



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANICIENCIAS DE LA SALUD**

**Escuela Profesional de Estomatología**

## **TESIS**

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL  
ÁREA DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD JULIO C.  
TELLO LURÍN AÑO 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CIRUJANO  
DENTISTA**

**PRESENTADO POR:**

Bach. MILTON, CUNYARACHE ANICETO

**ASESOR:**

MG. CD. VÌCTOR ALEJANDRO, MEJÌA LÀZARO

**LIMA – PERÚ**

**2021**

## **DEDICATORIA**

A Dios, a mi familia, esposa e hija  
por el apoyo incondicional durante  
el transcurso de mi carrera profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres por darme la vida y por incentivarme el estudio como herramienta para seguir adelante.

A mis profesores por guiarme durante el desarrollo de mi carrera profesional.

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Pacientes encuestados según el sexo del centro de salud Julio C. Tello. .....	37
Tabla 2. Prueba de confiabilidad de calidad de servicio.....	38
Tabla 3. Prueba de confiabilidad de satisfacción de paciente.....	38
Tabla 4. Nivel de calidad de servicio en pacientes del centro de salud Julio C. Tello. .....	39
Tabla 5. Nivel de satisfacción en pacientes del centro de salud Julio C. Tello.....	40
Tabla 6. Pruebas de normalidad de calidad de servicio.....	41
Tabla 7. Pruebas de normalidad: satisfacción del paciente.....	41
Tabla 8. Correlaciones entre las variables calidad de servicio y satisfacción del paciente.....	42
Tabla 9. Correlaciones entre la fiabilidad de la calidad de los servicios y satisfacción del paciente.....	43
Tabla 10. Correlaciones entre la capacidad de respuesta de la calidad de los servicios y satisfacción del paciente.....	43
Tabla 11. Correlaciones entre la seguridad de la calidad de los servicios y satisfacción del paciente.....	44
Tabla 12. Correlaciones entre la empatía de la calidad de los servicios y satisfacción del paciente.....	45
Tabla 13. Correlaciones entre los elementos tangibles de la calidad de los servicios y satisfacción del paciente.....	46

## ÍNDICE GRAFICOS

	<b>Pág.</b>
Gráfico 1. Pacientes encuestados según el sexo del centro de salud Julio C. Tello.....	37
Gráfico 4. Nivel de calidad de servicio en pacientes del centro de salud Julio C. Tello.....	39
Gráfico 5. Nivel de satisfacción en pacientes del centro de salud Julio C. Tello.....	40

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación, fue determinar la relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente en el área de odontología del centro de salud Julio c. Tello Lurín 2021. Utilizando para su desarrollo el diseño de tipo no experimental y correlacional. La muestra fue de 126 pacientes, utilizando el muestreo no probabilístico por conveniencia con 22 elementos de calidad de servicio siendo su alfa de Cronbach 0.857 y 25 elementos sobre satisfacción del paciente con un alfa de Cronbach de 0,878 así mismo se utilizó el programa SPSS versión 23 para los resultados. De los resultados obtenidos se pudo contrastar sobre calidad de los servicios, del 100 % correspondientes a la muestra de estudio , el 61.9% manifestó que la calidad de servicio se desarrolla en un nivel alto y el 32.5% manifestó que la calidad de servicio se desarrolla en un nivel medio y sobre la satisfacción del paciente, del 100 % correspondientes a la muestra de estudio , el 59,5% manifestó que la satisfacción del paciente por parte del servicio de la entidad se desarrolla en un nivel alto y el 7.9% manifestó que la satisfacción del pacientes por parte del servicio en el centro de salud se desarrolla en un nivel medio.

Existe relación de significancia entre las variables calidad de servicio y satisfacción del paciente con un valor de  $p < 0.05$ ; con ello se afirmó que la distribución de los datos no es normal.

En conclusión, con el presente estudio el paciente demuestra de acuerdo a la calidad de servicio que se ofrece en la entidad guarda relación con su satisfacción percibida encontrándose en un nivel alto.

Palabras clave. Calidad de Servicio, satisfacción del paciente, capacidad de respuesta.

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the service quality and the patient satisfaction in the area of dentistry of the "Julio C. Tello Lurin 2021" health center. A non-experimental and correlational design was used for its development. The sample consisted of 126 patients, using non-probabilistic convenience sampling with 22 service quality items with a Cronbach's alpha of 0.857 and 25 items on patient satisfaction with a Cronbach's alpha of 0.878. In addition SPSS version 23 was also used for the results. Of the results obtained, it was possible to verify the services quality, of 100% corresponding to the sample of study, 61.9% said that the quality of the service develops at a high level and 32.5% said that the quality of the service develops at a medium level. In the case of patient satisfaction, of 100% corresponding to the study sample, 59.5% said that patient satisfaction by the service of the entity develops at a high level and 7.9% said that it develops at a medium level.

There is a significant relationship between the quality of service and patient satisfaction variables with a P value < 0.05; it was stated that the distribution of the data is not normal.

In conclusion, with the present study, the patient's perceived satisfaction with the quality of the service offered by the entity is related to their perceived satisfaction, which is at a high level.

Key words: service quality, patient satisfaction, responsiveness.

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de tablas.....	iv
Índice de gráficos.....	v
Resumen .....	vi
abstrac.....	vii
Introducción .....	x
Capítulo I: Planteamiento del problema.....	11
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	11
1.2 Formulación del problema.....	12
1.3 Objetivos de la investigación.....	13
1.4 Justificación de la investigación.....	13
Importancia.....	13
Viabilidad.....	14
1.5 Limitaciones de estudio .....	15
Capítulo II: Marco Teórico.....	16
2.1 Antecedentes de la investigación .....	16
2.2 Bases teóricas .....	18
2.3 Definición de términos básicos .....	29
Capítulo III: Hipótesis y Variables de la Investigación.....	30
3.1 Formulación de la hipótesis principal y derivadas .....	30
3.2 Variables, definición conceptual y operacional .....	31
Capítulo IV: Metodología de la investigación .....	33
4.1. Diseño de la investigación .....	33
4.2 Diseño muestral .....	33
4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
4.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.....	35
4.5 Aspectos éticos .....	36
Capítulo V: Resultados.....	37
5.1 Análisis descriptivo.....	37



5.2 Análisis inferencial.....	42
Discusión .....	47
Conclusiones .....	49
Recomendaciones .....	50
Fuentes de información.....	51
Anexo N° 1 carta de presentación.....	56
Anexo N° 2 solicitud de estadística de pacientes.....	57
Anexo N° 3 instrumento de recolección de datos de calidad de servicio.....	58
Anexo N° 4 instrumento de recolección de datos satisfacción del paciente.....	60
Anexo N° 5 fotografías de recolección de datos .....	62
Anexo N° 6 tabulación de resultados.....	65

## INTRODUCCIÓN

En los servicios de odontología la calidad de atención es ofrecer un servicio óptimo con el fin de garantizar la complacencia en los pacientes de modo que siempre tiene que estar relacionado con la satisfacción del paciente para asegurar la permanencia y culminación de las atenciones odontológicas, es por ello que actualmente existen numerosas herramientas capaces de medir si el servicio ofrecido cumple con las expectativas del usuario.

Por otro lado, es interés de las organizaciones públicas y privadas velar por la salud, de modo que si el trato ofrecido no es adecuado la calidad de servicio se verá como ineficiente y puede traer consigo decadencia en las atenciones y falta de interés por parte de los pacientes.

La presente investigación tiene como propósito evaluar si existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción del paciente a fin de contribuir con el mejoramiento en las atenciones odontológicas del centro de salud, involucrado en la investigación. El diseño de la investigación pertenece dentro de los estudios no experimentales utilizando una muestra poblacional de 126 pacientes los cuales fueron encuestados por medio de dos instrumentos correspondientes a calidad y satisfacción.

La investigación está comprendido en seis capítulos divididos de la siguiente forma el primero corresponde al planteamiento del problema ,formulación de objetivos y justificación de la investigación .El segundo capítulo consta de marco teórico el cual permitió plasmar estudios de autores no mayores a cinco años de antigüedad , el capítulo tercero permitió formular hipótesis, en el cuarto se pasmo el diseño metodológico de la investigación , en el quinto capítulo se contrasto los resultados obtenidos por medio de la estadística, así como también su interpretación para terminar con sus discusiones y recomendaciones .

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Descripción de la realidad problemática

Se puede evidenciar en el contexto latinoamericano, existe deficiencia en la calidad de los servicios de salud y se refleja en la percepción que tienen los mismos usuarios que acuden a los establecimientos de atención primaria, conceptualizando como un estado decadente en las atenciones médicas debido a que los mismos profesionales que laboran no cumplen con el perfil requerido y ocupan puestos de trabajo en los cuales académicamente no fueron formados. Así mismo la empatía que reflejan al paciente no es la adecuada por esta razón, las entidades que regulan los servicios se han visto en la necesidad de establecer organismos que mejoren la calidad de servicio y el seguimiento de los pacientes para que logren culminar con sus tratamientos.

Por otro lado, no se ha podido visualizar como está la reputación institucional en los centros de salud a nivel latinoamericano, a diferencia de otros centros de atención si cuentan con una alta valoración debido a las correctas funciones que cumplen al momento de ofrecer un servicio, desde las perspectivas del mismo personal y los propios usuarios que se atienden.

En el ámbito nacional se ha podido identificar que existen muchos servicios de salud de atención primaria que cuentan con área de odontología integral, no tienen la capacidad para atender los casos de especialidades por no contar con profesionales especialistas que puedan solucionar las urgencias requeridas, también se puede observar que no existe una buena comunicación con el paciente y la consulta estomatológica se torna de manera abreviada e incumplida dentro de los procedimientos de calidad que se le debería brindar a los usuarios, otro de los factores, no cuentan con ambientes equipados, para la admisión, recepción y atención en el servicio de estomatología como en otros servicios a fines, por lo que muchas veces se improvisan ambientes para generar consultas. Lo mismo sucede con los colaboradores y profesionales. Se observa que no tienen los conocimientos necesarios para orientar a los pacientes en la derivación y

seguimiento así mismo no existe coordinación entre profesionales odontólogos que laboran en las mismas áreas.

En cuanto a la nombradía de los establecimiento de salud a nivel local se puede visualizar que no está siendo la mejor, debido a las limitaciones que han tenido para operar correctamente antes y durante la pandemia por covid-19, mostrando insuficiencia para la atención de la totalidad de casos que ameritan consulta , así también no cumplen con los estándares de calidad en atención ,por lo consiguiente respecto a la satisfacción que tiene el usuario no es la óptima debido que existen muchas decadencias en los establecimientos, como es en infraestructura ,cantidad de profesionales ,los ambientes y el trato por parte del personal de salud debido a que no se está cumpliendo con la atención en las citas programadas debilitando así los programas de atención en salud bucal causando malestar y haciendo que la relación de trato entre el profesional de salud y el paciente no sea la ideal.

Por lo ante expuesto, con la presente investigación se estableció la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del paciente en el área de odontología del establecimiento de salud Julio C. Tello Lurín año 2021.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente en el área de odontología del Centro de Salud Julio C. Tello Lurín año 2021?

### **1.2.2 Problema Específicos**

¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del paciente en el área de odontología del Centro de Salud Julio C. Tello Lurín año 2021?

¿Qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción del paciente en el área de odontología del Centro de Salud Julio C. Tello Lurín año 2021?

¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente en el área de odontología del Centro de Salud Julio C. Tello Lurín año 2021?

¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción del paciente en el área de odontología del Centro de Salud Julio C. Tello Lurín año 2021?

¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción del paciente en el área de odontología del Centro de Salud Julio C. Tello Lurín año 2021?

### **1.3 Objetivos de la investigación.**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente en el área de odontología del Centro de Salud Julio C. Tello Lurín año 2021.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del paciente en el área de odontología del Centro de Salud Julio C. Tello Lurín año 2021.

Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del paciente en el área de odontología del Centro de Salud Julio C. Tello Lurín año 2021.

Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente en el área de odontología del Centro de Salud Julio C. Tello Lurín año 2021.

Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del paciente en el área de odontología del Centro de Salud Julio C. Tello Lurín año 2021.

Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del paciente en el área de odontología del Centro de Salud Julio C. Tello Lurín año 2021.

### **1.4 Justificación de la investigación**

#### **1.4.1 importancia de la investigación**

El presente trabajo de investigación en su **justificación teórica** se apoya en lo establecido por la organización panamericana de la salud que pone en evidencia sobre la calidad en la atención expresando que todos los pacientes deben recibir de manera óptima y adecuada los servicios de salud, brindar nuevos enfoques a partir de informaciones relevantes que permiten estandarizar una correcta calidad de servicios y satisfacción de los pacientes en el sector salud, en su **Justificación metodológica** pone en marcha a través de la investigación es brindar un aporte en

mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción del paciente, así también sirve como apoyo en el futuro para un mejoramiento del servicio que se brinda en el área de odontología y otras áreas relacionada con el servicio mejorando la atención con parámetros de calidad, eficiencia y trato acorde , con la **Justificación practica** del presente trabajo de investigación se busca brindar aporte en el servicio de salud para mejorar la calidad de atención que se ofrecen a los pacientes y la satisfacción de los mismos al cumplir con sus expectativas que se tienen en su atención, de esta manera en su **Justificación social** al brindar un aporte en la atención estomatológica se ve comprometido en mejorar la atención del paciente respecto al seguimiento hasta que logre culminar con su tratamiento acortando las brechas que existen entre cada cita permitiendo que el paciente culmine de manera satisfactoria.

#### **1.4.2 Viabilidad de la investigación**

La investigación es aplicada con la norma establecida dentro de los parámetros éticos, publicados por la asociación médica mundial como posición del principio ético en los trabajos de investigaciones médicas realizadas en los seres humanos, incluidas las investigaciones de los materiales proporcionados tipo encuestas.

Por otro lado, la investigación tuvo como objetivo abarcar la mayor cantidad de población y para su desarrollo. Conto con recursos humanos de los participantes involucrados con consentimiento voluntario hasta la culminación de la investigación así también económicamente estuvo financiada con recursos propios por el investigador.

Respecto a los recursos tecnológicos se contó con la disponibilidad de materiales de cómputo de última generación que cuentan con sistemas y programas estadísticos para realizar la conversión de tablas, barras y porcentajes en lo que amerito su desarrollo, y por último en los recursos institucionales, se contó con los permisos establecidos por el establecimiento de salud comprometido para hacer uso de los ambientes duarte el desarrollo del trabajo de investigación. El tiempo de elaboración y ejecución de la presente se realizó en un plazo de cuatro meses con la realización de encuestas guiadas hacia pacientes, con ello nos arrojará la veracidad y confiabilidad del trabajo de investigación en el tiempo establecido.

### **1.5 Limitaciones del estudio**

Dentro de las limitaciones de la presente investigación fue la distancia como elemento principal para la ejecución del trabajo de investigación tornándose como un factor de retraso para lograr de manera abreviada la ejecución. Así mismo para poder solucionar este inconveniente se aumentó el horario para la recolección de datos. Por otro lado, la falta de comunicación vía telefónica por parte de los pacientes para poder indagar el día de cita programada de esta manera acudir el día y la hora indicada hace que se expanda el tiempo de recolección de muestra.

El aforo limitado de pacientes en el servicio de odontología por la coyuntura que nos encontramos actualmente durante la pandemia por covid-19 hace que demore más de lo habitual la realización de la presente investigación.

La reducción en la cantidad de atenciones odontológicas hace que se extienda el tiempo de recolección de datos.

Las indicaciones por parte del personal que labora en el establecimiento de no permanecer mucho tiempo los pacientes en sala de espera hizo que algunos se nieguen a llenar las encuestas.

La ausencia de los pacientes en su cita programada por el temor de contagiarse de covid-19 en el centro de salud hace que disminuya la cantidad diaria estimada de pacientes para la recolección de datos.

## CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1 Antecedentes internacionales

**Pérez M, Orlandini G, Ramoni J, Villanueva M. (2018)** Cuba; en su estudio cuyo objetivo fue analizar la percepción de calidad en un servicio asistencial, evaluación de calidad estomatológica de atención con parámetros de satisfacción e investigando la prestación de calidad de los servicios de salud en mención a seis sigma con metodología de tipo transversal en una población de 220 pacientes manifestando en sus resultados , después de evaluar sus dimensiones el 90% de la variabilidad explicada demuestra que la dimensión elementos tangibles apporto el 61% y la comodidad el 36 % con una precisión de medición , el error fue mayor en la dimensión comodidad con 0,87 % y 0,63 % para elementos tangibles así reflejando que el 50 % de los pacientes expresaron bajo de acuerdo a la calidad de servicio recibido ,de esta manera se concluye que los propios pacientes sometidos al estudio reflejan baja percepción de la calidad de servicio que recibieron .<sup>1</sup>

**Fernández J. (2020)** Costa Rica; en su investigación utilizo el objetivo de evaluar a los usuarios respecto a su satisfacción recibida en la atención, mostrando en su estudio de evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial en el segundo semestre del 2018 Utilizando el método no experimental de tipo descriptivo de corte transversal aplicado en una población de 57 personas , demuestra en sus resultados que la satisfacción total de 1.46% bastante satisfecho ,el 0.33 % insatisfecho y el 4.02 % satisfecho en ambos sexos la valoración que presenta es la violencia común y así el total de los evaluados tardan entre un hora o menos en ser atendidos ,en conclusión el trabajo de investigación demuestra de forma general la infraestructura está acorde así también el trato percibido mientras que el tiempo es una forma muy evidente de influir por el horario de trabajo y las citas programadas para los usuarios.<sup>2</sup>



**Cabana S, Montero J, Aguilera M. (2019).** Chile. En su investigación realizado con el objetivo de modelación multivariada de la satisfacción de usuarios de salud primaria como influencia del pensamiento de diseño (design thinking). Con metodología es de tipo cuantitativo respaldándose en el modelo Likert, en una población aplicada de 361 encuestas a trabajadores , cuyos resultados expresan que un coeficiente de determinación de variables dependientes debe de estar entre los rangos mayor o igual a valor mínimo de 0.1 y utilizando otro test como es el de Stone-geisser permitiendo conocer el modelo de estructura el cual se debe adecuar para establecer en una variable endógena así también de acuerdo a lo establecido demuestra que el paciente expresa satisfacción en un 69.7 % poniendo como variables la relación de eficacia y eficiencia ,concluyendo que la 17nternacin de los establecimientos de salud se deberán enfocar en aplicar nuevas metodologías en el pensamiento del diseño de procesos innovados ,así también evaluar a los pacientes externos contando con personal que se desenvuelva de forma multidisciplinaria.<sup>3</sup>

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

**Lara J, Hermosa R, Arellano C. (2020 )** Lima ; demuestra en su investigación con el objetivo de evaluar la satisfacción de los pacientes que recibieron atención y en su estudio Satisfacción de los pacientes en la atención odontológica recibida en un hospital en Lima, utilizando el método de tipo observacional transversal y descriptivo en una población conformada por 702 usuarios cuyos resultados fueron en un menudeo de usuarios con insatisfacción reflejada en 86,6% quiere decir que de los 702 usuarios 602 hicieron evidencia , las edades comprendidas estaban conformadas por el rango de 35 a 49 años con el 34,5 % en usuarios por diagnostico así demostró en su conclusión que la población estudiada en su mayoría mostro insatisfacción del servicio odontológico.<sup>4</sup>

**Fernández D, Revilla M, et al. (2017)** Lima ; en su estudio demostró con el objetivo en determinar la satisfacción entorno al clima organizacional y mejorar la calidad de servicio recibido , En su estudio del Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en las áreas y servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017, empleando una metodología de tipo observacional y

transversal en una población de 125 personas prestadoras de servicios demostrando los resultados en un porcentaje de 76.3 % la evaluación demostró mejorable y satisfactorio del usuario externo mientras que en el 64.4 % en los parámetros de identidad se evidencio como saludable así en conclusión demuestra una satisfacción global al usuario externo.<sup>5</sup>

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.1.1 Calidad de servicio**

Es la técnica de mejoramiento continuo que permite ofrecer un servicio eficaz, así mismo busca satisfacer las necesidades del usuario, esto se realiza a través de la aplicación de instrumentos con los cuales se puede medir si el servicio prestado es contraste de forma positiva hacia el paciente, también es considerado la calidad de servicio un factor siendo de suma importancia ya que garantiza satisfacción en los usuarios.<sup>29</sup>

Actualmente en la valoración de calidad de servicio se ha descubierto que no siempre son las conductas y acciones que toma el usuario respecto al servicio ofrecido sino también es la forma subjetiva que percibe el mismo, teniendo en cuenta factores como son la heterogeneidad y la intangibilidad al momento de recibir el servicio .<sup>30</sup>

### **La calidad de servicio en el Perú**

El ministerio de salud (MINSA) desde el año 1993 se encuentra impulsando acreditación para los establecimientos de salud públicos y privados con la finalidad de garantizar la calidad de atención en las prestaciones de salud , en el año 2001 se establece la Dirección general de salud de las personas, organismo correspondiente que se encargara de supervisar la calidad de servicio y de forma continua supervisar que se cumplan las atenciones establecidas , así también de velar por los servicios ofrecidos a los pacientes y acompañantes. Para el estado a través del MINSA es preocupación por ser una condición de eficacia que garantiza la seguridad del paciente y el trato humano. <sup>39</sup>

De esta manera se están desarrollando iniciativas a favor de la calidad en todas las instituciones del estado que comprenden al sector salud mediante auditorias de salud y acreditación de instituciones privadas supervisadas por el ministerio de

salud para mejorar el nivel de atención, así mismo se publica la resolución 768-2001 SA/DM para cumplir con los servicios, Actualmente se viene avanzando en fases de mediano y corto plazo para mejorar la atención brindada con la finalidad de mejorar sus procesos y resultados de esta manera garantizar la satisfacción de los pacientes y trabajadores que se encuentran involucrados con un servicio. <sup>39</sup>

De acuerdo a estas consideraciones se están priorizando estrategias en la mención de calidad contando con un amplio aspecto en generar acato en la utilidad para el control y mejoría de los servicios de calidad con auditorias en los servicios de salud así mismo en mención de satisfacción del paciente ,mejoramiento y acreditación de forma continua en la calidad de trabajo ,así también priorizar la seguridad del paciente, por esta razón se exige inversión por parte del ministerio de salud a través del área de potencial humano reforzando al personal de salud en capacitaciones de condiciones de trabajo ,por esta razón son los mismos colaboradores los artífices de mejorar y proponer cambios en el sistema de calidad. <sup>39</sup>

### **La Calidad**

Es la principal herramienta que una entidad refleja al momento de ofrecer un servicio, es fundamental para toda institución públicas y privadas al momento de ofrecer una atención que involucre personas, de esta forma actualmente se están diseñando herramientas tecnológicas e innovaciones que permiten medir la calidad de servicio relacionado estrechamente con la satisfacción del usuario. <sup>1</sup>

Asimismo, también se puede denominar la calidad como la reunión de métodos, principios y estrategias con la finalidad de originar satisfacción del usuario después de utilizar un servicio generándose de esta forma lazos de confianza. <sup>10</sup>

En la actualidad numerosas organizaciones tienen como función ofrecer a los usuarios servicios y herramientas utilizadas para mejorar la calidad, de allí obtener importancia al momento de cumplir las expectativas deseadas y que son aplicadas a los usuarios en diferentes áreas relacionadas donde se vean involucrados profesionales de la salud.

Al percibir la satisfacción se tiene muchos aspectos que están relacionados, un ejemplo claro es el conocimiento por parte del usuario para reflejar un buen concepto al recibir información clara y precisa permitiendo un mayor grado de relación entre el personal de salud y el usuario que recibe la atención. Así mismo

cuando se recibe un servicio se perciben diferentes grados de satisfacción y que depende si el servicio o producto coincide con las expectativas que se esperaba tener, entonces la relación entre el usuario y la entidad se torna en un clima favorable. Para esto se tiene en cuenta parámetros como trato servicio prestado, fluidez al momento explicar el procedimiento, el profesionalismo y el resultado entre lo que se espera y producto o servicio ofrecido.<sup>2</sup>

Por otro lado, la OMS establece que existen organizaciones encargadas de velar por la calidad de atención a través de las áreas de recursos humanos y que actualmente se ha conocido que es un componente fundamental para garantizar la atención óptima, así también velar por las condiciones básicas en la atención como es el mantenimiento y cuidado de la salud con la finalidad de poder responder a las necesidades de la población.<sup>25</sup>

### **Tipos de calidad**

para evaluar la calidad de los servicios se describen tres tipos principales:

**Calidad deseada:** se encarga de evaluar a los usuarios, cuando se encuentran satisfechos con el servicio recibido más aun cuando este servicio cumplió con las expectativas deseadas después de recibir una atención o cita.<sup>25</sup>

**Calidad satisfecha:** en este tipo de calidad se evalúa si se cumplió con las expectativas deseadas por el usuario.<sup>25</sup>

**Calidad que agrada:** cuando el usuario acude a una atención con expectativas positivas a recibir un servicio y dichas expectativas superaron a lo que se tenía previsto.<sup>25</sup>

### **Componentes de calidad**

Dentro de las variables relacionadas para evaluar la calidad con relación al servicio, se estudian componentes como son:

**Componente calidad objetiva:** son los elementos tangibles que se evalúan relacionados con la infraestructura, los ambientes así también si el personal es puntual en su labor y también la información que se le ofrece al usuario.<sup>22</sup>

**Componente Calidad subjetiva:** son medidos no perceptibles que se relacionan con la opinión de los usuarios después realizarle una consulta o tratamiento.<sup>22</sup>

### **Componentes de calidad de atención.**

Existen dos componentes que garantizan un servicio de calidad entre ellos tenemos:

**componente técnico:** se relaciona en la forma como aplica la ciencia, los avances tecnológicos para alcanzar un correcto diagnóstico y un tratamiento.<sup>20</sup>

**componente interpersonal:** esa relacionado con la empatía que se tiene entre los profesionales el servicio que este ofrece con el paciente al momento se realizar un diagnóstico utilizando medios como es la buena información.<sup>20</sup>

### **Sistemas de gestión de calidad en la atención**

La implementación de gestión de calidad está orientada a mejorar el desempeño y la productividad de la empresa basado en exigencias para demostrar la capacidad operativa de toda organización implicando de forma adecuada y cumpliendo con los protocolos requeridos cuando se aplica un sistema de acuerdo con las normas ISSO 9000 para la gestión de calidad.<sup>35</sup>

### **Las normas ISO 9000 sobre calidad de servicios**

Actualmente se exige un amplio acuerdo en la aprobación sobre la importancia que tiene la mejora continua de una empresa aplicando innovación y conocimiento organizacional para los servicios de salud y subsistencia, incluyendo adquisición en la actualización de conocimientos en relación a la gestión de calidad de esa forma cada organización crea su propia atención basados en criterios estandarizados.

Históricamente desde su primera aparición y edición en el año 1987 las normas ISO 9000 viene siendo consideradas las más relevantes de la organización internacional, estas normas se consideran una base para los sistemas de gestión mediante requisitos fundamentales para la correcta prestación de servicios de calidad basados en la capacidad de una organización, confianza que se genere productos ofrecidos, servicios conformes y a nivel mundial facilitar el comercio.<sup>18</sup>

Los estándares de calidad de normas ISO 9000 se aplica en diferentes empresas, para los productos y su producción como también para la atención relacionada a prestación de servicios de todas las empresas que se vean involucradas, es así que estas normas estandarizadas están reguladas de manera internacional haciendo que las empresas que ingresen a un servicio de calidad internacional cumplan con los procedimientos que se exige y sea certificada dentro de las normas de calidad.<sup>18</sup>

## **Dimensiones de la calidad**

La medición de las dimensiones de calidad en atención recibida debe ser cuantificada y calificada por el usuario quien se encarga de evaluar de acuerdo a la conformidad servicio percibido, de esta manera se experimenta si el servicio fue bueno o malo , para ello se establecen parámetros que se basan en criterios establecidos y en dimensiones macro y micro, la primera se refiere a evaluación de sistema que son Internacionalmente aprobados y la segunda hace referencia a estándares de calidad como la percepción y vivencia que el usuario experimenta al momento de ser atendido<sup>17</sup> .

Por otro lado, se considera que las instituciones deben considerar la calidad de los servicios como herramienta fundamental basándose en una encuesta validada como es el caso del modelo servqual que es aplicada para mejorar la calidad de servicio.<sup>16</sup>

## **Calidad de atención**

La organización mundial de la salud propone en los componentes en calidad de atención, cuando se realiza un tratamiento terapéutico con condiciones básicas en pacientes desde la atención prestada, diagnóstico y tratamiento se debe realizar con una atención óptima para lograr un resultado favorable a ello se define calidad de atención ideal garantizada.<sup>10</sup>

## **Calidad de los servicios de salud**

Todas los centros de salud y las empresas públicas que prestan servicios de salud están en la obligación de ofrecer servicios de calidad de acuerdo a la organización panamericana de la salud, de esta forma a nivel nacional el órgano encargado de apoyar y de hacer que se cumpla dicho servicio es la superintendencia nacional de salud (SUSALUD), que tiene por función velar por la seguridad del paciente y respaldarlo al momento de recibir la atención.<sup>26</sup>

Por tal sentido se considera principal herramienta y se establece como un tema relevante que aparece desde la década de los ochenta debido a la demanda de atenciones y servicios y que se enfocan en las necesidades que el paciente tiene cuando recibe atención médica , así también se considera como un factor importante en las atenciones ofrecidas en todos los establecimientos de salud del mismo modo involucra a todas las instituciones prestadoras de servicios ,los

profesionales, infraestructura y su equipamiento, de esta manera cuando la institución prestadora de servicios cumple con las condiciones logra alcanzar objetivos deseados en corto y mediano plazo.<sup>26</sup>

Existen indicadores en salud que evalúan parámetros de medición de acuerdo a las condiciones del paciente basándose en su conocimiento al momento de satisfacer sus expectativas y necesidades, entre estos tenemos: La efectividad y el indicador de oportunidad que se encarga de medir la relación del paciente en el tiempo que espera al recibir un servicio, así mismo el indicador adhesión evalúa si la atención que recibió el paciente se mostró satisfecha o insatisfecha.<sup>26</sup>

La forma de atención en relación con la satisfacción se evalúa con la calidad y rendimiento en el servicio y la relación que existe entre los profesionales médicos y pacientes respecto a las condiciones laborales.<sup>10</sup>

De esta forma Las organizaciones de salud tienen un rol importante que es brindar servicios de calidad de modo que sea satisfactorio para los usuarios.<sup>12</sup>

Por otro lado, muchos usuarios que acuden a los establecimientos públicos ponen atención a los resultados que se obtienen de acuerdo a la atención por parte del profesional así mismo estos resultados se miden a través de la amabilidad, cortesía, buen trato y calidad humana.<sup>24</sup>

### **Calidad en atención odontológica**

Los servicios de salud en odontología requieren estar al nivel de solucionar y cumplir con las expectativas que tienen los pacientes y los proveedores. Para ello se tiene en cuenta indicadores de alto nivel convirtiéndose en una necesidad para evaluar resultados. Así también surgen investigaciones relacionadas con la forma evaluar la calidad de manera subjetiva e integradora para mejorar los servicios odontológicos logrando el bienestar del paciente.<sup>19</sup>

La importancia de calidad en atención o calidad de servicio odontológico al momento de ofrecerle al paciente tiene que ser de forma positiva y beneficiosa así mismo depende del servicio prestado al paciente este retorna para culminar con su tratamiento. Es Por esta razón se muestran dos tipos de dimensiones que permiten evaluar la calidad de servicio y atención en odontología entre estos tenemos; la habilidad y servicio acorde, permite que el profesional estomatólogo brinde atenciones teniendo en cuenta parámetros de equidad y buena actitud para

estrechar lazos de confianza con el paciente durante la consulta por tal sentido se plantean t factores involucrados en la atención de calidad.

Resultados, proceso y estructura

**Resultados:** es la parte final de la atención que se brinda al paciente, al ser evaluado con los parámetros de calidad para mejorar inconvenientes o aclarar dudas que hayan quedado pendientes, esto permite al profesional diseñar nuevos protocolos de atención en las siguientes citas.

**Procesos:** el profesional estomatólogo ofrece a los pacientes una serie de actividades basándose en guías y protocolos establecidos y que deben ser cumplidos durante la atención de manera adecuada para obtener mejores resultados .<sup>19</sup>

**Satisfacción:** luego de la atención recibida el paciente evaluara si se cumplió con las expectativas que tenía antes de la consulta por parte del profesional de esta manera el ambiente se tornará satisfactoria.<sup>8</sup>

### **2.2.2 Satisfacción del paciente**

Es la respuesta ante un servicio ofrecido y representa como un mejor indicador en la medición y evaluación de la calidad, de forma general el paciente puede evaluar que sus expectativas fueron cumplidas en un tiempo establecido, en la mayoría de casos se evalúa la respuesta como herramienta fundamental para garantizar e implantar políticas de satisfacción.<sup>31</sup>

También se considera como uno de los pilares fundamentales en la evaluación de calidad de servicios de salud y se basa en la percepción del paciente y la forma como se ofrece el servicio, de tal manera que dicha relación sea estrechamente positiva, así también se plantean factores determinantes como es el caso de factores individuales (sexo, edad, raza) factores sociales (nivel de educación, estado civil), factores económicos (salarios, ingresos económicos etc.).<sup>32</sup>

### **Satisfacción**

El concepto de satisfacción engloba varios significados desde el punto de vista polisémico está relacionado como indicador subjetivo de éxito y se enfoca a la clarividencia que presentan los usuarios al ser atendidos con criterios concretos al percibir un servicio cumpliendo con las expectativas deseadas.<sup>13</sup>



### **Satisfacción como indicador de calidad**

Es aplicado en relación a los servicios de salud, conduce a cambios significativos en la atención identificando problemas mejorando la gestión del servicio, así mismo la conducta que adopta el profesional de salud al momento de realizar una atención, también resulta de utilidad en la acreditación de instituciones del sector público y privado cuando se desea evaluar que tan satisfecho queda el usuario al momento de ofrecerle un servicio.<sup>34</sup>

### **Satisfacción de los servicios**

La definición de satisfacción viene a ser el conjunto de servicios que el usuario espera tener convirtiéndose en actividades beneficiosas hacia una persona o grupo cuya relación está diseñada de acuerdo a lo que se pretende ofrecer al usuario de manera directa o indirecta.<sup>2</sup>

Actualmente muchos organismos empresariales públicos o privados desean generar un valor agregado mediante la ventaja o rentabilidad por ello buscan garantizar la subsistencia de las mismas ofreciendo servicios que satisfacen al usuario, brindando calidad, fiabilidad y confianza, es así que buscan generar formas y métodos para cumplir con las expectativas del consumidor.<sup>2</sup>

A manera internacional la gestión de calidad en los servicios de salud se centra en programas de información en educación familiar generando indicadores para alcanzar metas de manera graduada. Así también el objetivo de satisfacción es proponer una educación ética velando por la salud de las personas como prioridad.<sup>7</sup>

### **Satisfacción del usuario**

La real academia española en su contenido demuestra que la satisfacción del usuario significa una respuesta optima obtenida por el mismo, cuándo se ha cubierto una necesidad, así mismo esta respuesta está sujeta bajo la forma calidad de servicio considerando diferentes factores como es el trato y empatía.<sup>6</sup>

Desde que se implementaron los hospitales su misión importante fue dar hospitalidad a pacientes que requerían de ella, con humanidad y de forma cálida por lo consiguiente en décadas de los cincuenta surgió las primeras formas de aseguramiento para salvaguardar la salud de los usuarios, y con ello también nació

las auditorias del expediente clínico. Así mismo se implementan procesos para medir la satisfacción del paciente en los servicios de salud tomando en cuenta la opinión del mismo cuando este se encuentra satisfecho, demostrando a manera global que mejora la satisfacción cuando las opiniones son escuchadas, de esta manera se utiliza como puente para realizar evaluaciones por medio de intervención del personal de salud para brindar información sobre la calidad que perciben los usuarios en infraestructura, equipos, proceso y resultados deseados.<sup>14</sup>

Comprometiendo también a manera de respuesta las emociones que se expresan, esto significa que es un trámite de evaluación del paciente por un servicio que se le ofrece así a manera de contrastar de acuerdo las expectativas y anhelos recibidos , por esto se apoyan con teorías que determinan el grado y relación que existen entre las recompensas y las expectativas, de esta manera si la recompensa consigue o rebasa las expectativas se le considera satisfacción lo contrario sucede cuando no se cumple. <sup>9</sup>

Existen factores relacionados con la satisfacción del usuario, como es el nivel de educación, edad, y los ingresos salariales y que son evaluados como factores importantes que influyen en planes de gestión de empresas, públicas y privadas es así que, actualmente se evidencian cambios significativos ligándose primero a las expresiones asistenciales de calidad y rendimiento que es concebida e influye en el resultado de la relación con el usuario para ello se evalúan:<sup>4</sup>

### **Grados de satisfacción**

Para establecer grados de satisfacción en los usuarios se relacionan con la calidad de servicio que corresponden a las experiencias de los usuarios.

**Satisfacción:** se establece cuando el usuario experimenta que se ha cumplido todas las necesidades ofrecidas o de lo contrario fueron cubiertas en su mayoría.

**Insatisfacción:** en este caso el usuario percibe que no se cumplió con lo ofrecido correspondiente a un bien o servicio.

**Complacencia:** significa que sobrepasaron las expectativas que esperaba recibir el usuario. <sup>6</sup>

### **Dimensiones de la satisfacción**

Estudios recientes establecen respecto a la satisfacción del usuario, que el sexo femenino presenta mayor grado de insatisfacción, a diferencia del sexo masculino

presentan menor grado de insatisfacción y esto oscila entre las edades de 60 a 68 años.

Dentro de las dimensiones de satisfacción tenemos:

La comunicación: resulta que es de importancia la comunicación con el usuario y es el medio eficaz para que se establezca lazos de confianza determinando así el resultado de evaluación, por otro lado, también se establece que por medio de esta dimensión permite al usuario aclarar dudas durante la consulta.

Profesionalidad: en esta dimensión evalúa las destrezas, habilidades del profesional, la actitud, el trabajo en equipo, la cortesía y comprensión que se le tiene al paciente al momento de ser atendido creando una relación empática.<sup>28</sup>

### **Determinación de calidad y satisfacción del servicio**

En la actualidad las instituciones tienen el rol de evaluar el servicio ofrecido al usuario, para ello se basan en criterios que el mismo usuario expresa, más aún cuando acude a hacer uso de un servicio por algún problema mayor y se ve reflejado si lo atendieron de la manera correcta para tratar el problema mayor o algún otro problema de salud, así mismo está sujeto a una atención óptima y que tiene derecho a una atención de calidad.<sup>27</sup>

### **Servicio**

Es el conjunto de factores que determinan resultados de tal manera que están evocados a la satisfacción del usuario así en la mayoría de casos los servicios de calidad se relacionan directamente con la actividad beneficiosa que percibe el usuario.

Las características de los servicios se relacionan como un producto que involucra esfuerzo y determinan escalas medibles.<sup>33</sup>

### **Modelo SERVQUAL**

En la actualidad el término calidad se convirtió en un indicador importante e indispensable para las empresas públicas y privadas al ofrecer bienes, productos y servicios de calidad.

El modelo SERVQUAL surge a partir de los años 1988 y desde entonces surgen modificaciones en su estudio para mejorar la medición de la calidad, al ser una

técnica comercial de investigación, permite realizar mediciones de servicios de calidad para los usuarios y como se relacionan con los servicios siendo medidos de forma cuantitativa.

También proporciona información de opiniones detalladas, sugerencias, relaciones de los profesionales, mejoras y se apoya en la comparación entre organizaciones. Al ser una herramienta fundamental en la evaluación de calidad de servicio, mide expectativas relacionadas con el servicio otorgado y el grado de satisfacción del usuario en el ámbito administrativo y en el sector salud mediante estructuras multidimensionales debido a su confiabilidad y validez.<sup>15</sup>

Se establece en la percepción de calidad factores como es el tiempo que espera del usuario para ser atendido, empatía por parte del profesional, limpieza y seguridad así mismo estos parámetros se ven alterados con la misión y visión de los mismos centros de atención.<sup>23</sup>

### **Dimensiones del modelo servqual**

Este tipo de modelo de medición de calidad evalúa cinco aspectos relacionados para alcanzar objetivos:

**Fiabilidad:** evalúa la habilidad de cumplir con un servicio ofrecido, en este caso la empresa o establecimiento cumple con los plazos establecidos para entregar un producto o servicio.

**Capacidad de respuesta:** el modelo propone métodos que permitan ayudar a los usuarios para brindarles un servicio de manera rápida adecuada y puntual, así mismo soluciona quejas y sugerencias percibidas por el usuario

**Seguridad:** la forma como los servidores de una empresa generan confianza a los usuarios que acuden por un servicio

**Empatía:** la forma de atención individual que se le brinda al usuario y que trasmite soluciones ante un determinado problema

**Elementos tangibles:** se refiere a la implementación que tiene la empresa desde sus instalaciones, equipos y profesionales para brindar de forma satisfactoria un servicio<sup>15</sup>

### 2.3 Definición de términos básicos

**Calidad:** viene a ser un conjunto de pertenencias inherentes de un bien que se ofrece de manera satisfactoria cumpliendo con las expectativas ofrecidas.

**Satisfacción:** está relacionado con el bienestar específicamente cuando se ha cubierto las necesidades o expectativas que se tenía de un servicio.

**Organización:** es el conjunto de bienes o personas relacionados íntimamente para logran objetivos deseados.

**Fiabilidad:** posibilidad que tiene una para cumplir con las expectativas propuestas durante un tiempo determinado reuniendo condiciones de servicios.

**Empatía:** la forma de participación efectiva de una persona para con un grupo de personas o profesionales generando lazos de confianza.

**Cortesía:** amabilidad, buena educación que se manifiesta con la finalidad de generar lazos de confianza.

**Prospectivo** es el modo como se trazan objetivos a futuro para una mejoría de una organización.

**Estandarizar** centrar ideas y plasmarlas en forma de productos o bienes para que una organización pueda regirse en base a ellas.

**Usuario** persona que acude a un servicio para hacer uso de ellos sin limitaciones determinadas.

**Población:** Grupo de personas que cumplen con ciertos y requisitos para ser estudiadas en procesos de investigación.

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Formulación de la hipótesis principal**

Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente en el área de odontología del Centro de Salud Julio C. Tello Lurín año 2021.

#### **3.2 variables, definición operacional y operacional**

**V<sub>1</sub>** calidad de servicio. Es el proceso de mejoramiento continuo que permite ofrecer un servicio eficaz así mismo satisfacer las necesidades del usuario, se realiza a través de la aplicación de instrumentos con los cuales se encarga de medir si el servicio prestado es contraste de forma positiva, así mismo se considera de suma importancia ya que garantiza la permanencia de las empresas prestadoras de servicios.<sup>29</sup>

**V<sub>2</sub>** satisfacción del paciente. Es la respuesta sobre el uso de un servicio prestado y que representa como un mejor indicador en la medición y evaluación de la calidad es así que el paciente evidencia que sus expectativas fueron cumplidas en un tiempo establecido.<sup>31</sup>

**OPERACIONALIZACION VARIABLE 1:**

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	VALORES
CALIDAD DE SERVICIO	Elementos tangibles	Modelo Servqual	Cuantitativa Ordinal	
	Fiabilidad			Baja (22- 51)
	Capacidad de respuesta			Media (52 – 81)
	Seguridad			Alta (82 – 110)
	Empatía			

**OPERACIONALIZACION VARIABLE 2:**

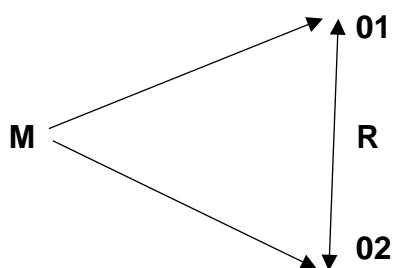
VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	VALORES
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	Tiempo	tiempo transcurrido	Cuantitativa Ordinal	Baja (20 – 46)  Media (47 – 73)  Alta (74 – 100)
		tiempo de espera		
		horarios establecidos		
	Trato Recibido	amabilidad		
		cortesía		
		servicio recibido		
		satisfacción percibida		
	Infraestructura	limpieza		
		iluminación		
		ventilación		
		ambientes adecuados		
		seguridad		



## CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

### 4.1 Diseño de la investigación.

La presente investigación correspondió según el autor Hernández R. De tipo no experimental porque no se manipulo variables que se mostraron en el campo de estudio. De Nivel Correlacional porque permite asociar las dos variables de estudio. De diseño Prospectivo porque los datos partieron de manera cómo se fueron presentando y de diseño transversal porque permitió analizar datos de la investigación en un momento determinado así mismo en un único momento y se encarga de interrelacionar las variables de estudio.<sup>19</sup>



Croquis correlacional (figura)

M: pacientes atendidos

01: calidad de servicio

R: variables y su relación

02: satisfacción del paciente

### 4.2 Diseño muestral

La población estudiada en la presente investigación, estuvo conformada por pacientes que acudieron al centro de salud Julio C. Tello Lurín año 2021 en el servicio de odontología.

### 4.2.1 Muestra

La muestra del presente estudio se comprendió como parte de una población que se tomó en cuenta para poder realizar la investigación que estuvo conformada por una población de 326 pacientes considerando los tres últimos meses antes de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, cabe resaltar que de acuerdo a la aplicación de la fórmula para poblaciones finitas, dio como resultado 126 pacientes correspondientes a la muestra, utilizando como muestreo aleatorio simple cuya formula corresponde:

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

Donde:

n= tamaño muestral a calcular

N= población

Z= nivel de confianza al (95%)

E= error permitido (5%)

P= probabilidad de ocurrencia de un evento (50%)

q= probabilidad de no ocurrencia de un evento (50%)

Reemplazando los datos en la formula se obtiene un tamaño de la muestra:

$$N = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2(N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q} = \frac{(1,96)^2 * 0,5 * 0,5 * 326}{(0,05)^2(326-1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5} = 126$$

### Criterios de selección

#### Criterios de inclusión:

Pacientes mayores de edad que acudieron al servicio de odontología

Pacientes que culminaron sus tratamientos odontológicos

Pacientes que acudieron a otros servicios pero que fueron atendidos en el servicio de odontología

#### Criterios de exclusión:

Pacientes menores de edad

Pacientes sintomáticos respiratorios con sospecha de covid-19.

#### **4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

La técnica utilizada en el presente estudio es de tipo indagación siguiendo el muestreo de escala principal específica, con instrumentos de recolección de datos para la variable calidad bajo los criterios establecidos del modelo SERVQUAL contrastado en 22 parámetros que amerita como es el caso de: fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Para la variable satisfacción se realizó empleando un cuestionario con 25 interrogantes divididas en tres sectores de medición:

1= tiempo 2= trato recibido 3= infraestructura

#### **Procedimiento:**

Se realizó una solicitud que fue dirigida al director del centro de salud Julio C. Tello para el permiso correspondiente y ejecución de la investigación.

Se solicitó información al área de estadística del centro de salud en mención para indagar sobre la cantidad de pacientes atendidos en los tres meses anteriores y formular la muestra del presente estudio.

Para la recolección de datos se acudió al centro de salud de lunes a sábado en horarios de 8:00 am hasta las 16 horas.

Se procedió al llenado de las encuestas explicándole a cada paciente la forma como marcar las alternativas de acuerdo a como ellos consideren de acuerdo a sus expectativas de atención recibida.

Los pacientes encuestados tuvieron un tiempo prudencial de 15 minutos para marcar las alternativas correspondientes de acuerdo a los cuestionarios.

Terminada la recolección de datos de todas las encuestas se transcribieron en una ficha de datos proporcionado por el estadístico y junto con las encuestas se enviaron para su procesamiento.

#### **4.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.**

El proceso de información se realizó a través de la prueba de correlación Rho de Spearman y obtenidos los resultados de las encuestas utilizadas como instrumentos de estudio se procesaron en el programa de Excel registrándose a través de

códigos numéricos mediante el programa de software estadístico IBM APSS Statistics V 23.

#### **4.5 Aspectos éticos**

En la ejecución del presente trabajo de investigación se tomó en cuenta principios éticos en seres humanos como es autonomía, respeto confidencialidad , consentimiento y la no maleficencia, por lo expuesto el tratamiento y manipulación de los datos en la presente investigación se realizó de manera confidencial sin revelar la identidad de las personas sometidas al estudio , así mismo los pacientes involucrados que participaron, lo hicieron de forma voluntaria informándose previamente sobre el instrumento el cual fue entregado de forma física , no ocasionando perjuicio alguno en los pacientes que fueron sometidos al estudio así tampoco comprometiendo información a terceras personas .

## CAPÍTULO V RESULTADOS

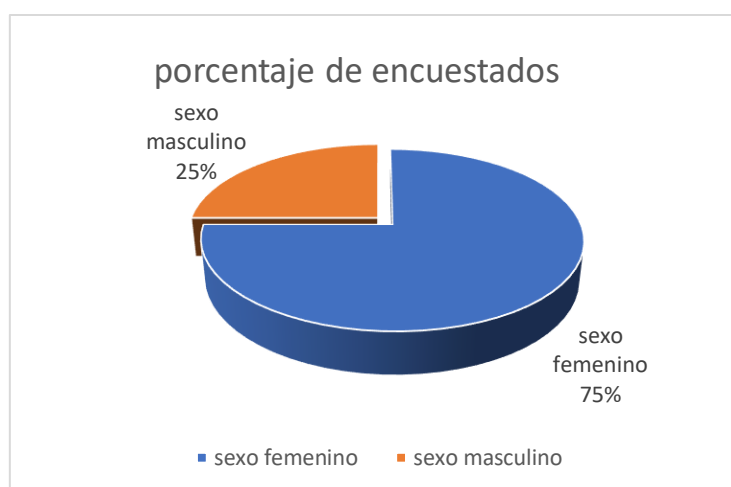
### 5.1 Análís descriptivo

**Tabla 1. Pacientes encuestados según el sexo en el centro de salud Julio C. Tello.**

		N	%
Casos	total, de pacientes encuestados	126	100,0
	sexo femenino	94.5	75,0
	Sexo masculino	31.5	25,0

De los 126 pacientes correspondientes a la muestra de estudio utilizando para las variables calidad de servicio y satisfacción del paciente correspondieron al 75% sexo femenino y 25 % sexo masculino.

**Gráfico 1. Pacientes encuestados según el sexo del centro de salud Julio C. Tello.**



## PRUEBA DE CONFIABILIDAD

**Tabla 2. Prueba de confiabilidad de calidad de servicio.**

Resumen de procesamiento de casos.				Estadísticas de fiabilidad	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válido	40	100,0	,857	22
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0		
	Total	40	100,0		

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Procesado los datos en el software informático SPSS v.23, se obtuvo un resultado 0.857 de confiabilidad del instrumento de la variable calidad de servicio, que se aplicó a 40 usuarios como parte de la prueba piloto, de las 120 que conforman la muestra de estudio. En efecto, nos permite reconocer la estabilidad de las preguntas, ya que se consiguió un nivel de confiabilidad buena.

**Tabla 3. Prueba de confiabilidad de satisfacción de paciente.**

Resumen de procesamiento de casos.				Estadísticas de fiabilidad	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válido	40	100,0	,878	25
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0		
	Total	40	100,0		

b. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Procesado los datos en el software informático SPSS v.23, se obtuvo un resultado 0.878 de confiabilidad del instrumento de la variable satisfacción del usuario, que se aplicó a 40 usuarios como parte de la prueba piloto, de las 120 que conforman la muestra de estudio. En efecto, nos permite reconocer la estabilidad de las preguntas, ya que se consiguió un nivel de confiabilidad buena.

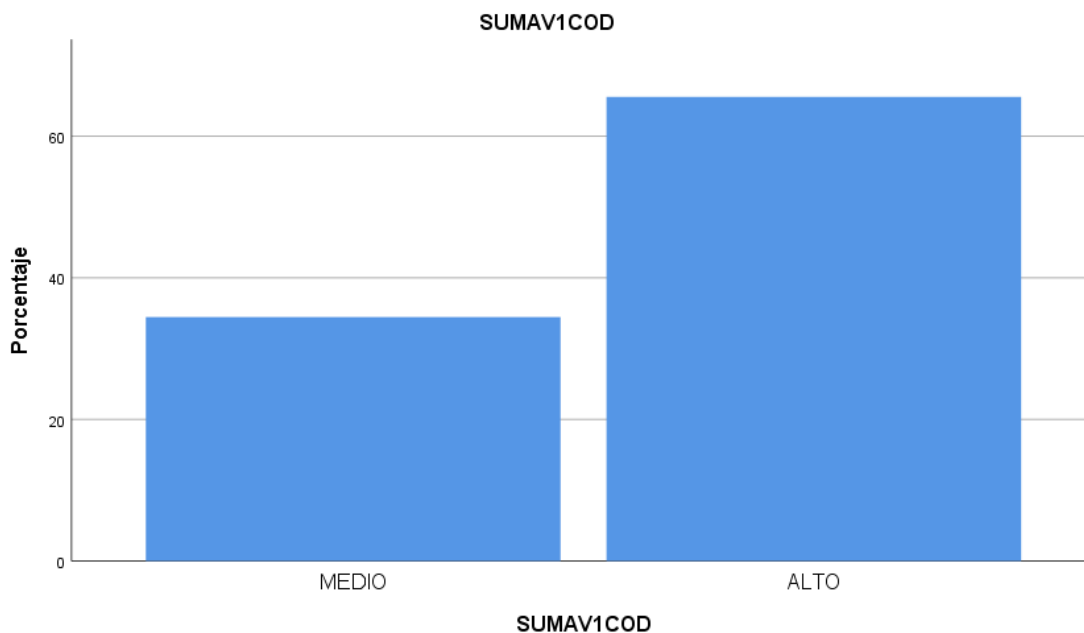
**Tabla 4. Nivel de calidad de servicio en pacientes del centro de salud Julio C. Tello.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	41	32,5	34,5	34,5
	ALTO	78	61,9	65,5	100,0
	Total	119	94,4	100,0	
Perdidos	Sistema	7	5,6		
Total		126	100,0		

Fuente: Base de datos.

Del análisis de la tabla 4 y gráfico 4, se concluye que, del total de usuarios, el 32.5% manifestó que la calidad de servicio en la entidad se desarrolla en un nivel medio y el 61.9% manifestó que la calidad de servicio de desarrolla en un nivel alto.

**Gráfico 4. Nivel de calidad de servicio en pacientes del centro de salud Julio C. Tello.**



Fuente: Base de datos (1)

**Tabla 5. Nivel de satisfacción en pacientes del centro de salud Julio C. Tello.**

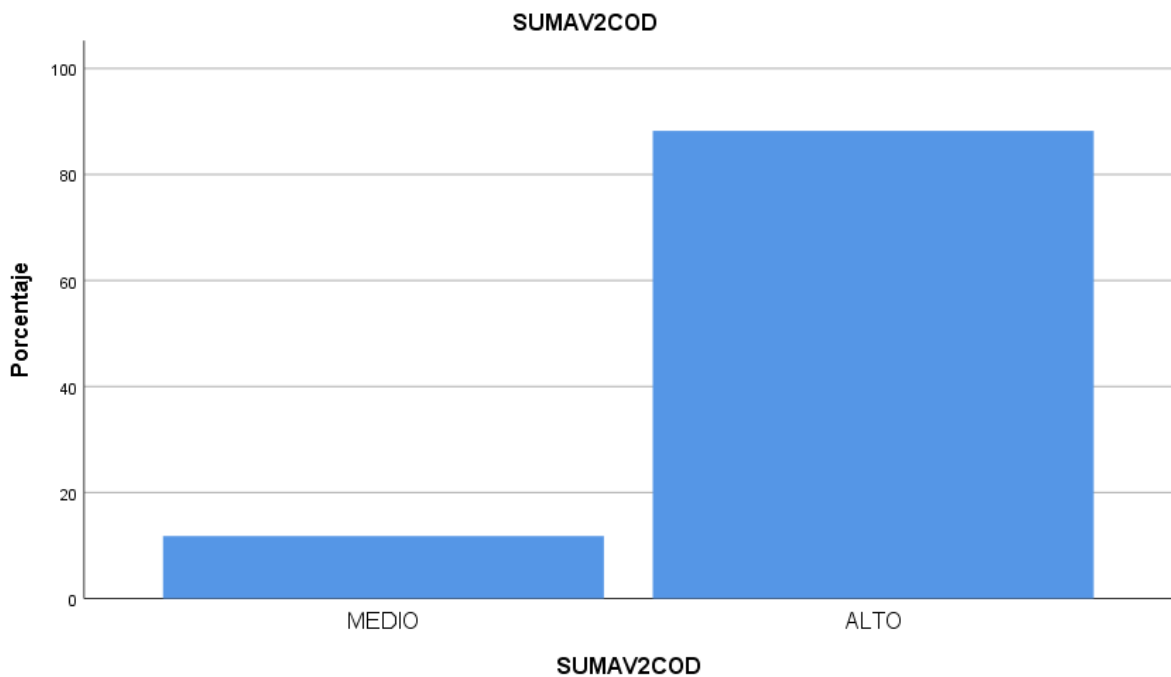
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	10	7,9	11,8	11,8
	ALTO	75	59,5	88,2	100,0
	Total	85	67,5	100,0	
Perdidos	Sistema	41	32,5		
Total		126	100,0		

Fuente: Base de datos (2)

Fuente: Base de datos (2)

Del análisis de la tabla 5 y gráfico 5, se concluye que, del total de usuarios, el 7.9% manifestó que la satisfacción del usuario por parte del servicio de la entidad se desarrolla en un nivel medio y el 59,5% manifestó que la satisfacción del usuario por parte del servicio de la entidad se desarrolla en un nivel alto.

**Gráfico 5. Nivel de satisfacción en pacientes del centro de salud Julio C. Tello.**





## **PRUEBA DE NORMALIDAD**

- Hipótesis nula Valor  $p > 0.05$  Los datos siguen una distribución normal.
- Hipótesis alterna Valor  $p < 0.05$  Los datos no siguen una distribución normal

**Tabla 6. Pruebas de normalidad de calidad de servicio**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	,157	126	,000	,931	126	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Base de datos (3)

**Tabla 7. Pruebas de normalidad: satisfacción del paciente.**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción del paciente	,148	126	,000	,944	126	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Base de datos (4)

De acuerdo a la Tabla 3 y Tabla 4, los datos y número de la muestra de 120 elementos, correspondió la aplicación de la prueba de Kolmogorov - Smirnov, el cual proporciona un nivel de significancia menor a 0.05; con ello se afirmó que la distribución de los datos no es normal, procediéndose a la utilización del estadígrafo Rho de Spearman para las pruebas de hipótesis planteadas en la investigación.

## 5.2 Análisis inferencial

### Hipótesis general

**Tabla 8. Correlaciones entre las variables calidad de servicio y satisfacción del paciente.**

			CALIDAD DE SERVICIO	SATISFACCION DEL PACIENTE
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,964**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	126	126
	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	,964**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	126	126

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos

Ho: No existe relación significativa entre la Calidad de los servicios y satisfacción del paciente.

Ha: Existe relación significativa entre la Calidad de los servicios y satisfacción del paciente.

De acuerdo al análisis estadístico realizado sobre las pruebas de correlación, se encontró evidencias para aceptar la hipótesis alterna y el índice de correlación, por lo tanto, de esta manera se rechaza la hipótesis nula. Dado que, el valor de significancia es de 0.000 y el índice de correlación es de 0.96%, donde indica que existe una correlación fuerte entre las variables de estudio.

### Hipótesis específica 1

**Tabla 9. Correlaciones entre la fiabilidad de la calidad de los servicios y satisfacción del paciente**

			FIABILIDAD	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE
Rho de Spearman	FIABILIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,900**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	126	126
	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	Coeficiente de correlación	,900**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	126	126

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos

Ho: No existe relación significativa entre la Fiabilidad de la calidad de los servicios y satisfacción del paciente.

Ha: Existe relación significativa entre la Fiabilidad de la calidad de los servicios y satisfacción del paciente.

De acuerdo al análisis estadístico realizado sobre las pruebas de correlación, se encontró evidencias para aceptar la hipótesis alterna y el índice de correlación, por lo tanto, de esta manera se rechaza la hipótesis nula. Dado que, el valor de significancia es de 0.000 y el índice de correlación es de 0.90%, donde indica que existe una correlación fuerte entre las variables de estudio.

## Hipótesis específica 2

**Tabla 10. Correlaciones entre la capacidad de respuesta de la calidad de los servicios y satisfacción del paciente.**

			CAPACIDAD DE RESPUESTA	SATISFACCION DEL PACIENTE
Rho de Spearman	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Coeficiente de correlación	1,000	,736**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	126	126
	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	Coeficiente de correlación	,736**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	126	126

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos

Ho: No existe relación significativa entre la Capacidad de Respuesta de la calidad de los servicios y satisfacción del paciente.

Ha: Existe relación significativa entre la Capacidad de Respuesta de la calidad de los servicios y satisfacción del paciente.

De acuerdo al análisis estadístico realizado sobre las pruebas de correlación, se encontró evidencias para aceptar la hipótesis alterna y el índice de correlación, por lo tanto, de esta manera se rechaza la hipótesis nula. Dado que, el valor de significancia es de 0.000 y el índice de correlación es de 0.74%, donde indica que existe una correlación moderada entre las variables de estudio.

### Hipótesis específica 3

**Tabla 11. Correlaciones entre la seguridad de la calidad de los servicios y satisfacción del paciente.**

			SEGURIDAD	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE
Rho de Spearman	SEGURIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,685**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	126	126
	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	Coeficiente de correlación	,685**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	126	126

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos

Ho: No existe relación significativa entre la Seguridad de la calidad de los servicios y satisfacción del paciente.

Ha: Existe relación significativa entre la Seguridad de la calidad de los servicios y satisfacción del paciente.

De acuerdo al análisis estadístico realizado sobre las pruebas de correlación, se encontró evidencias para aceptar la hipótesis alterna y el índice de correlación, por lo tanto, de esta manera se rechaza la hipótesis nula. Dado que, el valor de significancia es de 0.000 y el índice de correlación es de 0.69%, donde indica que existe una correlación moderada entre las variables de estudio.

#### Hipótesis específica 4

**Tabla 12. Correlaciones entre la empatía de la calidad de los servicios y satisfacción del paciente.**

		EMPATIA	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE
Rho de Spearman	EMPATIA	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	126
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	Coeficiente de correlación	,802**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	126

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos

Ho: No existe relación significativa entre la Empatía de la calidad de los servicios y satisfacción del paciente.

Ha: Existe relación significativa entre la Empatía de la calidad de los servicios y satisfacción del paciente.

De acuerdo al análisis estadístico realizado sobre las pruebas de correlación, se encontró evidencias para aceptar la hipótesis alterna y el índice de correlación, por lo tanto, de esta manera se rechaza la hipótesis nula. Dado que, el valor de significancia es de 0.000 y el índice de correlación es de 0.80%, donde indica que existe una correlación fuerte entre las variables de estudio.

## HIPOTESIS ESPECIFICA 5

**Tabla 13. Correlaciones entre los elementos tangibles de la calidad de los servicios y satisfacción del paciente.**

			ELEMENTOS TANGIBLES	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE
Rho de Spearman	ELEMENTOS TANGIBLES	Coeficiente de correlación	1,000	,761**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	126	126
	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	Coeficiente de correlación	,761**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	126	126

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos

Ho: No existe relación significativa entre los Elementos tangibles de la calidad de los servicios y satisfacción del paciente.

Ha: Existe relación significativa entre los Elementos tangibles de la calidad de los servicios y satisfacción del paciente.

De acuerdo al análisis estadístico realizado sobre las pruebas de correlación, se encontró evidencias para aceptar la hipótesis alterna y el índice de correlación, por lo tanto, de esta manera se rechaza la hipótesis nula. Dado que, el valor de significancia es de 0.000 y el índice de correlación es de 0.76%, donde indica que existe una correlación fuerte entre las variables de estudio.

## Discusión

La calidad de atención en el servicio de odontología permite ofrecer un trato óptimo y acorde con el fin de garantizar la complacencia en los pacientes de modo que siempre tiene que estar relacionado con la satisfacción del paciente, para asegurar el buen trato y culminación de las atenciones odontológicas. Sin embargo, la calidad de servicio que se ofrece al paciente puede verse alterado por factores como atenciones ineficientes y abreviadas, infraestructura inadecuada, falta de empatía por parte del profesional y excesivo tiempo de espera para las atenciones, entre otros factores. Es por ello que la finalidad del presente estudio es determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente en el área de odontología.

Utilizando el instrumento para medir la calidad de servicio según el modelo SERVQUAL validado y aplicado en el sector salud. Así en la presente investigación se planteó según la hipótesis general sobre calidad de los servicios y satisfacción del paciente, con pruebas de correlación en valor de significancia es de 0.000 y el índice de correlación es de 0.96%, donde indica que existe una correlación fuerte entre las variables de estudio, por lo mismo en la presente investigación con los resultados estadísticos obtenidos se pudo contrastar que efectivamente en el caso de la variable calidad de los servicios se concluye, del 100 % de pacientes encuestados, el 32.5% manifestó que la calidad de servicio en la entidad se desarrolla en un nivel medio y el 61.9% manifestó que la calidad de servicio se desarrolla en un nivel alto y de acuerdo a la variable satisfacción del paciente, en el 100 % de pacientes encuestados, el 7.9% manifestó que la satisfacción del paciente por parte del servicio de la entidad se desarrolla en un nivel medio y el 59,5% manifestó que la satisfacción del paciente por parte del servicio de la entidad se desarrolla en un nivel alto. De opinión diferente Pérez M, Orlandini G, Ramoni J, Villanueva M. <sup>1</sup> en Cuba; en su estudio analizando la percepción de calidad en un servicio asistencial, después de evaluar sus dimensiones el 90% de la variabilidad e el 50 % de los pacientes expresaron bajo de acuerdo a la calidad de servicio. De estudio similar a la investigación de acuerdo a la variable a la satisfacción del paciente. Fernández J. <sup>2</sup> en Costa Rica demuestra en la evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología, la satisfacción total

de 1.46% bastante satisfecho y el 4.02 % satisfecho en ambos sexos. Así mismo Cabana S, Montero J, Aguilera M.<sup>3</sup> en Chile refieren de acuerdo a la satisfacción primaria basadas en encuestas a trabajadores expresa satisfacción en un 69.7 %. Por lo consiguiente Fernández D, Revilla M, et al.<sup>5</sup> En Lima para determinar la satisfacción entorno al clima organizacional y mejorar la calidad de servicio recibido el 76.3 % de la evaluación demostró mejorable y satisfactorio. De opinión diferente Lara J, Hermosa R, Arellano C.<sup>5</sup> en Lima al evaluar la satisfacción de los pacientes en la atención odontológica recibida el 86,6% mostro insatisfacción reflejada en el servicio recibido, de esta misma opinión Guevara J.<sup>36</sup> en Chiclayo de acuerdo a la evaluación de los niveles de satisfacción el 74.7% refleja que existe insatisfacción de los servicios recibidos y respecto al nivel de calidad de atención el 87 % se encuentra entra en un nivel regular.

Respecto a calidad de servicio con opinión similar a la investigación, Mori M.<sup>37</sup> en Iquitos para determinar la calidad y grado de satisfacción en pacientes el del 100 % de encuestados el 83 % reflejan calidad de atención buena y el 17 % manifiestan calidad excelente y el grado de satisfacción el 82 % muy satisfecho de acuerdo al servicio ofrecido. Con opinión distinta Montalvo S, Estrada E, Mamani H.<sup>38</sup> en Madre de Dios indica respecto a la atención en un hospital de traumatología de la población estudiada el 65.1 % expresan que la calidad de atención es regular por lo consiguiente respecto a la satisfacción el 45.4 % están medianamente satisfechos y el 33.6 % sostienen que son poco satisfechos mientras que el 15.1 % sostiene insatisfacción en cuanto a la atención brindada.



## **Conclusiones**

Se determina que existe relación fuerte entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente en el área de odontología del Centro de Salud Julio C. Tello

La calidad de servicio de acuerdo a la dimensión Elementos tangibles indica que existe una correlación fuerte con la satisfacción del paciente en el área de odontología del Centro de Salud Julio C. Tello.

Sobre los niveles de calidad de servicio de acuerdo a la dimensión Fiabilidad indica que existe una correlación fuerte con la satisfacción del paciente en el área de odontología del Centro de Salud Julio C. Tello.

La calidad de servicio de acuerdo a la dimensión Capacidad de respuesta indica que existe una correlación moderada con la satisfacción del paciente en el área de odontología del Centro de Salud Julio C. Tello.

La calidad de servicio de acuerdo con la dimensión Seguridad indica que existe una correlación moderada con la satisfacción del paciente en el área de odontología del Centro de Salud Julio C. Tello.

La calidad de servicio de acuerdo con la dimensión Empatía indica que existe una correlación fuerte con la satisfacción del paciente en el área de odontología del Centro de Salud Julio C. Tello.

## **Recomendaciones**

Se recomienda, al Gerente del centro de salud Julio C. Tello, evaluar de forma constante la calidad de servicio que se ofrece al paciente con la finalidad de mejorar ya que depende mucho de ello que el paciente retorne a culminar sus tratamientos.

Es recomendable que el centro de salud cuente con instalaciones y distribuciones adecuadas para lograr un confort del paciente, así también que cuente con equipos odontológicos que permitan hacer un mejor diagnóstico a través de exámenes auxiliares y con personal capacitado en el manejo de esta manera pueda mejorar la calidad de servicio.

Es recomendable que se cumpla con el horario establecido por la institución y con las fechas y horas indicadas en la programación de citas a los pacientes para evitar que tenga mucho tiempo esperando para su consulta odontológica.

Es recomendable que se programen capacitaciones periódicas al profesional y personal asistencial para mejorar el buen trato y la cordialidad en la atención de los pacientes que acuden al centro de salud Julio C. Tello.

Se recomienda que existan supervisiones innominadas al personal que tiene el primer contacto con el paciente para saber si la relación es buena desde que el paciente ingresa al de salud Julio C. Tello.

Finalmente, si bien es cierto los elementos físicos son importantes para la prestación de un buen servicio, también es importante que los profesionales que laboran en el centro de salud Julio C. Tello desarrollen capacidades de respuestas ante las diferentes interrogantes que se presenten por parte de los pacientes para dar una correcta solución y por otro lado la empatía desarrollada es fundamental para obtener la fidelización del paciente, en este sentido se debe tener claro que los colaboradores cuenten internamente con una vocación de servicio.

## Fuentes de información

1. Perez M, Orlandoni G, Ramoni J, Valbuena M. Percepcion de la calidad en la prestación de servicios de salud con enfoque seis sigmas. Revista cubana de salud pública.2018;44(2):325-343
2. Fernández J. Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la unidad de odontología forense del departamento de medicina legal del organismo de investigación judicial en el segundo semestre del 2018. Rev. Med. Leg.2020; 37 (1): 2215 -5287.
3. Cabana S, Montero J, Aguilera M. Modelacion multivariada de satisfacción de usuarios de salud primaria como influencia del pensamiento de diseño (desing trinking). Revista de información tecnológica .2019;30(6):211-222.
4. Lara J, Hermosa R, Arellano C. Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. Rev. Est. Her. 2020; 30(3):145-52.
5. Fernández D, Revilla M.et al. Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del instituto nacional de salud del niño 2017.An. Fac.Medic.2019;80(2):188-92.
6. Aures S, Moira M. Satisfacción del usuario en relación a calidad de atención servicio de odontología del centro de salud pueblo nuevo [Tesis de posgrado]. Perú: Universidad cesar Vallejo;2018.
7. . González R, Cruz G, Zambrano L, et al. Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. Rev. Mex. Med. For. 2019; 4(1):76-78.
8. Santamaria A, Chávez A. Percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el servicio de odontología de una ipress conocida [Tesis de pregrado]. Huancayo: Universidad peruana los andes; .2020.
9. Romero J. nivel de calidad de atención y satisfacción percibida por los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa del centro de salud patrona de chota. 2018 [Tesis de posgrado]. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca ;2021
10. Henao D, Giraldo A, Yepes C. Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud. Re. Ger. y Pol. de sal. 2018; 17(34): 1657-7027.

11. Benites A, Castillo S, et al. Factores asociados a la calidad de servicios en hospitales peruanos. *Med.* 2021; 19(2):236.
12. Suarez G, Robles R, et al. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud. *Rev. Cub. de Inv. Bio.* 2019;38(2):153-169.
13. Espejo D. Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una institución pública y privada en la provincia de lima, san Martin de porres en el año2017[Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia;2018.
14. Maggi W. Evaluación de la calidad de atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica hospital general de milagro [Tesis de maestría]. Ecuador: Universidad católica de Santiago de Guayaquil;2018.
15. Matsumoto R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto Año 17. *Red de Rev.Cien.*2014;33:181-209.
16. Ásquez G, Corsini G, Silva M. Instrumento para Medir Satisfacción de Pacientes sobre Atención Clínica Odontológica. 2016; 10(1):129-134.
17. Minsa. Informe de encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos 2017. Lima - Perú.
18. Camacho Y. Satisfacción del usuario del servicio odontológico de la clínica de periodoncia de la Facultad de la Universidad de Costa Rica en el periodo de abril – mayo del 2016[Tesis de maestría]. Costa Rica: Universidad de Costa Rica;2016.
19. Lora T. Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena. *Rev. Nac. de Odo.*2016; 12 (23) :31 – 40.
20. Walde C. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos que asisten al servicio de odontología en el Centro de Salud Semi rural Pachacútec. Arequipa, 2018 [Tesis de posgrado]. Arequipa: Universidad Católica de Santa María;2019.
21. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 6a. ed. México: Libro;2014.

22. Bazan S. Calidad de atención al usuario externo clínica dental de la universidad tecnológica de los andes 2018[Tesis de posgrado]. Huancayo: Universidad san Martín de Porres ;2019.
23. Boada A, Barbosa A, Cobo E. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. Rev. de Inv. de Sal. 2019; 1(6).
24. Paz M. Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a las clínicas multidisciplinarias de la Facultad de Odontología, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Rev. Odonto. Vit. 2016;2(1).
25. Inga F, Arosquipa C. Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. Rev Perú med. Exp. salud pública. 2019;36(2):312-8.
26. Infantes F. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del centro de atención de medicina complementaria del hospital III Iquitos -2016. Rev. Per. de med. integ. 2017;2(2):133-9.
27. Vázquez G, Corsini G, Silva M, Fuentes J, Chahin M. Instrumento para medir satisfacción de pacientes sobre atención clínica odontológica. Int. J. Odont. 2016; 10(1):129-134.
28. Castro E, Cadena G. Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería. Rev. Enferm. Inst. Mex. Seguro Soc. 2017;25(4):271-827.
29. Forrellat M. Calidad de servicios de salud un reto ineludible. Revista Cubana de hematología inmunología y hemoterapia. 2014;30(2):178-183.
30. Mesarina P. Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo. Rev. UCV Sientia. 2016;8(2).
31. Valls M, Abad E. Satisfacción del paciente en el Sistema Nacional de Salud español. An. sist. Navar. 2018;41(3):309-320.
32. Lobo A, Domínguez K, Rodríguez J. Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. Revista iberoamericana de enfermería comunitaria. 2016;1(9):21-25.

33. Rocha G, Zaira D, Atuncar D. Satisfacción con la atención de salud entre los usuarios del ministerio de salud, essalud y clínicas privadas de chincha, 2017[Tesis]. Chincha: Universidad Autónoma de Ica;2017
34. Naula S, Pico Valoración de la satisfacción anestésica y factores relacionados en pacientes sometidos a cirugía oftalmológica del hospital eugenio espejo de la ciudad de quito desde enero a abril 2019 [Tesis]. Ecuador: pontificia universidad católica del Ecuador facultad de ciencias médicas;2019.
35. Uribe M. Modelo de gestión de calidad en el servicio al cliente: propuesta para grandes superficies. Revista Lebrez Bucaramanga.2013;(5):333-354.
36. Guevara J. Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018. [Tesis]. Chiclayo: universidad Cesar Vallejo ;2018.
37. Mori M. Calidad de atención y satisfacción del usuario en la atención de parto, en puérperas atendidas del servicio de obstetricia del hospital regional de Loreto junio -julio 2017. [Tesis]. Iquitos: universidad científica del Perú;2017
38. Montalvo S, Estrada E, Mamani H. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el hospital santa Rosa de puerto Maldonado. Revista uap.edu .pe.2020;24(3)
39. Ministerio de salud. Sistema de gestión de la calidad en salud. Cat. Mini. de salud.2007;44p

# **ANEXOS**

## Anexo N° 1. Carta de presentación.



Pueblo Libre, 24 de setiembre del 2021

### CARTA DE PRESENTACION

SR CD. JEAN CARLO CORPANCHÓ CARHUAZ.

GERENTE DEL CENTRO DE SALUD JULIO C. TELLO - LURÍN

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para expresarle mi respetuoso saludo y al mismo tiempo presentarle al egresado CUNYARACHE ANICETO, MILTON con DNI 4317512 y código de estudiante 2012116162, Bachiller de la Escuela Profesional de Estomatología - Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud - Universidad Alas Peruanas, quien necesita recabar información en el área que usted dirige para el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

**TÍTULO: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL PACIENTE EN EL AREA DE ODONTOLOGIA DEL CENTRO DE SALUD JULIO C TELLO LURIN AÑO 2021**

A efectos de que tenga usted a bien brindarle las facilidades del caso.

Anticipo a usted mi profundo agradecimiento por la generosa atención que brinde a la presente.

Atentamente,

**UAP** UNIVERSIDAD  
ALAS PERUANAS  
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA

**DR PEDRO MARTIN SOSA APARCANA OCHOA**  
DIRECTOR

MINISTERIO DE SALUD  
DINIS LIMA SUR  
JEAN CARLO CORPANCHÓ CARHUAZ  
DIRIGENTE DEL C.C.S. JULIO C. TELLO  
28/09/21



## Anexo N° 2 Solicitud de estadística de pacientes

**CARGO**

"Año del Bicentenario de los 200 años de Independencia"

Lima 24 de setiembre del 2021

**Solicitó:** información estadística de pacientes atendidos en el área de odontología de los meses junio, julio, agosto.


**SR. CD JEAN CARLO CORPANCHO CARHUAZ,  
GERENTE DEL CENTRO DE SALUD JULIO C. TELLO LURIN.**

Yo **MILTON CUNYARACHE ANICETO** identificado con DNI:43175125 domiciliado en jr.2 de mayo 346 dpto. 2 el perla callao, en calidad de bachiller de la escuela académica profesional de estomatología de la universidad Alas Peruanas, ante ud. me presento y expongo:

Que por motivos de hacer ejecución de mi proyecto de investigación solicito mediante usted Infomación estadística de pacientes que fueron atendidos en el área de odontología del centro de salud Julio C. Tello ,correspondientes a los meses junio julio y agosto.

Por lo expuesto:

Ruego a usted atender prontamente mi solicitud.

  
MILTON CUNYARACHE ANICETO  
DNI:43175125

*Recibido 24/09/21*  
MINISTERIO DE SALUD  
DIR. D. LIMA

JEAN CARLO CORPANCHO CARHUAZ  
ODONTÓLOGO  
GERENTE DEL CENTRO DE SALUD JULIO C. TELLO LURIN

## Anexo N° 3. Instrumento de recolección de datos de calidad de servicio

### Cuestionario sobre calidad de los servicios en el área de odontología

El presente cuestionario permite evaluar la calidad del servicio en el área de odontología del centro de salud Julio C. Tello, su respuesta será de gran ayuda por lo que agradezco se sirva contestar con veracidad las siguientes preguntas. Estos datos se tratarán de modo confidencial y con fines académicos. Marque con una (X) en el recuadro que crea conveniente:

1= Muy malo 2=Malo 3=Regular 4= Bueno 5= Muy bueno

Calidad de los servicios		Escala				
Nro.	Fiabilidad	1	2	3	4	5
1	¿La atención recibida en el área de odontológica del centro de salud, cree usted que es la misma para todos?					
2	¿Su atención en el área de odontológica se realizó respetando la programación y el orden de llegada?					
3	¿El odontólogo le atendió en el horario programado?					
4	¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio odontológico para su atención?					
5	¿La farmacia del policlínico cuenta con medicamentos que receta el odontólogo?					
	<b>Capacidad de respuesta</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	¿La atención en caja o en módulo de admisión fue rápida?					
7	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio emitidas por el odontólogo fue rápida?					
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos emitidas por el odontólogo fue rápida?					
9	¿La atención en farmacia del policlínico fue rápida?					
	<b>Seguridad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10	¿Durante su atención en el consultorio odontológico se respetó su privacidad?					
11	¿El odontólogo que le atendió le realizó un examen completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
12	¿El odontólogo que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas?					
13	¿El odontólogo que le atendió le inspiró confianza?					

Empatía		1	2	3	4	5
14	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	¿El odontólogo que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?					
16	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el odontólogo sobre su salud o resultado de su atención?					
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el odontólogo sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?					
18	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el odontólogo sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?					
Elementos Tangibles		1	2	3	4	5
19	¿Los carteles, letreros o flechas de la consulta externa fueron adecuados para orientar a los pacientes?					
20	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?					
21	¿El consultorio odontológico donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?					
22	¿El consultorio odontológico y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?					

**Fuente:**

Minsa. Informe de encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos 2017. Lima. [http://190.102.131.45/calidad/images/pdf/servqual/INFORME\\_SERVQUAL\\_2017\\_1.pdf](http://190.102.131.45/calidad/images/pdf/servqual/INFORME_SERVQUAL_2017_1.pdf)

Adaptado por: Quesada I. Satisfacción del usuario y la calidad del servicio odontológico en el policlínico del ejército Hoyos Rubio [Tesis de posgrado]. Lima: Universidad Cesar Vallejo;2021

## Anexo N° 4. Instrumento de recolección de datos de satisfacción del paciente

### Cuestionario sobre satisfacción del paciente

Estimados pacientes que asisten al centro de salud reciban un saludo especial y agradezco desde ya, el apoyo brindado al llenar la presente encuesta que tiene como objetivo conocer la satisfacción del paciente que se brinda en área de odontología, a fin de contribuir, como parte de la gestión de los servicios de la salud en nuestro país, con mejoras significativas en la atención del usuario. Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas.

#### Datos generales del encuestado:

<b>Condición:</b>			
1. paciente(a) ( )	2. Acompañante ( )	Edad .....	
<b>Sexo:</b>			
1. Masculino ( )	2. Femenino ( )		
<b>Nivel de estudio:</b>			
1. Primaria ( )	2. Secundaria ( )	3. Superior técnico ( )	5. Universitario ( )
<b>Tipo de paciente :</b>			
1. Nuevo ( ) 2. Continuador ( )			

#### Instrucciones para el llenado de la encuesta:

Marque con una (X) solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su percepción:

Muy insatisfecho	0 - 25 puntos.
Insatisfecho	26 - 50 puntos.
Satisfecho	51 - 75 puntos.
Muy satisfecho	76 - 100 puntos.

TIEMPO	Muy insatisfecho	insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1. ¿Cuánto tiempo transcurrió entre la solicitud de la cita y la atención del día de hoy?	Más de 7 días	De 4 a 7 días	De 1 a 3 días	El mismo día (muy satisfecho)
2. ¿Cuánto tiempo tardó en trasladarse hasta aquí para ser atendido?	Más de 3 horas	Entre 2 y 3 horas	Entre 1 y 2 horas	Menos de una hora
3. ¿Al llegar a la sala de espera, cuánto tiempo tuvo que esperar?	Más de 1 hora	30 a 60 minutos	15 a 30 minutos	5 a 15 minutos
4. Considera usted que el tiempo que se le atendió fue	Muy excesivo	Excesivo	Adecuado	Breve
5. La cita fue asignada de acuerdo a su horario y disponibilidad				
6. El horario de atención brindada está de acuerdo con su disponibilidad				

TRATO RECIBIDO,	muy insatisfecho	insatisfecho	satisfecho	muy satisfecho
7. Al ingresar al centro de salud el personal de seguridad fue amable y le ayudo a encontrar el área odontológica				
8. El personal de recepción lo trato con cortesía				
9. El personal de odontología lo recibió de forma amable				
10. el personal de odontología le explico en qué consistía la atención				
11. el personal de odontología utilizo guantes, mascarilla y anteojos				
12. El personal de odontología le trato con amabilidad durante la atención				
13. Respecto a la atención odontológica de hoy ¿qué tan satisfecho se siente?				
NFRAESTRUCTURA	Muy insatisfecho	insatisfecho	satisfecho	Muy satisfecho
14. La sala de espera se encuentra limpia				
15. La sala de espera se encuentra adecuadamente iluminada y con buena ventilación				
16. La sala de espera es confortable				
17. La silla odontológica se encuentra limpia				
18 el consultorio odontológico presenta orden y limpieza adecuada				
19 el consultorio odontológico está bien ventilado y tiene una temperatura adecuada				
20. El consultorio odontológico es agradable y confortable				
21. El servicio sanitario tiene un olor agradable y está limpio				
22. Había papel higiénico, jabón, basurero y papel para secarse las manos en el servicio sanitario				
23. Los servicios sanitarios están disponibles en cantidad adecuada				
24. Los servicios sanitarios tienen un tamaño adecuado				
25. Los servicios sanitarios tienen una ventilación adecuada				

Fuente:

Quesada I. Satisfacción del usuario y la calidad del servicio odontológico en el policlínico del ejercito Hoyos Rubio [Tesis de posgrado]. Lima: Universidad Cesar Vallejo;2021.

## Anexo Nº 5. Fotografías de recolección de datos.

Recolección de datos de los instrumentos calidad de servicio y satisfacción del paciente

Foto Nº 1.



Foto Nº 2.



Foto N° 3.



Foto N° 4.



Foto N° 5.





## Anexo Nº 6. Tabulación de resultados

### Tabulación de resultados de encuesta calidad de servicio

MUY MALO	1
MALO	2
REGULAR	3
BUENO	4
MUY BUENO	5

#### Calidad de servicio

	FIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATIA				ELEMENTOS TANGIBLES					
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22
Encuesta 1	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
Encuesta 2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
Encuesta 3	3	4	2	2	1	1	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	1	1	1	4
Encuesta 4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuesta 5	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2
Encuesta 6	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuesta 7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuesta 8	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
Encuesta 9	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuesta 10	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuesta 11	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuesta 12	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Encuesta 13	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	4
Encuesta 14	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4
Encuesta 15	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	4
Encuesta 16	4	5	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
Encuesta 17	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
Encuesta 18	4	4	5	5	4	5	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuesta 19	4	5	4	5	2	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4
Encuesta 20	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuesta 21	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Encuesta 22	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
Encuesta 23	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
Encuesta 24	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4
Encuesta 25	4	5	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	1
Encuesta 26	2	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuesta 27	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	2	4	2	3	3	3	4	4	4	2
Encuesta 28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuesta 29	4	4	4	4	2	4	2	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3
Encuesta 30	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuesta 31	4	4	4	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
Encuesta 32	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
Encuesta 33	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuesta 34	4	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	2	3
Encuesta 35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
Encuesta 36	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
Encuesta 37	2	2	2	4	2	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
Encuesta 38	1	2	1	3	5	1	2	3	1	5	5	5	5	2	1	5	5	5	2	3	4	5
Encuesta 39	3	3	4	5	3	3	1	1	4	4	2	3	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4
Encuesta 40	4	4	4	4	4	5	5	3	2	5	4	4	5	4	5	4	4	2	4	4	4	5
Encuesta 41	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
Encuesta 42	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
Encuesta 43	3	4	2	2	1	1	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	1	1	1	4
Encuesta 44	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuesta 45	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2
Encuesta 46	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuesta 47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuesta 48	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4

Encuesta 48	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
Encuesta 49	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuesta 50	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuesta 51	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuesta 52	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Encuesta 53	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	4
Encuesta 54	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4
Encuesta 55	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4
Encuesta 56	4	5	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
Encuesta 57	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
Encuesta 58	4	4	5	5	4	5	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuesta 59	4	5	4	5	2	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4
Encuesta 60	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuesta 61	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Encuesta 62	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
Encuesta 63	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
Encuesta 64	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4
Encuesta 65	4	5	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	1
Encuesta 66	2	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuesta 67	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	2	4	2	3	3	3	4	4	4	2
Encuesta 68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuesta 69	4	4	4	4	2	4	2	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3
Encuesta 70	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	2	2	2	4
Encuesta 71	4	4	4	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4
Encuesta 72	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
Encuesta 73	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuesta 74	4	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	2	3
Encuesta 75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
Encuesta 76	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
Encuesta 77	2	2	2	4	2	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
Encuesta 78	1	2	1	3	5	1	2	3	1	5	5	5	5	2	1	5	5	5	2	3	4	5
Encuesta 79	3	3	4	5	3	3	1	1	4	4	2	3	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4
Encuesta 80	4	4	4	4	4	5	5	3	2	5	4	4	5	4	5	4	4	2	4	4	4	5
Encuesta 81	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
Encuesta 82	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
Encuesta 83	3	4	2	2	1	1	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	1	1	1	4
Encuesta 84	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuesta 85	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2
Encuesta 86	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuesta 87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuesta 88	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
Encuesta 89	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuesta 90	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuesta 91	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuesta 92	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Encuesta 93	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	4
Encuesta 94	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4
Encuesta 95	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	4
Encuesta 96	4	5	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4

Encuesta 96	4	5	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	
Encuesta 97	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
Encuesta 98	4	4	5	5	4	5	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuesta 99	4	5	4	5	2	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4
Encuesta 100	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuesta 101	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Encuesta 102	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
Encuesta 103	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
Encuesta 104	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4
Encuesta 105	4	5	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	1
Encuesta 106	2	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuesta 107	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	2	4	2	3	3	3	4	4	4	2
Encuesta 108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuesta 109	4	4	4	4	2	4	2	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3
Encuesta 110	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	2	2	2	4
Encuesta 111	4	4	4	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4
Encuesta 112	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
Encuesta 113	4	4	4	44	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuesta 114	4	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	2	3
Encuesta 115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
Encuesta 116	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
Encuesta 117	2	2	2	4	2	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
Encuesta 118	1	2	1	3	5	1	2	3	1	5	5	5	5	2	1	5	5	5	2	3	4	5
Encuesta 119	3	3	4	5	3	3	1	1	4	4	2	3	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4
Encuesta 1120	4	4	4	4	4	5	5	3	2	5	4	4	5	4	5	4	4	2	4	4	4	5
Encuesta 121	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	2	2	2	2	4
Encuesta 122	4	4	4	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4
Encuesta 123	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
Encuesta 124	4	4	4	44	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuesta 125	4	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	2	3
Encuesta 126	2	2	2	4	2	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3

## Tabulacion de resultados de encuesta satisfaccion del paciente

MUY SATISFECHO	0-25 PUNTOS
INSATISFECHO	26-50 PUNTOS
SATISFECHO	51-75 PUNTOS
MUY SATISFECHO	76-100 PUNTOS

### SATISFACCION DEL PACIENTE

	DE ACUERDO AL TIEMPO					TRATO RECIBIDO								INFRAESTRUCTURA											
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25
Encuesta 1	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
Encuesta 2	2	4	1	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3
Encuesta 3	2	1	1	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuesta 4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
Encuesta 5	3	4	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2
Encuesta 6	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
Encuesta 7	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
Encuesta 8	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuesta 9	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
Encuesta 10	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
Encuesta 11	1	4	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
Encuesta 12	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
Encuesta 13	4	4	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuesta 14	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
Encuesta 15	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
Encuesta 16	1	1	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2
Encuesta 17	1	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
Encuesta 18	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3
Encuesta 19	1	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
Encuesta 20	4	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
Encuesta 21	4	4	4	2	2	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	2	4	3	3
Encuesta 22	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
Encuesta 23	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
Encuesta 24	3	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 25	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2
Encuesta 26	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1
Encuesta 27	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2
Encuesta 28	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
Encuesta 29	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2
Encuesta 30	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
Encuesta 31	4	4	1	2	2	2	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	1	1	4	2	1	2	3
Encuesta 32	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1
Encuesta 33	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuesta 34	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
Encuesta 35	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1
Encuesta 36	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 37	4	4	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2
Encuesta 38	3	2	3	3	3	2	2	3	1	5	5	5	5	2	1	5	5	5	2	3	4	5	2	3	4
Encuesta 39	4	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	1
Encuesta 40	3	4	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
Encuesta 41	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
Encuesta 42	2	4	1	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3
Encuesta 43	2	1	1	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuesta 44	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
Encuesta 45	3	4	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2
Encuesta 46	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
Encuesta 47	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
Encuesta 48	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuesta 49	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
Encuesta 50	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
Encuesta 51	1	4	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
Encuesta 52	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
Encuesta 53	4	4	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuesta 54	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
Encuesta 55	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
Encuesta 56	1	1	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2
Encuesta 57	1	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
Encuesta 58	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3

Encuesta 59	1	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
Encuesta 60	4	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
Encuesta 61	4	4	4	2	2	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	2	4	3
Encuesta 62	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
Encuesta 63	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
Encuesta 64	3	42	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
Encuesta 65	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2
Encuesta 66	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1
Encuesta 67	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2
Encuesta 68	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2
Encuesta 69	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2
Encuesta 70	4	4	4	4	3	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
Encuesta 71	4	4	1	2	2	2	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	1	1	4	2	1	2
Encuesta 72	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1
Encuesta 73	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuesta 74	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
Encuesta 75	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1
Encuesta 76	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2
Encuesta 77	4	4	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2
Encuesta 78	3	2	3	3	3	2	2	3	1	5	5	5	5	2	1	5	5	5	2	3	4	5	2	3
Encuesta 79	4	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	1
Encuesta 80	3	4	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
Encuesta 81	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
Encuesta 82	2	4	1	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3
Encuesta 83	2	1	1	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuesta 84	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
Encuesta 85	3	4	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2
Encuesta 86	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
Encuesta 87	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
Encuesta 88	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuesta 89	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
Encuesta 90	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
Encuesta 91	1	4	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
Encuesta 92	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
Encuesta 93	4	4	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuesta 94	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2
Encuesta 95	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
Encuesta 96	1	1	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2
Encuesta 97	1	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
Encuesta 98	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3
Encuesta 99	1	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
Encuesta 100	4	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
Encuesta 101	4	4	4	2	2	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	2	4	3
Encuesta 102	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
Encuesta 103	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3

Encuesta 104	3	42	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta 105	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2
Encuesta 106	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	
Encuesta 107	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2
Encuesta 108	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
Encuesta 109	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2
Encuesta 110	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
Encuesta 111	4	4	1	2	2	2	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	1	1	4	2	1	2	3
Encuesta 112	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1
Encuesta 113	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuesta 114	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
Encuesta 115	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1
Encuesta 116	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
Encuesta 117	4	4	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2
Encuesta 118	3	2	3	3	3	2	2	3	1	5	5	5	5	2	1	5	5	5	2	3	4	5	2	3	4
Encuesta 119	4	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	1
Encuesta 120	3	4	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
Encuesta 121	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1
Encuesta 122	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
Encuesta 123	4	4	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2
Encuesta 124	3	2	3	3	3	2	2	3	1	5	5	5	5	2	1	5	5	5	2	3	4	5	2	3	4
Encuesta 125	4	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	1
Encuesta 126	3	4	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2