado.
 - **Segunda parte**, respecto a los Datos Generales, como edad, sexo y fecha.
 - **Tercera parte**, donde figuran dos cuestionarios, uno para medir el nivel de satisfacción que tiene el paciente y otro para medir la calidad de atención recibida por el usuario externo.
- A.** Cuestionario de Satisfacción en Estomatología, el instrumento a utilizar fue un cuestionario elaborado en el Centro Médico Naval “CMST” y cuyo autor es el Maestro Wilbert Juvenal Cossio Bolaños, quien sustentó su tesis titulada: “Validez y confiabilidad del cuestionario que evalúa satisfacción de pacientes de estomatología de un centro hospitalario”, para optar por el Grado

Académico de Maestro de San Marcos, el año 2011; en sus recomendaciones sugiere la utilización del instrumento en las investigaciones relacionadas al tema. Además, se ha utilizado en otras investigaciones nacionales.

El cuestionario tiene 25 preguntas tomando en cuenta las dimensiones que se propone en el estudio, utilizando la Escala de Likert, que son satisfacción de las Instalaciones, Satisfacción de la Organización, Satisfacción del Acto Profesional y Satisfacción Global.

TABLA N°01

Referido a la distribución de las preguntas en las cuatro dimensiones

Dimensiones	Número de las preguntas
Satisfacción en las Instalaciones	1-2-3-4-5-6
Satisfacción de la Organización	7-8-9-10-11-12-13-14
Satisfacción del Acto Profesional	15-16-17-18-19-20-21-22
Satisfacción Global	23-24-25

Fuente: Elaboración propia.

Determinación de la escala de medición de las preguntas

La escala de medición constó con cinco alternativas de respuesta: muy buena, bueno, Ni bueno ni malo, malo, muy malo, respuestas que contestaron de acuerdo a las preguntas planteadas; también cubrieron otras respuestas de acuerdo al sentido de las preguntas propuestas, otorgándole un porcentaje, que se detalla a continuación.

TABLA N°02

Escala de medición para las respuestas del cuestionario de satisfacción

Respuestas				
Muy bueno	Bueno	Ni bueno ni malo	Malo	Muy malo
Muy fácil	Fácil	Regular	Difícil	Muy difícil
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

Fuente: Elaboración propia.

Luego, se utilizó la Escala de Likert con 5 niveles o puntos para la justificación de las respuestas observadas en el cuestionario.

TABLA N°03

Escala de medición del nivel de satisfacción del usuario externo de la Clínica Odontológica de la Universidad Peruana Los Andes

Nivel de Satisfacción	Puntaje
Muy bueno	101 – 125
Bueno	76 – 100
Ni bueno ni malo	51 - 75
Malo	26 – 50
Muy malo	00 - 25

Fuente: Elaboración propia.

B. Cuestionario de Calidad de atención, el instrumento utilizado fue un cuestionario elaborado por Donabedian en el año 1966, esta escala establece las dimensiones de estructura, proceso y resultado; además de sus correspondientes indicadores para evaluarlo. Asimismo, el referido cuestionario fue utilizado en la tesis, para optar el título de Cirujano Dentista por el Bachiller Huamán R., titulada Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de Odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, Ayacucho 2017, en la Universidad Alas Peruanas.

El cuestionario constó de 26 preguntas, planteadas de acuerdo a las dimensiones que se propone en el estudio, que son: Respeto al usuario, oportunidad, competencia profesional, información completa, accesibilidad, seguridad.

TABLA N°04

Distribución de las preguntas en las seis dimensiones

Dimensiones	Preguntas
Respeto al usuario	1-2-3-4-5
Oportunidad	6-7-8-9-10
Competencia profesional	11-12-13-14-15-16
Información completa	17-18-19-20
Accesibilidad	21-22-23
Seguridad	24-25-26

Fuente: Elaboración propia.

TABLA N°5

Escala de medición para las respuestas de calidad de atención

Respuestas				
Siempre	Casi siempre	Pocas veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

Fuente: Elaboración propia.

Luego se utilizó la Escala de Likert con 5 niveles o puntos para la justificación de las respuestas.

TABLA N°6

Escala de medición de la calidad de atención en la Clínica Odontológica de la Universidad Peruana Los Andes

Calidad de atención	Puntaje
Excelente	105 - 130
Muy buena	79 - 104
Buena	53 - 78
Regular	27 - 52
Mala	00 - 26

Fuente: Elaboración propia.

4.7 Técnicas de Procesamiento y Análisis de datos

Para realizar la técnica de procesamiento y análisis de datos, donde se elaboró una base de datos, luego de la revisión, se ordenó correlativamente y enumeró los cuestionarios, en el programa Microsoft Excel 2015. A continuación, se realizó una estadística descriptiva en relación a los objetivos planteados en el estudio; posteriormente una estadística inferencial, procesando los datos de acuerdo a la información obtenida en el llenado de los cuestionarios, donde se utilizó el programa estadístico SPSS versión 21, presentando en tablas y figuras. Para el análisis de los datos se realizó la estadística descriptiva ya que es el conjunto de métodos estadísticos que describen un grupo de datos y también se realizó la estadística inferencial ya que buscamos deducir y sacar conclusiones del conjunto de datos obtenidos.

4.8 Aspectos Éticos de la Investigación

Las tesistas manifiestan haber tenido siempre deseos de conocer sobre la gestión en odontología, salud pública cuando cursábamos los estudios pre profesionales es por ello que los aportes que se da a la investigación son del registro de datos del lugar, sin embargo se somete al Reglamento General de Investigación de la Universidad Peruana Los Andes del capítulo IV artículo 27° que expresando los principios de protección a la persona y de diferentes grupos étnicos y socio culturales, responsabilidad y veracidad, así como el estricto cumplimiento de lo normado en el código de ética y reglamento de propiedad intelectual; y artículo 28° mencionando y teniendo consideración las normas de comportamiento ético de quienes investigan.⁷³

Sobre el sujeto de investigación: Para realizar la recopilación de datos se necesitó el consentimiento informado para que los pacientes puedan firmar, se hizo una previa explicación de que consistía la encuesta y se explicó que todos sus datos quedan bajo responsabilidad y no serán expuestos.

CAPÍTULO V: RESULTADOS

5.1 Descripción de resultados:

El estudio realizado tuvo como propósito determinar el nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario atendido en la clínica de la Universidad Peruana Los Andes, 2019; estudio realizado con una muestra de 100 pacientes atendidos en la referida clínica; en el procesamiento de datos se utilizó una estadística descriptiva e inferencial, que se mostrarán en tablas y gráficos en forma clara y ordenada.

TABLA N° 01

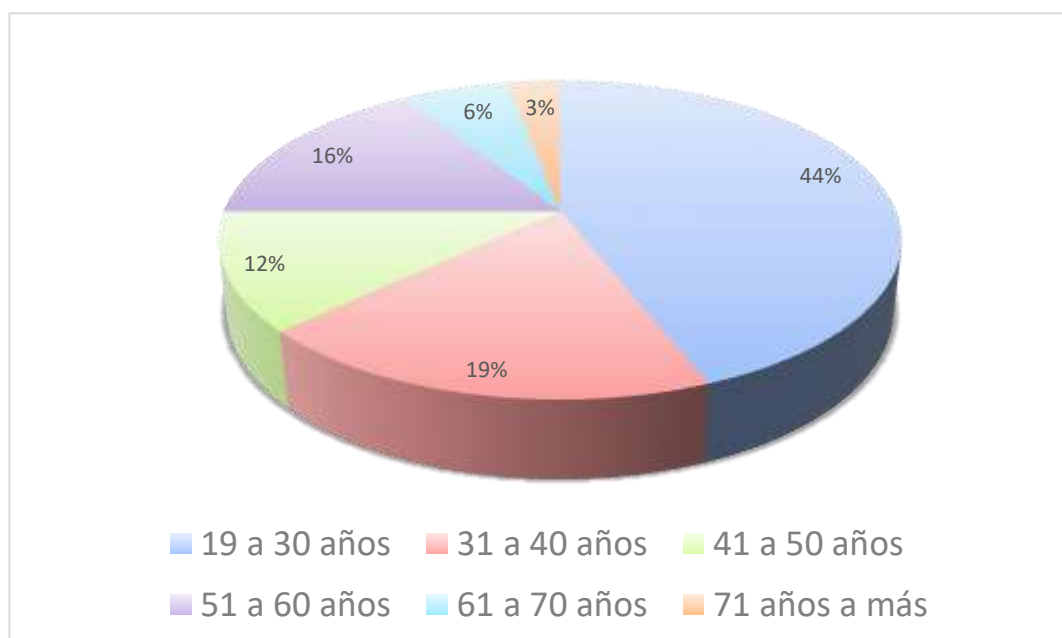
Distribución de participantes según edad

	Frecuencia	Porcentaje
19 a 30 años	44	44%
31 a 40 años	19	19%
41 a 50 años	12	12%
51 a 60 años	16	16%
61 a 70 años	6	6%
71 años a más	3	3%

En la Tabla N° 01, se apreció que las personas de 19 a 30 años representa el 44% (N°=44), de 31 a 40 años representa el 19% (N°=19), de 41 a 50 años representa el 12% (N°=12), de 51 a 60 años representa el 16% (N°=16), de 61 a 70 años representa el 6% (N°=6) y de 71 años a más representa el 3% (N°=3).

FIGURA N° 01

Distribución de participantes según edad



Interpretación de resultados: La figura N°1 nos indica de acuerdo a su edad y habiéndose determinado la muestra de estudio que estuvo conformado por 100 pacientes que un 44% de los pacientes son 19 a 30 años; 19% de 31 a 40 años; 12% de 41 a 50 años; 16% de 51 a 60 años; 6% de 61 a 70 años; 3% de 71 años.

TABLA N°02

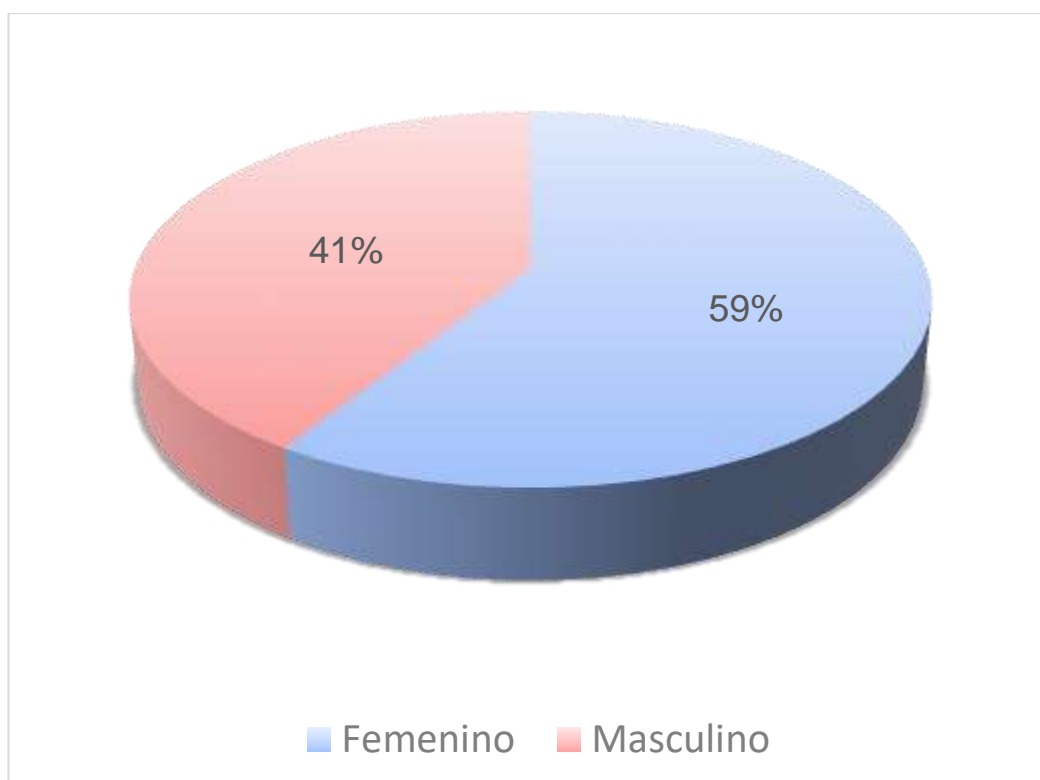
Distribución de participantes según sexo

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	59	59%
Masculino	41	41%

En la Tabla N°02, se observó que las personas de sexo Femenino representan el 59% (N°=59), de sexo Masculino representa el 41% (N°=41).

FIGURA N° 02

Distribución de participantes según sexo



Interpretación de Resultados: La figura N°2 la muestra de estudio conformada por 100 pacientes; 41 pacientes (41%) de género masculino y 59 pacientes (59%) fueron de género femenino.

TABLA N° 03

Nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario atendido en la Clínica de la Universidad Peruana Los Andes, 2019

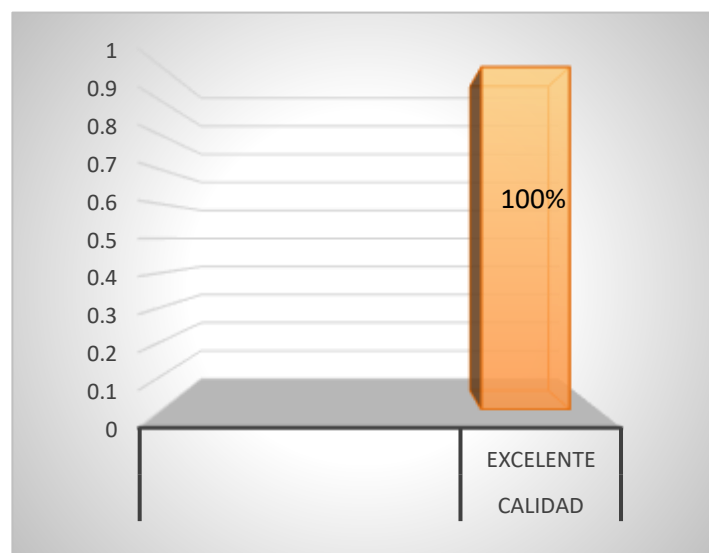
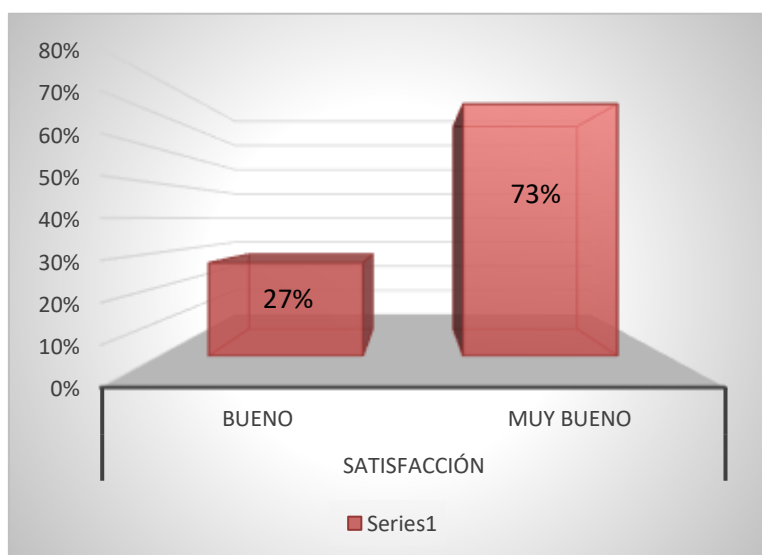
		Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción	Muy bueno	73	73%
	Bueno	27	27%

		Frecuencia	Porcentaje
Calidad	Excelente	100	100%

En la Tabla N°03, se apreció que, en mayoría, presentaron un nivel satisfacción Muy bueno en un 73% (N°=73) seguido de un nivel Bueno en un 27% (N°=27); respecto a la calidad, presentaron un nivel Excelente en un 100% (N°=100).

FIGURA N° 03

Nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario atendido en la Clínica de la Universidad Peruana Los Andes, 2019



Interpretación de Resultados: La figura N°3 la muestra de estudio conformada por 100 pacientes; 73 pacientes (73%) tienen un nivel de satisfacción muy bueno, 27 pacientes (27%) presentaron un nivel de satisfacción bueno, con respecto a la calidad dio a un 100% de excelencia.

TABLA N° 04

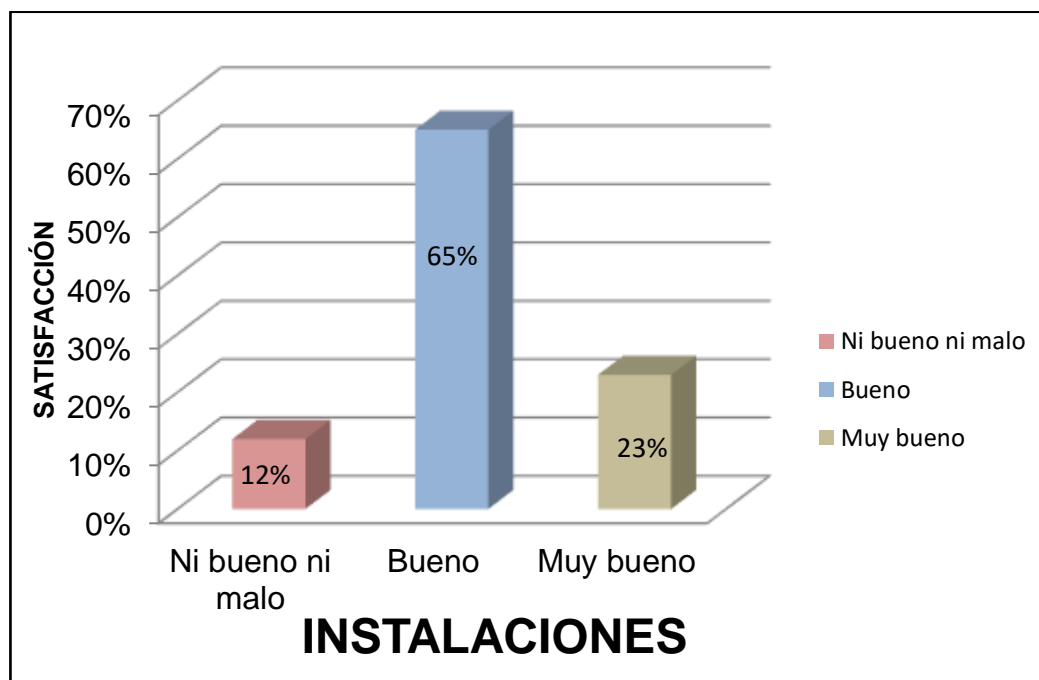
Nivel de satisfacción del usuario atendido en la Clínica Odontológica, referente a las instalaciones

	Frecuencia	Porcentaje
Ni bueno ni malo	12	12%
Bueno	65	65%
Muy bueno	23	23%

En la Tabla N° 04, se observa en mayoría indicaron un nivel Bueno en un 65% (N°=65), seguido de un nivel Muy bueno en un 23% (N°=23) y un nivel Ni bueno ni malo en un 12% (N°=12).

FIGURA N° 04

Nivel de satisfacción del usuario atendido en la Clínica Odontológica, referente a las instalaciones



Interpretación de Resultados: La figura N° 4 la muestra de estudio conformada por 100 pacientes; 65 pacientes (65%) tienen un nivel de satisfacción bueno, 23 pacientes (23%) presentaron un nivel de satisfacción muy bueno, 12 pacientes (12%) presentaron un nivel de satisfacción ni bueno ni malo con respecto a instalaciones.

TABLA N° 05

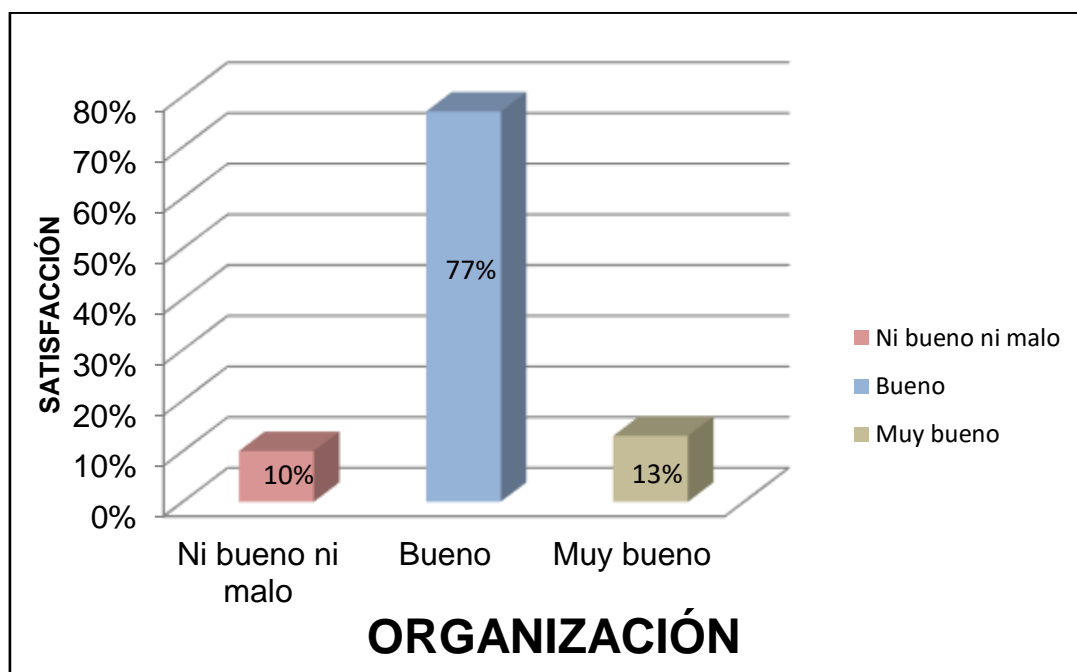
Nivel de satisfacción del usuario atendido en la Clínica Odontológica, referente a la organización

	Frecuencia	Porcentaje
Ni bueno ni malo	10	10%
Bueno	77	77%
Muy bueno	13	13%

En la Tabla N° 05, se apreció que en mayoría indicaron un nivel Bueno en un 77% (N°=77), seguido de un nivel Muy bueno en un 13% (N°=13) y un nivel Ni bueno ni malo en un 10% (N°=10).

FIGURA N° 05

Nivel de satisfacción del usuario atendido en la Clínica Odontológica, referente a la organización



Interpretación de Resultados: La figura N° 5 la muestra de estudio conformada por 100 pacientes; 77 pacientes (77%) tienen un nivel de satisfacción bueno, 13 pacientes (13%) presentaron un nivel de satisfacción muy bueno, 10 pacientes (10%) presentaron un nivel de satisfacción ni bueno ni malo con respecto a la organización.

TABLA N° 06

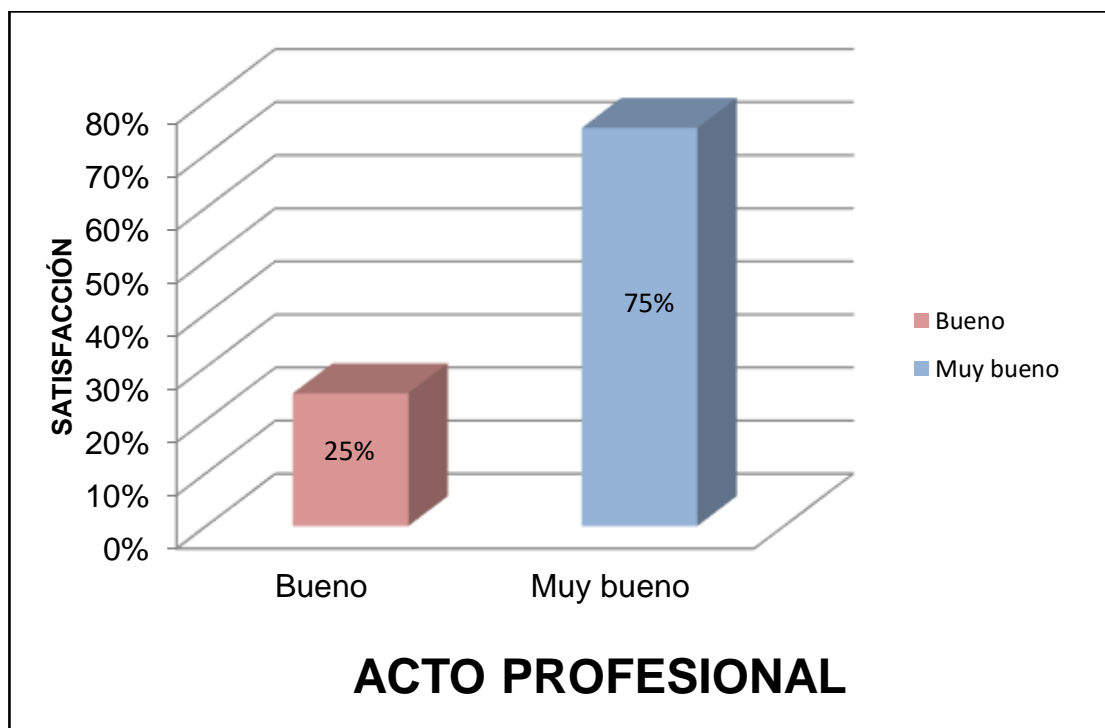
Nivel de satisfacción del usuario atendido en la Clínica Odontológica, referente al acto profesional

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	25	25%
Muy bueno	75	75%

En la Tabla N° 06, se observó que en mayoría indicaron un nivel Muy bueno en un 75% (N°=75) y un nivel Bueno en un 25% (N°=25).

FIGURA N° 06

Nivel de satisfacción del usuario atendido en la Clínica Odontológica, referente al acto profesional



Interpretación de Resultados: La figura N° 6 la muestra de estudio conformada por 100 pacientes; 75 pacientes (75%) tienen un nivel de satisfacción muy bueno, 25 pacientes (25%) presentaron un nivel de satisfacción bueno, con respecto al acto profesional.

TABLA N° 07

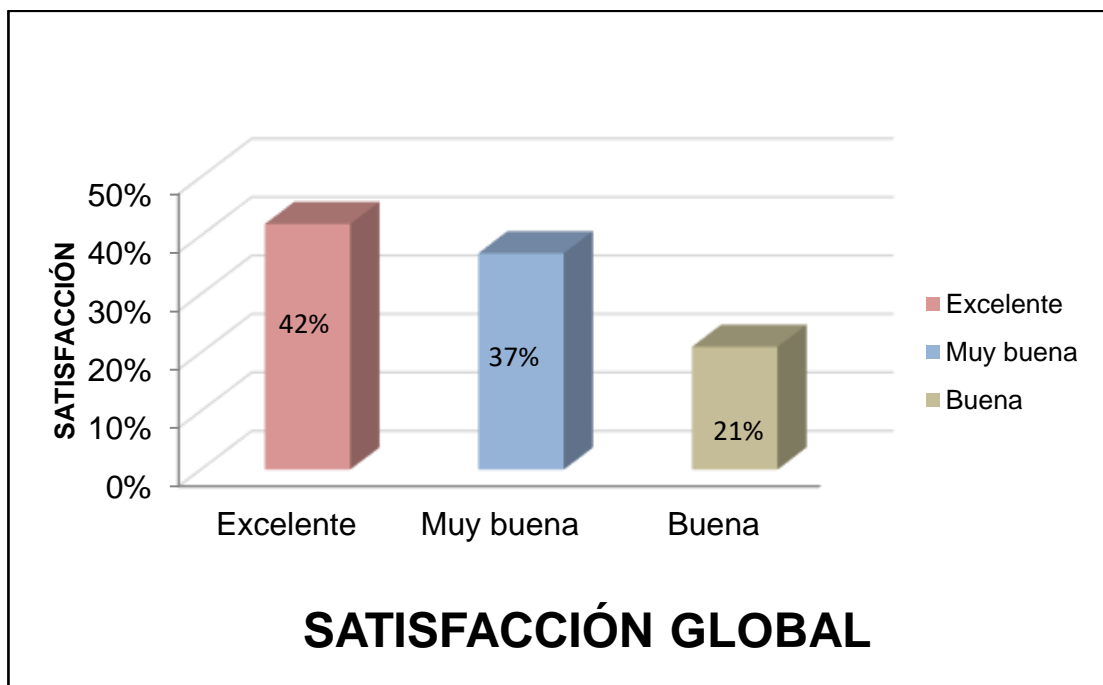
Nivel de satisfacción del usuario atendido en la Clínica Odontológica, referente a la satisfacción global

	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	42	42%
Muy buena	37	37%
Buena	21	21%

En la Tabla N° 07, se apreció que en mayoría indicaron un nivel Excelente de satisfacción en un 42% (N°=42), seguido de Muy buena en un 37% (N°=37) y finalmente un nivel de satisfacción Buena en un 21% (N°=21).

FIGURA N° 07

Nivel de satisfacción del usuario atendido en la Clínica Odontológica, referente a la satisfacción global.



Interpretación de Resultados: La figura N° 7 la muestra de estudio conformada por 100 pacientes; 42 pacientes (42%) tienen un nivel de satisfacción excelente, 37 pacientes (37%) presentaron un nivel de satisfacción muy bueno, 21 pacientes (21%) presentaron un nivel de satisfacción bueno, con respecto a la satisfacción global.

TABLA N° 08

**Calidad de atención del usuario atendido en la Clínica Odontológica,
referente al respeto al usuario**

	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	100	100%

En la Tabla N° 08, se observó que en mayoría indicaron un nivel excelente de calidad en un 100% (N°=100).

FIGURA N° 08

**Calidad de atención del usuario atendido en la Clínica Odontológica,
referente al respeto al usuario**



Interpretación de Resultados: La figura N° 8 la muestra de estudio conformada por 100 pacientes; el 100% presentaron una calidad de atención excelente.

TABLA N° 09

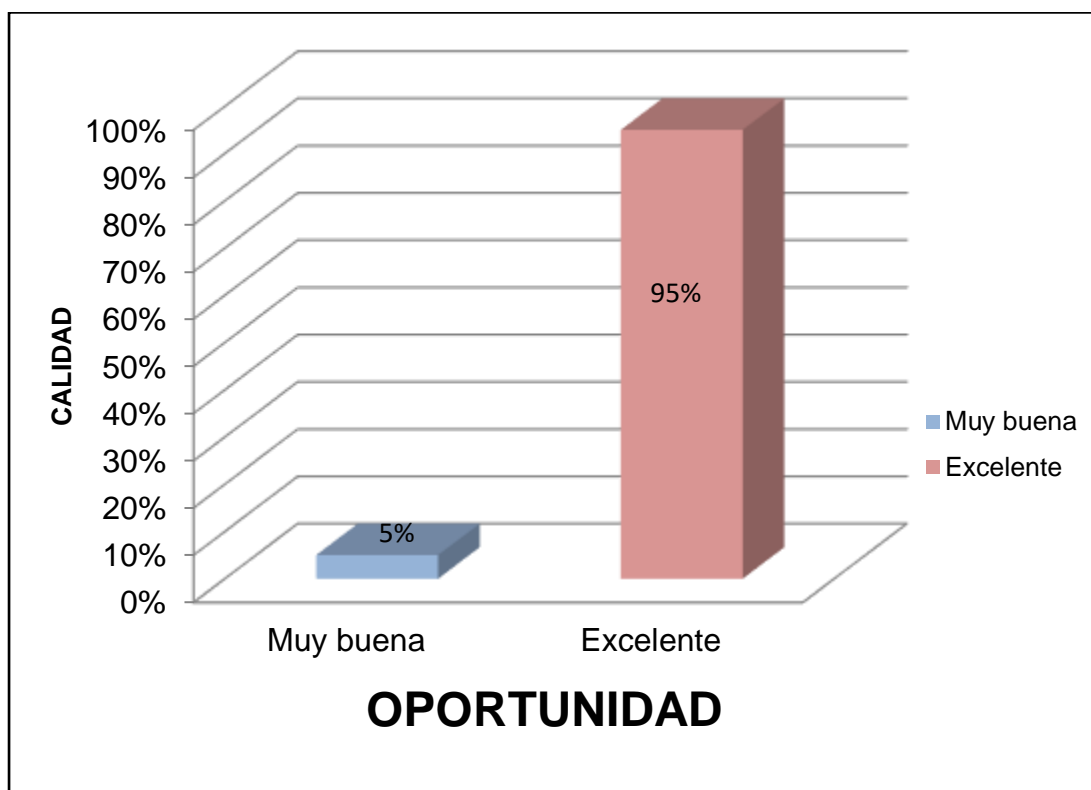
**Calidad de atención del usuario atendido en la Clínica Odontológica,
referente a la oportunidad**

	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	5	5%
Excelente	95	95%

En la Tabla N° 09, se apreció que en mayoría indicaron un nivel Excelente en un 95% (N°=95) y un nivel Muy bueno en un 5% (N°=5).

FIGURA N° 09

**Calidad de atención del usuario atendido en la Clínica Odontológica,
referente a la oportunidad**



Interpretación de Resultados: La figura N° 9 la muestra de estudio conformada por 100 pacientes; 95 pacientes (95%) tienen un nivel de calidad excelente, 5 pacientes (5%) presentaron un nivel de calidad muy bueno, con respecto a la oportunidad.

TABLA N°10

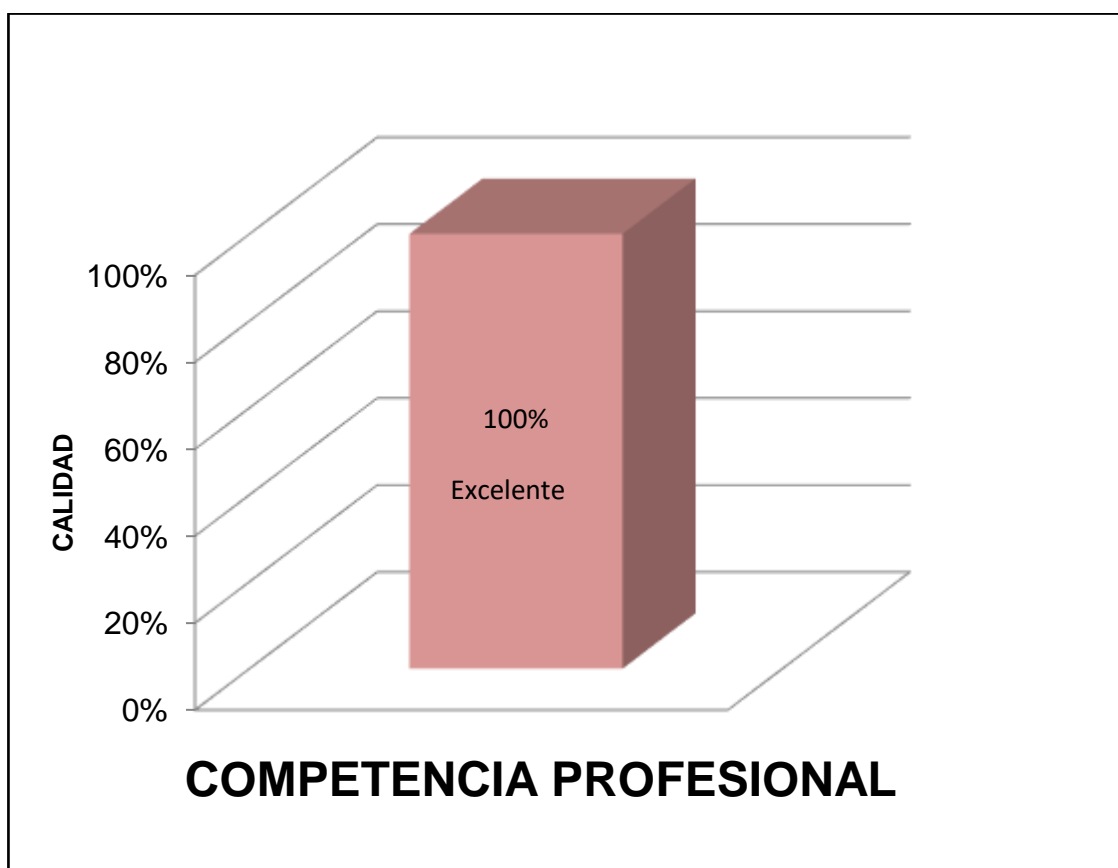
**Calidad de atención del usuario atendido en la Clínica Odontológica,
respecto a la competencia profesional**

	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	100	100%

En la Tabla N° 10 se observa que en mayoría indicaron un nivel Excelente en un 100% (N°=100).

FIRUGA N° 10

**Calidad de atención del usuario atendido en la Clínica Odontológica,
respecto a la competencia profesional**



Interpretación de Resultados: La figura N° 10 la muestra de estudio conformada por 100 pacientes; el 100% presentaron una calidad excelente con respecto a la competencia profesional.

TABLA N°11

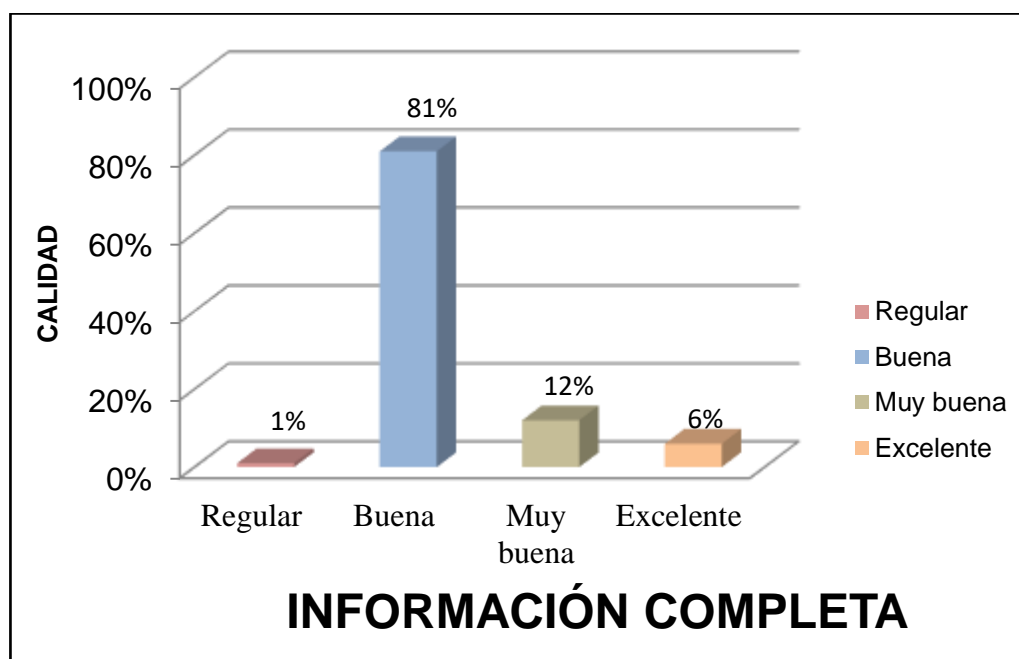
**Calidad de atención del usuario atendido en la Clínica Odontológica,
respecto a la información completa**

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	1	1%
Buena	81	81%
Muy buena	12	12%
Excelente	6	6%

En la Tabla N° 11, se apreció que en mayoría indicaron calidad Buena en un 81% (N°=81), seguido de calidad Muy buena en un 12% (N°=12), calidad Excelente en un 6% (N°=6) y calidad Regular en un 1% (N°=1).

FIGURA N°11

**Calidad de atención del usuario atendido en la Clínica Odontológica,
respecto a la información completa**



Interpretación de Resultados: La figura N° 11 la muestra de estudio conformada por 100 pacientes; 81 pacientes (81%) tienen un nivel de calidad de atención buena, 12 pacientes (12%) presentaron un nivel de calidad muy bueno, 6 pacientes (6%) calidad excelente y 1 paciente (1%) presentó calidad regular con respecto a la información completa.

TABLA N°12

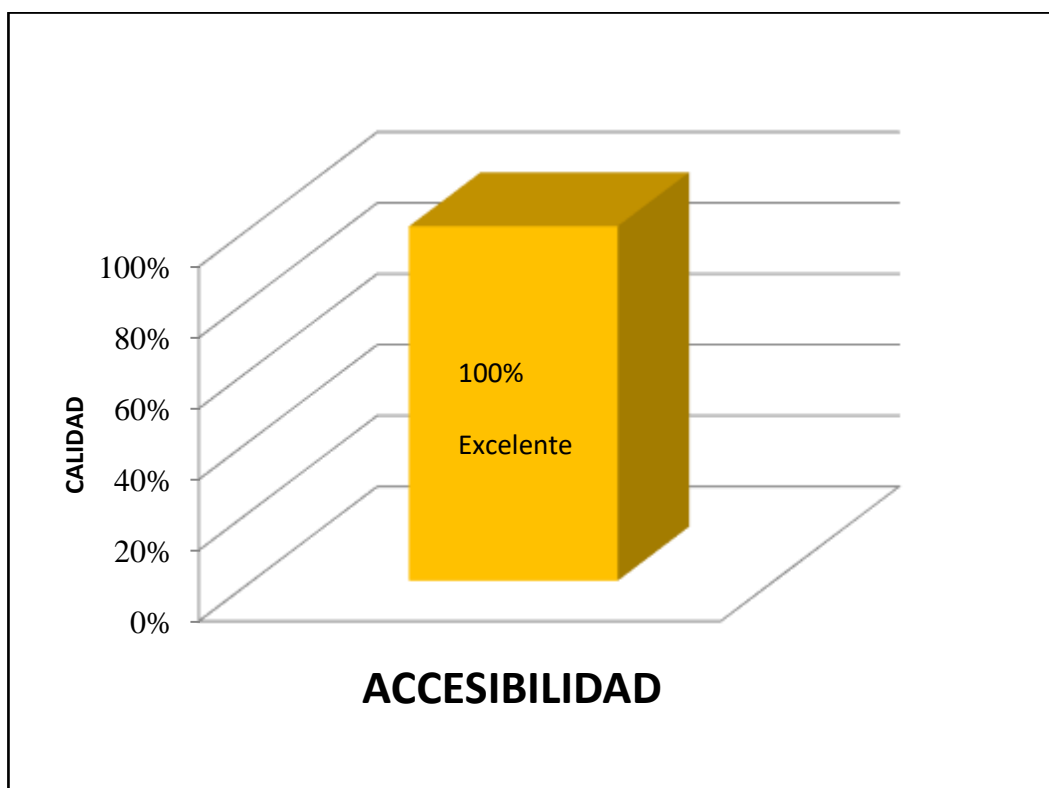
**Calidad de atención del usuario atendido en la Clínica Odontológica,
respecto a la accesibilidad**

	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	100	100%

En la Tabla N° 12, se observó que en mayoría indicaron un nivel Excelente en un 100% (N°=100).

FIGURA N°12

**Calidad de atención del usuario atendido en la Clínica Odontológica,
respecto a la accesibilidad**



Interpretación de Resultados: La figura N° 12 la muestra de estudio conformada por 100 pacientes; el 100% presentaron una calidad excelente con respecto a la accesibilidad.

TABLA N°13

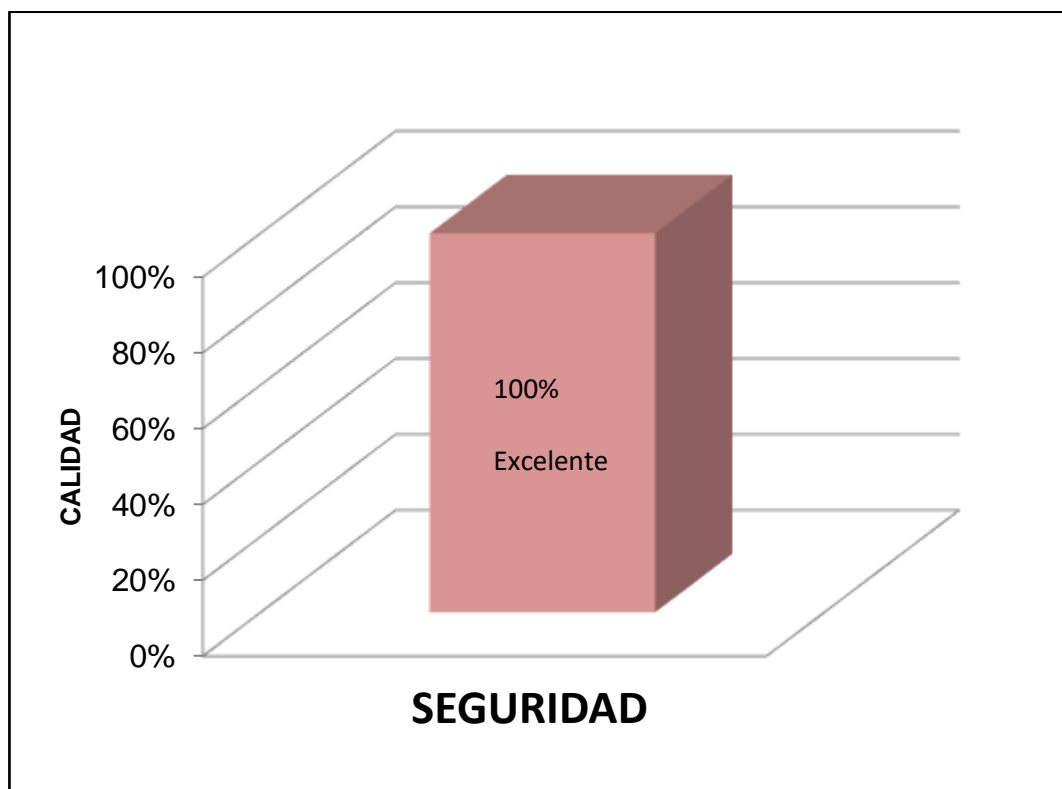
**Calidad de atención del usuario atendido en la Clínica Odontológica,
respecto a la seguridad**

	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	100	100%

En la Tabla N° 13, se apreció que en mayoría indicaron un nivel excelente de calidad en un 100% (N°=100).

FIGURA N°13

**Calidad de atención del usuario atendido en la Clínica Odontológica,
respecto a la seguridad.**



Interpretación de Resultados: La figura N° 13 la muestra de estudio conformada por 100 pacientes; el 100% presentaron una calidad excelente con respecto a la seguridad.

TABLA N°14

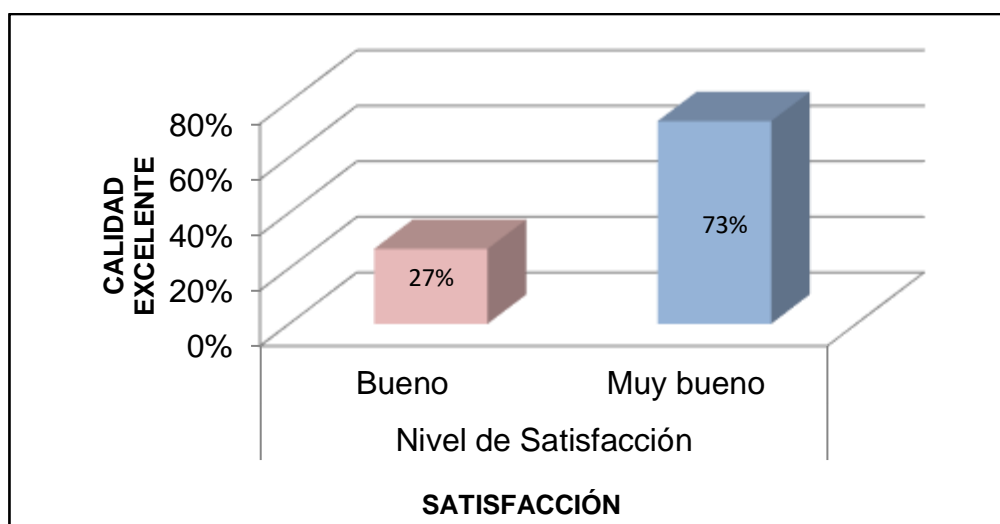
Relación entre nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario atendido en la Clínica de la Universidad Peruana Los Andes, 2019

		Calidad	
		Excelente	
Satisfacción	Muy bueno	Recuento	73
		%	73%
	Bueno	Recuento	27
		%	27%

En la Tabla N° 14, se apreció que en mayoría presentaron un nivel de satisfacción Muy bueno y una calidad Excelente en un 73% (N°=73), seguido de un nivel de satisfacción Bueno y una calidad Excelente en un 27% (N°=27).

FIGURA N°14

Relación entre nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario atendido en la Clínica de la Universidad Peruana Los Andes, 2019



Interpretación de Resultados: La figura N° 14 la muestra de estudio conformada por 100 pacientes; 73 pacientes (73%) tienen un nivel de satisfacción de muy bueno y una calidad excelente, 27 pacientes (27%) presentaron un nivel de satisfacción de bueno y una calidad excelente, entre el nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario.

5.2 Contrastación de Hipótesis:

PLANTEAMIENTO:

Ho: El nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario atendido en la Clínica de la Universidad Peruana Los Andes, 2019 es ineficiente.

H1: El nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario atendido en la Clínica de la Universidad Peruana Los Andes, 2019 es eficiente.

Prueba T de Student								
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Media	Desv. Error (SE)	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
							Inferior	Superior
SATISFACCIÓN EN ESTOMATOLOGÍA	-42,476	97	,000	-,949	4,05	,022	-,99	-,90
CALIDAD DE ATENCIÓN	3,129	99	,002	,090	4,09	,029	,03	,15

El nivel de satisfacción según la prueba de T de Student ($M=4.05$, $SE= 0.022$, $t(97)=-42,476$, $p<0.05$, $r=1$) es eficiente y con respecto a la calidad de atención según la prueba de T de Student ($M=4.09$, $SE= 0.029$, $t(99)=3,129$ $p<0.05$, $r=1$) también eficiente según el estudio realizado a los usuarios atendidos en la Clínica de la Universidad Peruana Los Andes, 2019, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis interviniente (H1)

Hipótesis Específicas:

- Ho. El nivel de satisfacción y calidad del usuario referente a las instalaciones, organización, el acto profesional y la satisfacción global en la Clínica de la Universidad Peruana Los Andes, 2019 es malo.
- H1: El nivel de satisfacción y calidad del paciente referente a las instalaciones, organización, el acto profesional y la satisfacción global en la Clínica de la Universidad Peruana Los Andes, 2019 es buena.

PRUEBA DE HIPOTESIS DE CHI CUADRADO DE PEARSON			
NIVEL DE SATISFACCIÓN	VALOR	DF	SIGNIFICACIÓN ASINTÓTICA
Instalaciones	,044 ^a	2	,987
Organización	,746 ^a	2	,689
Acto Profesional	1,381 ^a	1	,240
Satisfacción global	,710 ^a	1	,400

- De acuerdo a la siguiente tabla de la prueba de contrastación de hipótesis de chi-cuadrado de Pearson de calidad de atención y nivel de satisfacción de instalaciones, resultó un grado de libertad de 2 y un $p=0.978$, por ello, se obtiene un valor crítico de chi cuadrado de 0.506 y según el análisis realizado se observa que se presentó un chi cuadrado calculado de 0.044. Pudiéndose concluir que dentro del rango de 0 – 0.506, el resultado obtenido está dentro de la zona de aceptación con un valor de 0.044. Por ende, existe evidencia suficiente para aceptar la hipótesis alterna (H1) de la investigación.

- Con respecto a calidad de atención y nivel de satisfacción de la organización, resultó un grado de libertad de 2 y un $p=0.689$, por ello, se obtiene un valor crítico de chi cuadrado de 0.861 y según el análisis realizado se observa que se presentó un chi cuadrado calculado de 0.746. Pudiéndose concluir que dentro del rango de 0 – 0.861, el resultado obtenido está dentro de la zona de aceptación con un valor de 0.746. Por ende, existe evidencia suficiente para aceptar la hipótesis alterna (H1) de la investigación.
- Con respecto a calidad de atención y nivel de satisfacción del acto profesional, la prueba de contrastación de hipótesis de chi-cuadrado de Pearson, resultó un grado de libertad de 1 y un $p=0.240$, por ello, se obtiene un valor crítico de chi cuadrado de 1,64 y según el análisis realizado se observa que se presentó un chi cuadrado calculado de 1,38. Pudiéndose concluir que dentro del rango de 0 – 1,64, el resultado obtenido está dentro de la zona de aceptación con un valor de 1,38. Por ende, existe evidencia suficiente para aceptar la hipótesis alterna (H1) de la investigación.
- Con respecto a la calidad de atención y el nivel de satisfacción global la prueba de contrastación de hipótesis de chi-cuadrado de Pearson, resultó un grado de libertad de 1 y un $p=0.400$, por ello, se obtiene un valor crítico de chi cuadrado de 0.713 y según el análisis realizado se observa que se presentó un chi cuadrado calculado de 0.710. Pudiéndose concluir que dentro del rango de 0 – 0.713, el resultado obtenido está dentro de la zona de aceptación con un valor de 0.710. Por ende, existe evidencia suficiente para aceptar la hipótesis alterna (H1) de la investigación.

Ho: La calidad y satisfacción de atención del usuario referente respeto al usuario, la oportunidad, competencia profesional, información completa, accesibilidad y seguridad en la Clínica de la Universidad Peruana los Andes, 2019 es mala.

H1: La calidad y satisfacción de atención del usuario referente respeto al usuario, la oportunidad, competencia profesional, información completa, accesibilidad y seguridad en la Clínica de la Universidad Peruana los Andes, 2019 es buena.

PRUEBA DE HIPOTESIS DE CHI CUADRADO DE PEARSON			
NIVEL DE CALIDAD	VALOR	DF	SIGNIFICACIÓN ASINTÓTICA
Respeto al usuario	1,091 ^a	2	,580
Oportunidad	,885 ^a	2	,643
Competencia profesional	,567 ^a	2	,753
Información Completa	2,883 ^a	6	,823
Accesibilidad	5,864 ^a	2	,053
Seguridad	1,451 ^a	2	,484

- De acuerdo a la siguiente tabla de la prueba de contrastación de hipótesis de chi-cuadrado de Pearson entre el nivel de satisfacción y calidad respeto al usuario, resultó un grado de libertad de 2 y un $p=0.580$, por ello, se obtiene un valor crítico de chi cuadrado de 1.195 y según el análisis realizado se observa que se presentó un chi cuadrado calculado de 1.091. Pudiéndose concluir que dentro del rango de 0 – 1.195, el resultado obtenido está dentro de la zona de aceptación con un valor de 1.091. Por ende, existe evidencia suficiente para aceptar la hipótesis alterna (H1) de la investigación.

- Con respecto al nivel de satisfacción y oportunidad de la prueba de contrastación de hipótesis de chi-cuadrado de Pearson, resultó un grado de libertad de 2 y un $p=0.643$, por ello, se obtiene un valor crítico de chi cuadrado de 1.0217 y según el análisis realizado se observa que se presentó un chi cuadrado calculado de 0.885. Pudiéndose concluir que dentro del rango de 0 – 1.0217, el resultado obtenido está dentro de la zona de aceptación con un valor de 0.885. Por ende, existe evidencia suficiente para aceptar la hipótesis alterna (H1) de la investigación.
- Con respecto al nivel de satisfacción y la competencia profesional de la prueba de contrastación de hipótesis de chi-cuadrado de Pearson, resultó un grado de libertad de 2 y un $p=0.753$, por ello, se obtiene un valor crítico de chi cuadrado de 0.5754 y según el análisis realizado se observa que se presentó un chi cuadrado calculado de 0.567. Pudiéndose concluir que dentro del rango de 0 – 0.5754, el resultado obtenido está dentro de la zona de aceptación con un valor de 0.567. Por ende, existe evidencia suficiente para aceptar la hipótesis alterna (H1) de la investigación.
- Con respecto al nivel de satisfacción e información completa de la prueba de contrastación de hipótesis de chi-cuadrado de Pearson, resultó un grado de libertad de 6 y un $p=0.823$, por ello, se obtiene un valor crítico de chi cuadrado de 3.07 y según el análisis realizado se observa que se presentó un chi cuadrado calculado de 2.883. Pudiéndose concluir que dentro del rango de 0 – 3.07, el resultado obtenido está dentro de la zona de aceptación con un valor de 2.883. Por ende, existe evidencia suficiente para aceptar la hipótesis alterna (H1) de la investigación.
- Con respecto al nivel de satisfacción y la accesibilidad de la prueba de contrastación de hipótesis de chi-cuadrado de Pearson, resultó un grado de libertad de 2 y un $p=0.053$, por ello, se obtiene un valor crítico de chi cuadrado de 5.9915 y según el análisis realizado se observa que se presentó un chi cuadrado calculado de 5.9915. Pudiéndose concluir que dentro del rango de 0 – 5.9915, el resultado obtenido está dentro de la zona de aceptación con un valor de 5.864. Por ende, existe evidencia suficiente para aceptar la hipótesis alterna (H1) de la investigación.

- Con respecto al nivel de satisfacción y la seguridad de la prueba de contrastación de hipótesis de chi-cuadrado de Pearson, resultó un grado de libertad de 2 y un $p=0.484$, por ello, se obtiene un valor crítico de chi cuadrado de 1.597 y según el análisis realizado se observa que se presentó un chi cuadrado calculado de 1.451. Pudiéndose concluir que dentro del rango de 0 – 1.597, el resultado obtenido está dentro de la zona de aceptación con un valor de 1.451. Por ende, existe evidencia suficiente para aceptar la hipótesis alterna (H1) de la investigación.

Ho: No existe relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario atendido en la Clínica de la Universidad Peruana los Andes, 2019.

H1: Si existe relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario atendido en la Clínica de la Universidad Peruana los Andes, 2019.

PRUEBA DE HIPOTESIS DE CHI CUADRADO DE PEARSON			
	VALOR	DF	SIGNIFICACIÓN ASINTÓTICA
Chi-cuadrado de Pearson	,954 ^a	2	,620
Razón de verosimilitud	,962	2	,618
Asociación lineal por lineal	,932	1	,334
N de casos válidos	100		

- De acuerdo a la siguiente tabla de la prueba de contrastación de hipótesis de chi-cuadrado de Pearson, resultó un grado de libertad de 2 y un $p=0.620$, por ello, se obtiene un valor crítico de chi cuadrado de 1.02 y según el análisis realizado se observa que se presentó un chi cuadrado calculado de 0.95. Pudiéndose concluir que dentro del rango de 0 – 1.02, el resultado obtenido está dentro de la zona de aceptación con un valor de 0.95. Por ende, existe evidencia suficiente para aceptar la hipótesis alterna (H1) de la investigación.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En la investigación realizada por Vidalón G., en Perú, en el año 2019, titulada “Nivel de satisfacción en la calidad de servicio en la atención odontológica de la Microred José Carlos Mariátegui - San Juan de Lurigancho”. Utilizó una muestra conformada por 226 pacientes, utilizó el instrumento SERVQHOS modificado aplicado en investigaciones anteriores. En el presente estudio se utilizó una muestra constituida por 100 pacientes, utilizado como instrumentos para medir la satisfacción de los pacientes un cuestionario elaborado en el Centro Médico Naval “CMST” y cuyo autor es el Maestro Wilbert Juvenal Cossio Bolaños y para medir la calidad de atención se utilizó el cuestionario elaborado por Donabedian. En los resultados de Vidalón G., se aprecia que los pacientes estuvieron satisfechos en un 66.7%, seguido por indistinto en un 22.2% e insatisfechos en 11.1%. En el presente estudio, se obtuvo como resultados que la satisfacción de los pacientes es muy buena en un 73% y la calidad de la atención es excelente en un 100%. En la investigación realizada por Vidalón G., concluyó que encontró un nivel favorable de satisfacción en la calidad de atención de los servicios. En el presente estudio se concluyó que en mayoría presentan un nivel de satisfacción muy bueno en un 73% y una calidad de atención excelente en un 100%.

En cuanto a la investigación realizada por Cama D., en Perú, en el año 2018, desarrolló un estudio titulado “Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario Externo, Servicio de Odontología, Centro de Salud los Molinos, Junio 2018”. La muestra que utilizó en el estudio fue de 82 personas; aplicó como técnica la encuesta y como instrumentos el cuestionario para determinar la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de Odontología. En el presente estudio se utilizó una muestra de 100 pacientes que se atendieron en la Clínica Odontológica de la Universidad Peruana Los Andes, utilizando dos encuestas para medir el nivel de satisfacción del paciente y otra encuesta para medir la calidad de atención. En los resultados del investigador Cama D. obtuvo que el 74% de pacientes percibe un alto nivel de satisfacción y el 26% perciben un bajo nivel de satisfacción; respecto a la calidad de atención el 24% de los usuarios se encuentran insatisfechos y el 76% se encuentran satisfechos. Además, existe

relación directa entre las variables del estudio fueron satisfacción del usuario y la calidad de atención de $r=0.648$, que demuestra a un alto nivel de satisfacción del usuario le corresponde un satisfactorio nivel de calidad de atención. En el presente estudio se obtuvo como resultados que en un 73% la satisfacción del paciente fue muy bueno y en un 100% la calidad de atención excelente; luego, un 27% presentaron los pacientes una satisfacción de bueno y una calidad de atención de excelente en un 100%. El investigador Cama D. concluye que existe relación altamente significativa entre satisfacción del usuario y calidad de atención en los pacientes del Centro de Salud Los Molinos-Ica, Junín 2018. Con la presente investigación se concluyó que en mayoría presentaron un nivel de satisfacción muy bueno en un 73% y una calidad de atención excelente en un 100%.

En la investigación realizada por Ramírez N. y Álvarez C. en Perú, el año 2015, titulada “Calidad de atención percibida y satisfacción de los usuarios externos del servicio de Odontología en el Centro de Salud, los Olivos, 2015”. La muestra estuvo constituida por 90 usuarios. En el presente estudio se utilizó una muestra constituida por 100 pacientes. Los resultados de Ramírez N. mostraron que el 86.7% tiene buena percepción sobre la calidad de atención, el 7.8% tiene una percepción regular y 5.6% tiene una mala percepción; en cuanto a la hipótesis, se logró afirmar que existe relación significativa ente la calidad de atención percibida y satisfacción del usuario externo, con un Rho de Spearman = 0.9808 (percepciones y expectativas) y $p - \text{valor} = 0.000 < 0.05$. En el presente estudio se obtuvo como resultados que en el 73% de los usuarios externos manifestaron una satisfacción de muy bueno y el 27% se pronunciaron que es de bueno su satisfacción y la calidad de atención es excelente en un 100%; con respecto a la relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en la Clínica Odontológica, no se pudo determinar al aplicar el chi cuadrado porque la calidad al ser el 100% excelente, es una constante en todos los resultados.

En cuanto a la investigación realizada por Samad R. y Cols., en Indonesia, el año 2018, que esta titulada: “Evaluación de la satisfacción del paciente sobre la calidad el servicio público de salud dental desde diferentes dimensiones en Indonesia”. La muestra estuvo conformada por 114 participantes, recopilando los datos mediante cuestionario estructurados. En el presente estudio se tuvo una muestra constituida por 100 pacientes que se atendieron en la Clínica

Odontológica y se obtuvo los datos mediante dos cuestionarios, para determinar el nivel de satisfacción y la calidad de atención que tuvieron los usuarios externos. En los resultados de Samad R. y Cols., se observó que la estructura física mostró el mayor nivel de satisfacción, mientras que las dimensiones de la salud dental y oral mostraron la menos satisfacción; así mismo, la estructura física muestra el nivel más alto de satisfacción, mientras que la dimensión de la atención dental y de salud bucal muestra la satisfacción más baja. En el presente estudio en los resultados se mostró que con respecto a la infraestructura el 65% tiene un nivel de satisfacción de bueno y en segundo lugar de muy bueno; así mismo, con respecto al acto profesional los pacientes se pronunciaron muy bueno en un 75%, y se concluye que en mayoría presentaron un nivel de satisfacción muy bueno en un 73% y una calidad de atención excelente en un 100%.

En la investigación elaborada por Alí DA., en Kuwait, el año 2016, titulada: "Satisfacción del paciente en centros de salud dental". La muestra estuvo conformada por 497 pacientes, completando cada uno un cuestionario auto administrado para medir la satisfacción del paciente con los servicios dentales clínicos y no clínicos. En el presente estudio se tuvo una muestra de 100 pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la Universidad Peruana Los Andes. En los resultados de la investigación de Alí DA. fueron que los encuestados estaban generalmente satisfechos, pero se observaron diferencias internas. La mayor satisfacción con el desempeño de los dentistas y la menor satisfacción con la apariencia física y la accesibilidad del centro. La satisfacción del paciente con el desempeño de los dentistas fue el 42.6% de la satisfacción general, mientras que su satisfacción con el entorno clínico fue el de 31.5% de la satisfacción general. En el presente estudio se tuvo como resultados, que el nivel de satisfacción respecto al acto profesional fue de muy bueno en un 75%. En la investigación de Alí DA. Concluye que se necesitan mejoras adicionales con respecto a la accesibilidad y la apariencia física de los centros dentales. Además, se requieren intervenciones con respecto a la accesibilidad, particularmente al reservar una cita. En el presente estudio se concluyó que en mayoría presentaron un nivel de satisfacción muy bueno en un 73% y una calidad de atención excelente en 100%

CONCLUSIONES

- Respecto a determinar el nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario atendido en la Clínica de la Universidad Peruana Los Andes, 2019, se concluye que en mayoría presentaron un nivel de satisfacción muy bueno en un 73% y una calidad de atención excelente en un 100%
- Se concluye que el nivel de satisfacción del paciente, referente a las Instalaciones, en mayoría indicaron un nivel bueno en 65%, referente a la Organización, en mayoría indicaron un nivel bueno en 77%, referente al Acto Profesional, indicaron en mayoría un nivel muy bueno en 75%, referente a la Satisfacción global, en mayoría indicaron un nivel de excelente en 100%.
- Se concluye que la calidad de atención del paciente referente al Respeto al usuario, en la totalidad indicaron un nivel excelente en 100%, respecto a la Oportunidad, en abrumadora mayoría indicaron un nivel excelente en 95%, respecto a la Competencia Profesional, en la totalidad indicaron un nivel excelente en un 100%, respecto a la Información completa, en alta mayoría indicaron un nivel bueno en un 81%, respecto a la Accesibilidad, en la totalidad indicaron un nivel excelente en un 100% y respecto a la Seguridad, en la totalidad indicaron un nivel excelente en un 100%
- Respecto a determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario atendido en la Clínica Odontológica de la Universidad Peruana Los Andes, se concluye que en mayoría presentaron un nivel de satisfacción muy bueno en un 73% y una calidad excelente en un 100%.

RECOMENDACIONES

- ❖ En cuanto a determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo atendido en la Clínica Odontológica de la Universidad Peruana Los Andes; se recomienda tomar en cuenta los resultados, para seguir manteniendo y si es posible mejorar en la atención facultativa, siendo de beneficio al paciente y al personal que labora en la Clínica, se lograría que la clínica odontológica alcance la excelencia, tanto en la satisfacción del paciente como en la calidad de atención.
- ❖ Se recomienda hacer evaluaciones periódicas en la clínica Odontológica, por ser la satisfacción del paciente un indicativo de la calidad de atención; además, en futuras investigaciones emplear mayor número de muestras y siempre preocuparse por las expectativas de los pacientes para que así la clínica odontológica de la Universidad Peruana Los Andes sea una de la mejores y siempre tengan buenas referencias.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Calva J. Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información. 1 ed. México (MX): Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas; 2009.
2. Meng R., et al. Evaluation of Patient and Medical Staff Satisfaction regarding Healthcare Services in Wuhan Public Hospitals. *Int J Environ Res Public Health* 2018;15(4):769.
3. Lankarani K., et al. Satisfaction Rate Regarding Health-care Services and Its Determinant Factors in South-West of Iran: A Population-based Study. *Int J Prev Med* 2016; 7:122.
4. Millones P. Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado [tesis de pregrado]. Piura (PE): Universidad de Piura; 2010.
5. Genoveva. Analyzing of customer satisfaction and customer loyalty based on Brand image and perceived service quality. *Journal of US – China Public Administration* 2015;12(6):497-508.
6. Muza R. et al. Satisfacción del paciente con tres especialidades dentales. *Rev Chil Salud Pública* 2008;12 (1): 12-17.
7. Caballero H. Odontología legal y forense. 1 ed. Lima: UNMSM; 2010. 500 p.
8. Islam MS. Effective Quality Management in Dental Care Practice. *Rangpur Dental College Journal* 2014;2(2):1-2.
9. Aldosari M. et al. Factors associated with patients' satisfaction in Brazilian dental primary health care. *PLoS One* 2017;12(11).

10. Nieto P. et al. Nivel de satisfacción y la calidad de atención percibida por el usuario externo en el servicio de ortodoncia y ortopedia maxilar de la Clínica Docente Asistencial de la Universidad Norbert Wiener 2018 [tesis de maestría]. Lima (PE): Universidad Norbert Wiener; 2019.
11. Vidalón G. Nivel de satisfacción en la calidad de servicio en la atención odontológica de la Microred José Carlos Mariátegui – San Juan de Lurigancho [tesis de maestría]. Lima (PE): Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019.
12. De la Cruz J. Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica del centro de salud justicia paz y vida en el distrito de El Tambo, provincia de Huancayo, región Junín, año 2018 [tesis de pregrado]. Chimbote (PE): Universidad Católica Los Ángeles Chimbote; 2018
13. Cama D. Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario Externo, Servicio de Odontología. Centro de Salud los Molinos, Junio 2018 [tesis de maestría]. Lima (PE): Universidad César Vallejo; 2018.
14. Flores K. Satisfacción del Usuario y Calidad de Atención en el Servicio de Odontología del Centro de Salud los Aquijes, Junio 2018 [tesis de maestría]. Lima (PE): Universidad César Vallejo; 2018.
15. Huamán R. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Centro de Salud “Los Licenciados”, Ayacucho 2017 [tesis de pregrado]. Ayacucho (PE): Universidad Alas Peruanas; 2018.
16. Carrera A. Satisfacción del paciente y calidad de atención en el consultorio de odontología del centro médico militar de Lambayeque –

- 2017 [tesis de maestría]. Lambayeque (PE): Universidad César Vallejo; 2017.
17. Ramírez N. et al. Calidad de atención percibida y satisfacción de los usuarios externos del servicio de Odontología en el Centro de Salud, Los Olivos, 2015 [tesis de maestría]. Lima (PE): Universidad César Vallejo; 2015.
 18. Tanbakuchi B. et al. Level of Satisfaction of Patients With Dental Care Services Provided by Dental Clinic of Shahrekord University. International Journal of Epidemiologic Research 2018;5(4):124-127.
 19. Samad R. et al. Evaluation of Patient Satisfaction on Quality of Public Dental Health Service from Different Dimensions in Indonesia. Pesq Bras Odontoped Clin Integr 2018, 18(1):1-8.
 - 20 Ali DA. Patient satisfaction in Dental Healthcare Centers. Eur J Dent 2016;10(3):309-314.
 - 21 AlMutairi M. Parents' satisfaction with pediatric dental care provided by dental college, Riyadh. J Int Soc Prev Community Dent 2016;6(6):542-548.
 - 22 Quispe G. et al. Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo [internet]. 2016 [consultado el 09 octubre 2019]. Disponible en: URL: <https://bit.ly/3cuLfjL>
 - 23 Elegba E. et al. Satisfaction [internet]. 2015 [consultado el 09 octubre 2019]. Disponible en: URL: <https://bit.ly/341UqUO>
 - 24 Ograjensek I. et al. The concept and assessment of customer satisfaction. En: Kenett R. y Salini S., editores. Modern analysis of customer surveys: with applications using. 1 ed. Eslovenia: John Wiley & Sons; 2012. p. 107-127.

25. Real academia española; diccionario de la lengua española. 23ª ed. Madrid: RAE; 2014.
26. Dos Santos M. Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la Educación Superior* 2016; 45(178): 79–95.
27. Morillo M. Satisfacción del usuario y calidad de servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)* 2016; XXII (2):111-131.
28. Torres G. et al. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. *Rev Estomatol Herediana* 2015;25(2):122-132.
29. Manzoor F. et al. Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. *Int J Environ Res Public Health* 2019;16(18):3318.
30. Bustamante W. Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo – 2014 [tesis de titulación]. Chiclayo (PE): Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2015.
31. Alrasheedi K. et al. The Association Between Wait Times and Patient Satisfaction: Findings From Primary Health Centers in the Kingdom of Saudi Arabia. *Health Serv Res Mang Epidemiol* 2019;6.
32. Huiza G. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval Callao, Octubre – diciembre 2003 [tesis de maestría]. Lima (PE): Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2006.
33. De Paula L. et al. User satisfaction with public oral health services in the Brazilian Unified Health System. *BMC Oral Health* 2019; 19:126.

34. Kraska R. et al. Associations between hospital characteristics and patient satisfaction in Germany. *Health Expect* 2017;20(4):593-600.
35. Aranaz JM. et al. *Gestión sanitaria calidad y seguridad de los pacientes*. 1 ed. España (ES): Ediciones Díaz de Santos; 2014.
36. Álvarez F. *Calidad y auditoria en salud*. 3 ed. Bogotá (CO): Ecoe Ediciones; 2007.
37. Eldin A. IA – quality – general concepts and definitions. En: Eldin A. *Modern approaches to quality control*; Croacia: InTech; 2011. p. 2-14.
38. Carrasco S. *Servicios de atención comercial*. 1 ed. Asturias (ES): Ediciones Parainfo; 2017.
39. Neyestani B. Principles and contributions of total quality mangement (TQM) gurus on business quality improvement [internet]. 2017 [consultado el 09 octubre 2019]. Disponible en: URL: <https://bit.ly/3430AnN>
40. Johann M. *Services marketing*. 5 ed. Polonia (PO): Warsaw School of Economics; 2015.
41. Borgave S. et al. Service quality management: a literatura review [internet]. 2011 [citado el 09 octubre 2019]. Disponible en: URL: <https://bit.ly/3666O8S>
42. Hercos, B. et al. Quality of the ophthalmological service to outpatients of the public and private healthcare systems. *Arquivos Brasileiros de Oftalmología* 2017; 80(6).
43. *Delivering quality health services: a global imperative for universal health coverage*. Geneva: World Health Organization, Organisation for Economic Co-operation and Development, and The World Bank; 2018.

44. Gupta, K. et al. Importance of Quality in Health Care Sector. *Journal of Health Management* 2016;18(1):84–94.
45. El-Jardali F. et al. A review of national policies and strategies to improve quality of health care and patient safety: a case study from Lebanon and Jordan. *BMC Health Serv Res* 2017; 17:568.
46. Ministerio de Salud. Calidad Unidad Funcional de Gestión de la Calidad en Salud [internet]. 2018 [citado el 09 octubre 2019]. Disponible en: URL: <https://bit.ly/3hXpdao>
47. Junta de Comunicadores de Castilla – La Mancha. Auxiliar sanitario. Madrid (ES): Editorial cep; 2017.
48. Kapoor P. Why quality in healthcare. *Med J Armed Forces India* 2011;67(3):206-208.
49. World Health Organization. Quality of care in the context of universal health coverage (UHC) [internet]. 2017 [consultado el 09 octubre 2019]. Disponible en: URL: <https://bit.ly/33WQo08>
50. García J. et al. Calidad asistencial. En: Tenes JL. y Mengíbar M. *Gestión hospitalaria*; España: Mestesa Asesoría Sanitaria; 2011.
51. Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud [internet] 2007 [consultado el 09 octubre 2019]. Disponible en: URL: <https://bit.ly/308tuS5>
52. Kachi Y. et al. Calidad de la asistencia: medición de un impulsor ignorado de la mejora de la salud. *Boletín de la Organización Mundial de la Salud* 2017;95(6):389-480.
53. Ameh S. et al. Relationships between structure, process and outcome to assess quality of integrated chronic disease management in a rural

South African setting: applying a structural equation model. BMC Health Services Research 2017; 17(229).

54. World Health Organization. Maternal, newborn, child and adolescent health [internet]. 2019 [consultado el 09 octubre 2019]. Disponible en: URL: <https://bit.ly/2G15I3B>
55. Messarina P. Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. UCV - Scientia 2016; 8(2):119-123.
56. Mohammad A. Calidad del servicio de salud: hacia una definición amplia. International Journal of Health Care Quality Assurance 2013; 26(3):203–219.
57. Revilla F. Dimensiones de la calidad en sanidad. En: Cabo J. Gestión de la calidad en las organizaciones sanitarias; Madrid: Ediciones Díaz de Santos; 2014. p. 1083-1107.
58. Unidad de Asesoría Técnica Intendencia de Prestadores. Observatorio de Calidad en Salud Guía Práctica Calidad y Seguridad Asistencial en Chile para alumnos de carreras de la salud [internet]. 2018 [consultado el 09 octubre 2019]. Disponible en: URL: <https://bit.ly/2Scz1TD>
59. Medawar M. Dental quality management: an essential evolution of dental practice [internet]. 2014 [consultado el 09 octubre 2019]. Disponible en: URL: <https://bit.ly/3cvJkvb>
60. World Dental Federation. Quality in dentistry [internet]. 2014 [consultado el 09 octubre 2019]. Disponible en: URL: <https://bit.ly/33WQTaw>
61. Timofe MP. et al. Quality management in dental care: patients' perspectives on communication. a qualitative study. Clujul Med 2016;89(2):287-292.

62. Sixto M. et al. Medición del nivel de satisfacción de los servicios clínicos de prótesis estomatológica. Rev Ciencias Médicas 2018;22(2).
63. Balkaran R. et al. amehA cross sectional study of patients' satisfaction with dental care facilities: a survey of adult treatment at the University of the West Indies, School of Dentistry. West Indian Med J. 2014;63(5):490-498.
64. Ning Luo J. et al. Patients' satisfaction with dental care: a qualitative study to develop a satisfaction instrument. BMC Oral Health 2018; 18:15.
65. Torres M. et al. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. Compendium 2015;18(35):57-76.
66. Araya C. et al. Calidad del servicio odontológico público basado en percepciones intangibles en paciente sin discapacidad y discapacitados. Odontoestomatología 2014;16(23): 4-12.
67. Goetz, K. et al. Efectividad de un programa de gestión de calidad en las prácticas de atención dental. BMC Salud Oral 2014;14 (1).
68. Ministerio de Salud. Guía Técnica Para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo [internet]. 2012 [consultado el 09 octubre 2019]. Disponible en: URL: <https://bit.ly/333OjQx>
69. Ministerio de Salud. Protocolo de Trato al Usuario interno y externo [internet]. 2015 [consultado el 09 octubre 2019]. Disponible en: URL: <https://bit.ly/3ic2IPf>

70. UPLA Universidad Peruana los Andes. URL: <https://upla.edu.pe>
71. Aguilar P. y Asencios R. Impacto de la salud oral en la calidad de vida en niños de la institución educativa inicial 336 Ocopilla, 2019 [Tesis de pregrado] Huancayo (PE) Universidad Peruana Los Andes, 2019.
72. Redhead R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Miguel Grau Chaclacayo, 2013 [tesis de Maestría] Lima (PE), Universidad Mayor de San Marcos, 2013
73. Upla, Universidad Peruana Los Andes [Internet]. 2019 [consultado el reglamento general de investigación. Disponible en: URL: <https://upla.edu.pe/transparencia-institucional/reglamentos-institucionales/>

ANEXOS

ANEXO N ° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
TITULO: Nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario atendido en la Clínica de la Universidad Peruana de los Andes, 2019					
AUTOR: Bachiller Claudia VILCA SALAZAR y Bachiller Iriz DE LA CRUZ CRUZADO					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	ESCALA	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿Cuál es el nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario atendido en la Clínica de la Universidad Peruana Los Andes, 2019?</p> <p>Problemas Específicos 1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción y calidad del usuario referente a las instalaciones, organización, el acto profesional y la</p>	<p>Objetivo General Determinar el nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario atendido en la Clínica de la Universidad Peruana Los Andes, 2019.</p> <p>Objetivos Específicos 1. Determinar el nivel de satisfacción y calidad del usuario referente a las instalaciones, organización, el acto profesional y la</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL H0: El nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario atendido en la clínica de la Universidad Peruana Los Andes, 2019 es ineficiente. H1: El nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario atendido</p>	<p>- Variable independent e Calidad de atención</p> <p>- Variable dependiente Satisfacción del usuario</p>	ORDINAL	<p>Diseño No experimental.</p> <p>Nivel de Investigación Correlacional</p> <p>Tipo Investigación Básica, pura o teórica Prospectivo, observacional y transversal.</p> <p>Enfoque Cuantitativo</p>

<p>satisfacción global en la Clínica de la Universidad Peruana Los Andes, 2019?</p> <p>2. ¿Cuál es la calidad y satisfacción de atención del usuario referente al respeto al usuario, la oportunidad, competencia profesional, información completa, accesibilidad, y seguridad en la Clínica de la Universidad Peruana Los Andes, 2019?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario atendido en la Clínica de la Universidad Peruana Los Andes, 2019?.</p>	<p>satisfacción global en la Clínica de la Universidad Peruana Los Andes, 2019.</p> <p>2. Establecer la calidad y satisfacción de atención del usuario referente al respeto al usuario, la oportunidad, competencia, información completa, accesibilidad, y seguridad en la Clínica de la Universidad Peruana Los Andes, 2019,</p> <p>3. Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario atendido en la Clínica de la Universidad Peruana Los Andes, 2019.</p>	<p>en la clínica de la Universidad Peruana Los Andes, 2019 es eficiente.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>H0: El nivel de satisfacción y calidad del usuario referente a las instalaciones, organización, acto profesional y la satisfacción global en la clínica odontológica de la Universidad Peruana Los Andes, 2019 es mala.</p> <p>H1: El nivel de satisfacción y calidad del usuario referente</p>	<p>- Dimensiones</p> <p>Satisfacción de las instalaciones.</p> <p>Satisfacción de la organización.</p> <p>Satisfacción del acto profesional.</p> <p>Satisfacción global.</p>	<p>Población</p> <p>En el estudio a desarrollar la población estará constituida por 135 pacientes que se atenderán en la Clínica de la Universidad Peruana Los Andes, en el segundo semestre del año 2019.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra a utilizar en la ejecución estará conformada en forma no aleatoria por conveniencia por 100 pacientes que se atendieron en la Clínica de la Universidad Peruana</p>
--	---	---	---	---

		<p>a las instalaciones, organización, acto profesional y la satisfacción global en la clínica de la Universidad Peruana Los Andes, 2019 es buena.</p> <p>H0: La calidad y satisfacción de atención del usuario, referente al respeto al usuario, oportunidad, competencia profesional, información completa, accesibilidad y seguridad en la</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto al usuario. - Oportunidad. - Competencia - Profesional. - Información completa. - Accesibilidad - Seguridad. 		<p>Los Andes, en el segundo semestre del año 2019, quienes cumplirán con los criterios de selección.</p> <p>Técnica Estadística</p> <p>Para el procesamiento de los datos se utilizará una:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estadística descriptiva ▪ Estadística Inferencial <p>Tanto para el procesamiento de los objetivos como para la información que se obtendrá en la ejecución del proyecto.</p>
--	--	--	--	--	--

		<p>clínica de los andes es mala.</p> <p>H1: La calidad y satisfacción de atención del usuario, referente al respeto al usuario, oportunidad, competencia profesional, información completa, accesibilidad y seguridad en la clínica de los andes es buena.</p> <p>Ho: No existe relación entre el nivel de satisfacción y calidad de</p>			
--	--	--	--	--	--

		atención del usuario atendido en la clínica odontológica de la Universidad Peruana Los Andes H1: Si existe relación entre en el nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario atendido en la clínica de la Universidad Peruana Los Andes			
--	--	---	--	--	--

ANEXO N°02
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Tipo de Variable	Escala	Valor
Satisfacción del usuario	La satisfacción del paciente es un concepto subjetivo influenciado por diferentes aspectos de los servicios de salud, refleja la evaluación psicológica de los pacientes con respecto a la atención recibida.	Se determinará mediante la ficha de recolección en la parte A del cuestionario de Satisfacción en Estomatología. -Satisfacción de las Instalaciones. - Satisfacción de la Organización. - Satisfacción del Acto Profesional. - Satisfacción Global.	• Muy bueno • Muy fácil • Siempre	Cuantitativa	Ordinal	5
			• Bueno • Fácil • Casi Siempre			4
			• Ni bueno ni malo • Regular • A veces			3
			• Malo • Difícil • Casi nunca			2
			• Muy malo • Muy difícil • Nunca			1
Calidad de atención	La Organización Mundial de la Salud la define como la medida en que los servicios de atención médica prestados a individuos y poblaciones de pacientes mejoran los resultados de salud deseados.	Se determinará mediante la ficha de recolección en la parte B del cuestionario de Calidad de atención. - Respeto al usuario. - Oportunidad. - Competencia profesional. - Información completa. - Accesibilidad. - Seguridad	Siempre	Cuantitativa	Ordinal	5
			Casi siempre			4
			Pocas veces			3
			Casi nunca			2
			Nunca			1

ANEXO N°03

CARTA DE PRESENTACIÓN

SOLICITUD: Autorización Para Ejecución De Proyecto De Tesis.

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

S.D.

DE LA CRUZ CRUZADO, IRIZ PAULA, identificada con DNI 46026817, con domicilio en la Av. Carrión 234, Huancayo, egresado de la escuela de odontología; antes UD. Con el debido respeto me presto y expongo:


Que deseando iniciar la ejecución de nuestra tesis, solicitamos se digna brindar la autorización para poder desarrollar el proyecto de tesis titulado "**NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN LA CLÍNICA DE LA UNIVERSIDAD PERUANA DE LOS ANDES, 2019**". El cual será ejecutada mediante encuestas a los usuarios de las clínicas I, II y III de odontología de la Universidad Peruana los Andes, esta será realizado con mi compañera, **VILCA SALAZAR, CLAUDIA VERONICA**, identificada con el DNI 71746669

Por lo expuesto:

A UD. Señor Decano sirva acceder a nuestra solicitud.


HUANCAYO, 19 de noviembre de 2019

ATTE.


De La Cruz Cruzado, Iriz Paula

DNI 46026817




Mg. Roly Anco Reyes López
DIRECTOR
E.P. ODONTOLOGIA

*Los Andes De la Cruz Cruzado y Vilca Salazar
Realizan encuestas en las Clínicas I, II, III,*



ANEXO N°04

DECLARACIÓN CONFIDENCIALIDAD



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo **VILCA SALAZAR CLAUDIA VERONICA** identificado (a) con DNI N° 71746669. Egresada de la escuela profesional de Odontología, vengo implementando el proyecto de tesis titulado **"NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN LA CLÍNICA DE LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES, 2019"**, en ese contexto declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación de acuerdo a lo especificado en los artículos 27 y 28 del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes , salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Huancayo, Noviembre del 2020.




Apellidos y nombres: **Vilca Salazar Claudia Veronica**
Responsable de investigación



DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo **DE LA CRUZ CRUZADO IRIZ PAULA** identificado (a) con DNI N° 46026817, Egresada de la escuela profesional de Odontología., vengo implementando el proyecto de tesis titulado **"NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN LA CLÍNICA DE LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES, 2019"**, en ese contexto declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación de acuerdo a lo especificado en los artículos 27 y 28 del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes , salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Huancayo, Noviembre del 2020.




Apellidos y nombres De La Cruz Cruzado Iriz Paula
Responsable de investigación

ANEXO N°05

FICHA DE JUICIO DE EXPERTOS

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

(Juicio de Expertos)


Experto: Mg Esp. Daisy Mabel Sigvas Meneses.
 Cargo: Docente Clínica III.

ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	CALIFICACION				
		DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1) CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				✓	
2) OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.			✓		
3) ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				✓	
4) ORGANIZACION	Presentación ordenada.			✓		
5) SUFICIENCIA	Comprende aspectos reconocidos.			✓		
6) PERTINENCIA	Permitirá conseguir datos de acuerdo a los objetivos planeados.			✓		
7) CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.			✓		
8) ANALISIS	Descompone adecuadamente las variables, indicadores y medidas.			✓		
9) ESTRATEGIA	Los datos por conseguir responden a los objetivos de investigación.			✓		
10) APLICACIÓN	Existencia de condiciones para aplicarse.				✓	

CALIFICACIÓN GLOBAL: (Marque con una aspa)

Aprobado	Desaprobado	Observado
✓		


 ORGANIZACIÓN SERVICIOS ODONTOLÓGICOS
 Daisy Mabel Sigvas Meneses
 DIRECTOR GERENTE
 COP 9676

Firma del experto informante

DNI: 25750339.

FECHA: 14/11/19.

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
(Juicio de Expertos)**

Experto: Mg. Esp. César Raúl Mauricio Vilchez
 Cargo: Docente Universitario

ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	CALIFICACION				
		DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1) CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					✓
2) OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.					✓
3) ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				✓	
4) ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.					✓
5) SUFICIENCIA	Comprende aspectos reconocidos.					✓
6) PERTINENCIA	Permitirá conseguir datos de acuerdo a los objetivos planeados.				✓	
7) CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.				✓	
8) ANALISIS	Descompone adecuadamente las variables, indicadores y medidas.				✓	
9) ESTRATEGIA	Los datos por conseguir responden a los objetivos de investigación.					✓
10) APLICACIÓN	Existencia de condiciones para aplicarse.					✓

CALIFICACIÓN GLOBAL: (Marque con una aspa)

Aprobado	Desaprobado	Observado
✓		



Firma del experto informante
 DNI: 45912357

FECHA: 14/11/19

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
(Juicio de Expertos)**

Experto: Dr. Aud. Esp. Soramayo Hancisdoc MERCIS.
Cargo: Docente Universidad. U.N.F.V.

ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	CALIFICACION				
		DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1) CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				✓	
2) OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.			✓		
3) ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.			✓		
4) ORGANIZACION	Presentación ordenada.					✓
5) SUFICIENCIA	Comprende aspectos reconocidos.					✓
6) PERTINENCIA	Permitirá conseguir datos de acuerdo a los objetivos planeados.					✓
7) CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.					✓
8) ANALISIS	Descompone adecuadamente las variables, indicadores y medidas.					✓
9) ESTRATEGIA	Los datos por conseguir responden a los objetivos de investigación.					✓
10) APLICACIÓN	Existencia de condiciones para aplicarse.				✓	

CALIFICACIÓN GLOBAL: (Marque con una aspa)

Aprobado	Desaprobado	Observado
---------------------	-------------	-----------

Firma del experto informante
DNI: 09469288.

FECHA: 14.11.12

ANEXO N°06

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN



N°05 INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

FACULTAD DE ESTOMATOLOGIA

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Ficha N. ^a _____

I. Introducción

Apreciado paciente:

Es para dirigirme a Ud., e informarle del estudio titulado “Nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario externo atendido en la Clínica Odontológica de la Universidad Peruana de los Andes, año 2019”; con la finalidad que, con los resultados, si fuera necesario, hacer de conocimiento de las autoridades de la universidad, con el propósito que se mejore la atención del paciente y tengan un tratamiento de calidad.

Les agradeceremos seguir las siguientes indicaciones:

Primero lee muy cuidadosamente las preguntas de los cuestionarios, marcando con un aspa (x) en el recuadro que considere su respuesta.

Datos Generales

Edad: _____

Sexo: M F

A. Cuestionario de Satisfacción en Estomatología

1. La comodidad de la sala de espera es:

Muy bueno Bueno Regular Malo Muy malo

2. Las señales (letrero/fechas) para saber a dónde ir en el servicio

por:

Muy bueno Bueno Regular Malo Muy malo

3. La limpieza del consultorio donde lo atienden es:

Muy buena Buena Regular Mala Muy mala

4. La comodidad del consultorio donde lo atienden es:

Muy buena Buena Regular Mala Muy mala

5. La privacidad de la atención en el consultorio le pareció:

Muy buena Buena Regular Mala Muy mala

6. En su opinión los equipos (máquinas y aparatos) que tiene el consultorio son:

Muy buenos Buenos Regular Malos Muy malos

7. El tiempo de espera desde que saco cita hasta el día de hoy que lo atendieron fue:

Muy buenos Buenos Regular Malos Muy malos

8. El trato del personal de admisión del servicio fue:

Muy bueno Bueno Regular Malo Muy malo

9. La identificación de los trabajadores de este servicio les parece:

Muy bueno Bueno Regular Malo Muy malo

10. Los materiales y medicamentos usados en odontología le parecen:

Muy buenos Buenos Regular Malos Muy malos

11. Una vez citado, el trámite para ser atendido en el consultorio odontológico fue:

Muy fácil Fácil Regular Difícil Muy difícil

12. ¿Cuándo llegó al consultorio estuvo su historia clínica odontológica?

Siempre Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca

13. Es fácil obtener cita con el especialista (ortodoncia, prótesis, endodoncia, cirugía, etc.)

Muy fácil Fácil Regular Difícil Muy difícil

14. La organización del servicio le parece:

Muy buena Buena Regular Mala Muy mala

15. ¿El odontólogo antes de atenderlo le preguntó sobre su problema y examinó la boca?

Siempre Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca

16. La información que el odontólogo le proporcionó sobre su dolencia fue:

Muy buena Buena Regular Mala Muy mala

17. El resultado de RX dental le dieron el mismo día en un tiempo oportuno

Siempre Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca

18. En el consultorio, el personal de asistente dental lo atendió adecuadamente:

Siempre Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca

19. ¿El odontólogo le explicó los tratamientos y beneficios?

Siempre Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca

20. ¿El odontólogo al atenderlo usa mascarilla y guantes descartables?

Muy bueno Bueno Regular Malo Muy malo

21. ¿Durante la consulta el tiempo que le dedicó el odontólogo fue?

Muy bueno Buend Regular Malo Muy malo

22. ¿El instrumental que usaron para atenderlo le pareció limpio y esterilizado?

Siempre Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca

23. ¿Se encuentra satisfecho con la atención que le brinda este servicio odontológico?

Siempre Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca

24. ¿Qué grado de confianza tiene en la atención que se brinda en este servicio?

Muy buena Buena Regular Mala Muy mala

25. ¿Recomendaría a sus familiares y otras personas que se atiendan en este servicio?

Siempre Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca

B. Cuestionario de Calidad de atención

N°	Items	5	4	3	2	1
Respeto al usuario						
1	El servicio de odontología se preocupa por solucionar mis problemas de salud oral.					
2	La actividad diaria del servicio de odontología satisface mis necesidades de salud oral.					
3	Los profesionales y personal administrativo del servicio de odontología están dispuestos en brindar una atención dirigida a solucionar mis problemas de salud.					
4	La calidad de atención para satisfacer las necesidades de salud de los usuarios es una preocupación compartida por todo el personal.					
5	El servicio de odontología me ha otorgado una solución completa e integral a mis problemas de salud oral.					

N°	Items	5	4	3	2	1
Oportunidad						
6	Cuando he tenido problemas de atención, el personal de salud me ha ofrecido otras alternativas de atención de forma rápida y oportuna.					
7	El servicio de odontología mantiene contacto permanente con sus usuarios para ofrecer información clara y oportuna sobre los cambios en sus formas de atención.					
8	El servicio de odontología se contacta conmigo directamente para ofrecerme información.					
9	El profesional que me atiende me informa sobre el problema de salud que tengo y el tratamiento que necesito					
10	Según mi experiencia, el profesional que me atiende utiliza mi información de manera individual y reservada.					
Competencia profesional						
11	El servicio considera esta información personal para comunicación permanente, clara y oportuna conmigo.					

12	Después de que haya sido atendido(a), el servicio de odontología mantiene comunicación conmigo, interesándose por mi estado de salud y mi tratamiento.					
13	Cuando requiero atención de 2 o más servicios del Centro de Salud, he notado que el personal trabaja de forma coordinada para brindarme una atención de calidad.					
14	Todos los profesionales del servicio de odontología están a mi disposición y comprometidos en brindarme la calidad de atención que requiero.					
15	Los odontólogos del servicio que me han atendido, los recomendaría para que atiendan a un familiar o amigo.					
16	Me siento muy conforme con el trato de los odontólogos que me han atendido.					
Información Completa						
17	Los odontólogos durante mi atención me han ofrecido una información clara y precisa sobre el diagnóstico y tratamiento de mi enfermedad					
18	Los docentes y estudiantes de odontología que me han atendido en la clínica odontológica los recomendaría para que atiendan a un familiar o amigo.					
19	Me siento muy conforme con el trato de los docentes y estudiantes que me han atendido en la clínica de la odontológica.					
20	El personal administrativo de la Clínica Odontológica me ha atendido, tiene capacidad y conocimientos necesarios para brindarme la atención de salud que yo requiero.					

N°	Items	5	4	3	2	1
Accesibilidad						
21	En la clínica odontológica, existen condiciones adecuadas para atender mis reclamos, sugerencias, si así lo deseo.					
22	Me siento muy conforme con el trato del personal de salud que me ha atendido.					
23	En la clínica odontológica he encontrado con una oficina de información, buzones de sugerencias y libro de reclamaciones, claramente visibles, a través de los cuales puedo comunicarme con el servicio de odontología sobre la calidad de atención.					
Seguridad						
24	Según mi experiencia, existe preocupación por resolver mis quejas y reclamos que he planteado como usuario.					
25	Puedo señalar que en el servicio de odontología, he sido informado(a) claramente sobre mis deberes y derechos como usuario.					
26	Puedo afirmar, que la calidad de atención entregada por el servicio de odontología satisface mis necesidades de salud.					

Gracias por su colaboración

ANEXO N°07

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimada Sr(a).:

Somos las Bachilleras Claudia VILCA SALAZAR e Iris DE LA CRUZ CRUZADO de la Universidad Peruana Los Andes, responsable del trabajo de investigación titulado: “Nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario atendido en la Clínica de la Universidad Peruana de los Andes, 2019”.

La presente es para invitarle a participar en el estudio el cual tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario atendido en la Clínica de la Universidad Peruana Los Andes, 2019. Para poder participar del estudio, se le realizará algunas preguntas relacionadas al tema.

La información que Ud., brinde al estudio será de uso exclusivo de las investigadoras y se mantendrá su debida confidencialidad.

Su participación es voluntaria y puede retirarse del estudio en cualquier etapa sin que este afecte de alguna manera. Por participar del estudio Ud., no recibirá ningún beneficio, salvo la satisfacción de contribuir con esta importante investigación. Si tuviese alguna duda con respecto al estudio puede comunicarse a los siguientes teléfonos _____.

Yo, _____ dejo constancia que se me ha explicado en que consiste el estudio titulado “Nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario atendido en la Clínica de la Universidad Peruana de los Andes, 2019”. Realizado por las Bachilleras Claudia VILCA SALAZAR e Iriz DE LA CRUZ CRUZADO

He tenido tiempo y la oportunidad de realizar las preguntas con relación al tema, las cuales fueron respondidas de forma clara. Sé que mi participación es voluntaria, que los datos que se obtengan se manejarán confidencialmente y en cualquier momento puedo retirarme del estudio. Por todo lo anterior doy mi consentimiento voluntario para participar en el presente estudio

Nombre y apellido del participante
Fecha:

Firma del participante
N° DNI

ANEXO N° 08

FOTOS DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

FACULTAD DE ESTOMATOLOGÍA

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Ficha N° 9

I. Introducción

Apreciado paciente:

Es para dirigirme a Ud., e informarle del estudio titulado "Nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario atendido en la Clínica de la Universidad Peruana de los Andes, año 2019"; con la finalidad que con los resultados, si fuera necesario, hacer de conocimiento de las autoridades de la universidad, con el propósito que se mejore la atención del paciente y tengan un tratamiento de calidad.

No hay respuestas ni buenas ni malas, le agradeceré seguir las siguientes indicaciones:

Primero lee muy cuidadosamente las preguntas de los cuestionarios, marcando con un aspa (x) en el recuadro que considere su respuesta.

II. Datos Generales

Edad: 54

Sexo: M

F

Fecha: 19/11/2019

A. Cuestionario de Satisfacción en Estomatología

1. **La comodidad de la sala de espera es:**

Muy bueno Buena Regular Malo Muy malo

2. **Las señales (letrero/fechas) para saber a dónde ir en el servicio por:**

Muy bueno Buena Regular Malo Muy malo

3. **La limpieza del consultorio donde lo atienden es:**

Muy buena Buena Regular Mala Muy mala

4. **La comodidad del consultorio donde lo atienden es:**

Muy buena Buena Regular Mala Muy mala

5. **La privacidad de la atención en el consultorio le pareció:**

Muy buena Buena Regular Mala Muy mala

6. **En su opinión los equipos (máquinas y aparatos) que tiene el consultorio son:**

Muy buenos Buenos Regular Malos Muy malos

7. **El tiempo de espera desde que saco cita hasta el día de hoy que lo atendieron fue:**

Muy buenos Buenos Regular Malos Muy malos

8. El trato del personal de admisión del servicio fue:

Muy bueno Bueno Regular Malo Muy malo

9. La identificación de los trabajadores de este servicio les parece:

Muy bueno Bueno Regular Malo Muy malo

10. Los materiales y medicamentos usados en odontología le parecen:

Muy buenos Buenos Regular Malos Muy malos

11. Una vez citado, el trámite para ser atendido en el consultorio odontológico fue:

Muy fácil Fácil Regular Dificil Muy dificil

12. ¿Cuándo llegó al consultorio estuvo su historia clínica odontológica?

Siempre Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca

13. Es fácil obtener cita con el especialista (ortodoncia, prótesis, endodoncia, cirugía, etc.)

Muy fácil Fácil Regular Dificil Muy dificil

14. La organización del servicio le parece:

Muy buena Buena Regular Mala Muy mala

15. ¿El odontólogo antes de atenderlo le pregunto sobre su problema y examinó la boca?

Siempre Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca

16. La información que el odontólogo le proporciono sobre su dolencia fue:

Muy buena Buena Regular Mala Muy mala

17. El resultado de RX dental le dieron el mismo día en un tiempo oportuno

Siempre Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca

18. En el consultorio, el personal de asistente dental lo atendió adecuadamente:

Siempre Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca

19. ¿El odontólogo le explicó los tratamientos y beneficios?

Siempre Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca

20. ¿El odontólogo al atenderlo usa mascarilla y guantes descartables?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

21. ¿Durante la consulta el tiempo que le dedicó el odontólogo fue?

Muy bueno Bueno Regular Malo Muy malo

22. ¿El instrumental que usaron para atenderlo le pareció limpio y esterilizado?

Siempre Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca

23. ¿Se encuentra satisfecho con la atención que le brinda este servicio odontológico?

Siempre Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca

24. ¿Qué grado de confianza tiene en la atención que se brinda en este servicio?

Muy buena Buena Regular Mala Muy mala

25. ¿Recomendaría a sus familiares y otras personas que se atiendan en este servicio?

Siempre Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca

B. Cuestionario de Calidad de atención

Nº	Items	5	4	3	2	1
Respeto al usuario						
1	El servicio de odontología se preocupa por solucionar mis problemas de salud oral.	X				
2	La actividad diaria del servicio de odontología satisface mis necesidades de salud oral.	X				
3	Los profesionales y personal administrativo del servicio de odontología están dispuestos en brindar una atención dirigida a solucionar mis problemas de salud.		X			
4	La calidad de atención para satisfacer las necesidades de salud de los usuarios es una preocupación compartida por todo el personal.		X			
5	El servicio de odontología me ha otorgado una solución completa e integral a mis problemas de salud oral.	X				

Nº	Items	5	4	3	2	1
Respeto al usuario						
6	Cuando he tenido problemas de atención, el personal de salud me ha ofrecido otras alternativas de atención de forma rápida y oportuna.	X				
7	El servicio de odontología mantiene contacto permanente con sus usuarios para ofrecer información clara y oportuna sobre los cambios en sus formas de atención.	X				
8	El servicio de odontología se contacta conmigo directamente para ofrecerme información.		X			
9	El profesional que me atiende me informa sobre el problema de salud que tengo y el tratamiento que necesito	X				
10	Según mi experiencia, el profesional que me atiende utiliza mi información de manera individual y reservada.		X			
Competencia profesional						
11	El servicio considera esta información personal para comunicación permanente, clara y oportuna conmigo.	X				
12	Después de que haya sido atendido(a), el servicio de odontología mantiene comunicación conmigo, interesándose por mi estado de salud y mi tratamiento.		X			
13	Cuando requiero atención de 2 o más servicios del Centro de Salud, he notado que el personal trabaja de forma coordinada para brindarme una atención de calidad.		X			
14	Todos los profesionales del servicio de odontología están a mi disposición y comprometidos en brindarme la calidad de atención que requiero.	X				

15	Los odontólogos del servicio que me han atendido, los recomendaría para que atiendan a un familiar o amigo.	X				
16	Me siento muy conforme con el trato de los odontólogos que me han atendido.	X				
Información Completa						
17	Los odontólogos durante mi atención me han ofrecido una información clara y precisa sobre el diagnóstico y tratamiento de mi enfermedad		X			
18	Las enfermeras y auxiliares de enfermería que me han atendido en triaje los recomendaría para que atiendan a un familiar o amigo.		X			
19	Me siento muy conforme con el trato de las enfermeras y auxiliares de enfermería que me han atendido en triaje.	X				
20	El personal administrativo del Centro de Salud (admisión) que me ha atendido, tiene capacidad y conocimientos necesarios para brindarme la atención de salud que yo requiero.		X			

Nº	Items	5	4	3	2	1
Accesibilidad						
21	En el Centro de Salud, existen condiciones adecuadas para atender mis reclamos, sugerencias, si así lo deseo.	X				
22	Me siento muy conforme con el trato del personal administrativo (admisión) que me ha atendido.	X				
23	En el Centro de Salud he encontrado con una oficina de información, buzones de sugerencias y libro de reclamaciones, claramente visibles, a través de los cuales puedo comunicarme con el servicio de odontología sobre la calidad de atención.		X			
Seguridad						
24	Según mi experiencia, existe preocupación por resolver mis quejas y reclamos que he planteado como usuario.	X				
25	Puedo señalar que en el servicio de odontología, he sido informado(a) claramente sobre mis deberes y derechos como usuario.	X				
26	Puedo afirmar, que la calidad de atención entregada por el servicio de odontología satisface mis necesidades de salud.	X				

Gracias por su colaboración

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimada Sra.:

Somos las Bachilleres Claudia VILCA SALAZAR e Iriz DE LA CRUZ CRUZADO de la Universidad Peruana Los Andes, responsable del trabajo de investigación titulado: "Nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario atendido en la Clínica de la Universidad Peruana de los Andes, 2019".

La presente es para invitarle a participar en el estudio el cual tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario atendido en la Clínica de la Universidad Peruana Los Andes, 2019. Para poder participar del estudio, se le realizará algunas preguntas relacionadas al tema.



La información que Ud., brinde al estudio será de uso exclusivo de las investigadoras y se mantendrá su debida confidencialidad.

Su participación es voluntaria y puede retirarse del estudio en cualquier etapa sin que este afecte de alguna manera. Por participar del estudio Ud., no recibirá ningún beneficio, salvo la satisfacción de contribuir con esta importante investigación. Si tuviese alguna duda con respecto al estudio puede comunicarse a los siguientes teléfonos 923163691

Yo, Maura Terrel Zúñiga dejo constancia que se me ha explicado en que consiste el estudio titulado "Nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario atendido en la Clínica de la Universidad Peruana de los Andes, 2019". Realizado por las Bachilleres Claudia VILCA SALAZAR e Iriz DE LA CRUZ CRUZADO

He tenido tiempo y la oportunidad de realizar las preguntas con relación al tema, las cuales fueron respondidas de forma clara. Sé que mi participación es voluntaria, que los datos que se obtengan se manejarán confidencialmente y en cualquier momento puedo retirarme del estudio. Por todo lo anterior doy mi consentimiento voluntario para participar en el presente estudio

Maura Terrel Zúñiga
Nombre y apellido del participante
Fecha: 19/11/2019


Firma del participante
N° DNI 48102909 

ANEXO N° 09 PROCESAMIENTO DE DATOS

ENCUENTAS - Excel

Inic. ses.

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer? Compartir

Calibri 11 Fuente Ajustar texto General

Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda

Insertar Eliminar Formato Celdas

Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar Edición

BB3 5

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
1				SATISFACCIÓN EN ESTOMATOL													
2	N° DE FICHA	EDAD	SEXO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
3	1	4	1	4	4	5	4	5	4	3	3	4	3	2	4	5	
4	2	1	1	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	
5	3	4	1	3	3	5	5	4	4	3	4	4	5	3	4	4	
6	4	1	2	5	5	5	4	5	4	3	3	4	5	4	5	5	
7	5	5	1	3	2	5	4	3	3	3	3	4	5	3	3	4	
8	6	1	1	1	2	5	3	4	3	3	3	3	4	5	5	4	
9	7	2	1	3	2	5	5	3	3	3	3	3	3	4	5	3	
10	8	1	2	3	3	5	3	4	3	5	3	5	3	5	4	5	
11	9	1	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	10	1	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	2	
13	11	6	1	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	
14	12	4	1	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
15	13	2	2	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	
16	14	1	2	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	3	3	3	
17	15	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
18	16	6	2	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	
19	17	2	2	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
20	18	1	2	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	3	
21	19	4	1	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
22	20	1	2	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	
23	21	1	1	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	

Hoja1 Hoja2 Hoja3

100%

11:51 AM 8/28/2020

ENCUENTAS - Excel

Inicio | Insertar | Disposición de página | Fórmulas | Datos | Revisar | Vista | Ayuda | ¿Qué desea hacer?

Calibri | 11 | Fuente | Ajustar texto | General | Número

Formato condicional | Dar formato como tabla | Estilos de celda | Insertar | Eliminar | Formato | Celdas | Ordenar y filtrar | Buscar y seleccionar

BB3 | 5

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
21	19	4	1	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4
22	20	1	2	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5
23	21	1	1	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4
24	22	1	1	4	4	5	4	3	5	4	4	3	4	5	4	5
25	23	1	1	5	4	4	3	4	5	5	5	4	3	4	4	3
26	24	2	1	5	3	4	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3
27	25	1	2	5	1	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	3
28	26	2	1	4	2	5	4	3	2	3	3	4	5	5	5	5
29	27	1	1	4	3	5	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4
30	28	6	2	5	4	5	4	3	4	5	5	3	5	5	4	5
31	29	1	2	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4
32	30	3	2	5	3	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5
33	31	4	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	32	4	1	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	33	3	1	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	34	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
37	35	1	1	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3
38	36	3	2	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	2	4
39	37	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	38	5	1	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	3
41	39	1	1	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4
42	40	2	2	2	2	3	5	3	3	3	4	5	4	4	3	4
43	41	2	2	3	3	4	4	3	3	4	5	3	4	3	4	3

Hoja1 | Hoja2 | Hoja3

100%

12:19 PM 8/28/2020

N°	E	S	SATISFACCIÓN EN ESTOMATOLOGÍA																								
			P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
1	4	1	4	4	5	4	5	4	3	3	4	3	2	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5
2	1	1	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	3	5	4	3	4	4	5	4	5	3	4	5
3	4	1	3	3	5	5	4	4	3	4	4	5	3	4	4	5	4	5	3	4	5	3	3	5	5	4	4
4	1	2	5	5	5	4	5	4	3	3	4	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	1	3	2	5	4	3	3	3	3	4	5	3	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	5
6	1	1	1	2	5	3	4	3	3	3	3	4	5	5	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5
7	2	1	3	2	5	5	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	5	4	5	4	3	5	5	5	4	3	5
8	1	2	3	3	5	3	4	3	5	3	5	3	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4
9	1	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	5	4	5	3	5	4	3	4
10	1	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	2	3	5	3	3	5	4	5	3	5	4	3	5
11	6	1	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5
12	4	1	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5
13	2	2	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5
14	1	2	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	3	3	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5
15	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5
16	6	2	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5
17	2	2	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5
18	1	2	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	4	4
19	4	1	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
20	1	2	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5
21	1	1	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5
22	1	1	4	4	5	4	3	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5
23	1	1	5	4	4	3	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	5

24	2	1	5	3	4	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	
25	1	2	5	1	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	
26	2	1	4	2	5	4	3	2	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	4	
27	1	1	4	3	5	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	
28	6	2	5	4	5	4	3	4	5	5	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	
29	1	2	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
30	3	2	5	3	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	
31	4	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	
32	4	1	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	
33	3	1	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	3	4	
34	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	
35	1	1	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	5	5	3	4	4	5	4	5	3	3	5	
36	3	2	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	2	4	5	5	3	4	4	4	5	3	4	5	3	4	
37	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	
38	5	1	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	3	4	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	
39	1	1	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	5	3	5	4	3	5	
40	2	2	2	2	3	5	3	3	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	
41	2	2	3	3	4	4	3	3	4	5	3	4	3	4	3	4	5	3	3	4	5	5	4	4	5	4	5	
42	1	2	3	3	5	3	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	3	5	5	
43	5	1	4	3	5	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	5	
44	1	1	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	3	5	
45	1	1	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	
46	1	2	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	
47	4	1	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	
48	1	1	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	
49	2	2	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	5	4	5	5	5	4	5
50	4	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	

51	1	2	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	4	5	4	3	5	5	5	3	5	4	4	5	
52	1	1	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	5	4	3	4	5	5	4	4	3	5	5	
53	3	2	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	
54	1	2	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	5	5	3	4	4	3	5	5	4	5	4	5	
55	5	1	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	
56	3	1	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	3	4	3	3	5	5	4	5	5	4	5	5	
57	5	1	5	4	3	4	3	4	5	4	3	3	4	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	3	5	
58	4	1	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4
59	1	2	5	4	5	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	
60	1	2	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	
61	1	1	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	
62	1	2	4	3	5	4	4	2	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	2	4	5	5	5	5	4	3	5	
63	1	2	3	3	5	4	3	3	5	3	4	4	4	2	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5	
64	2	1	4	3	5	3	3	3	3	3	4	5	5	5	3	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	
65	1	1	4	3	5	3	4	3	5	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4
66	2	1	5	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5
67	1	1	5	4	3	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	
68	2	1	4	4	3	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	
69	1	1	4	3	4	4	5	4	5	3	4	3	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	
70	2	1	4	4	3	4	5	3	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	
71	2	1	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	
72	2	2	3	3	5	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5	4	5	
73	2	2	4	2	5	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	5	4	5	5	4	5	3	5	4	3	5	
74	2	1	4	3	5	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	
75	1	1	1	2	5	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	3	3	4	4	5	3	4	5	3	5	
76	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	4	
77	1	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	3	5

78	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	3	4	4	5	5	
79	1	2	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	4	3	4	5	3	4	3	5	5	4	5	4	4	4	5
80	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5	
81	2	1	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	
82	1	1	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
83	3	1	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	
84	1	1	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	4	
85	4	1	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	3	4	5	4	5	5	4	3	5	5
86	1	1	4	3	5	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	5	3	5	4	5	5	5	4	3	5
87	4	1	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5
88	4	1	4	5	5	4	3	2	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5
89	4	2	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	3	3	4	5	5	3	5	4	3	5
90	3	2	4	5	4	5	4	5	3	4	3	4	3	5	3	4	5	3	3	5	5	5	4	5	4	5	5
91	3	2	4	4	5	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4	3	5
92	1	1	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	5	3	5	3	5	5
93	1	1	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5
94	3	1	4	3	5	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	5
95	1	1	4	3	5	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	4	5
96	5	2	4	4	5	3	4	3	2	3	4	4	3	4	4	3	5	4	4	5	4	5	3	5	4	3	5
97	3	2	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5
98	3	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4
99	2	1	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5
100	3	1	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	3	3	4	4	5	5	4	5	4	4

N°	E	S	CALIDAD DE ATENCIÓN																										
			P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	P1 9	P2 0	P2 1	P2 2	P2 3	P2 4	P2 5	P2 6	
1	4	1	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	
2	1	1	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	1	1	4	5	5	4	4	5	4	
3	4	1	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	
4	1	2	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	
5	5	1	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	1	1	4	5	4	4	5	4	5
6	1	1	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	1	1	4	5	4	5	4	4	5	
7	2	1	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	1	1	4	5	4	5	4	5	4	
8	1	2	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	1	1	4	4	5	5	4	5	5	
9	1	2	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	1	1	4	5	5	5	4	5	5	
10	1	2	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	1	1	5	5	4	4	5	4	5	
11	6	1	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	1	1	5	5	4	5	5	5	5	
12	4	1	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	1	1	4	5	4	4	5	5	4	
13	2	2	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	1	4	5	4	5	4	5	4	
14	1	2	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	1	4	5	4	5	4	5	4	
15	4	2	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	1	4	5	4	5	5	5	4	
16	6	2	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	1	1	5	5	5	5	4	5	5	
17	2	2	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	
18	1	2	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	1	1	5	5	4	5	4	5	4	
19	4	1	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	1	5	5	4	5	5	5	4	
20	1	2	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	1	1	4	5	4	5	4	5	5	
21	1	1	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	1	1	4	5	4	5	4	4	5	
22	1	1	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	1	1	4	5	5	4	5	5	4	
23	1	1	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	1	1	5	5	4	5	5	5	5	
24	2	1	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	1	1	4	5	4	4	5	5	4	

25	1	2	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	2	5	4
26	2	1	5	5	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	1	1	4	5	5	4	4	5	5
27	1	1	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	1	1	4	5	4	5	5	4	5
28	6	2	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	1	1	4	5	4	5	5	4	5
29	1	2	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	1	1	5	4	5	4	5	5	4
30	3	2	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	1	1	4	5	5	5	4	5	5
31	4	1	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	1	1	4	5	4	5	4	4	4
32	4	1	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	1	1	5	5	4	4	5	4	5
33	3	1	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	1	1	5	5	4	5	4	5	5
34	4	2	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5
35	1	1	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	1	1	4	5	4	4	5	4	5
36	3	2	5	4	5	4	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	1	1	5	5	5	4	5	5	5
37	1	1	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	1	1	5	5	5	4	5	5	4
38	5	1	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	1	1	5	5	4	5	4	5	4
39	1	1	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	1	1	4	5	4	5	4	5	5
40	2	2	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	1	1	4	5	4	5	4	5	4
41	2	2	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	1	1	4	5	4	5	4	4	5
42	1	2	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	1	1	5	5	4	5	4	5	4
43	5	1	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	1	1	4	4	5	5	4	5	5
44	1	1	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4
45	1	1	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	1	1	4	5	4	5	5	5	5
46	1	2	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	1	1	5	5	4	5	4	5	5
47	4	1	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	1	1	4	5	4	5	4	5	5
48	1	1	4	5	5	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	1	1	4	5	4	5	5	4	4
49	2	2	4	5	5	4	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	1	1	4	5	4	5	4	5	4
50	4	1	5	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	1	1	5	5	4	5	4	5	5
51	1	2	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	1	1	4	5	5	4	4	5	5

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

79	1	2	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5
80	1	1	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	1	1	5	5	4	4	4	5	5
81	2	1	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	1	1	4	5	4	4	5	5	5
82	1	1	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	1	1	4	5	4	4	5	5	4
83	3	1	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	1	1	4	5	4	5	4	5	4
84	1	1	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	1	5	5	5	4	4	5
85	4	1	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	1	1	4	5	4	5	4	4	5
86	1	1	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	1	1	4	5	4	5	4	4	5
87	4	1	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	1	1	4	5	5	4	5	4	5
88	4	1	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	1	1	5	4	5	4	5	5	4
89	4	2	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	1	1	4	5	4	5	4	5	4
90	3	2	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	1	1	4	5	5	4	5	5	4
91	3	2	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	1	1	4	5	4	4	5	5	4
92	1	1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	1	1	5	5	4	4	4	5	4
93	1	1	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	1	1	5	5	5	4	5	5	4
94	3	1	4	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	1	1	4	5	5	5	4	4	5
95	1	1	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5
96	5	2	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	1	1	4	4	4	5	4	5	4
97	3	2	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	1	1	4	5	5	4	5	5	4
98	3	2	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	1	1	4	5	5	4	5	4	5
99	2	1	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	1	1	5	5	4	5	5	5	4
100	3	1	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	1	1	5	5	4	5	5	5	5

ANEXO N°10

FOTOS



