### **UNIVERSIDAD**

### JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN



### **TESIS**

LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA EN EL C.S. 09 DE OCTUBRE DEL 2016.

PRESENTADO POR:

Fiorella Silvana Diaz Leon

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

**ASESOR:** 

Juan Ernesto Ramos Manrique

Huacho - 2019

### LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA EN EL C.S. 09 DE OCTUBRE DEL

2016.

Fiorella Silvana Diaz Leon

### TESIS DE MAESTRIA

ASESOR: Mg. Juan Ernesto Ramos Manrique

**UNIVERSIDAD** 

JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRION

ESCUELA DE POSTGRADO

MAESTRO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

Huacho - 2019

## NAL JOSE FAUS MOSE **DEDICATORIA**

COL Sobre todas las cosas primero a nuestro Dios que me acompaña en todo este camino arduo de mi trayecto profesional. A mis padres que incondicionalmente están conmigo brindándome su apoyo.

Fiorella Silvana Diaz Leon

# AGRADECIMIENTO

A Dios por lograr un proyecto más en mi vida.

A mis padres por ser los pilares de enseñanza, amor y trabajo pensando siempre en el bienestar de nuestra familia.

Al centro de salud 09 de Octubre y los profesionales de salud que lideran y trabajan dentro y fuera del establecimiento.

A los usuarios del centro de salud 09 de Octubre por su participación.

Y por último un agradecimiento al Mg. Juan Ramos Manrique, asesor de esta investigación por guiarme en el desarrollo de la tesis.

Fiorella S<mark>ilvana D</mark>iaz Leon.

### ÍNDICE

DEDIC	CATORIA
AGRA	ADECIMIENTO iv
RESU	MEN v
ABST	RACT
INTR	ODUCCIÓN vii
	JOSE FAUS >
	RACT ODUCCIÓN VII CAPITULO I
	Mr.
DI ANI	TEAMIENTO DEL PROBLEMA
// (	Descripción de la realidad problemática11
1.2.	Formulación del Problema
1.2.	Objetivos de la Investigación
1.4	Justificación de la Investigación
1.5	Delimitación del Estudio
1.6	Viabilidad del Estudio 13
	CAPITULO II
MARC	CO TEORICO
2.1	Antecedentes de la Investigación14
2.2	Bases Teóricas
2.3	Bases Filosóficas19
2.4	Definición de Términos Básicos
2.5	Hipótesis de la Investigación
2.6	Operacionalización de Variables
	MUACHO
	CAPITULO III
METO	DDOLOGIA
3.1	Diseño Metodológico24
3.2	Población y Muestra
3.3	Técnicas para la recolección de datos
3.4	Técnicas para el procesamiento de Información

### **CAPITULO IV**

RESUI	LTADOS
4.1	Análisis de Resultados30
	CAPITULO V
DISCU	JSIÓN
5.1	Discusión de Resultados
	CAPITULO VI
CONC	LUS <mark>IONES</mark> Y RECOMENDACIONES
6.1	Conclusiones40
6.2	Recomendaciones41
	CAPITULO VII
REFEI	RENCIAS
	Referencias Documentales42
7.2	Referencias Electrónicas
	ANEXOS
8.1	Anexo 1
8.2	Anexo 2
8.3	Anexo 3
8.4	ANEXO 449
8.5	ANEXO 550
8.6	Anexo 654
	THANK A C
	TABLAS
Tabla 1	Operaci <mark>onalización</mark> de la variable X22
	JAOI.
Tabla 2 O	Operacionalización de la Variable Y
Tabla 3	Población de estudio25
Tabla 4 V	Validación de expertos28

Tabla 5 Satisfacción del usuario	
Tabla 6 Percepción32	
Tabla 7 Expectativas	
Ecuación 1 Las variables intervinientes se interrelacionan	. 24
Ecuación 2 Muestra	. 26
7	
Ecuación 3 Coeficiente de correlación de Spearman	. 29
Ecuación 4 Calidad de atención	. 30
figura 1 Calidad de atención.	. 30
\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\	
figura 2 Satisfacción del usuario	. 31
figura 3 Percepción	. 32
Figura 4 Expectativas	. 33
Figura 5 La Calidad de atención y satisfacción del usuario	. 34
Figura 6 La calidad de atención y la dimensión percepciones	. 35
Figura 7 La relación de la calidad de atención y la dimensión expectativas	. 36

### **RESUMEN**

El objetivo de la presente investigación es determinar la relación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de odontología en el C. S. 9 de octubre - 2016.

El diseño que se empleó fue de tipo descriptivo correlacional y transversal. La población estuvo conformada por 200 usuarios atendidos en el servicio de odontología. Con una muestra de 132 usuarios. La técnica que se empleó fue la encuesta, un cuestionario para determinar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios utilizando la escala de Likert como medida de puntuación. Los resultados de la investigación permitieron conocer que un 36,4% de los usuarios afirman que se alcanzó un nivel deficiente en la calidad de atención. Y un 43,2% de los usuarios que acudieron al servicio de odontología afirman que se alcanzó un nivel medio insatisfactorio.

El presente estudio se concluyó que la mayoría de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en el centro de salud 9 de Octubre estuvieron insatisfechos.

Palabras Claves: La calidad de atención, servicios satisfacción, insatisfacción, y odontología.

### **ABSTRACT**

The objective of this research is to determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of the user of the dentistry service in the C. S. October 9 - 2016.

The design used was descriptive and correlational transversal. The population consisted of 200 users served in the dentistry service. With a sample of 132 users. The technique used was the survey, a questionnaire to determine the quality of care and the satisfaction of users using the Likert scale as a measure of score. The results of the investigation allowed to know that 36.4% of the users affirmed that a deficient level in the quality of attention was reached. And 43.2% of the users who went to the dentistry service affirmed that an unsatisfactory average level was reached.

The present study concluded that the majority of patients who received a dental service at the 9 de October health center were dissatisfied.

**Keywords:** quality of attention, service, satisfaction, dissatisfaction and dentistry.

HUACH

### INTRODUCCIÓN

Hoy en día el crecimiento sobre la calidad de atención es sorpresivo sobre todo en el sector salud y más aún en las diferentes partes del mundo. Cabe resaltar que en todas no se determinan de la misma manera. Se diferencian en como suceden los números de hechos, que se refiere a la forma de difundir aquella prestación de servicio con el objetivo de medir los conceptos y métodos de la calidad que se brinda. En otras palabras para el mundo contemporáneo se ha convertido en un requisito indispensable para prescribir cuán importante es para nosotros nuestra integridad moral, económica y sobre todo nuestro bienestar común. La calidad es un gran desafío en diferentes ámbitos pero sobre todo en el sector salud, es decir que se necesita de un gran sistema que se armonice con las diferentes funciones y que tenga como resultado la mejoría para que se establezca permanentemente en los servicios de salud. Y así se logre una plena satisfacción de los usuarios, mejore la competencia de los profesionales de salud y sobre todo una mejor gestión administrativa.

La satisfacción del usuario es un elemento esencial para la evaluación de los servicios de salud. Es el resultado de un gran valor, relacionada con el bienestar de la salud que se intenta promover. Constituye a la óptima atención donde el usuario participa como inspector del servicio prestado y donde el usuario determina la percepción de la calidad de atención del servicio prestado. Por ello también es esencial llevarse a cabo el análisis de la calidad de atención en el servicio de odontología. Y también es preciso conocer si los usuarios al recibir dicha atención se encuentran satisfechos o no con respecto a la calidad de atención; para tomar medidas necesarias que mejoren progresivamente, constante la calidad de atención en el servicio de odontología. Brindando una garantía de atención optima, oportuna y con equidad.

### **CAPITULO I**

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la realidad problemática

Todos los días surge algo nuevo en nuestro entorno y una de ellas es vista de gran forma como referencia social, integra y moral. Determinada por la calidad de atención dentro de un centro de salud a la cual acuden usuarios prestadores de los servicios que brindan dentro del establecimiento. Para ello el concepto de calidad de atención manifestada por la organización mundial de salud (OMS) es el resultado de la máxima excelencia, empleando recursos mínimos y menor riesgo durante la atención al usuario. Y el grado de satisfacción del usuario es el resultado final en su salud. (MINSA, 2011)

Entonces el usuario determina a través de la satisfacción diferentes indicadores para evaluar los servicios que proporciona información sobre la calidad de atención que perciben como en los aspectos de comodidad, durante el desarrollo de la atención y resultados al final de ella. Los usuarios al llegar al servicio esperan recibir una atención accesible, amable, oportuna, un ambiente agradable, con privacidad y personalizado y a tiempo. Contar con la información necesaria, clara y suficiente; por parte del profesional de salud que transmita esa capacidad, técnica y profesionalismo durante el desarrollo de la atención.

El resultado en conjunto se basa en el grado de satisfacción que manifiesta el usuario durante dicha atención. Últimamente se están desarrollando medidas o formas de cómo medir o determinarlo a nivel mundial. En nuestro país se está dando pero de a pocos sobre todo en el sector salud. En el centro de salud 09 de octubre queremos implementar un instrumento que nos brinde información sobre la calidad de atención ya que hay pocas referencias y por supuesto saber en qué se puede mejorar durante el servicio prestado al usuario.

### 1.2. Formulación del Problema

### 1.1 Problema General

 ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud 09 de octubre, 2016?

### 1.2 Problemas Específicos

- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la dimensión percepciones de la satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud 09 de octubre, 2016?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y las dimensiones expectativas de la satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud 09 de octubre, 2016?

### 1.3. Objetivos de la Investigación

### 1.3.1 Objetivo General

 Determinar la relación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud 09 de octubre, 2016.

### 1.3.2 Objetivos Específicos

- Establecer la relación entre la calidad de atención y la dimensión percepciones de la satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud 9 de octubre, 2016.
- Determinar la relación entre la calidad de atención y la dimensión expectativas de la satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud 9 de octubre, 2016.

### 1.4 Justificac<mark>ión de</mark> la Investigación

Para el autor (Bernal, 2006, pág. 193) es analizar e intercambiar conocimientos con hechos suscitados para luego confrontarlo con la teoría y de esta manera comparar los resultados. De hecho debido a la problemática dada en este estudio, sobre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el C.S. 09 de Octubre en el servicio de odontología consideramos de

vital importancia en el sector salud y enfatizamos el roll que ejecuta el profesional de salud en el servicio de odontología. La presente investigación permitirá que se llegue a fondo los aspectos teóricos más exhaustivos sobre la calidad de atención y satisfacción del usuario.

Para el autor (Donabedian, 1966) la calidad de atención tiene por conjunto aplicar los conocimientos sobre ciencia y tecnología para buscar el bienestar de la salud y el grado de la calidad de atención dependerá de la medición del usuario de la atención recibida.

Por ende (Hidalgo, 2005) manifiesta que la satisfacción del usuario es el resultado de la diferencia entre las percepciones y expectativas del usuario durante la atención dentro del servicio. Con la cual en esta investigación se quiere ayudar y proponer alternativas de solución; para ello se debe efectuar un método que nos permite realizar la medición de las dos variables en estudio utilizando instrumentos validados y adaptados a nuestra realidad para que sea útil para las generaciones futuras.

### 1.5 Delimitación del Estudio

La investigación se desarrolló en el servicio de odontología. Se consideraron como muestra a los usuarios que acudieron al servicio de odontología en el centro de salud 9 de Octubre durante los meses enero - agosto 2016. Donde se incluye el trabajo de gabinete, de campo y la redacción de informe final para la sustentación respectiva se realizó en el año 2016.

La investigación estuvo enfocada a dar conocer la relación que se da entre la calidad de atención y satisfacción del usuario.

### 1.6. Viabilidad del Estudio

En esta investigación de tesis se consideraron los elementos necesarios para su desarrollo, de acuerdo a lo establecido por la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho. Debido a su naturaleza de investigación descriptiva netamente

académica, no ha generado impacto ambiental negativo en ninguno de los componentes del ecosistema.

El presupuesto de la investigación y su financiamiento estuvo debidamente garantizado por la investigadora. Se constituyó un equipo de trabajo debidamente implementado, tanto a nivel teórico como metodológico, para su participación pertinente.

### **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

### 2.1 Antecedentes de la Investigación

### 2.2.1 Antecedentes Internacionales

(Miranda, Guzmán, & Morales, 2014) Determinaron el nivel de satisfacción en la atención odontológica, según las dimensiones de calidad. Mediante el instrumento de recolección de datos. Con una muestra de 200 usuarios durante 3 meses en la Clínica Juchiman. Teniendo como resultado que el 61.5 % de los encuestados se encuentran satisfechos con su tratamiento; las expectativas en el tratamiento dan un 67 % de aceptación.

(López, y otros, 2013) Exploraron los factores que influyen en la aceptación de la atención recibida, en la Facultad de Odontología. Mediante la encuesta telefónica a 55 pacientes y ocho entrevistas a profundidad. Los cuales el 78% fueron mujeres, mayores de 55 años, de estratos socioeconómicos bajos. Los usuarios se sintieron satisfechos durante su atención donde resaltaron la atención recibida.

(López, y otros, 2013) Relacionaron las variables sociodemográficas, los niveles de ansiedad y las creencias en salud oral con la satisfacción del paciente. Y seleccionaron 342 pacientes por lo tanto los pacientes insatisfechos se caracterizaron por usar prótesis total; considerar que las

enfermedades orales pueden ser graves y los tratamientos costosos; reconociendo que las enfermedades de los dientes afectan su autoestima y que les da miedo ir al odontólogo.

(Bucchi, Sepúlveda, Monsalves, & Bustos, 2012) Plantearon conocer el porcentaje de satisfacción usuaria de pacientes que reciben atención de urgencia dental en cinco establecimientos de atención primaria de la salud de la ciudad de Temuco. Se aplicó un formulario estandarizado a 305 pacientes durante el año 2011. Un 90,5% se consideró satisfecho con la atención. Se obtuvo asociación significativa entre la satisfacción y tiempo de espera, horario atención, tiempo que dura la atención, información que se entregó o no cuando se recetaron de medicamentos, equipamiento del consultorio, cantidad de dentistas y resolución del problema.

(Araya, Bustos, Castillo, Oliva, & Araya, 2012) Evaluaron la calidad de la atención odontológica desde la perspectiva del usuario que es cada vez más frecuente, siendo la satisfacción un buen predictor. Se realizó un cuestionario basado en la escala servepert, validada en empresas privadas de servicio, para determinar la calidad de atención Odontológica Pública, lo cual se tomó en cuenta las consideraciones intangibles de los usuarios registrados en Centros de Salud Familiar de Atención Primaria Urbana. Con una muestra de 405 personas y lo cual se aplicó en los hogares y un 5,79 es la nota que obtienen los odontólogos que otorgan la prestación del servicio.

(Danasra, Sudjana, & Marty Oesman, 2011) Realizaron una investigación sobre la calidad de los servicios de salud dentales basados en aspectos de empatía y capacidad de respuesta. Un total de 90 cuestionarios. El cuestionario se refiere a dos dimensiones del modelo de calidad de servicio, es decir, la empatía y la capacidad de respuesta. Los datos obtenidos se analizaron

mediante estadística descriptiva e inferencial (prueba t). Y como resultado mostraron que la percepción y las expectativas difieren significativamente.

(Elizondo, Quiroga, Palomares, & MartÍnez, 2011) Realizaron un estudio sobre la atención técnica del servicio odontológico con los niveles de satisfacción percibidos y los elementos de satisfacción del cliente. Este estudio consistió en 5 grupos de 40 pacientes para igual número de clínicas de especialidad odontológica. Se observó que existe relación entre las clínicas y el grado de satisfacción de la atención técnica. También se observó relación entre el grado de satisfacción y la recepción del servicio como el paciente lo esperaba, la recomendación del servicio y la intención del paciente de regresar en caso de requerir otro tratamiento.

### 2.2.2 Antecedentes Nacionales

(Martínez, 2015) Realizó un estudio basado en la Nivel de satisfacción de los pacientes en relación con los servicios odontológicos ofrecidos y lograr aplicar por medio de encuestas las expectativas de calidad que tienen los clientes odontológicos y, de esta manera, administrar con éxito una empresa de servicios odontológicos. La encuesta fue una muestra de 50 personas que por medio de las encuestas se logró demostrar que los pacientes responden de manera positiva ante un correcto trato por parte de todo el equipo profesional, interés de odontólogo y otros aspectos, así como se mostraron insatisfechos ante situaciones como los servicios sanitarios y disposición de citas.

(MINSA, 2015) En Lima realizaron un estudio donde el objetivo fue medir la satisfacción del usuario externo para la mejora continua de la calidad de atención intramural en el establecimiento de salud Hospital Santa Rosa durante el primer semestre. Utilizaron la encuesta SERVQUAL modificado por el Ministerio de Salud, realizaron estudios en 3 áreas diferentes

(Hospitalización, Emergencia y Consulta externa). La muestra de su estudio fue de 300 personas en total, divididas equitativamente entre 3, es decir 100 encuestas por cada área. Usando el nivel de confianza de 95% y error estándar de 0.05. El resultado en la consulta externa fue de un 58.8%(59 de 100) de satisfacción frente a un 43.2%(41 de 100) de insatisfacción durante el primer semestre del 2015. Como conclusión los pacientes

(Camba, 2014) Determino la calidad de servicio de odontología del Centro Médico "El Progreso", en el distrito de Chimbote. Investigación descriptiva, aplicada, de corte transversal, cuantitativo y no experimental, en 142 usuarios del servicio, percibido por sus usuarios con 52,5 % de satisfacción y 47,5 % de insatisfacción. Estudio muy importante por las dimensiones de la calidad del servicio en elementos tangibles 39,2% satisfechos y 60,8% de insatisfacción. En la dimensión de confiabilidad: 55,1% de satisfechos y 44,9 % de insatisfacción. En la dimensión de capacidad de respuesta: 54,3% de satisfechos y 45,7 % de insatisfacción. En la dimensión de seguridad: 64,6% de satisfechos y 35,4 % de insatisfacción. En la dimensión de empatía: 48,7% de satisfechos y 51,3 % de insatisfacción.

### 2.2 Bases Teóricas

### La calidad de Atención

Para mejor comprensión de la variable se procederá analizar detalladamente la calidad de atención.

(Parasuraman, Berry, & Zeithmal, 1988) El concepto "calidad", está referido a la "calidad percibida", es decir al "juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio" que finalmente es una superioridad subjetiva del servicio, que al compararla puede ser valorado como más alta o más baja respecto a la superioridad relativa de sus bienes y/o los servicios sustitutos.

La calidad o eficiencia dentro de un sistema u organización se refiere a entregar un resultado, producto o servicio que este simplificado bajo un precio. Continuamente se llega a realizar mejoras para brindar un mejor servicio y que sea competente en el mercado laboral. (Estrada, 2007, pág. 229)

La calidad es un tema muy complejo se basa en los hechos vividos y estos como se interpretan de acuerdo a la percepción de cada uno y donde el usuario tiende a juzgar si es satisfactorio o insatisfactorio.

La atención es aquella acción que permite buscar el interés del usuario donde se gana la confianza y la confraternidad. En la mayoría de los casos se tiende a ofrecer un buen producto pero no se busca realizar una buena atención donde influyen ciertas características como: observar, hablar y escuchar esas necesidades que aqueja al usuario. (Suarez, 2006)

La calidad de atención es; entonces, un requisito fundamental orientado a otorgar seguridad a los usuarios, en este caso los pacientes, minimizando los riesgos en la prestación de los servicios. Es decir es el servicio que se brinda salvaguardando la salud del usuario dentro de la política del establecimiento de salud pública o privada. (Luis, 2011)

### La Satisfacción del Usuario

La satisfacción es la evaluación que realiza el usuario por la calidad de atención recibida, dada por la percepción que satisfaga sus expectativas. Para (Hidalgo , 2005) explica que la satisfacción del paciente es "el resultado de la diferencia entre la percepción que la persona tiene del servicio prestado y de las expectativas que tenía en un principio o de las que pueda tener en visitas sucesivas, de tal manera que si las expectativas son mayores que la percepción del servicio, la satisfacción disminuirá".

(MINSA, 2001) El usuario es el sujeto, individuo o también conocido como el paciente que recibe el servicio prestado en un establecimiento de salud. Es quien determina el resultado de la atención.

La satisfacción del usuario es aquel tipo de atención que recibió en el centro de salud, donde se determinara si está atención fue agradable, cálida, clara y concisa. Es ideal por eso conocer e identificar qué calidad y cantidad de información se brinda dentro del establecimiento.

### 2.3 Bases Filosóficas

Dimensiones de la calidad de atención están dadas por (Parasuraman, Berry, & Zeithmal, 1988) Desarrollaron un modelo de cuestionario a través de 22 ítems denominado SERVQUAL basado en 5 dimensiones:

- Elementos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
- Empatía: Muestra de interés y nivel de atención individualizada que se le brinda al usuario. (agrupa a los criterios de accesibilidad, comunicación y compresión del usuario).
- 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 (agrupa a los criterios de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad).
- Capacidad de respuesta: Disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido.

Dimensiones de la satisfacción del usuario para (THompson, 2005) se determinan en

- La Percepción: Es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió.
- La Expectativa: Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo.

Los Niveles de Satisfacción: Luego de realizada la adquisición de un producto o servicio, los usuarios experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.

Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.

Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

### 2.4 Definición de Términos Básicos

- Calidad: Es una característica, un carácter o propiedad que hace que los servicios sean buenos o malos; esto es el grado de excelencia que los servicios poseen. La totalidad de las características del servicio que satisfacen necesidades establecidas o sentidas por los usuarios.
- Usuario: Es el árbitro final de la calidad del servicio que se brinda. Cualquiera que se beneficia de o es afectado por el proceso, los productos o servicios previos en los establecimientos incluyendo toda la organización. Implica al personal (usuario interno) como a las personas que se benefician de los servicios de salud.
- Expectativas: Lo que la persona espera de un servicio antes de experimentarlo
- Percepción: Lo que la persona considera ha recibido de un servicio o intervención de salud que es conocida mediante técnicas: cuestionarios, transaccionales, el usuario disfrazado o fingido, grupos focales, captura de quejas o comentarios; los datos de los servicios, cuestionarios a empleados y está influenciados por aspectos emocionales, la experiencia previa y lo que sabe acerca de estos mismos servicios.

- Servicio: Son un conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien,
   algo o alguna causa, son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas.
- Servicio Odontológico: Acción de servir, que brinda una cobertura asistencial para prevenir, curar, y restaurar la salud bucal, realizada a cargo de una persona calificada en el área odontológico. (Ministerio de Salud Publica y Asistencia Social, 2008)

### 2.5 Hipótesis de la Investigación

### 2.5.1 Hipótesis General

• Existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud 9 de octubre, 2016.

### 2.5.2 Hipótesis Específicas

- Existe una relación significativa entre la calidad de atención y la dimensión
  percepciones de la satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de
  salud 9 de octubre, 2016.
- Existe una relación significativa entre la calidad de atención y la dimensión
  expectativas de la satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de
  salud 9 de octubre, 2016

### 2.6 Operacionalización de Variables

Tabla 1 Operacionalización de la variable X

Dimensiones		N <sup>0</sup> ítems		Intervalos
			Categorías	
Elementos		<b>6</b> <sup>3</sup> <b>E</b>	Deficiente	3 -6
Tangibles	1 70	3L	Regular	7 -10
, i	AL		Excelente	11 -15
Fiabilidad		3	Deficiente	3-6
		1	Regular	7 -10
2	1000		Excelente	11 -15
Capacidad de		3	Deficiente	3 -6
Respuesta Proposition   Propos			Regular	7 -10
9			Excelente	11 -15
Seguridad		3	Deficiente	3 -6
a c	/ / E		Regular	7 -10
7			Excelente	11 -15
Empatía		3	Deficiente	3 -6
			Regular	7 -10
	H	UAC	Excelente	11 -15
Calidad de atención		15	Deficiente	15 -34
			Regular	35 -54
			Excelente	-75

Nota: Elaboración propia

Tabla 2 Operacionalización de la Variable Y

Dimension	N <sup>0</sup> ítems	Categorías	Intervalos
es			
Percepcione	105	Insatisfecho	5 -11
s	50	Medio	12 -18
OFFICE		satisfecho	19 -25
		Satisfecho	
Expectativa	5	Insatisfecho	5 -11
s		Medio	12 -18
9		satisfecho	19 -25
<b>A</b>		Satisfecho	
Satisfac <mark>ci</mark> ón del usuario	10	Insatisfecho	10 -22
S		<mark>Me</mark> dio	23 -35
Tu I		satisfecho	-50
7		Satisfecho	

HUACHO

Nota: Elaboración propia

### **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA**

### 3.1 Diseño Metodológico

El estudio corresponde al diseño no experimental correlacional, puesto que se trata de medir y evaluar la relación de dos variables: calidad de atención y satisfacción del usuario.

Bajo este enfoque no experimental, el diseño que consideramos apropiado para la investigación es la trasversal ya que los datos son recolectados en un solo momento o tiempo único, buscando describir las variables del estudio y analizar su incidencia e interrelación.

A su vez, esta investigación corresponde al correlacional porque lo que en esta investigación buscamos es analizar las relaciones existentes entre las variables de estudio. L as variables intervinientes se interrelacionan bajo el siguiente esquema

Ecuación 1

Las variables intervinientes se interrelacionan

$$M = OxrOy$$

M = Representa la muestra de estudio

Ox = Representa los datos de las variable calidad de atención.

Oy = Representa los datos de la variable satisfacción del usuario.

r = Indica el grado de correlación entre ambas variables.

El tipo de investigación es descriptivo correlacional, ya que se orienta a determinar la relación de una variable sobre otra.

Por la modalidad del procesamiento de la información es cuantitativa porque hace uso de procedimientos numéricos y estadísticos, establece la relación estadística entre las variables de estudio y sus indicadores; así como cualitativa porque emplea la encuesta a los usuarios del servicio de odontología del centro de salud 9de octubre 2016.

### 3.2 Población y Muestra

### Población 3.2.1

Tabla 3 Población de estudio

Para la presente investigació	n la población está conformada por 200 usuarios que acudieron
servicio de odontología del cen-	tro de salud 9 de octubre en enero a febrero del 2016.
Tabla 3	
Población de estudio	OSE FAUS
Población de Estudio	N°
Usuarios	200
TOTAL	200
	16

### Muestra

Es probabilístico, porque todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo. La muestra se obtendrá mediante un muestreo probabilístico de tipo Aleatorio Simple porque este tipo de muestro otorga la misma probabilidad de ser elegidos a todos los elementos de la población por lo que los elementos de la muestra se escogerán al azar, con el fin de que no haya sesgo en la información.

HUAC

### Ecuación 2 Muestra

$$n^{0} = n \frac{N(p,q)}{(N-1)E^{2} + (PQ)Z^{2}}$$

$$n^0 = \frac{186 (0.5 \times 0.5)1.96^2}{186 - 1(0.05)^2 + (0.5 \times 0.5)(1.96)^2}$$

$$n^0 = 132 Usuarios$$

 $\mathbf{n} = \mathbf{Muestra}$ 

N = 186

p = 0.5

q = 0.5

Z = 1.96

E = 0.05

Para lo cual fueron seleccionados con los siguientes criterios:

Criterios de Inclusión:

Pacientes nuevos que acudieron por la atención al servicio de odontología.

Pacientes mayores de edad.

Pacientes que tengan por lo menos dos citas cumplidas en el momento de la aplicación del cuestionario.

Pacientes que previamente hayan leído la hoja informativa del proyecto de investigación, que va adjunta al cuestionario

Criterios de Exclusión

Pacientes menores de 18 años.

Pacientes con algún impedimento mental

Pacientes que acudieron a consulta y no recibieron ningún tratamiento posterior.

Pacientes que acudieron por emergencia.

Pacientes que participaron en la encuesta en días anteriores para evitar repeticiones

### 3.3 Técnicas para la recolección de datos

Con la finalidad de describir el problema de investigación y evidenciar las debilidades que presenta el servicio de odontología durante su atención. La técnica empleada en el desarrollo de las variables calidad de atención y satisfacción del usuario fue la encuesta dirigida a los usuarios del servicio de odontología del C.S. 9 de octubre 2016.

Antes de iniciar la recolección de datos se gestionó la autorización respectiva a la dirección del centro de salud 9 de octubre para obtener el permiso para la aplicación de las encuestas en el servicio de odontología. (Anexo 1)

Obtenido el permiso el investigador, se acudió a los pasillos del servicio de odontología donde se ubicará a los pacientes de interés.

Para la variable satisfacción del usuario no se realizó ninguna modificación en la encuesta.

Se le explicó al posible encuestado la finalidad de la investigación, así como la duración de la misma, evitando la interferencia con el momento de la consulta odontológica estableciendo la calidad de atención y la relación entre la satisfacción, indicando que el tiempo promedio de la encuesta abarcará aproximadamente 10 minutos, además de informarle del carácter voluntario de su aplicación.

El instrumento de recolección de datos consta de dos grandes partes, la primera se consideró el consentimiento informado de cada persona para realizar la encuesta al usuario (Anexo 2), la segunda relacionada a la calidad de atención lo cual se utilizó la encuesta con 15 ítems y satisfacción del usuario 10 ítems.

Se pidió al paciente que cada ítem evaluado sea calificado entre 1 a 5 puntos.

Se consideró que, tanto para la calidad de atención serán favorables si el valor de cada ítem esta entre el rango de 4 a 5 puntos, medio favorable 3 puntos y desfavorable de 1 a 2 puntos.

Y para la satisfacción se consideró serán favorables si el valor de cada ítem esta entre el rango de 4 a 5 puntos, medio favorable 3 puntos y desfavorable de 1 a 2 puntos

### 3.4 Técnicas para el procesamiento de Información

Se analizará las preguntas mediante juicios de expertos para determinar si son apropiadas para evaluar los elementos o propiedades que se pretendían observar en términos de una categorización de las necesidades observadas, las cuales hicieron posible construir las preguntas del cuestionario, y su validación respectiva. Por tanto para la validación de nuestro instrumento se realizó en base a estos conceptos teóricos, utilizando para ello procedimiento de juicio de expertos calificados que determinaron la adecuación de los ítems de nuestro respectivo instrumento.

Tabla 4 V<mark>ali</mark>dación d<mark>e</mark> expertos

Expertos	Calificación
7,	Promedio
Vo	(%)
Experto 1	82%
Experto 2	83%
Experto 3	83%
Promedio General	83%

Nota: Elaboración propia

El procesamiento de la información consiste en desarrollar una estadística descriptiva e inferencial con el fin de establecer cómo los datos cumplen o no, con los objetivos de la investigación. Permitirá recopilar, clasificar, analizar e interpretar los datos de los ítems referidos en los cuestionarios aplicados a los estudiantes que constituyeron la muestra de población. Se empleará las medidas de tendencia central y de dispersión.

Luego de la recolección de datos, se procedió al procesamiento de la información, con la elaboración de cuadros y gráficos estadísticos, se utilizó para ello el SPSS (programa informático Statistical Packagefor Social Sciences versión 22.0 en español), para hallar resultados de la aplicación de los cuestionarios

Medidas de tendencia central

Medida aritmética

Análisis descriptivo por variables y dimensiones con tablas de frecuencias y gráficos.

Proporcionará la teoría necesaria para inferir o estimar la generalización o toma de decisiones sobre la base de la información parcial mediante técnicas descriptivas. Se someterá a prueba:

La Hipótesis Central

La Hipótesis especificas

Análisis de los cuadros de doble entrada

Se hallará el Coeficiente de correlación de Spearman, ρ (ro) que es una medida para calcular de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas.

Ecuación 3
Coeficiente de correlación de Spearman

$$\rho \equiv 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

### **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS**

### 4.1 Análisis de Resultados

En seguida se representa graficamente los resultados recopilados de la información proporcionada por los usuarios que accedieron a responder el tratamiento.

Ecuación 4

Calidad de atención

	NA	Freceuncia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	0)			Valido	Acumulado
Validos (	Deficiente	48	36,4	36,4	36,4
\\\	Excelente	46	<mark>34</mark> ,8	34,4	71,2
	Re <mark>gular</mark>	38	28,8	28,8	1 <mark>00</mark> ,0
7	Total	132	100,0	100,0	前

Nota: Cuestionario aplicado a usuarios que acudieron al servicio de odontología del centro de salud 9 de octubre, 2016

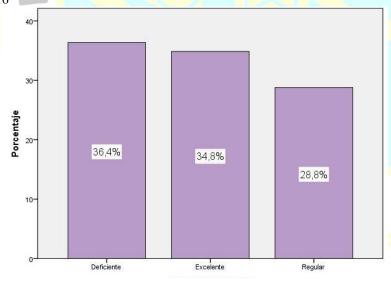


figura 1 Calidad de atención. Fuente y elaboración propia: Un 36,4% de los usuarios que acudieron al servicio de odontología del centro de salud 9 de octubre, 2016 afirman que se alcanzó un nivel deficiente en la calidad de atención, un 34,8% que se consiguió un nivel excelente y un 28,8% que se obtuvo un nivel regular.

Tabla 5 Satisfacción del usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				Valido	Acumulado
Validos	Insastisfecho	48	36,4	36,4	36,4
	Mediosastisfecho	57,SE	43,2	43,2	79,5
	Sastisfecho	27	20,5	20,5	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario aplicado a usuarios que acudieron al servicio de odontología del centro de salud 9 de octubre, 2016.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

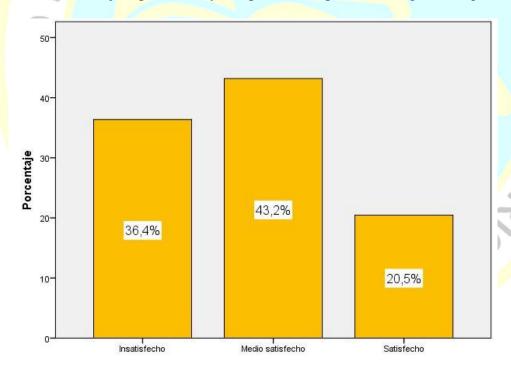


figura 2 Satisfacción del usuario. Fuente y elaboración propia. un 43,2% de los usuarios que acudieron al servicio de odontología del centro de salud 9 de octubre, 2016 afirman que se alcanzó un nivel medio satisfecho en la satisfacción del usuario, un 36,4% qu se consiguió un nivel insatisfecho y un 20,5% que se obtuvo un nivel satisfecho

Tabla 6
Percepción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
			Valido	Acumulado
Insastisfecho	59	44,7	44,7	36,4
Mediosastisfecho	37 SE	28,0	28,0	79,5
Sastisfecho	36	27,3	27,3	100,0
Total	132	100,0	100,0	
	Mediosastisfecho Sastisfecho	Insastisfecho 59 Mediosastisfecho 37 Sastisfecho 36	Insastisfecho 59 44,7 Mediosastisfecho 37 28,0 Sastisfecho 36 27,3	Valido           Insastisfecho         59         44,7         44,7           Mediosastisfecho         37         28,0         28,0           Sastisfecho         36         27,3         27,3

Nota: Cuestionario aplicado a usuarios que acudieron al servicio de odontología del centro de salud 9 de octubre, 2016.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

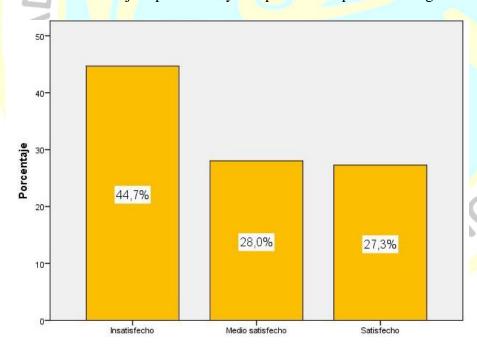


figura 3 Percepción. Fuente y elaboración propia. Un 44,7% de los usuarios que acudieron al servicio de odontología del centro de salud 9 de octubre, 2016 afirman que se alcanzó un nivel insatisfecho en la dimensión percepciones del usuario, un 28,0% que se consiguió un nivel medio satisfecho y un 27,3% que se obtuvo un nivel satisfecho.

Tabla 7 *Expectativas* 

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				Valido	Acumulado
Validos	Insastisfecho	44	33,3	33,3	33,3
	Mediosastisfecho	61 SE	46,2	46,2	79,5
	Sastisfecho	27	20,5	20,5	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario aplicado a usuarios que acudieron al servicio de odontología del centro de salud 9 de octubre, 2016.

### Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

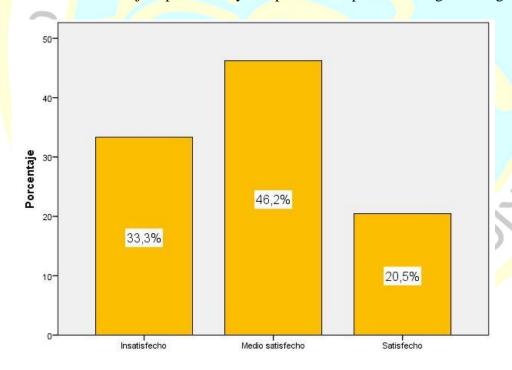


Figura 4 Expectativas. Fuente y elaboración propia. Un 46,2% de los usuarios que acudieron al servicio de odontología del centro de salud 9 de octubre, 2016 afirman que se alcanzó un nivel medio satisfecho en la dimensión expectativas del usuario, un 33,3% que se consiguió un nivel satisfecho en la dimensión expectativas del usuario, un 33,3% que se consiguió un nivel insatisfecho y un 20,5% que se obtuvo un nivel satisfecho.

### 4.2 Contratación de Hipótesis

### 2.4.1 Hipótesis

**Hipótesis Alternativa Ha:** Existe una relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud 9 de octubre, 2016.

**Hipótesis nula H<sub>0</sub>:** No Existe una relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud 9 de octubre, 2016.

	0		Calidad	Satisfa <mark>cc</mark> ión
			de atención	del usuario
	Calidad de atención	C <mark>oeficiente</mark> de	1,000	883
		correlación Sig.		, <mark>000</mark>
Rho de		(bilateral) N	132	<mark>1</mark> 32
<mark>Sp</mark> erman	Satisfacción	Coeficiente de	,883	1 <mark>,</mark> 000
5	d <mark>el usuari</mark> o	<mark>corr</mark> elación Sig.	,000	0
OC.	1 1 1	(bilateral) N	132	132

Nota: Como se muestra en la tabla 8 se obtuvo un coeficiente de correlación de r= 0,883, con una p=0.000(p<.05) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe una relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud 9 de octubre, 2016. Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud muy buena.

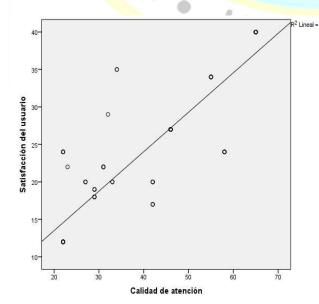


Figura 5 La Calidad de atención y satisfacción del usuario

### Hipótesis especifica 1

Hipótesis Alternativa Ha: Existe una relación significativa entre la calidad de atención y la dimensión percepciones de la satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud 9 de octubre, 2016.

Hipótesis nula H<sub>0</sub>: No Existe una relación significativa entre la calidad de atención y la dimensión percepciones de la satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud 9 de octubre, 2016.

1		N. a	Calidad	<mark>Sat</mark> isfacción
\ \\ \\ \\ \\ \\ \\ \\ \\ \\ \\ \\ \\ \			de atención	de <mark>l u</mark> suario
	Calidad de atención	Coeficiente de	1,000	886
A		correlación Sig.		, <mark>0</mark> 00
Rho de		(bilateral) N	132	132
S <mark>pe</mark> rman	Sat <mark>isfacción</mark>	Coeficiente de	,886	1,000
Oc	del usuario	correlación Sig.	,000	
1 1	7	(bilateral) N	132	132

Nota: Como se muestra en la tabla 10 se obtuvo un coeficiente de correlación de r= 0,886 con una p=0.000(p<.05) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe una relación significativa entre la calidad de atención y la dimensión percepciones de la satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud 9 de octubre, 2016. Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud muy buena.

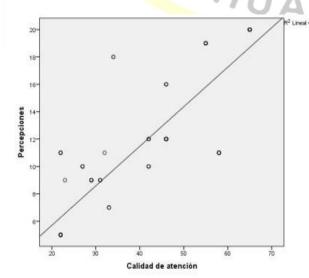


Figura 6 La calidad de atención y la dimensión percepciones

### Hipótesis especifica 2

Hipótesis Alternativa Ha: Existe una relación significativa entre la calidad de atención y la dimensión expectativas de la satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud 9 de octubre, 2016.

Hipótesis nula H<sub>0</sub>: No Existe una relación significativa entre la calidad de atención y la dimensión expectativas de la satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud 9 de octubre, 2016.

	0		Calidad	Satisfa <mark>cc</mark> ión
	3		de atención	del usuario
	Calidad de atención	C <mark>oeficiente d</mark> e	1,000	849
		correlación Sig.		<mark>,</mark> 000
<mark>Rh</mark> o de		(bilateral) N	132	<mark>1</mark> 32
<mark>Sp</mark> erman	Satisfacción Satis	Coeficiente de	,849	1 <mark>,</mark> 000
5	d <mark>el usuario</mark>	correlación Sig.	,000	0
OC	1 1	(bilateral) N	132	132

Nota: Como se muestra en la tabla 11 se obtuvo un coeficiente de correlación de r= 0,849 con una p=0.000(p<.05) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe una relación significativa entre la calidad de atención y la dimensión expectativas de la satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud 9 de octubre, 2016.

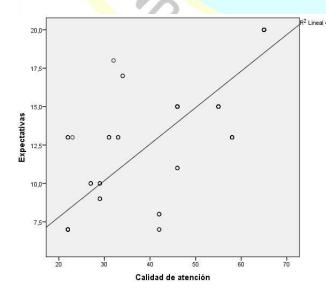


Figura 7 La relación de la calidad de atención y la dimensión expectativas

### **CAPITULO V**

### DISCUSIÓN

#### 5.1 Discusión de Resultados

Inicialmente, se debe indicar que en las últimas décadas del siglo XX las transformaciones sociales y económicas han producido cambios en la salud de la población y, por tanto, en las políticas de prestación de salud a escala mundial. En tales condiciones se debería promover una atención de alta calidad centrada en el usuario o cliente.

La presente investigación fue de tipo descriptiva correlacional, tuvo como objetivo es establecer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud 9 de octubre 2016 con una población de 200 usuarios. Se determinó un muestra de 132 usuarios para lo cual lo utilizaremos como referencia durante el trabajo de investigación.

Un limitante de este tipo de estudios es que la elección de los participantes se confina solamente a las personas que acuden el día de la aplicación de la encuesta a la consulta odontológica al centro de salud. Este método de selección dejo fuera a los usuarios que no acudieron a estos servicios por tener experiencias negativas. Es probable que estos usuarios, de haber sido encuestados hubieran expresado respuestas negativas acerca del servicio, siendo esta la población a quienes deberían dirigirse las acciones de mejoramiento del servicio odontológico.

Donde se determinó que un 36,4% de los usuarios que acudieron al servicio de odontología afirman que se alcanzó un nivel deficiente en la calidad de atención, un 34,8% que se consiguió un nivel excelente y un 28,8% que se obtuvo un nivel regular.

En un estudio realizado por la unidad de gestión de calidad en salud (2015) en Lima tuvo como objetivo medir la satisfacción del usuario y el resultado en la consulta fue de un 58.8% (59

de 100) de satisfacción. En cambio en nuestra investigación un 20,5% (132 de 200) de los usuarios se encuentran satisfechos. La cual hay una significativa diferencia encontrada debido a que la investigación se realizó durante un mes (que se realizaron estudios en 3 áreas diferentes hospitalización, emergencia y consulta externa), en contraste con el trabajo de investigación que duro dos meses (únicamente en el área odontológica)

En la investigación se encontró a un 43.2% de insatisfacción durante el primer semestre del 2015. Y en nuestra investigación un 36,4% que se consiguió un nivel insatisfecho pero además un 43,2% de los usuarios que acudieron al servicio de odontología del centro de salud 9 de octubre, 2016 afirman que se alcanzó un nivel medio satisfecho en la satisfacción del usuario. La diferencia de la insatisfacción en ambas instituciones es mayor aunque se desarrollaron dentro de hospital y el otro en un centro de salud.

Y un 34,8% se consiguió un nivel excelente en la calidad de atención de los usuarios que acudieron al servicio de odontología del centro de salud, en comparación con el estudio de Martínez V. (2015) basado en la calidad del servicio de odontología por medio de las encuestas se logró demostrar que los pacientes responden de manera positiva ante un correcto trato por parte de todo el equipo profesional, interés de odontólogo. Otros aspectos, así como se mostraron con una calidad de servicio deficiente ante situaciones como los servicios sanitarios y disposición de citas. En cambio en nuestro estudio un 36,4% que se consiguió un nivel deficiente en la calidad de servicio y un 28,8% que se obtuvo un nivel regular.

La satisfacción de los usuarios depende tanto de la atención brindada como de la percepción del individuo acerca de los servicios recibidos, y que existe relación con el cuidado previo, la conducta individual acerca de la salud, la tolerancia al tratamiento, el estado de salud del individuo.

La relación entre la calidad de atención y la dimensión percepciones de la satisfacción del usuario en el servicio de odontología. Un 44,7% de los usuarios afirman que se alcanzó un nivel

insatisfecho en la dimensión percepciones del usuario, un 28,0% que se consiguió un nivel medio satisfecho y un 27,3% que se obtuvo un nivel satisfecho.

Un 46,2% de los usuarios que acudieron al servicio de odontología del centro de salud 9 de octubre, 2016 afirman que se alcanzó un nivel medio satisfecho en la dimensión expectativas del usuario, un 33,3% que se consiguió un nivel insatisfecho y un 20,5% que se obtuvo un nivel satisfecho.

Entonces la calidad de atención es el servicio recibido por parte del profesional de salud y la satisfacción de los usuarios es el resultado de la diferencia entre la percepción y las expectativas que tenía en un principio o de las que pueda tener en visitas sucesivas,



### **CAPITULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **6.1 Conclusiones**

De las pruebas realizadas podemos concluir:

Primera: Existe una relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud 9 de octubre, 2016., debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0,883 representando una muy buena asociación.

Segunda: Existe una relación significativa entre la calidad de atención y la dimensión percepciones de la satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud 9 de octubre, 2016., debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0,886 representando una muy buena asociación.

Tercera: Existe una relación significativa entre la calidad de atención y la dimensión expectativas de la satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud 9 de octubre, 2016. La correlación de Spearman que devuelve un valor de 0, 849 representando muy buena asociación

#### **6.2 Recomendaciones**

Primero: A las autoridades del Gobierno Regional y Central permitan fortalecer los elementos tangibles; infraestructura, materiales, equipos nuevos, básicos y necesarios para garantizar una buena calidad de atención y satisfacción del usuario que acuden al servicio de odontología.

Segundo: A los jefes del servicio programar cursos de capacitación y establecer un programa de mejora continua para su personal, para fortalecer la calidad de atención en el servicio de odontología, que viene ofertando en esta institución, pero desde la perspectiva de satisfacción de los usuarios.

Tercero: La Universidad José Faustino Sánchez Carrión, universidades privadas y instituciones técnicas, que implementen asignaturas de planes de estudio, con contenidos de administración de recursos humanos, calidad de servicio al usuario, y satisfacción del usuario para que sus egresados cuenten con estas capacidades.

HUAC

### **CAPITULO VII**

#### REFERENCIAS

### 7.1 Referencias Documentales

- Araya, C., Bustos, A., Castillo, F., Oliva, P., & Araya, J. (2012). Determinación de la Calidad delServicio Odontológico de un Centro de Salud Pública basado en intangibles

  Talcahuano, Chile. *International Journal Odontostomatology*, 6(3).349-354.
- Bernal, C. (2006). En Metodologia de la Investigación, 2da Edición. México: Person.
- Bucchi, C., Sepúlveda, C., Monsalves, M., & Bustos, L. (2012). Descripción de la Satisfacción Usuaria de pacientes que reciben atención de Urgencia Dental en cinco establecimientos de Atención Primaria de Salud. *International Journal Odontoestomatology*, 6(3). 275-280.
- Camba, I. (2014). Calidad de Servicio de Odontología en el Centro Médico El Progreso,
  Chimbote. Calidad de Servicio de Odontología, 5(2).173-180.
- Danasra, F., Sudjana, G., & Marty Oesman, Y. (2011). Patient Satisfaction Analysis on Service

  Quality of dental Health Care Based on Empathy and Responsiveness. *Dental Research*Journal, 8(4). 1- 5. Doi: 10.4103/1735-3327.86032.
- Donabedian, A. (1966). Evaluating the quality medical careo. *The Milbank Memorial Fund Quarterly*, 44(3). 166-203.
- Elizondo, J., Quiroga, M., Palomares, P., & MartÍnez, G. (2011). La Satisfacción del Paciente con la Atención Técnica del Servicio de Odontológico. 15(1).99-104.
- Estrada, W. (2007). Proyecto de Mejoramiento de los servicios de Justicia. En *SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE*. Lima, Perú: Depósito Legal: Biblioteca Nacional del Perú.

- Hidalgo , J. (2005). La calidad en la provisión de la sanidad. Derechos de los pacientes como parámetro de calidad del servicio de salud. Madrid, España.
- López, J., Pilataxi, S., Rodriguez, L., Velásquez, A., López, M., Martínez, C., & Agudelo, A. (2013). Determinantes de la Satisfacción de la Atención en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antoquia. Revista Gerencial y Política de Salud, 12 (24): 209-225.
- Luis, J. N. (2011). Calidad de atención en clínica odontológica de la U.N.M.S.M. Percepción de la calidad de atención. Lima, Perú: EAE Editorial Academia Espanola.
- Martínez , V. G. (2015). Nivel de Satisfacción de los pacientes en relación con los Servicios

  Odontológicos ofrecidos en la Clínica Ulacit . Revista de la Universidad de Ciencia y

  Tecnología, 1(1).1-10.
- MINSA. (2001). Manuel de procedimientos de Adminisión Integral en establecimiento de Atención Integral. Lima, Perù: Ministerio de Salud.
- MINSA. (2011). Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfación del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. Lima, Perú: Ministerio de Salud.
- MINSA. (2015). Unidad de Gestión de Calidad en Salud, Estudio de Satidfacción del Usuario Exterior en el Primer Sementre. Lima, Perú: MINSA.
- Miranda, J. C., Guzmán, R., & Morales, M. (2014). Medición de Nivel de Satisfacción de la Atención Estomatológica en las clinicas perifericas dela U. J. A. T. *Calidad y Gestión en los Servicios de Salud*, 13(2). 1-4.
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithmal, V. (1988). SERVQUAL: A Multiple item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Services Quality. *Journal of Retaling*, 64(1).12-40.
- Suarez, L. F. (2006). Atención Auxiliar en la Hospitalización del Paciente. España: MAD S.L.

### 7.2 Referencias Electrónicas

AUACHO

Ministerio de Salud Publica y Asistencia Social. (25 de Noviembre de 2008). *Glosario*Relacionado a Gerencia de Calidad y a la Salud Pùblica. Obtenido de ISSUU: Recuperado de:

https://issuu.com/dr.ppach/docs/glosario

THompson, I. (Julio de 2005). Promonegocios.net. Obtenido de Satisfacción del Cliente:

Recuperado de: https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html

# **ANEXOS**

## 8.1 Anexo 1

Formato de autorización para desempeñar el trabajo de investigación en el centro de salud 9 de Octubre

	ERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO S ESCUELA DE POSGRADO		
- Marie Control	<u>VINCULAMIENTO INSTITUCIONA</u>		a,
	CARTA AVAL		7
YO ERIKA V	ARGAS OUVERA		1
Identificado con Di	NI Nº 413 94 96 9 Con domicilio en Av PA	CASTANO 4733. Distrito de CALLO	
Provincia CAUAO	Departamento de LIMA		
Representante de la Institución:  Ofrezco mi apoyo e  Apoyo general  Al desarrollo de la in			
Representante de la	CENTRO DE BALUD 9	DE OCTUBRE	
Institución:			
	Teléfono Fijo:	Teléfono celular	
Ofrezco mi apoyo e	n condición de:		
Apoyo general 💥		Benefactor material ( )	
Al desarrollo de la ir	nvestigación titulada:		
Ar desarrond de la li		canal Oel	
L/+ CALIDA	D DE ATENCION Y LA SATISFA	EN EL C.S.	
USUARIO	DEL SERVICIO DE ODONTULOGIÁ DETUBRE - 2016	ar er er	
Que tiene como res	ponsable general al investigador:		// .*
FIORELLA	SILVANA DIAZ LEON		
			7
Criterios:	Adecuados.		70
I IIIII Oddection ,			1
			1
pertinencia, rigor, factibilidad y/o otros			
pertinencia, rigor, factibilidad y/o otros	dia	ERRA C. VONGE ORDERA C. S. 908 OCTUBER FIRMA Y SELLO DEL AVAL	
pertinencia, rigor, factibilidad y/o otros		Erika C. Valaus Olivera	
pertinencia, rigor, factibilidad y/o otros		EIRIG VOLUS Olivera CS 90FOCTUBRE FIRMA Y SELLO DEL AVAL	

# 8.2 Anexo 2

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA
CONSENTIMIENTO INFORMADO
Mediante el presente documento yo, (Nombre del paciente) Identificado (a) con
DNI
Acepto participar en la investigación realizada por la investigadora Fiorella <mark>Si</mark> lvana Diaz
Leon.
<
He sido informado(a) que el objetivo del estudio es: Saber la calidad de atención y
satisfacción del <mark>usuario que recibieron un servicio odon</mark> tológico en el ce <mark>ntro de</mark> salud <mark>9</mark> de
O <mark>ct</mark> ubre. Con esta f <mark>inalidad respon</mark> deré <mark>un cuestion</mark> ario p <mark>ara dicho estu</mark> dio. La información
ob <mark>ten</mark> ida será <mark>d</mark> e carácter confide <mark>n</mark> cial y <mark>no</mark> será <mark>usad</mark> a para otro propósito fuera de <mark>e</mark> ste estud <mark>io</mark>
sin m <mark>i c</mark> onsentim <mark>ien</mark> to.
NO
Firmo en señal de conformidad
FIRMA
Fecha:

## 8.3 Anexo 3

## **CUESTIONARIO**

### Introducción

Estimado usuario el presente cuestionario es parte del proyecto de investigación. Lee cuidadosamente cada ítem del cuestionario y marcar con una (X) tu respuesta. Recuerda que tienes que marcar cada pregunta una sola vez.

## ESCALA VALORATIVA

CÓDIGO	CATEGORÍA
5	Siempre
4 0	Casi siempre
3	A veces
2	Casi nunca
1 00	Nunca

VARIABLE 1: CALIDAD DE ATENCIÓN	10	19			
Elementos tangibles	ç5	4	3	2	1
Equipos modernos y limpios;					
Material de trabajos visualmente agradables					
El personal de odontología con apariencia pulcra (limpio) y profesional					
Fiabilidad	5	4	3	2	1
Simpatía y confianza por parte del personal de odontología en el manejo de problemas con					
el servicio.					
Se entregan información y orientación necesaria al paciente. (Ubicación de los servicios y					

trámites que va a realizar).					
Se le atiende en el tiempo prometido.					
Capacidad de respuesta		4	3	2	1
Se mantiene a los pacientes informados de que días se atenderán en el servicio.					
El personal de odontología está dispuestos ayudar a los pacientes.					
Las horas de atención son apropiadas.					
Seguridad SE FA		4	3	2	1
El personal de odontología cumple con las medidas de seguridad con el paciente (lavado de manos, gorros, lentes, mascarillas, etc.).	1/1				
El personal de odontología responde apropiadamente a las Inquietudes o preguntas del paciente.		0			
Los medicamentos que se le suministran al paciente son los correctos.				N	
Empatía		4	3	2	1
Dar <mark>a l</mark> os pacientes aten <mark>ción indi</mark> vidual y única.					
Tener como pri <mark>oridad de interés por los p</mark> acientes.					
El personal de odontología trata a los pacientes en forma comprensiva.				1	

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO					
Percepcione <mark>s</mark>	5	4	3	2	
La apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales de comunicación			10	)	
La habilidad del servicio de odontología para desempeñar el servicio prometido confiable y correctamente.		//:	92		
La disponibilidad del servicio de odontología para ayudar a y proveer un pronto servicio.		7	> /	7	Ī
El conocimiento y cortesía de los profesionales de salud y su habilidad para inspirar confianza.	7	2)			
El cuidado y la atención personalizada que el servicio de odontología brinda a sus pacientes.					
Expectativas	5	4	3	2	
¿Las instalaciones y equipos eran lo que esperaba?					
¿El trato del odontólogo fue lo que esperaba?					
¿El odontólogo estuvo atento a su consulta?					T
¿La respuesta del tratamiento por parte del odontólogo era lo que esperaba?					1
¿Cree usted que se demoran mucho para atenderlo?					t

# **8.4 ANEXO 4**

## Matriz de Consistencia

		70-1703	*	Población y
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Varia <mark>bles</mark> Diseño de Investigació	n Muestra
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el	Determinar la relación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de	Existe una relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el	Variable Independiente  Calidad de atención  Descriptiva Correlacion	ıl
servicio de odontología del centro de salud 9, 2016?	odontología del centro de salud 9 de octubre, 2016	servicio de odontología del centro de s <mark>alud</mark> 9 de octubre, 2016	<ul> <li>Dimensiones</li> <li>Elementos tangibles</li> <li>Fiabilidad</li> <li>Método</li> </ul>	Usuarios
Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la dimensión percepciones de la satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud 9 de octubre, 2016? ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la entre la		Hipótesis especifica  Existe una relación significativa entre la calidad de atención y la dimensión percepciones de la satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud 9 de octubre, 2016  Existe una relación significativa entre la calidad de atención y la	<ul> <li>Capacidad de respuesta</li> <li>Seguridad Instrumentos:</li> <li>Empatía</li> <li>Variable dependiente Satisfacción del usuario</li> <li>Dimensiones</li> <li>Científico Técnicas</li> <li>Aplicación de encuestas</li> <li>Instrumentos:</li> <li>Encuesta realizada por asesor y la autora</li> <li>Cuadros estadísticos</li> </ul>	Población: 200 Muestra
calidad de atención y la dimensión expectativas de la satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud 9 de octubre, 2016?	expectativas de la satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud 9 de octubre, 2016.	dimensión expectativas de la satisfacción del usuario en el servicio de odontología del centro de salud 9 de octubre, 2016	<ul><li>Percepciones</li><li>Expectativas</li></ul>	

			8	3.5	ANEXO	0	5																				V1
0,	Ele	mento	s tan	gibles		Fial	bilida	d			Cap	pacida	ıd de ı	respues	ta	Segu	ridad				Emp	oatía				ST1	
Codigo	1	2	3	S1	D1	4	5	6	S2	D2	7	8	9	S3	D3	10	11	12	S4	D4	13	14	15	S5	D5		
1	1	1	1	3	Deficiente	1	1	3	5	Deficiente	1	1	3	5	Deficiente	-1/	1	3	5	Deficiente	1	1	3	5	Deficiente	23	Deficiente
2	1	2	1	4	Deficiente	1	1	1	3	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	22	Deficiente
3	3	3	3	9	Regular	3	3	4	10	Regular	3	4	3	10	Regular	5	3	2	10	Regular	2	2	3	7	Regular	46	Regular
4	1	5	3	9	Regular	1	2	3	6	Deficiente	1	1	2	4	Deficiente	1	1	2	4	Deficiente	10	1	2	4	Deficiente	27	Deficiente
5	1	5	1	7	Regular	1	3	1	5	Deficiente	2	4	4	10	Regular	2	4	4	10	Regular	2	4	4	10	Regular	42	Regular
6	3	3	3	9	Reg <mark>ular</mark>	L	2	4	7	Regular	5	4	5	14	Excelente	5	4	5	14	Excelente	5	4	5	14	Excelente	58	Excelente
7	4	3	5	12	Excelente	1	5	5	11	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	65	Excelente
8	1	2	1	4	Deficiente	1	1	1	3	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	1	3	71	5	Deficiente	22	Deficiente
9	3	3	3	9	Regular	3	3	4	10	Regular	3	4	3	10	Regular	5	3	2	10	Regular	2	2	3	7	Regular	46	Regular
10	1	2	1	4	Deficiente	1	1	2	4	Deficiente	1	5	1	7	Regular	1	5	1	7	Regular	1	5	1	7	Regular	29	Deficiente
11	3	3	3	9	Regular	3	3	4	10	Regular	3	4	3	10	Regular	5	3	2	10	Regular	2	2	3	7	Regular	46	Regular
12	4	3	5	12	Excelente	1	5	5	11	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	65	Excelente
13	1	2	1	4	Deficiente	1	1	2	4	Deficiente	1	5	1	7	Regular	1	5	1	7	Regular	1	5	1	7	Regular	29	Deficiente
14	1	2	1	4	Deficiente	1	1	1	3	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	22	Deficiente
15	3	3	3	9	Regular	3	3	4	10	Regular	3	4	3	10	Regular	5	3	2	10	Regular	2	2	3	7	Regular	46	Regular
16	4	3	5	12	Excelente	1	5	5	11	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	65	Excelente
17	3	3	3	9	Regular	3	3	4	10	Regular	5	4	3	12	Excelente	5	4	3	12	Excelente	5	4	3	12	Excelente	55	Excelente
18	4	3	5	12	Excelente	1	5	5	11	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	65	Excelente
19	3	3	3	9	Regular	1	2	4	7	Regular	5	4	5	14	Excelente	5	4	5	14	Excelente	5	4	5	14	Excelente	58	Excelente
20	1	2	1	4	Deficiente	1	1	1	3	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	22	Deficiente
21	1	1	1	3	Deficiente	1	5	1	7	Regular	1	5	1	7	Regular	1	5	1	7	Regular	1	5	1	7	Regular	31	Deficiente
22	3	3	3	9	Regular	3	3	4	10	Regular	3	4	3	10	Regular	5	3	2	10	Regular	2	2	3	7	Regular	46	Regular
23	2	3	1	6	Deficiente	1	1	2	4	Deficiente	2	1	1	4	Deficiente	2	1	1	4	Deficiente	2	1	1	4	Deficiente	22	Deficiente
24	4	3	5	12	Excelente	1	5	5	11	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	65	Excelente
25	2	3	1	6	Deficiente	1	2	1	4	Deficiente	3	4	5	12	Excelente	3	4	5	12	Excelente	3	4	5	12	Excelente	46	Regular
26	4	3	5	12	Excelente	1	5	5	11	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	65	Excelente
27	3	3	3	9	Regular	3	3	4	10	Regular	3	4	3	10	Regular	5	3	2	10	Regular	2	2	3	7	Regular	46	Regular
28	1	1	1	3	Deficiente	L	1	4	6	Deficiente	1	2	5	8	Regular	1	2	5	8	Regular	1	2	5	8	Regular	33	Deficiente
29	1	4	2	7	Regular	1	3	1	5	Deficiente	2	3	5	10	Regular	2	3	5	10	Regular	2	3	5	10	Regular	42	Regular
30	1	2	1	4	Deficiente	1	1	1	3	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	22	Deficiente
31	3	3	3	9	Regular	3	3	4	10	Regular	5	4	3	12	Excelente	5	4	3	12	Excelente	5	4	3	12	Excelente	55	Excelente
32	3	3	3	9	Regular	3	3	4	10	Regular	5	4	3	12	Excelente	5	4	3	12	Excelente	5	4	3	12	Excelente	55	Excelente
33	4	3	5	12	Excelente	1	5	5	11	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	65	Excelente
34	3	3	3	9	Regular	3	3	4	10	Regular	3	4	3	10	Regular	5	3	2	10	Regular	2	2	3	7	Regular	46	Regular
35	1	2	1	4	Deficiente	1	1	1	3	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	T	3	1	5	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	22	Deficiente
36	3	3	3	9	Regular	1	2	4	7	Regular	5	4	5	14	Excelente	5	4	5	14	Excelente	5	4	5	14	Excelente	58	Excelente
37	3	3	3	9	Regular	3	3	4	10	Regular	3	4	3	10	Regular	5	3	2	10	Regular	2	2	3	7	Regular	46	Regular

38	1	5	3	9	Regular	1	2	1	4	Deficiente	1	1	5	7	Regular	1	1	5	7	Regular	1	1	5	7	Regular	34	Deficiente
39	4	3	5	12	Excelente	1	5	5	11	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	65	Excelente
40	1	3	3	7	Regular	1	2	1	4	Deficiente	1	1	5	7	Regular	1	1	5	7	Regular	1	1	5	7	Regular	32	Deficiente
41	1	2	1	4	Deficiente	1	1	1	3	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	22	Deficiente
42	3	3	3	9	Regular	3	3	4	10	Regular	3	4	3	10	Regular	5	3	2	10	Regular	2	2	3	7	Regular	46	Regular
43	1	5	3	9	Regular	1	2	3	6	Deficiente	1	1	2	4	Deficiente	1	T	2	4	Deficiente	1	1	2	4	Deficiente	27	Deficiente
44	1	5	1	7	Regular	1	3	1	5	Deficiente	2	4	4	10	Regular	2	4	4	10	Regular	2	4	4	10	Regular	42	Regular
45	3	3	3	9	Regular	1	2	4	7	Regular	5	4	5	14	Excelente	5	4	5	14	Excelente	5	4	5	14	Excelente	58	Excelente
46	4	3	5	12	Excelente	1	5	5	11	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	65	Excelente
47	1	2	1	4	Deficiente	1	1	1	3	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	22	Deficiente
48	3	3	3	9	Regular	3	3	4	10	Regular	3	4	3	10	Regular	5	3	2	10	Regular	2	2	3	7	Regular	46	Regular
49	1	2	1	4	Deficiente	1	1	2	4	Deficiente	1	5	1	7	Regular	1	5	1	7	Regular	1	5 🬘	1	7	Regular	29	Deficiente
50	3	3	3	9	Regular	3	3	4	10	Regular	3	4	3	10	Regular	5	3	2	10	Regular	2	2	3	7	Regular	46	Regular
51	4	3	5	12	Excelente	1	5	5	11	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	65	Excelente
52	1	2	1	4	Deficiente	1	1	2	4	Deficiente	1	5	1	7	Regular	1	5	1	7	Regular	1	5	1	7	Regular	29	Deficiente
53	1	2	1	4	Deficiente	1	1	1	3	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	22	Deficiente
54	3	3	3	9	Regular	3	3	4	10	Regular	3	4	3	10	Regular	5	3	2	10	Regular	2	2	3	7	Regular	46	Regular
55	4	3	5	12	Excelente	1	5	5	11	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	65	Excelente
56	3	3	3	9	Regular	3	3	4	10	Regular	5	4	3	12	Excelente	5	4	3	12	Excelente	5	4	3	12	Excelente	55	Excelente
57	4	3	5	12	Excelente	1	5	5	11	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	65	Excelente
58	3	3	3	9	Regular	1	2	4	7	Regular	5	4	5	14	Excelente	5	4	5	14	Excelente	5	4	5	14	Excelente	58	Excelente
59	1	2	1	4	Deficiente	1	1	1	3	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	22	Deficiente
60	1	1	1	3	Deficiente	1	5	1	7	Regular	1	5	1	7	Regular	1	5	1	7	Regular	1	5	1	7	Regular	31	Deficiente
61	3	3	3	9	Regular	3	3	4	10	Regular	3	4	3	10	Regular	5	3	2	10	Regular	2	2	3	7 ّ	Regular	46	Regular
62	2	3	1	6	Deficiente	1	1	2	4	Deficiente	2	1	1	4	Deficiente	2	1	1	4	Deficiente	2	1	1	4	Deficiente	22	Deficiente
63	4	3	5	12	Excelente	1	5	5	11	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	65	Excelente
64	2	3	1	6	Deficiente	1	2	1	4	Deficiente	3	4	5	12	Excelente	3	4	5	12	Excelente	3	4	5	12	Excelente	46	Regular
65	4	3	5	12	Excelente	1	5	5	11	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	65	Excelente
66	3	3	3	9	Regular	3	3	4	10	Regular	3	4	3	10	Regular	5	3	2	10	Regular	2	2	3	7	Regular	46	Regular
67	1	1	1	3	Deficiente	1	1	4	6	Deficiente	1	2	5	8	Regular	1	2	5	8	Regular	1	2	5	8	Regular	33	Deficiente
68	1	4	2	7	Regular	1	3	1	5	Deficiente	2	3	5	10	Regular	2	3	5	10	Regular	2	3	5	10	Regular	42	Regular
69	1	2	1	4	Deficiente	1	1	1	3	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	22	Deficiente
70	3	3	3	9	Regular	3	3	4	10	Regular	5	4	3	12	Excelente	5	4	3	12	Excelente	5	4	3	12	Excelente	55	Excelente
71	1	2	1	4	Deficiente	1	1	1	3	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	22	Deficiente
72	3	3	3	9	Regular	3	3	4	10	Regular	3	4	3	10	Regular	5	3	2	10	Regular	2	2	3	7	Regular	46	Regular
73	1	5	3	9	Regular	1	2	3	6	Deficiente	1	1	2	4	Deficiente	1	1	2	4	Deficiente	1	1	2	4	Deficiente	27	Deficiente
74	1	5	1	7	Regular	1	3	1	- 5	Deficiente	2	4	4	10	Regular	2	4	4	10	Regular	2	4	4	10	Regular	42	Regular
75	3	3	3	9	Regular	1	2	4	7	Regular	5	4	5	14	Excelente	5	4	5	14	Excelente	5	4	5	14	Excelente	58	Excelente
76	4	3	5	12	Excelente	1	5	5	11	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	65	Excelente
77	1	2	1	4	Deficiente	1	1	1	3	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	22	Deficiente
78	3	3	3	9	Regular	3	3	4	10	Regular	3	4	3	10	Regular	5	3	2	10	Regular	2	2	3	7	Regular	46	Regular
79	1	2	1	4	Deficiente	1	1	2	4	Deficiente	1	5	1	7	Regular	1	5	1	7	Regular	1	5	1	7	Regular	29	Deficiente
80	3	3	3	9	Regular	3	3	4	10	Regular	3	4	3	10	Regular	5	3	2	10	Regular	2	2	3	7	Regular	46	Regular

81	4	3	5	12	Excelente	1	5	5	11	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	65	Excelente
82	1	2	1	4	Deficiente	1	1	2	4	Deficiente	1	5	1	7	Regular	1	5	1	7	Regular	1	5	1	7	Regular	29	Deficiente
83	1	2	1	4	Deficiente	1	1	1	3	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	22	Deficiente
84	3	3	3	9	Regular	3	3	4	10	Regular	3	4	3	10	Regular	5	3	2	10	Regular	2	2	3	7	Regular	46	Regular
85	4	3	5	12	Excelente	1	5	5	11	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	65	Excelente
86	3	3	3	9	Regular	3	3	4	10	Regular	5	4	3	12	Excelente	5	4	3	12	Excelente	5	4	3	12	Excelente	55	Excelente
87	4	3	5	12	Excelente	1	5	5	_11	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	65	Excelente
88	3	3	3	9	Regular	1	2	4	7	Regular	5	4	5	14	Excelente	5	4	5	14	Excelente	5	4	5	14	Excelente	58	Excelente
89	1	2	1	4	Deficiente	1	1	1	3	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente		3	1	5	Deficiente	22	Deficiente
90	1	1	1	3	Deficiente	1	5	N.	7	Regular	1	5	1	7	Regular	1	5	1	7	Regular	1	5	1	7	Regular	31	Deficiente
91	3	3	3	9	Regular	3	3	4	10	Regular	3	4	3	10	Regular	5	3	2	10	Regular	2	2	3	7	Regular	46	Regular
92	2	3	1	6	Deficiente	1	1	2	4	Deficiente	2	1	1	4	Deficiente	2	1	1	4	Deficiente	2	1 🐠	1	4	Deficiente	22	Deficiente
93	4	3	5	12	Excelente	1	5	5	11	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	65	Excelente
94	2	3	1	6	Deficiente	1	2	1	4	Deficiente	3	4	5	12	Excelente	3	4	5	12	Excelente	3	4	5	12	Excelente	46	Regular
95	4	3	5	12	Excelente	1	5	5	11	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	65	Excelente
96	3	3	3	9	Regular	3	3	4	10	Regular	3	4	3	10	Regular	5	3	2	10	Regular	2	2	3	7	Regular	46	Regular
97	1	1	1	3	Deficiente	1	1	4	6	Deficiente	1	2	5	8	Regular	1	2	5	8	Regular	1	2	5	8	Regular	33	Deficiente
98	1	4	2	7	Regular	1	3	1	5	Deficiente	2	3	5	10	Regular	2	3	5	10	Regular	2	3	5	10	Regular	42	Regular
99	1	2	1	4	Deficiente	1	1	1	3	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	22	Deficiente
100	3	3	3	9	Regular	3	3	4	10	Regular	5	4	3	12	Excelente	5	4	3	12	Excelente	5	4	3	12	Excelente	55	Excelente
101	3	3	3	9	Regular	3	3	4	10	Regular	5	4	3	12	Excelente	5	4	3	12	Excelente	5	4	3	12	Excelente	55	Excelente
102	4	3	5	12	Excelente	1	5	5	11	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	65	Excelente
103	3	3	3	9	Regular	3	3	4	10	Regular	3	4	3	10	Regular	5	3	2	10	Regular	2	2	3	7	Regular	46	Regular
104	1	2	1	4	Deficiente	1	1	1	3	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	22	Deficiente
105	3	3	3	9	Regular	1	2	4	7	Regular	5	4	5	14	Excelente	5	4	5	14	Excelente	5	4	5	14	Excelente	58	Excelente
106	3	3	3	9	Regular	3	3	4	10	Regular	3	4	3	10	Regular	5	3	2	10	Regular	2	2	3	7	Regular	46	Regular
107	1	5	3	9	Regular	1	2	1	4	Deficiente	1	1	5	7	Regular	1	1	5	7	Regular	1	1	5	7	Regular	34	Deficiente
108	1	2	1	4	Deficiente	1	1	1	3	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	22	Deficiente
109	3	3	3	9	Regular	3	3	4	10	Regular	3	4	3	10	Regular	5	3	2	10	Regular	2	2	3	7	Regular	46	Regular
110	1	5	3	9	Regular	1	2	3	6	Deficiente	1	1	2	4	Deficiente	1	1	2	4	Deficiente	1	1	2	4	Deficiente	27	Deficiente
111	1	5	1	7	Regular	1	3	1	5	Deficiente	2	4	4	10	Regular	2	4	4	10	Regular	2	4	4	10	Regular	42	Regular
112	3	3	3	9	Regular	1	2	4	7	Regular	5	4	5	14	Excelente	5	4	5	14	Excelente	5	4	5	14	Excelente	58	Excelente
113	4	3	5	12	Excelente	1	5	5	11	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	65	Excelente
114	1	2	1	4	Deficiente	1	1	1	3	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	22	Deficiente
115	3	3	3	9	Regular	3	3	4	10	Regular	3	4	3	10	Regular	5	3	2	10	Regular	2	2	3	7	Regular	46	Regular
116	1	2	1	4	Deficiente	1	1	2	4	Deficiente	1	5	1	7	Regular	1	5	1	7	Regular	1	5	1	7	Regular	29	Deficiente
117	3	3	3	9	Regular	3	3	4	10	Regular	3	4	3	10	Regular	5	3	2	10	Regular	2	2	3	7	Regular	46	Regular
118	4	3	5	12	Excelente	1	5	5	11	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	65	Excelente
119	1	2	1	4	Deficiente	1	1	2	4	Deficiente	1	5	1	7 /	Regular	1	5	1	7	Regular	1	5	1	7	Regular	29	Deficiente
120	1	2	1	4	Deficiente	1	1	1	3	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	22	Deficiente
121	3	3	3	9	Regular	3	3	4	10	Regular	3	4	3	10	Regular	5	3	2	10	Regular	2	2	3	7	Regular	46	Regular
122	4	3	5	12	Excelente	1	5	5	11	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	65	Excelente
123	3	3	3	9	Regular	3	3	4	10	Regular	5	4	3	12	Excelente	5	4	3	12	Excelente	5	4	3	12	Excelente	55	Excelente
		1					Ь			_			Ь	<u> </u>		L	L	L	<b></b>			l			1		

124	4	3	5	12	Excelente	1	5	5	11	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	65	Excelente
125	3	3	3	9	Regular	1	2	4	7	Regular	5	4	5	14	Excelente	5	4	5	14	Excelente	5	4	5	14	Excelente	58	Excelente
126	1	2	1	4	Deficiente	1	1	1	3	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	22	Deficiente
127	1	1	1	3	Deficiente	1	5	1	7	Regular	1	5	1	7	Regular	1	5	1	7	Regular	1	5	1	7	Regular	31	Deficiente
128	3	3	3	9	Regular	3	3	4	10	Regular	3	4	3	10	Regular	5	3	2	10	Regular	2	2	3	7	Regular	46	Regular
129	2	3	1	6	Deficiente	1	1	2	4	Deficiente	2	1	1	4	Deficiente	2	1	1	4	Deficiente	2	1	1	4	Deficiente	22	Deficiente
130	4	3	5	12	Excelente	1	5	5	11	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	65	Excelente
131	2	3	1	6	Deficiente	1	2	1	4	Deficiente	3	4	5	12	Excelente	3	4	5	12	Excelente	3	4	5	12	Excelente	46	Regular
132	4	3	5	12	Excelente	1	5	5	11	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	5	5	4	14	Excelente	65	Excelente



8.6 Anexo 06
Satisfacción del usuario según sus percepciones y expectativas del servicio de odontología en el centro de salud 9 de Octubre

	Satis	facción	del usua	rio					.)'					.,0,0,2		V2
	Perce	pciones	3	_				Expe	ctativas						ST2	
Codigo	1	2	3	4	5	S6	D6	6	7	8	9	10	S7	D7	N	
1	5	1	1	1	1	9	Insatisfecho	1	3	3	1	5	13	Medio satisfecho	22	Insatisfecho
2	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho	1	1	1	2	2	7	Insatisfecho	12	Insatisfecho
3	3	2	2	2	3	12	Medio satisfecho	3	3	3	3	3	15	Medio satisfecho	27	Medio satisfecho
4	1	1	1	2	5	10	Insatisfecho	1	1	2	1	5	10	Insatisfecho	20	Insatisfecho
5	3	2	1	3	3	12	Medio satisfecho	3	2	1	1	1	8	Insatisfecho	20	Insatisfecho
6	5	1	1	1	3	11	Insatisfecho	1	3	4	1	4	13	Medio satisfecho	24	Medio satisfecho
7	4	4	4	4	4	20	Satisfecho	4	3	4	4	5	20	Satisfecho	40	Satisfecho
8	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho	1	1	1	2	2	7	Insatisfecho	12	Insatisfecho
9	3	2	2	2	3	12	Medio satisfecho	3	3	3	3	3	15	Medio satisfecho	27	Medio satisfecho
10	5	1	1	1	1	9	Insatisfecho	1	1	1	1	5	9	Insatisfecho	18	Insatisfecho
11	3	2	2	2	3	12	Medio satisfecho	3	3	3	3	3	15	Medio satisfecho	27	Medio satisfecho
12	4	4	4		4	20	Satisfecho	4	3	4	4	5	20	Satisfecho	40	Satisfecho
										NIA			100			
13	5	1	1	1	1	9	Insatisfecho	1	2	1	1	5	10	Insatisfecho	19	Insatisfecho
14	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho	1	1	1	2	2	7	Insatisfecho	12	Insatisfecho
15	3	2	2	2	3	12	Medio satisfecho	3	3	3	3	3	15	Medio satisfecho	27	Medio satisfecho
16	4	4	4	4	4	20	Satisfecho	4	3	4	4	5	20	Satisfecho	40	Satisfecho
17	3	4	4	4	4	19	Satisfecho	3	3	3	3	3	15	Medio satisfecho	34	Medio satisfecho
18	4	4	4	4	4	20	Satisfecho	4	3	4	4	5	20	Satisfecho	40	Satisfecho
19	5	1	1	1	3	11	Insatisfecho	1	3	4	1	4	13	Medio satisfecho	24	Medio satisfecho
20	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho	1	1	1	2	2	7	Insatisfecho	12	Insatisfecho
21	5	1	1	1	1	9	Insatisfecho	1	1	5	1	5	13	Medio satisfecho	22	Insatisfecho
22	3	2	2	2	3	12	Medio satisfecho	3	3	3	3	3	15	Medio satisfecho	27	Medio satisfecho
23	5	1	1	1	3	11	Insatisfecho	1	1	5	1	5	13	Medio satisfecho	24	Medio satisfecho
24	4	4	4	4	4	20	Satisfecho	4	3	4	4	5	20	Satisfecho	40	Satisfecho
25	4	2	3	2	5	16	Medio satisfecho	3	1	1	1	5	11	Insatisfecho	27	Medio satisfecho
26	4	4	4	4	4	20	Satisfecho	4	3	4	4	5	20	Satisfecho	40	Satisfecho
27	3	2	2	2	3	12	Medio satisfecho	3	3	3	3	3	15	Medio satisfecho	27	Medio satisfecho
28	1	1	3	1	1	7	Insatisfecho	1	5	1	1	5	13	Medio satisfecho	20	Insatisfecho
29	3	1	3	1	2	10	Insatisfecho	1	2	1	10	2	7	Insatisfecho	17	Insatisfecho
30	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho	1	1	1	2	2	7	Insatisfecho	12	Insatisfecho
31	3	4	4	4	4	19	Satisfecho	3	3	3	3	3	15	Medio satisfecho	34	Medio satisfecho
32	3	4	4	4	4	19	Satisfecho	3	3	3	3	3	15	Medio satisfecho	34	Medio satisfecho
33	4	4	4	4	4	20	Satisfecho	4	3	4	4	5	20	Satisfecho	40	Satisfecho
	1				1	1			1	1			1	1	1	l .

34	3	2	2	2	3	12	Medio satisfecho	3	3	3	3	3	15	Medio satisfecho	27	Medio satisfecho
35	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho	1	1	1	2	2	7	Insatisfecho	12	Insatisfecho
36	5	1	1	1	3	11	Insatisfecho	1	3	4	1	4	13	Medio satisfecho	24	Medio satisfecho
37	3	2	2	2	3	12	Medio satisfecho	3	3	3	3	3	15	Medio satisfecho	27	Medio satisfecho
38	5	5	4	3	1	18	Medio satisfecho	1	2	4	5	5	17	Medio satisfecho	35	Medio satisfecho
39	4	4	4	4	4	20	Satisfecho	4	3	4	4	5	20	Satisfecho	40	Satisfecho
40	5	1	1	3	1	11	Insatisfecho	3	3	2	5	5	18	Medio satisfecho	29	Medio satisfecho
41	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho	1	1	1	2	2	7	Insatisfecho	12	Insatisfecho
42	3	2	2	2	3	12	Medio satisfecho	3	3	3	3	3	15	Medio satisfecho	27	Medio satisfecho
43	1	1	1	2	5	10	Insatisfecho	1	1	2	1	5	10	Insatisfecho	20	Insatisfecho
44	3	2	1	3	3	12	Medio satisfecho	3	2	1	1	1	8	Insatisfecho	20	Insatisfecho
45	5	1	1	1	3	11	Insatisfecho	1	3	4	1	4	13	Medio satisfecho	24	Medio satisfecho
46	4	4	4	4	4	20	Satisfecho	4	3	4	4	5	20	Satisfecho	40	Satisfecho
47	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho	1	1	1	2	2	7	Insatisfecho	12	Insatisfecho
48	3	2	2	2	3	12	Medio satisfecho	3	3	3	3	3	15	Medio satisfecho	27	Medio satisfecho
49	5	1	1	1	1	9	Insatisfecho	1	1	1	1	5	9	Insatisfecho	18	Insatisfecho
50	3	2	2	2	3	12	Medio satisfecho	3	3	3	3	3	15	Medio satisfecho	27	Medio satisfecho
51	4	4	4	4	4	20	Satisfecho	4	3	4	4	5	20	Satisfecho	40	Satisfecho
52	5	1	1	1	1	9	Insatisfecho	1	2	1	1	5	10	Insatisfecho	19	Insatisfecho
53	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho	1	1	1	2	2	7	Insatisfecho	12	Insatisfecho
54	3	2	2	2	3	12	Medio satisfecho	3	3	3	3	3	15	Medio satisfecho	27	Medio satisfecho
55	4	4	4	4	4	20	Satisfecho	4	3	4	4	5	20	Satisfecho	40	Satisfecho
56	3	4	4	4	4	19	Satisfecho	3	3	3	3	3	15	Medio satisfecho	34	Medio satisfecho
57	4	4	4	4	4	20	Satisfecho	4	3	4	4	5	20	Satisfecho	40	Satisfecho
58	5	1	1	1	3	-11	Insatisfecho	1	3	4	1	4	13	Medio satisfecho	24	Medio satisfecho
59	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho	1	1	1	2	2	7	Insatisfecho	12	Insatisfecho
60	5	1	1	1	1	9	Insatisfecho	1	1	5	1	5	13	Medio satisfecho	22	Insatisfecho
61	3	2	2	2	3	12	Medio satisfecho	3	3	3	3	3	15	Medio satisfecho	27	Medio satisfecho
62	5	1	1	1	3	11	Insatisfecho	1	1	5	1	5	13	Medio satisfecho	24	Medio satisfecho
63	4	4	4	4	4	20	Satisfecho	4	3	4	4	5	20	Satisfecho	40	Satisfecho
64	4	2	3	2	5	16	Medio satisfecho	3	1	1	1	5	11	Insatisfecho	27	Medio satisfecho
65	4	4	4	4	4	20	Satisfecho	4	3	4	4	5	20	Satisfecho	40	Satisfecho
66	3	2	2	2	3	12	Medio satisfecho	3	3	3	3	3	15	Medio satisfecho	27	Medio satisfecho
67	1	1	3	1	1	7	Insatisfecho	1	5	1	1	5	13	Medio satisfecho	20	Insatisfecho
68	3	1	3	1	2	10	Insatisfecho	1	2	1	1	2	7	Insatisfecho	17	Insatisfecho
69	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho	1	1	1	2	2	7	Insatisfecho	12	Insatisfecho
70	3	4	4	4	4	19	Satisfecho	3	3	3	3	3	15	Medio satisfecho	34	Medio satisfecho
71	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho	1	1	1 _	2	2	7	Insatisfecho	12	Insatisfecho
72	3	2	2	2	3	12	Medio satisfecho	3	3	3	3	3	15	Medio satisfecho	27	Medio satisfecho
73	1	1	1	2	5	10	Insatisfecho	1	1	2	1	5	10	Insatisfecho	20	Insatisfecho
74	3	2	1	3	3	12	Medio satisfecho	3	2	1	1	1	8	Insatisfecho	20	Insatisfecho
75	5	1	1	1	3	11	Insatisfecho	1	3	4	1	4	13	Medio satisfecho	24	Medio satisfecho
76	4	4	4	4	4	20	Satisfecho	4	3	4	4	5	20	Satisfecho	40	Satisfecho

77	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho	1	1	1	2	2	7	Insatisfecho	12	Insatisfecho
78	3	2	2	2	3	12	Medio satisfecho	3	3	3	3	3	15	Medio satisfecho	27	Medio satisfecho
79	5	1	1	1	1	9	Insatisfecho	1	1	1	1	5	9	Insatisfecho	18	Insatisfecho
80	3	2	2	2	3	12	Medio satisfecho	3	3	3	3	3	15	Medio satisfecho	27	Medio satisfecho
81	4	4	4	4	4	20	Satisfecho	4	3	4	4	5	20	Satisfecho	40	Satisfecho
82	5	1	1	1	1	9	Insatisfecho	1	2	1	1	5	10	Insatisfecho	19	Insatisfecho
83	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho	1	1	1	2	2	7	Insatisfecho	12	Insatisfecho
84	3	2	2	2	3	12	Medio satisfecho	3	3	3	3	3	15	Medio satisfecho	27	Medio satisfecho
85	4	4	4	4	4	20	Satisfecho	4	3	4	4	5	20	Satisfecho	40	Satisfecho
86	3	4	4	4	4	19	Satisfecho	3	3	3	3	3	15	Medio satisfecho	34	Medio satisfecho
87	4	4	4	4	4	20	Satisfecho	4	3	4	4	5	20	Satisfecho	40	Satisfecho
88	5	1	1	1	3	11	Insatisfecho	1	3	4	1	4	13	Medio satisfecho	24	Medio satisfecho
89	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho	1	1	1	2	2	7	Insatisfecho	12	Insatisfecho
90	5	1	1	1	1	9	Insatisfecho	1	1	5	1	5	13	Medio satisfecho	22	Insatisfecho
91	3	2	2	2	3	12	Medio satisfecho	3	3	3	3	3	15	Medio satisfecho	27	Medio satisfecho
92	5	1	1	1	3	11	Insatisfecho	1	1	5	1	5	13	Medio satisfecho	24	Medio satisfecho
93	4	4	4	4	4	20	Satisfecho	4	3	4	4	5	20	Satisfecho	40	Satisfecho
94	4	2	3	2	5	16	Medio satisfecho	3	1	1	1	5	11	Insatisfecho	27	Medio satisfecho
95	4	4	4	4	4	20	Satisfecho	4	3	4	4	5	20	Satisfecho	40	Satisfecho
96	3	2	2	2	3	12	Medio satisfecho	3	3	3	3	3	15	Medio satisfecho	27	Medio satisfecho
97	1	1	3	1	1	7	Insatisfecho	1	5	1	1	5	13	Medio satisfecho	20	Insatisfecho
98	3	1	3	1	2	10	Insatisfecho	1	2	1	1	2	7	Insatisfecho	17	Insatisfecho
99	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho	1	1	1	2	2	7	Insatisfecho	12	Insatisfecho
100	3	4	4	4	4	19	Satisfecho	3	3	3	3	3	15	Medio satisfecho	34	Medio satisfecho
101	3	4	4	4	4	19	Satisfecho	3	3	3	3	3	15	Medio satisfecho	34	Medio satisfecho
102	4	4	4	4	4	20	Satisfecho	4	3	4	4	5	20	Satisfecho	40	Satisfecho
103	3	2	2	2	3	12	Medio satisfecho	3	3	3	3	3	15	Medio satisfecho	27	Medio satisfecho
104	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho	1	1	1	2	2	7	Insatisfecho	12	Insatisfecho
105	5	1	1	1	3	11	Insatisfecho	1	3	4	1	4	13	Medio satisfecho	24	Medio satisfecho
106	3	2	2	2	3	12	Medio satisfecho	3	3	3	3	3	15	Medio satisfecho	27	Medio satisfecho
107	5	5	4	3	1	18	Medio satisfecho	1	2	4	5	5	17	Medio satisfecho	35	Medio satisfecho
108	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho	1	1	1	2	2	7	Insatisfecho	12	Insatisfecho
109	3	2	2	2	3	12	Medio satisfecho	3	3	3	3	3	15	Medio satisfecho	27	Medio satisfecho
110	1	1	1	2	5	10	Insatisfecho	1	1	2	1	5	10	Insatisfecho	20	Insatisfecho
111	3	2	1	3	3	12	Medio satisfecho	3	2	1	1	1	8	Insatisfecho	20	Insatisfecho
112	5	1	1	1	3	11	Insatisfecho	1	3	4	1	4	13	Medio satisfecho	24	Medio satisfecho
113	4	4	4	4	4	20	Satisfecho	4	3	4	4	5	20	Satisfecho	40	Satisfecho
114	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho	1	1/0	1	2	2	7	Insatisfecho	12	Insatisfecho
115	3	2	2	2	3	12	Medio satisfecho	3	3	3	3	3	15	Medio satisfecho	27	Medio satisfecho
116	5	1	1	1	1	9	Insatisfecho	1	1	1	1	5	9	Insatisfecho	18	Insatisfecho
117	3	2	2	2	3	12	Medio satisfecho	3	3	3	3	3	15	Medio satisfecho	27	Medio satisfecho
118	4	4	4	4	4	20	Satisfecho	4	3	4	4	5	20	Satisfecho	40	Satisfecho
		1	1	1	1	9	Insatisfecho	1	2	1	1	5	10	Insatisfecho	19	Insatisfecho

120	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho	1	1	1	2	2	7	Insatisfecho	12	Insatisfecho
121	3	2	2	2	3	12	Medio satisfecho	3	3	3	3	3	15	Medio satisfecho	27	Medio satisfecho
122	4	4	4	4	4	20	Satisfecho	4	3	4	4	5	20	Satisfecho	40	Satisfecho
123	3	4	4	4	4	19	Satisfecho	3	3	3	3	3	15	Medio satisfecho	34	Medio satisfecho
124	4	4	4	4	4	20	Satisfecho	4	3	4	4	5	20	Satisfecho	40	Satisfecho
125	5	1	1	1	3	11	Insatisfecho	1	3	4	1	4	13	Medio satisfecho	24	Medio satisfecho
126	1	1	1	1	1	5	Insatisfecho	1	1	1	2	2	7	Insatisfecho	12	Insatisfecho
127	5	1	1	1	1	9	Insatisfecho	1	1	5	1	5	13	Medio satisfecho	22	Insatisfecho
128	3	2	2	2	3	12	Medio satisfecho	3	3	3	3	3	15	Medio satisfecho	27	Medio satisfecho
129	5	1	1	1	3	11	Insatisfecho	1	1	5	1	5	13	Medio satisfecho	24	Medio satisfecho
130	4	4	4	4	4	20	Satisfecho	4	3	4	4	5	20	Satisfecho	40	Satisfecho
131	4	2	3	2	5	16	Medio satisfecho	3	1	1	1	5	11	Insatisfecho	27	Medio satisfecho
132	4	4	4	4	4	20	Satisfecho	4	3	4	4	5	20	Satisfecho	40	Satisfecho



# ASESOR

Mg. Juan Ramos Manrique

## **PRESINDENTE**

Dra. Maria del Rosario Farromeque Meza

# **SECRETARIO**

Dr. Fredesvindo Fernandez Herrera

VOCAL

Dr. Angel Hugo Campos Díaz