



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA**

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE
USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS
ESTOMATOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE SALUD. DISTRITO
DE MARIANO MELGAR Y MIRAFLORES. AREQUIPA - 2018.**

Tesis presentada por la Bachiller:

EBONY MILAGROS CCAHUA APAZA

para optar el TÍTULO PROFESIONAL DE:

Cirujano Dentista

**AREQUIPA – PERÚ
2018**

DEDICATORIA

Dios.

Por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Mi madre Mery, por darme la vida, quererme mucho, creer en mí y porque siempre me apoyaste. Mamá gracias por darme una carrera para mi futuro, todo esto te lo debo a ti. Por tus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi padre Mauro

Por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento se dirige a quien ha forjado mi camino y me ha dirigido por el sendero correcto, a Dios, el que en todo momento está conmigo ayudándome a aprender de mis errores y a no cometerlos otra vez. Eres quien guía el destino de mi vida.

Agradecerle a todos mis docentes por cada momento dedicado para aclarar cualquier tipo de duda que tuve y por las sugerencias.

Gracias a mis maestros por haberme enseñado tan bien y por haberme permitido el desarrollo de esta tesis. Gracias maestros.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal establecer la calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios externos atendidos en consultorios estomatológicos del Ministerio de Salud del distrito de Mariano Melgar y Miraflores de la ciudad de Arequipa durante el año 2017.

El tipo de investigación al cual corresponde nuestro estudio es el no experimental, así mismo se ajustó a los diseños de campo, transversal, prospectivo y descriptivo. Se trabajó con una población que estuvo conformada por 970 usuarios externos, de los cuales se descartaron a 194 dado que no cumplieron con los criterios de inclusión y/o exclusión propuestos. La aplicación de los instrumentos se llevó a cabo en los servicios y horarios de atención dispuestos en los centros de salud seleccionados.

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento se aplicó un cuestionario de opción de respuestas múltiple y cerradas, el cual se basa en el modelo propuesto por el Instituto Nacional de Estadística e Informática de Perú (INEI), así mismo, cabe resaltar que este instrumento está validado y, por tanto, posee consistencia para su aplicación.

Los usuarios externos encuestados se caracterizaron por ser personas principalmente entre los 18 a 30 años (47.3%), de sexo femenino (86.5%), con un nivel de instrucción secundaria (48.8%), que proceden de la provincia de Arequipa (95.9%) y de ocupación ama de casa (48.2%). Respecto a la calidad de atención, la gran mayoría de los usuarios se sintieron parcialmente satisfechos (74.1%) en contraste, la minoría se sintió insatisfecho (7.1%), en función a los indicadores establecidos.

Palabras Clave: Calidad de atención. Satisfacción. Usuario Externo. Consultorios Estomatológicos

ABSTRACT

The main objective of this research was to establish the quality of care and level of satisfaction of external users seen in stomatological offices of the Ministry of Health of Mariano Melgar and Miraflores district of the city of Arequipa during the year 2017.

The type of research to which our study corresponds is the non-experimental one, likewise it was adjusted to the field, cross-sectional, prospective and descriptive designs. We worked with a population that was made up of 970 external users, of which 194 were discarded since they did not meet the proposed inclusion and / or exclusion criteria. The application of the instruments was carried out in the services and hours of care arranged in the selected health centers.

For data collection, the survey technique was used and as a tool, a closed and multiple response option questionnaire was applied, which is based on the model proposed by the National Institute of Statistics and Informatics of Peru (INEI), as well as same, it should be noted that this instrument is validated and, therefore, has consistency for its application.

The external users surveyed were characterized as being mainly between 18 and 30 years old (47.3%), female (86.5%), with a secondary level of education (48.8%), who come from the province of Arequipa (95.9%) and housewife occupation (48.2%). Regarding the quality of care, the vast majority of users felt partially satisfied (74.1%) in contrast, the minority felt dissatisfied (7.1%), depending on the established indicators.

Keywords:

Attention quality. Satisfaction. External User. Stomatological offices.

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

1. CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	4
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.4.1. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.4.2. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.5. LIMITACIONES DEL ESTUDIO	7
2. CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	8
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES.....	9
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES	10
2.2. BASES TEÓRICAS	11
2.3. DEFINICIONES DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	12
2.3.1. CALIDAD	12

2.3.1.1. CALIDAD DE SERVICIO SANITARIO	19
2.3.1.2. CALIDAD EN ATENCIÓN ODONTOLÓGICA.....	14
2.3.1.3.EVALUACIÓN EN ATENCIÓN ODONTOLÓGICA.....	16
2.3.2. SATISFACCIÓN.....	19
2.3.2.1. RELACIÓN ENTRE CALIDAD Y SATISFACCIÓN.....	19
2.3.2.2. EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS EXTERNOS:	20
2.3.2.3. PERCEPCIÓN DEL PACIENTE.....	21
2.3.2.4. COMPETENCIA TÉCNICA	22
2.3.2.5. ESCALA DE MEDICIÓN TIPO LIKERT.....	23
2.4. DEFINICIONES DE TERMINOS BÁSICOS.....	24
3. CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN....	25
3.1. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS PRINCIPAL Y DERIVADAS.....	27
3.1.1. HIPÓTESIS PRINCIPAL	27
3.2. VARIABLES; OPERACIONALIZACIÓN	28
4. CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA.....	27
4.1. DISEÑO METODOLÓGICO.....	30
A. Tipo de estudio	30
B. Diseño de investigación.....	30
4.2. DISEÑO MUESTRAL	30
4.3. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	31
4.4. TÉCNICAS ESTADÍSTICAS PARA LA INFORMACIÓN	35
4.5. ASPECTOS ÉTICOS	35
A. Principio de autonomía y respeto	35

B. Principio de justicia	35
C. Principio de beneficencia y no maleficencia	36
5. CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	33
5.1 ANALISIS DESCRIPTIVO	37
TABLA N° 1	37
DISTRIBUCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE SALUD SEGÚN EDAD.....	37
GRÁFICO N° 1	38
DISTRIBUCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE SALUD SEGÚN EDAD.....	38
TABLA N° 2	39
DISTRIBUCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE SALUD SEGÚN SEXO.....	39
GRÁFICO N° 2	40
DISTRIBUCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE SALUD SEGÚN SEXO.....	40
TABLA N° 3	41
DISTRIBUCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE SALUD SEGÚN GRADO DE INSTRUCCIÓN.....	41
GRÁFICO N° 3	42

DISTRIBUCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE SALUD SEGÚN GRADO DE INSTRUCCIÓN.....	42
TABLA N° 4	43
DISTRIBUCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE SALUD SEGÚN PROCEDENCIA	43
GRÁFICO N° 4	44
DISTRIBUCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE SALUD SEGÚN PROCEDENCIA	44
TABLA N° 5	44
DISTRIBUCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE SALUD SEGÚN OCUPACIÓN.....	45
GRÁFICO N° 5	46
DISTRIBUCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE SALUD SEGÚN OCUPACIÓN.....	46
TABLA N° 6	47
DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE SALUD	47
GRÁFICO N° 6	49
TABLA N° 7	50

CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE SALUD	50
INTERPRETACIÓN:.....	50
En la tabla N° 7 presentamos los resultados de la evaluación de la calidad de atención percibida por los usuarios atendidos en los consultorios estomatológicos del Ministerio de Salud.	50
GRAFICO N° 7	51
CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE SALUD	51
TABLA N° 8	52
RELACIÓN ENTRE EDAD Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE SALUD	52
GRÁFICO N° 8	54
RELACIÓN ENTRE EDAD Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE SALUD	54
TABLA N° 9	55
RELACIÓN ENTRE SEXO Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE SALUD	55
GRÁFICO N° 9	56
RELACIÓN ENTRE SEXO Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE SALUD	56

TABLA N° 10	57
RELACIÓN ENTRE GRADO DE INSTRUCCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE SALUD	
GRÁFICO N° 10	59
RELACIÓN ENTRE GRADO DE INSTRUCCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE SALUD.....	
TABLA N° 11	60
RELACIÓN ENTRE PROCEDENCIA Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE SALUD	
TABLA N° 11	62
RELACIÓN ENTRE PROCEDENCIA Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE SALUD	
TABLA N° 12	63
RELACIÓN ENTRE OCUPACIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE SALUD	
GRÁFICO N° 12	65
RELACIÓN ENTRE OCUPACIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE SALUD	
5.2 ANÁLISIS INFERENCIAL	66
TABLA N° 13	66

PRUEBA CHI CUADRADO PARA RELACIONAR LA EDAD, SEXO, GRADO DE INSTRUCCIÓN, PROCEDENCIA Y OCUPACIÓN DE LOS USUARIOS DE CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE SALUD Y SU PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN	66
5.3. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	68
5.4. DISCUSIÓN	71
CONCLUSIONES	74
RECOMENDACIONES	75
FUENTES DE INFORMACIÓN	76
ANEXO N° 1.....
ANEXO N° 2.....

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de tesis tiene como principal objetivo determinar la calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos atendidos en consultorios estomatológicos del Ministerio de Salud, así mismo, tuvo como finalidad conocer sus percepciones acerca de la calidad de atención y satisfacción con el fin de contribuir en la mejora de la atención brindada, para entender la atención en servicios debemos revisar conceptos de administración, definido como el procedimiento de elaborar y mantener un ambiente en el que individuos trabajen en grupo de forma eficiente y alcancen los objetivos seleccionados.

Los individuos que trabajan juntos de manera estructurada para alcanzar un objetivo o propósito pertenecen a lo que se denomina una organización. La administración de servicios de salud está comprendida en una de las áreas de administración. La administración está presente en toda organización ya sea que brinde servicios de salud o no.

En las últimas décadas, la calidad de atención se ha convertido un factor principal a tener cuenta dentro de las organizaciones prestadoras de servicio.

Existe un mayor interés acerca del de la calidad de atención y satisfacción del cliente ha caracterizado a la industria de la atención a la salud, reflejo, quizás de la introducción de una nueva cultura que desea abarcar varios aspectos dentro de este servicio en donde organizaciones y proveedores de la salud compiten en un mercado donde la lealtad de los clientes es esencial para el éxito de los negocios.

Los aspectos más relacionados con la calidad y satisfacción son la información dada al paciente sobre su diagnóstico clínico y prevención junto con la amabilidad.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

La satisfacción del paciente, en atención de salud, puede definirse como “la medida donde la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario” una correcta práctica médica conlleva al fortalecimiento y una adecuada relación médico paciente, por lo tanto, una mejor percepción de la calidad en atención.¹⁷

La Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) define calidad como “el grado en lo que los servicios de salud prestados a personas y poblaciones, aumentan la probabilidad de que se produzcan los efectos buscados en la salud y estos son coherentes con los conocimientos profesionales del momento” cuantificar la satisfacción del paciente determinará indirectamente la calidad de atención En nuestro país se ha documentado algunas cifras con respecto a la satisfacción del usuario, encontrando en Lima un 44.36% de satisfechos y en Lambayeque 10.20% y en Cusco 35% datos que corresponden al tercer nivel de atención.^{5,6}

En el 2017, Arequipa bordea el millón y medio de habitantes. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), también se informa que el crecimiento poblacional confirma a la región como la segunda más importante del país.

En el distrito de Mariano Melgar contamos 52,667 habitantes de la población, mientras que en el de Miraflores hay 48,677 habitantes.

En el Perú las dos primeras causas de insatisfacción del usuario en los hospitales a nivel nacional suman 55 % de quejas sobre los servicios de salud en general estas son: maltrato y/o tratamiento inadecuado con agravamiento de la patología que ocasiona la búsqueda de la atención de un determinado servicio.^{2,3}

El servicio de salud presenta un servicio insatisfactorio y poco eficiente principalmente por largos periodos de espera y por la calidad de información y atención recibida ocasionando que un sector de los pacientes duplique su gasto al contratar directamente servicios médicos estomatológicos seguros adicionales además algunos usuarios poseen problemas de acceso por dos razones principales o la combinación de ambas I) falta de acceso físico por no cercanía geográfica a los que brinden el servicio requerido II) no cumpliendo de expectativas de calidad y oportunidad por parte de los servicios que ofrece.⁴

En la actualidad, el que llega a requerir una atención en cualquier nivel de atención conoce sus derechos, por lo que se vuelve exigente, ocasionando enfrentamientos y como consecuencia una ruptura en la relación con el personal de salud, observándose maltratos aduciendo un sin número de razones, para que la atención sea inmediata y de calidad el usuario exige que se le preste servicios óptimos y oportunos sin que le impliquen pérdida de tiempo y que respondan a sus necesidades, ello se traduce en satisfacción y por consiguiente el reconocimiento de la calidad recibida en cualquier institución de servicio de salud.¹

Calidad depende de la característica individual de cada paciente, especialmente en los cambios del estado de salud la edad, y el nivel cognitivo de esta.³

Como empresas prestadoras de servicio de salud buscamos mejorar la calidad de atención con las cuatro características preestablecidas: humana, oportuna, segura, continúa. (Ministerio de Salud. Ley de creación del Seguro Social de Salud 1997) esta parece no lograrse.

Se ha observado un incremento de quejas mensuales constantes plasmadas en el libro de reclamaciones, o al buzón de sugerencias además de una diversidad cultural que condiciona a un cambio en la percepción subjetiva de gravedad existe un gran porcentaje de usuarios procedentes de sitios alejados a los establecimientos de salud que no llegan a conseguir citas lo que origina usuarios insatisfechos como: “es una emergencia atiéndame rápido” ¿con quién puedo hablar para que me atienda ? donde es una realidad que amerita ser conocida a profundidad para establecer un plan de mejora.^{4,5}

Sin duda tener usuarios insatisfechos viene originando una mala imagen institucional de los establecimientos de salud y por consecuencia de sus trabajadores.

Las consecuencias de un servicio de salud deficiente no se limitan a la pérdida de un paciente sino a varios, dado que un paciente insatisfecho cuenta su disgusto a por lo menos once pacientes mientras que un paciente satisfecho lo menciona solo a tres.¹

Siendo la satisfacción una respuesta emocional de usuarios de atención estomatológica sobre aspectos sobresalientes relacionados con la atención recibida que al medirla es un indicador valido e importante de la calidad de servicios.⁶

La satisfacción está basada en actitudes y sentimientos acerca del proveedor y paciente .La satisfacción ocurre cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas, independientemente de la calidad real así mismo la satisfacción implica una experiencia racional o cognoscitiva derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio y está subordinada a numerosos factores como: expectativas, valores morales, necesidades personales y la propia organización sanitaria estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias^{7,8,9}.

Hornung y Massagli plantean que los objetivos de pacientes estomatológicos son el obtener un buen diagnóstico y tratamiento y, tener confianza en el estomatólogo respecto al manejo del miedo y la ansiedad.

Además, estos autores refieren que el paciente casi nunca está en capacidad de evaluar objetivamente la competencia técnica del cirujano dentista finalmente en algunos estudios los pacientes refieren que un buen estomatólogo es quien brinda confianza, seguridad, respeto y capacidad técnica por eso debemos valorar más la relación humana con el profesional y paciente⁷.

En las organizaciones públicas y privadas se están midiendo las satisfacciones al comparar sistemas o programas de salud, al evaluar la calidad de servicios de salud e identificar a consumidores con poca aceptabilidad a los servicios para encontrar la causa y darle una solución.¹⁰

Es importante evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes con la finalidad de contar con insumos que permitan vigilar el desempeño de estas instituciones, desde la perspectiva del paciente, para asegurar una atención de calidad a la persona este vendría hacer el primer objetivo.¹¹

Al no haber estudios similares conforme la información recolectada para la presente investigación sentimos que es una necesidad.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la calidad de atención y el nivel de satisfacción usuarios externos atendidos en consultorios estomatológicos del Ministerio de Salud en los distritos de Mariano Melgar y Miraflores Arequipa-2017?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos atendidos en consultorios estomatológicos del Ministerio de Salud en el distrito de Mariano Melgar y Miraflores de Arequipa.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Relacionar la edad del usuario externo con la calidad de atención y satisfacción percibida.

Relacionar el sexo del usuario externo con la calidad de atención y satisfacción percibida.

Relacionar el grado de instrucción del usuario externo con la calidad de atención y satisfacción percibida.

Relacionar la procedencia del usuario externo con la calidad de atención y satisfacción percibida.

Relacionar la ocupación del usuario externo con la calidad de atención y satisfacción percibida.

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

El presente estudio nos permitirá identificar los puntos críticos como: formación profesional del personal sanitario, interés del operador, trato humano, limpieza e infraestructura en el Ministerio de Salud y contar con datos en relación a la calidad de atención y satisfacción desde la perspectiva del usuario en la atención que brinda el Ministerio de Salud.

Al tener una impresión en la calidad de atención y satisfacción después de la consulta conoceremos las debilidades y fortalezas que existen en el Ministerio de Salud Para que de esta forma se proponga un plan de desarrollo y estrategias de mejoramiento continuo que permita un servicio odontológico adecuado y al nivel de una consulta externa lo cual contribuirá a un prestigio adecuado a la organización

Los beneficiarios serán los usuarios externos que se atiendan en el Ministerio de Salud recibiendo calidad de atención y satisfacción.

Tiene relevancia pues promociona un estilo de vida saludable mediante una calidad de atención al paciente donde se sienta apreciado y cómodo de esta forma no abandonará el tratamiento ya que no tendrá ningún impedimento económico.

Es importa desarrollar una relación más estrecha por medio de la calidad de atención y satisfacción con el usuario externo de esta forma también podemos hablar con los pacientes sobre promoción y prevención para protegerlo de ciertas enfermedades o para detectar tempranamente alteraciones, dependiendo de la edad en la que nos encontremos, con el fin de intentar corregirlas con el apoyo de nuestros servicios de salud.

1.4.2 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El proyecto es viable y factible de realizar debido a que se cuenta con todos los recursos para llevar a cabo dicho estudio:

RECURSOS:

A. Humanos:

- Investigador: Bach. Ebony Milagros Ccahua Apaza
- Asesor : Mg. Emma Cuentas

B. Financieros:

El presente estudio fue financiado en su totalidad por la investigadora.

C. Institucionales:

- Universidad Alas Peruanas – filial Arequipa.
- Centro de Salud Mariano Melgar – Arequipa.
- Centro de Salud del Generosísimo-Mariano Melgar-Arequipa.
- Centro de salud de Alto Misti- Miraflores.

D. Materiales:

- Encuesta de usuarios externos.
- Lapiceros
- Computadora
- Impresiones

1.5 LIMITACIONES DEL ESTUDIO

El jefe de servicio de la consulta externa es informado sobre la ejecución de la investigación, hecho que ocasiona sesgo en el desempeño profesional.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Coyago Sinche Jenny Paola, "PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA SEGÚN EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ACUDE A LA CLÍNICA UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR DURANTE EL PERÍODO LECTIVO DE SEPTIEMBRE 2013 A FEBRERO 2014" Se determinó la percepción de la calidad odontológica en general es muy buena con respecto a la infraestructura con 76% y que el mayor número de encuestados era de sexo femenino y con respecto a la confiabilidad y empatía un promedio de 81.5% El grupo control constó de 70 pacientes.¹¹

López Garvi, Antonio Jose "ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN ODONTOLOGÍA MEDIANTE CUESTIONARIOS DE SALUD: ADAPTACIÓN AL ESPAÑOL DEL CUESTIONARIO "DENTAL SATISFACCIÓN QUESTIONNAIRE" TESIS DOCTORAL". 2012, ESPAÑA. El 80,6% de los individuos de la muestra se encuentran "satisfecho" o "muy satisfecho" con la atención odontológica recibida hasta el momento. Respecto a la puntuación total de la escala de 19 ítems, las personas mayores de 65 años presentan una satisfacción mayor respecto a aquellas con edades comprendidas entre 36 y 65 años, siendo esta diferencia estadísticamente significativa. Respecto a la escala "acceso", las personas que residen a nivel rural presentan mayor satisfacción que las que residen a nivel urbano siendo estas diferencias estadísticamente significativas, y las personas que viven en pareja presentan mayor satisfacción que las que conviven con otras personas siendo estas diferencias estadísticamente significativas.

Respecto a la escala "disponibilidad" y "coste", las personas mayores de 65 años presentan mayor satisfacción que aquellas con edades comprendidas entre 36 y 65 años, siendo estas diferencias estadísticamente significativas. En el resto, las diferencias no son significativas. No encontramos correlaciones entre el estado bucodental y la puntuación obtenida en el cuestionario.¹³

2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES

Salazar Luna Giancarlo; "CALIDAD DE SERVICIOS PERCIBIDA POR PACIENTES ATENDIDOS EN DOS CLÍNICAS DENTALES PRIVADAS DE LIMA METROPOLITANA. UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA LIMA, PERÚ", 2006, El análisis fue realizado a 60 pacientes, 30 pacientes procedentes de la Clínica Dental A y 30 pacientes procedentes de la Clínica Dental B, que llenaron la encuesta, y éstos fueron los resultados: se observa que el 50% fueron hombres y el 50% fueron mujeres la distribución de la calidad de la empatía en la Clínica Dental B, con respecto a " el personal es amable con usted ", se obtuvo una calidad de servicio baja. Para , con respecto a " el personal muestra conocimientos y destrezas para entregarle una buena atención ", que un 9.5% se quejó de retraso de los doctores en las citas, un 10% se quejó de la demora en el tratamiento un 10% sugirió aumentar el número de atenciones, un 10% habló sobre mejorar el sistema de triaje, un 11% pidió mejorar el mantenimiento de los equipos, un 13.5% recomendó mejorar la sala de espera, un 18.5% pidió mejorar el sistema de citas y finalmente un 22% pidió aumentar el número de doctores.⁶

Gutiérrez Llave Margot Margarita, "PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PACIENTE QUE ACUDE A LA CLÍNICA DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNMSM DURANTE EL AÑO 2007", PERÚ. Se consideraron tres dimensiones para determinar la

calidad de atención: estructura, proceso y resultado. En los que a la dimensión de estructura se refiere, los usuarios perciben la estructura del servicio como malo. Por otro lado, en la dimensión de procesos los usuarios perciben el proceso del servicio como bueno. En la dimensión de resultado los usuarios perciben los resultados del servicio como bueno mayoritariamente en el área de infraestructura que el 46% percibieron la calidad como mala y 36% como buena en el área de proceso con el 21.7% percibieron la calidad como mala y la percepción de la calidad de atención con un 21.68% percibieron la calidad como buena fueron un 56.6% con la cual existe la evidencia para aceptar que la percepción de la calidad del servicio fue buena.⁸

2.1.3 ANTECEDENTES LOCALES

Delgado Urquiza; Wilfredo “NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO RESPECTO A LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN LOS SERVICIOS DE CLÍNICA DEL ADULTO. CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FILIAL AREQUIPA 2010” PERÚ. La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario externo respecto a la atención odontológica la muestra estuvo conformada por 315 usuarios para la recolección de datos se tomó de modelo del “tubo de la satisfacción de Elias y Alvares” la cual estuvo conformada por gente entre los 18 a 30 años (40.6%) el sexo predominante es de género femenino(70.8%) estado civil es casado(44.4%) el grado de instrucción superior(36.5%) el nivel de satisfacción en la atención odontológica fue muy buena (68.9%) en función a los indicadores fiabilidad, sensibilidad, tangibilidad, aseguramiento y empatía.¹⁴

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1. ADMINISTRACIÓN EN ODONTOLOGÍA

Durante años de práctica profesional, se ha observado que no sólo es idóneo tener buenos y actualizados conocimientos técnicos, sino que se debería ser complementado con psicología y sociología para ver en los pacientes algo más que un tratamiento dental. Esto nos ayudará a entender cómo y por qué, nuestros pacientes perciben los servicios de una forma subjetiva, al explicar los tratamientos con conceptos tales como delicadeza, experiencia, seguridad, higiene, etc.³⁴

Es decir que los pacientes no solo perciben el resultado de un tratamiento dental realizado sino todo el entorno, esto explica él porque de algunos odontólogos que a pesar de tener excelentes habilidades técnicas no alcanzan el éxito deseado³⁴.

Cuando ofrecemos nuestros servicios profesionales estamos ejecutando tareas de marketing, desgraciadamente al no ser conscientes de ello no se lo realiza de una forma correcta, desaprovechando así la posibilidad de utilizar una herramienta de gran potencial en beneficio del paciente y el profesional.³⁴

La Federación Dental Internacional (FDI), realiza el documento "Como reducir las barreras para la atención dental", en el cual, da varias pautas y conceptos sobre marketing para integrarlo en la práctica de la clínica dental. Indica que la ejecución práctica de conceptos en administración y marketing nos ayudan a dar una atención más completa.

2.2.2. LUGAR

Posee un importante impacto en el paciente, la decoración del lugar, la presentación del personal y la higiene llevando un mensaje sobrentendido sobre la calidad del servicio pretendido. Es fundamental tomar en cuenta que el primer contacto del paciente es con el lugar y el personal auxiliar, por tal razón es bueno recordar que nunca volveremos a tener otra oportunidad de causar una primera impresión. El diseñar el consultorio con un criterio ergonómico y funcional facilitará la adaptación del trabajo a un ambiente profesional y de armonía para el paciente.¹¹

2.3 CONCEPTOS BÁSICOS

2.3.1 CALIDAD

La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de cualidad la calidad es un concepto subjetivo. La calidad está relacionada con las percepciones de cada individuo.²³

2.3.1.1 CALIDAD DE SERVICIO SANITARIO

No es fácil definir el término de calidad, es un concepto muy subjetivo, pero se puede establecer que la calidad definida por la Real Academia de la Lengua Española como el “conjunto de propiedades inherentes a un objeto que permiten apreciarlo como igual, mejor o peor que el resto de objetos de los de su especie, de un producto o servicio”. En sentido absoluto, buena calidad, superioridad o excelencia”^{16,17}

Entonces la calidad puede definirse como la satisfacción de las necesidades razonables de los usuarios, con procedimientos técnicamente óptimos. En los servicios de salud se contemplan

2 tipos de calidad:

Calidad Técnica. Está centrada en el producto sanitario o “lo que se hace”. Aspectos a tener en cuenta son la competencia técnica del profesional y el procedimiento o técnica utilizada. Con la que se espera proporcionar al cliente el máximo y más completo bienestar.¹⁹

Calidad del Servicio. Está centrada en “cómo se hace”. Va dirigida a la satisfacción del paciente. Por la subjetividad de los usuarios, debe ser explicada y expresada por ellos.¹⁹

Determina preferencialmente la satisfacción del usuario pero que pueden afectar de manera notable los resultados clínicos esperados, esto se enfoca exclusivamente en las características no médicas de la interacción del usuario con el sistema, no incorpora los aspectos clínicos de esta interacción.²⁰

La Gestión Total de la Calidad, permite introducir a las personas en un proceso de mejora continua, motivándolas, para redescubrir el enorme potencial del ser humano y su aplicación en el trabajo bien hecho, es decir, que la calidad de un producto se define en función de los clientes a quienes va dirigido.²⁰

Existen diversos sistemas cuyos objetivos, en las organizaciones de servicios, es crear una cultura de la Calidad Total.²¹

Existen, por tanto, una serie de dimensiones de la calidad que podemos medir, y por tanto son susceptibles de evaluación. Entre ellas podemos destacar:

- Competencia profesional, o capacidad del profesional para utilizar los medios y conocimientos científicos y técnicos más avanzados existentes para abordar el problema de salud del paciente.
- Adecuación, o medida en que la atención prestada se

corresponde con la necesidad que presenta el paciente.

- Oportunidad.
- Efectividad, o efecto medible de una atención sanitaria en el conjunto de la población que la recibe en condiciones de práctica real y habitual.
- Eficiencia, o relación entre los resultados obtenidos y el coste.
- Continuidad en la asistencia.
- Accesibilidad a la atención sanitaria.
- Satisfacción del paciente, o medida en que la atención sanitaria prestada y el estado de salud resultante cumple con las expectativas iniciales del paciente.²¹

2.3.1.2 CALIDAD EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA

La calidad de la atención odontológica brindada en las Clínicas Dentales se ha convertido actualmente en una necesidad para todo profesional de la salud, ya sea de práctica privada o pública. El concepto de calidad en atención odontológica hay que enmarcarlo en cinco elementos fundamentales: excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción y el impacto final que tiene en la salud²⁴.

Son pocos los estudios que se refieren concretamente a la calidad de la atención odontológica y menos aún a su evaluación, asumiendo que, al hablar de atención médica, la odontológica queda implícita. No obstante, es necesario el abordaje de la calidad en la odontología por cuanto esta disciplina, considerada para algunos como una especialidad dentro de la medicina, tiene sus características y particularidades propias.²⁴

En el concepto calidad de la atención médica puede diferenciarse de modo muy general tres dimensiones principales:

El concepto técnico de la atención.

El componente determinado por el desarrollo de la interacción personal consustancial a la atención.

El componente del entorno o ambiente físico donde se desarrolla dicha gestión.²⁴

La calidad de la atención en su dimensión técnica consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología odontológica de modo que reporte el máximo de beneficio a la salud del paciente minimizando sus riesgos.

En la dimensión interpersonal se expresan las características cualitativas de las relaciones humanas que se establecen entre los profesionales de salud, conjuntamente con el resto de su equipo y el paciente.^{26, 27}

La calidad de la atención en su dimensión interpersonal se expresa en el cumplimiento, por el odontólogo, de los modos de actuación definidos por la ética médica y la ética general de la sociedad.²⁸

El odontólogo debe satisfacer las expectativas de los pacientes en cuanto a esta relación personal. No es rara la contradicción entre lo que cree el odontólogo que debe brindar y lo que espera el paciente de él y en lo que puede deberse a errores en la formación de este profesional, o a expectativas inadecuadas del paciente. Si las expectativas de un paciente no pueden ser satisfechas por la práctica odontológica o son impropias a la moral vigente debe, por la vía de la labor educativa guiar al paciente inherente a toda práctica odontológica, transformar dichas expectativas.³⁰

Una buena técnica demanda que cada persona involucrada en el

trabajo brinde una adecuada atención a todos los detalles requeridos para un manejo seguro y eficiente. Esto significa que la odontología de calidad depende de la integridad, conocimiento y habilidad adquiridos por el equipo dental, el cual incluye al dentista, la asistente dental y el técnico dental.²⁹

La dirección de la relación entre el profesional y el paciente debe estar siempre en manos del odontólogo y éste debe dirigir sus esfuerzos al logro de una participación cada vez más activa del paciente en aras de resolver su situación de salud, por lo que en la misma medida que se logre este objetivo se estará mejorando la calidad de la atención.²⁷

La calidad en la atención Odontológica como el total de elementos y características del servicio odontológico, que presentan ciertas habilidades para satisfacer las necesidades de los pacientes la calidad no es exactamente sinónimo de más tecnología, mejor trato, bajos costos, mayor número de tratamientos, rapidez, solución de problemas del cliente, capacidad técnica y ética del profesional; es la suma de todos estos factores y muchos otros.

El odontólogo moderno, para obtener su éxito profesional, no sólo debe poseer amplios conocimientos actualizados y comprensión de los temas que afectan a la práctica odontológica, sino también poseer habilidades, incluyendo búsqueda, investigación, análisis, solución de problemas, manipulación de materiales e instrumental, planificación, comunicación, coordinación y trabajo en equipo, así como comprender su importancia en la práctica odontológica.²⁸

Por último, se manifiesta que la calidad comprende excelencia, disciplina, adaptación a lo requerido, conseguir procesos y resultados que no solo cumplan los objetivos sanitarios, sino que logre un alto grado de satisfacción en nuestros pacientes.³³

2.3.1.3. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA

Es importante realizar una evaluación acerca de la calidad en la atención odontológica. La evaluación es un medio por el cual un programa o un proceso es examinado y un juicio es emitido, en lo concerniente al grado de éxito en alcanzar predeterminadas metas. La evaluación nos permite conocer en qué aspectos estamos fallando y así poder aplicar los correctivos necesarios para brindar una mejor atención.³⁴

La calidad técnica de la atención tiene dimensiones: lo apropiado de los servicios prestados y la habilidad con la que la atención apropiada es desempeñada. La técnica de alta calidad consiste en “hacer lo correcto correctamente”. Hacer lo correcto requiere que el profesional tome las decisiones correctas sobre la atención para cada paciente (toma de decisión de alta calidad), y para hacerlo bien se requiere habilidad, juicio y ejecución expedita (desempeño de alta calidad).^{35,2}

Además, considera que la calidad de la interacción entre odontólogos y pacientes depende de varios elementos en su relación: la calidad de su comunicación, la capacidad del odontólogo de mantener la confianza del paciente, y la capacidad de tratar al paciente con “preocupación, empatía, tacto y sensibilidad”.³⁵

El enfoque en sistema, planteado desde hace años por Donabedian, es aceptado en forma generalizada. De acuerdo con ese enfoque la calidad se estudia y se mide teniendo en cuenta 3 componentes esenciales: estructura, proceso y resultados.²⁵

- Estructura: Este componente se refiere a la cantidad y calificación del personal, los equipos e instrumentos disponibles, los recursos financieros, las instalaciones y otros recursos

materiales, las normas y reglamentos existentes, así como la formulación de políticas y estrategias y la aplicación de técnicas de dirección por objetivos y de planificación estratégica. Constituye lo que en sistema se llama insumos o entrada. En otras palabras, se refiere al conjunto de características o atributos de índole organizativa o material que se mantienen con relativa estabilidad temporal.²⁵

- Proceso: Se refiere al conjunto de actividades que se realizan en la atención y aquellas que se desarrollan para asegurar la ejecución del propio proceso. Dentro de este componente se incluye no sólo las acciones ejecutadas por el personal de salud con el nivel de destreza y habilidad de que dispongan, sino también las que pueden desplegar los propios pacientes.²⁵

- Resultado: En última instancia es la consecuencia que tiene el proceso de atención con el subsiguiente cambio en el estado de salud. Por otra parte, incluye el análisis del nivel de impacto; el cumplimiento de indicadores y de los gastos efectuados; la satisfacción de los usuarios, prestadores y decisores; la certificación y acreditación institucional con la subsiguiente estimulación de la calidad técnica y gerencial basada en el desempeño, así como la identificación de nuevos problemas que llevan a un perfeccionamiento continuo.²⁵

2.3.2 SATISFACCIÓN

Según la Real Academia define satisfacción como “razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria, a gusto de alguien, cumplidamente”.

La satisfacción del paciente representa la evaluación que hace el paciente acerca de la calidad de la atención y está determinada por la percepción que él mismo haga de la medida en que se satisfagan sus expectativas de una atención de buena calidad.³²

La satisfacción del paciente tiene también limitaciones como medida de la calidad. Los pacientes por lo general tienen un conocimiento incompleto de las bases científico-técnicas de la atención odontológica por lo que sus juicios en relación con estos aspectos pueden no ser válidos; en algunos casos esperan y exigen cosas que serían incorrectas que el profesional proporcione; no obstante, estas limitaciones no deberían influir en el trato al paciente.³²

2.3.2.1. RELACIÓN ENTRE CALIDAD Y SATISFACCIÓN

Debido a que ambos conceptos mantienen relación, algunos autores consideran a ambos términos como que sugiere que los modelos de satisfacción pueden ser denominados de calidad de servicio percibida, ya que, lo que se estudia es un servicio y no un bien de consumo; otros autores, destacan que los profesionales no tienen que diferenciar entre ambos conceptos.¹¹

Pero a pesar de que en los dos casos nos referimos a evaluaciones subjetivas por parte de los usuarios, es fundamental resaltar ciertas diferencias, señalando que las investigaciones realizadas sobre satisfacción se han centrado en las evaluaciones posteriores al consumo o compra, mientras que las

investigaciones sobre calidad se basan en evaluaciones anteriores a la decisión de consumo o compra. La mayoría de los autores investigados consideran que la satisfacción implica:

- a. La presencia de una meta que el consumidor desea alcanzar.
- b. El logro de esta meta, solo puede ser considerado tomando en cuenta un estándar de comparación.

El proceso de evaluación de la satisfacción incluye como mínimo la presencia de dos elementos: una meta y una referencia o estándar de comparación.¹¹

Restan validez a la satisfacción del paciente como una medida de la calidad de la atención. Por ejemplo, si el paciente está insatisfecho porque sus altas expectativas sobre la eficacia de la atención no se han cumplido, es evidente que el profesional falló en la educación de su paciente y no supo transformar las expectativas del mismo en función de sus reales necesidades de salud. Generalmente, el paciente no puede valorar con justeza si el aspecto técnico científico funcionó adecuadamente en la atención recibida; él no sabe si una intervención quirúrgica o un examen complementario se realizó con la calidad requerida o si el diagnóstico es acertado o no, pero él sí sabe qué tipo de asistencia recibió, qué grado de calor humano sintió en la relación que estableció con el profesional y el resto del personal del equipo de salud; él sabe si fue tratado como una persona o no. De modo general el criterio que se forma el paciente de la competencia técnica de la asistencia recibida está correlacionado positivamente con el grado de satisfacción general que el mismo sienta en la relación interpersonal que establece con el odontólogo.³²

Por último, cuando fallamos en las dos primeras instancias y el cliente realiza una queja formal, ya sea verbal o por escrito y "a la

tercera" tenemos la habilidad para transformar esa mala experiencia en una buena relación a futuro. La valoración que hace cada individuo del grado en que se satisface su necesidad de salud en cada momento está influida en primer lugar por su propia experiencia como usuario del servicio, y esta experiencia valora fundamentalmente la calidad de la relación que se establece con el odontólogo, como paciente o como familiar de paciente.³²

Esta relación puede tener varias funciones:

Una función social: para el ciudadano la salud pública es una institución priorizada, responsabilizando con el mantenimiento, conservación y mejoramiento de su salud y sus experiencias en estas instituciones influyen decisivamente en su opinión sobre el sistema social.³³

Una función profiláctica y dinamizadora de las conductas generadoras de salud: el ciudadano que tiene experiencias positivas de la salud pública y el alto nivel de satisfacción con la atención mantiene una actitud activa en cuanto a la solicitud de ayuda y a la transformación de su modo de vida en aras de incrementar su salud.³³

Una función terapéutica: Un paciente satisfecho con la atención de salud presenta un mayor grado de cumplimiento de las indicaciones del odontólogo y se muestra muy cooperativo, dado lo cual traduce la existencia de una real confianza en el criterio y actividad del profesional. Como ya hemos expresado, el paciente tiende a enjuiciar la competencia técnica del odontólogo por el grado de apoyo socio psicológico y emocional que recibe de él. Por ésta razón, el profesional que se gana la confianza está engendrando una respuesta socio emotiva en el mismo que se beneficia por muy variadas vías el resultado de la atención. Esta relación se ha comprobado.³³

2.3.2.2. EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS EXTERNOS:

Un servicio de calidad, bajo un estilo propio, parte necesariamente del conocimiento de las expectativas, necesidades y demandas de los usuarios.³⁷

Por ello la atención y trato debe responder a las condiciones y características que ellos demandan al contactarse con la institución.

De acuerdo a los estudios realizados, los usuarios esperan del servicio:

Amabilidad: el asegurado espera un buen trato, entendido como cordialidad, respeto, humanidad y equidad en la atención (“ser tomado en cuenta”).

Disposición para ayudar: el asegurado espera una actitud de cooperación, interés y compromiso con la resolución de sus inquietudes y problemas.

Orientación: el asegurado busca que el conocimiento del profesional de la salud se traduzca en una orientación adecuada y oportuna frente a sus inquietudes sobre los procesos a seguir o sobre su salud.

•Información sobre los procedimientos y resultados: el asegurado espera contar con información completa, accesible y clara a lo largo de todo el proceso de atención.³⁷

En conclusión, los usuarios coinciden en demandar que:

“Todo el personal de salud muestre en la atención un buen trato, celeridad, accesibilidad y profesionalismo, atendiendo al usuario con disposición, actitud humanitaria y equidad³⁷

2.3.2.3. PERCEPCIÓN DEL PACIENTE

Una persona motivada está lista para actuar. La forma en que la persona motivada realmente actúe depende de su percepción de la situación. Según Berelson, citado por Kotler, la percepción “es el proceso mediante el cual un individuo selecciona, organiza e interpreta la información que recibe para crear una imagen inteligible del mundo”. Para Horovitz citado por Gómez, en la percepción de la calidad influyen también los símbolos que rodea al producto o servicio. Todos los signos, verbales o no, que acompañan al servicio tienen un papel fundamental en éste sentido: mirar al cliente a la cara, cederle el paso, expresar con una sonrisa el placer que produce verlo, llamarlo por su nombre, son otras tantas bazas a juzgar para conquistar la calidad.²⁴

Cuando más complejo e intangible sea un servicio, más se cerrará el usuario a criterios inmediatamente ponderables, en especial se presentan:

- La apariencia física del lugar y de las personas. Se suele juzgar la competencia de un médico por su sala de espera.
- El precio. La exigencia de calidad aumenta en relación directa con el precio.
- El riesgo percibido. El cliente que recibe inicialmente poca información y poca ayuda, o que tienen que comprar sin garantías, encontrará que el servicio es de menor calidad, incluso aunque ello sea objetivamente falso.²

2.3.2.4. COMPETENCIA TÉCNICA

Se refiere a utilizar los conocimientos y destrezas que se han aprendido durante el periodo de formación, conlleva el manejo de contenidos y tareas del ámbito profesional en el que se desarrolla la actividad profesional. Además de estos conocimientos específicos de un trabajo en concreto, abarca otros conocimientos y destrezas requeridos en un amplio entorno laboral.²⁸

DERECHOS DE LA PERSONA USUARIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Al recibir información necesaria y suficiente, con amabilidad y respecto, sobre las condiciones para el uso de los servicios de salud, previo a recibir la atención. A ser atendido con pleno respeto a su dignidad e intimidad, buen trato y sin discriminación.⁴²

Está orientado a velar que todo residente del Perú ejerza su derecho de acceso a un conjunto de prestaciones de salud con calidad y oportunidad.⁴²

Finalidad

Promover, proteger y defender los derechos de las personas al acceso a los servicios de salud, supervisando que las prestaciones sean otorgadas con calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad, con independencia de quien las financie.⁴²

2.3.2.5. ESCALA DE MEDICIÓN TIPO LIKERT

La escala de Likert evalúa actitudes, es decir, que se utiliza para calcular el grado en que se da una actitud o predisposición de los encuestados sometidos a contextos sociales particulares. El objetivo es asociar numéricamente los datos que se manifiestan en forma verbal, para luego manipularlos, como si se tratará de datos cuantitativos y así poder analizarlos adecuadamente.

Briones (1995) indica que la escala se edifica en función de una serie de ítems que reflejan una actitud positiva o negativa acerca de un estímulo o referente. Cada ítem está estructurado con cinco alternativas de respuesta:

0. No sabe (N.S.)
1. Muy Mala (M.M.)
2. Mala (M)
3. Normal (N)
4. Buena (B)
5. Muy Buena (M.B.)

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

2.4.1. CALIDAD: Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (RAE), la calidad es la “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”.

2.4.2. SATISFACCION: Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (RAE), la satisfacción en una acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria.

2.4.3. USUARIO: Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (RAE), usuario es una persona que tiene derecho de usar de una cosa ajena con cierta limitación.

2.4.4. CONSULTORIO: Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (RAE), consultorio Establecimiento privado donde se despachan informes o consultas sobre materias técnicas.

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS PRINCIPAL Y DERIVADAS

3.1.1 HIPÓTESIS PRINCIPAL

Es probable que la calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos atendidos en consultorios estomatológicos de los centros de salud del Ministerio de Salud de los distritos de Marino Melgar y Miraflores sea insatisfactorio.

1.1.2 HIPÓTESIS DERIVADAS

- Es probable que la edad tenga relación con la calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos atendidos en consultorios estomatológicos.
- Es probable que el sexo tenga relación con la calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos atendidos en consultorios estomatológicos.
- Es probable que el grado de instrucción tenga relación con la calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos atendidos en consultorios estomatológicos.
- Es probable que la procedencia tenga relación con la calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos atendidos en consultorios estomatológicos.
- Es probable que la ocupación tenga relación con la calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos atendidos en consultorios estomatológicos.

3.2 VARIABLES; DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE PRINCIPAL

Variable	Dimensiones	Indicadores	Naturaleza	Escala
Calidad de atención y Nivel de Satisfacción	Empatía y Respeto	Insatisfecho Parcialmente satisfecho Satisfecho	Cualitativo	Ordinal
	Infraestructura y Tecnología	Insatisfecho Parcialmente satisfecho Satisfecho	Cualitativo	Ordinal
	Seguridad	Insatisfecho Parcialmente satisfecho Satisfecho	Cualitativo	Ordinal
	Confort	Insatisfecho Parcialmente satisfecho Satisfecho	Cualitativo	Ordinal
	Competencia Técnica	Insatisfecho Parcialmente satisfecho Satisfecho	Cualitativo	Ordinal
	Global	Insatisfecho Parcialmente satisfecho Satisfecho	Cualitativo	Ordinal

VARIABLES SECUNDARIAS

Variable	Indicador	Naturaleza	Escala de Medición
Edad	Años	Cuantitativo	Razón
Sexo	Masculino Femenino	Cualitativo	Nominal
Grado de Instrucción	Primaria Secundaria Superior	Cualitativo	Ordinal
Procedencia	Arequipa Puno Cusco Lima	Cualitativo	Nominal
Ocupación	Estudiante Independiente Dependiente Ama de Casa Jubilado Desempleado	Cualitativo	Nominal

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1 DISEÑO METODOLÓGICO

A Tipo de estudio

No experimental, puesto que se recolecto datos y se llevaron a ser registradas mediante un programa y se evaluó las respuestas mediante una fórmula de cálculo de porcentajes para la investigación sin ningún tipo de intervención del investigador.

B Diseño de investigación

De acuerdo a la temporalidad: el presente trabajo es de tipo transversal ya que este se realizó en un momento y tiempo definido con una sola oportunidad.

De acuerdo al momento de la recolección de datos: prospectiva porque la información se recolectó después de la planeación.

De acuerdo a la finalidad investigativa: descriptivo, porque se analizó y se interpretó por medio de encuestas, es un estudio diseñado para describir calidad de atención.

De acuerdo al lugar donde se obtendrán los datos: de campo, puesto que se desarrolló en un lugar donde se presta el servicio de salud.

4.2 DISEÑO MUESTRAL

La población estuvo formada por todos los pacientes que recibieron atención en los Centros de Salud del MINSA, durante el segundo semestre del 2017. Se trabajó con una población que estuvo conformada por 970 usuarios externos, de los cuales se descartaron a 194 dado que no cumplieron con los criterios de inclusión y/o exclusión propuestos.

A. Criterios de inclusión:

- Pacientes que deseen cooperar
- Pacientes que hayan firmado el consentimiento informado
- Pacientes que se encuentren con un diagnóstico clínico

B. Criterio de exclusión:

- Pacientes que venían por urgencia
- Pacientes con interconsulta de referencia nueva.
- Pacientes a las que ya habían participado en la encuesta para evitar repeticiones.
- Pacientes que no dieron consentimiento.
- Pacientes menores de 18 años
- Pacientes que realizan algún tipo de servicio en el centro.
- Pacientes que tengan descuento alguno por ser personal o pariente del operador.

4.3 TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se realizó una prueba piloto para verificar la utilidad del instrumento y comprobar que el procedimiento sea el adecuado para recolectar la información de acuerdo a nuestras variables.

Se solicitó el permiso al gerente del Centro de Salud de Mariano Melgar y Miraflores a través de una carta de autorización de la Escuela de Estomatología, para poder acceder en este caso a las instalaciones y realizar la encuesta en el área de odontología para poder obtener información clasificada.

Después de conseguir el permiso respectivo se procedió a recabar información sobre los pacientes que se encuentran en el área de odontología después de haber salido del consultorio con su respectivo diagnóstico.

Se llevó a cabo la capacitación de cada paciente para el llenado de las hojas de encuesta en el cual incluirá un consentimiento informado y preguntas claras.

Se realizó fuera de la consulta después de haber pasado la consulta y/o tratamiento respectivo y se les hizo saber sobre los objetivos de la investigación.

Se realizó en un número determinado de personas que trate de acercarnos a la realidad de la situación.

Se procedió hacer las encuestas hasta llegar al número determinado en el cual calculamos por distrito.

Todos los datos que se registraron en el instrumento validado por opinión de expertos.

ESCALA DE LIKERT

Se utilizó para medir la calidad de atención y el nivel de satisfacción donde se tomaron en cuenta las puntuaciones de la escala de Likert del 1 al 6, de forma tal que permite medir el nivel de actitud.

El instrumento de la recolección de datos consta de dos partes:

1. Datos generales: consignando edad, sexo, grado de instrucción, procedencia, ocupación y centro de atención.

2. Datos específicos: el cuestionario fue confeccionado por Instituto Nacional de Estadística Informática (INEI) las percepciones del usuario consta de 32 preguntas, divididas en 5 dimensiones.

Para el primer parámetro consta de 10 preguntas trata sobre empatía y respeto se califica de la siguiente manera

EMPATÍA Y RESPETO AL PACIENTE:

Insatisfecho	Hasta 27
Parcialmente satisfecho	28 a 39
Satisfecho	40 a más

Para el segundo parámetro consta de 4 preguntas y trata sobre infraestructura y tecnología se califica de la siguiente manera.

INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA:

Insatisfecho	Hasta 10
Parcialmente satisfecho	11 a 19
Satisfecho	20 a más

Para el tercer parámetro consta de 6 preguntas y trata sobre seguridad se califica de la siguiente manera.

SEGURIDAD:

Insatisfecho	Hasta 14
Parcialmente satisfecho	15 a 23
Satisfecho	24 a más

Para el cuarto parámetro consta de 6 preguntas y trata sobre confort se califica de la siguiente manera.

CONFORT:

Insatisfecho	Hasta 17
Parcialmente satisfecho	18 a 35
Satisfecho	36 a más

Para el quinto parámetro consta de 6 preguntas y trata sobre competencia técnica y manejo de dolor se califica de la siguiente manera.

COMPETENCIA TÉCNICA:

Insatisfecho	Hasta 15
Parcialmente satisfecho	16 a 24
Satisfecho	25 a más

Y por último tenemos el global donde se califica de la siguiente manera

GLOBAL:

Insatisfecho	Hasta 80
Parcialmente satisfecho	81 a 118
Satisfecho	119 a más

Cada pregunta con 6 alternativas de acuerdo a la escala de Likert.

Para las alternativas de respuesta de las percepciones se utilizará la escala de Likert.

1. Muy Buena (M.B.)
2. Buena (B)
3. Normal (N)
4. Mala (M)
5. Muy Mala (M.M.)
6. No sabe / No responde (N.S. /N.R.)

4.4 TÉCNICAS ESTADÍSTICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Con el programa estadístico SPSS v22 y Microsoft Excel 2010 Para determinar la diferencia significativa del nivel de satisfacción de los usuarios.

Se aplicará la prueba de Chi cuadrado para diferencia de proporciones considerando una significación estadística del 5%.

Una vez recolectados los datos se procederá al análisis de los resultados mediante estadística descriptiva obteniéndose frecuencia y porcentajes así mismo, los resultados serán procesados en cuadros estadísticos a doble entrada (invariante) y simples y gráficos.

El análisis de datos se llevará a cabo a través del cálculo de frecuencias absolutas y relativas.

4.5 ASPECTOS ÉTICOS

A. Principio de autonomía y respeto

El procedimiento se realizará respetando la norma ética, el derecho de la privacidad y la protección de la integridad física y moral de los encuestados ello consistió primero en solicitar el permiso de ejecución a las autoridades correspondientes. El paciente contara con plena autonomía y respeto mediante el consentimiento informado, en el que sus datos personales serán protegidos en todo momento salvaguardando la dignidad, los derechos, seguridad y bienestar de las participantes.

B. Principio de justicia

Se aplicará la misma hoja de encuesta todos los pacientes que participen del estudio.

C. Principio de beneficencia y no maleficencia

La presente investigación puede resultar beneficiosa tanto para el paciente y odontólogo ya que se darán a conocer las deficiencias y se establecerán nuevos cambios para mejorar la atención y satisfacción del usuario. Se respetará la integridad física y moral de las pacientes.

CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 ANALISIS DESCRIPTIVO

TABLA N° 1

DISTRIBUCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE SALUD SEGÚN EDAD

EDAD	N°	%
18 a 30 años	367	47.3
31 a 40 años	231	29.8
41 a 50 años	96	12.4
51 a más	82	10.6
Total	776	100.0

Fuente: Matriz de datos

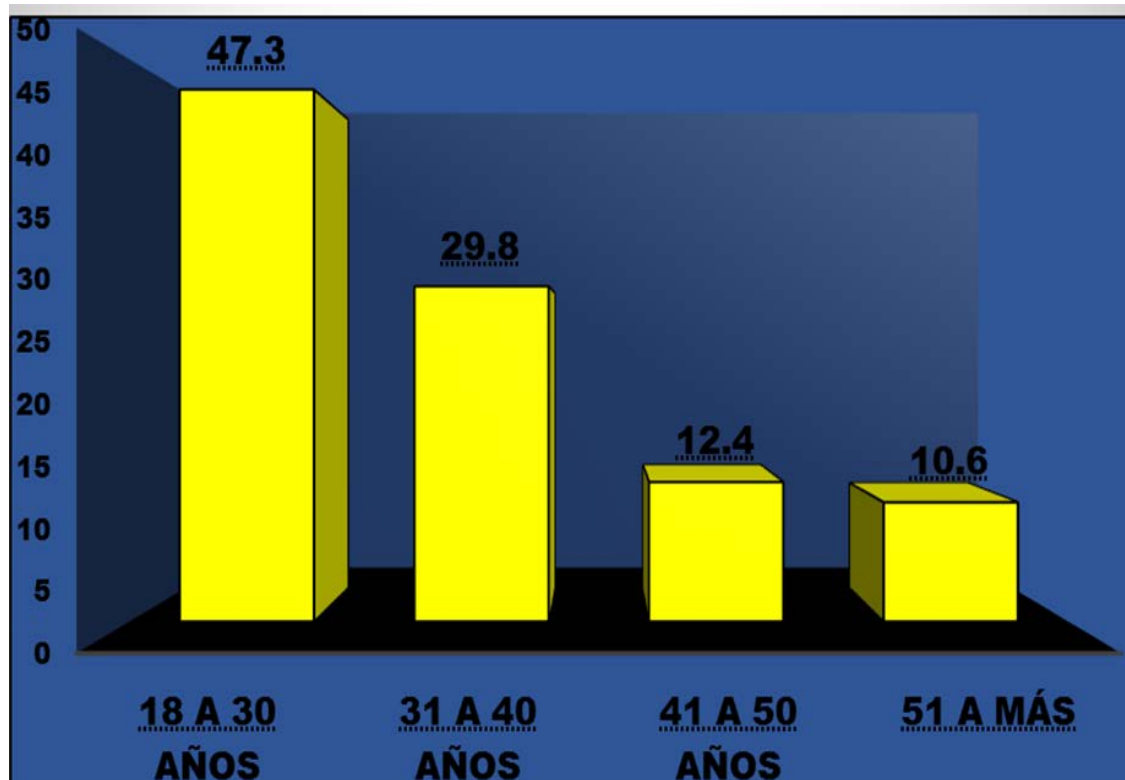
INTERPRETACIÓN:

En la presente tabla mostramos la distribución numérica y porcentual de los pacientes atendidos en los consultorios de estomatología del Ministerio de Salud según su edad.

Como se observa en los resultados obtenidos, las edades las hemos dividido en tres grupos etarios, siendo el que tuvo mayor concentración de personas los que estaban entre 18 a 30 años (47.3%), en tanto los menores porcentajes fueron los que se encontraban entre los 41 a 50 años (12.4%) y los que tenían más de 51 años (10.6%).

GRÁFICO N° 1

DISTRIBUCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE SALUD SEGÚN EDAD



Fuente: Matriz de Datos

TABLA N° 2

DISTRIBUCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE SALUD SEGÚN SEXO

SEXO	N°	%
Masculino	105	13.5
Femenino	671	86.5
Total	776	100.0

Fuente: Matriz de datos

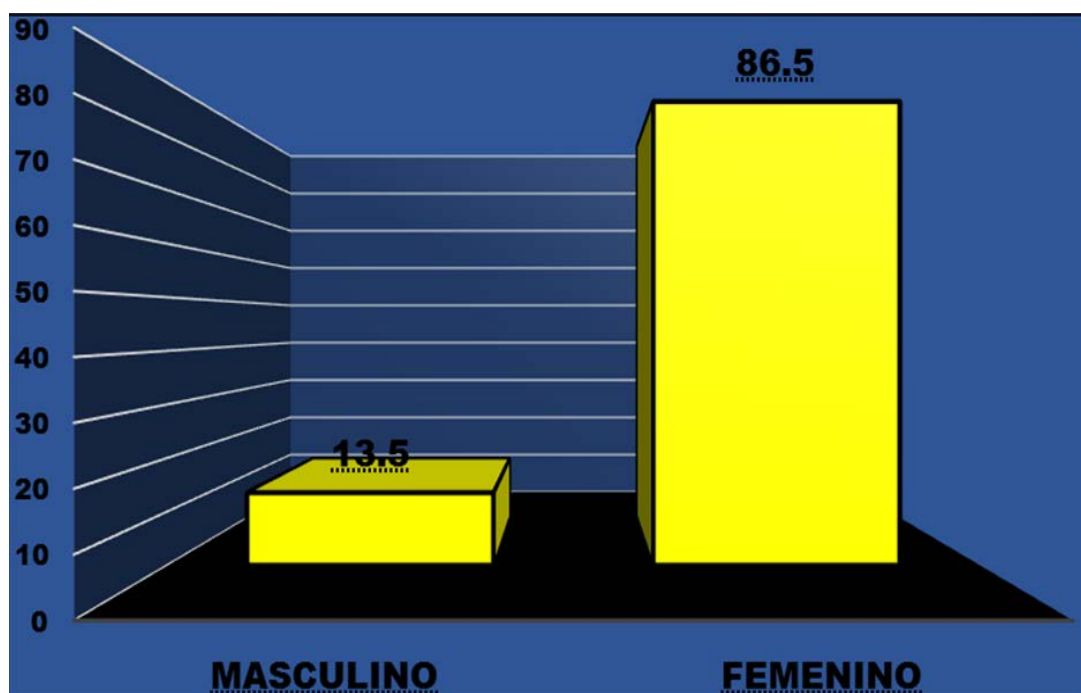
INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 2 observamos la distribución numérica y porcentual de los pacientes que asisten a los consultorios estomatológicos del Ministerio de Salud, según su sexo.

Como se evidencia de los resultados obtenidos, la gran mayoría de los usuarios que fueron evaluados para la presente investigación (86.5%) correspondieron al sexo femenino, mientras que el resto de ellos (13.5%) se clasificaron como del masculino.

GRÁFICO N° 2

DISTRIBUCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE SALUD SEGÚN SEXO



Fuente: Matriz de Datos

TABLA N° 3

DISTRIBUCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE SALUD SEGÚN GRADO DE INSTRUCCIÓN

GRADO DE INSTRUCCIÓN	N°	%
Primaria	48	6.2
Secundaria	379	48.8
Superior	349	45.0
Total	776	100.0

Fuente: Matriz de datos

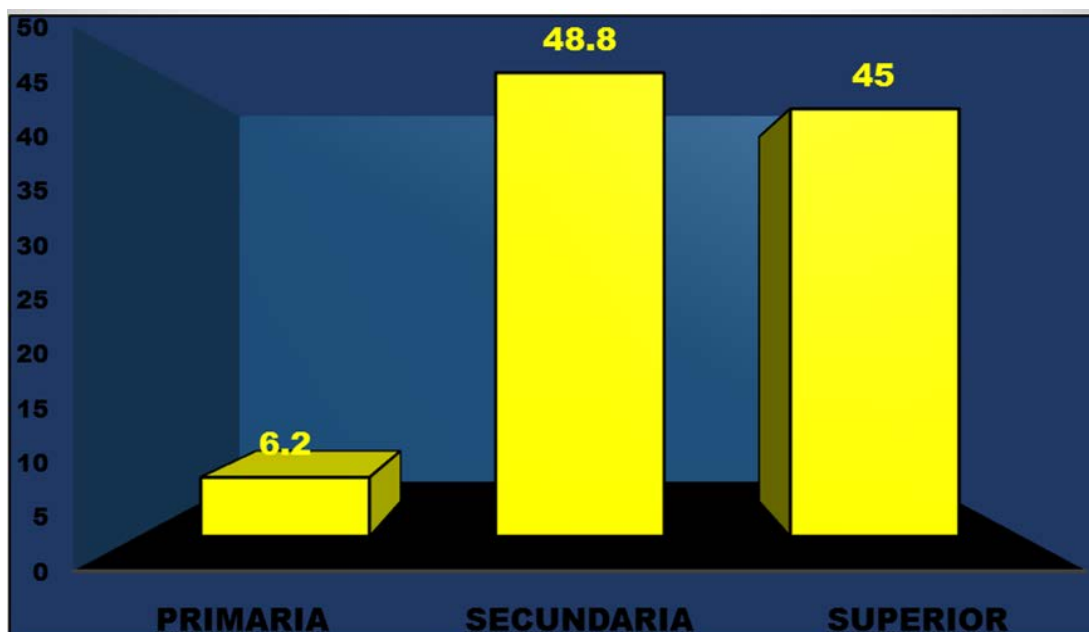
INTERPRETACIÓN:

El grado de instrucción fue otra de las variables secundarias que se evaluaron en los usuarios externos de los consultorios estomatológicos del Ministerio de Salud.

Los resultados presentados en la tabla que se muestra nos permiten evidenciar que los mayores porcentajes de pacientes estaban entre los grados de instrucción secundaria (48.8%) y superior (45.0%), mientras que casi nadie (6.2%) manifestó haber llegado hasta la primaria.

GRÁFICO N° 3

DISTRIBUCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE SALUD SEGÚN GRADO DE INSTRUCCIÓN



Fuente: Matriz de Datos

TABLA N° 4

DISTRIBUCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE SALUD SEGÚN PROCEDENCIA

PROCEDENCIA	N°	%
Arequipa	744	95.9
Puno	20	2.6
Cusco	9	1.2
Lima	3	0.4
Total	776	100.0

Fuente: Matriz de datos

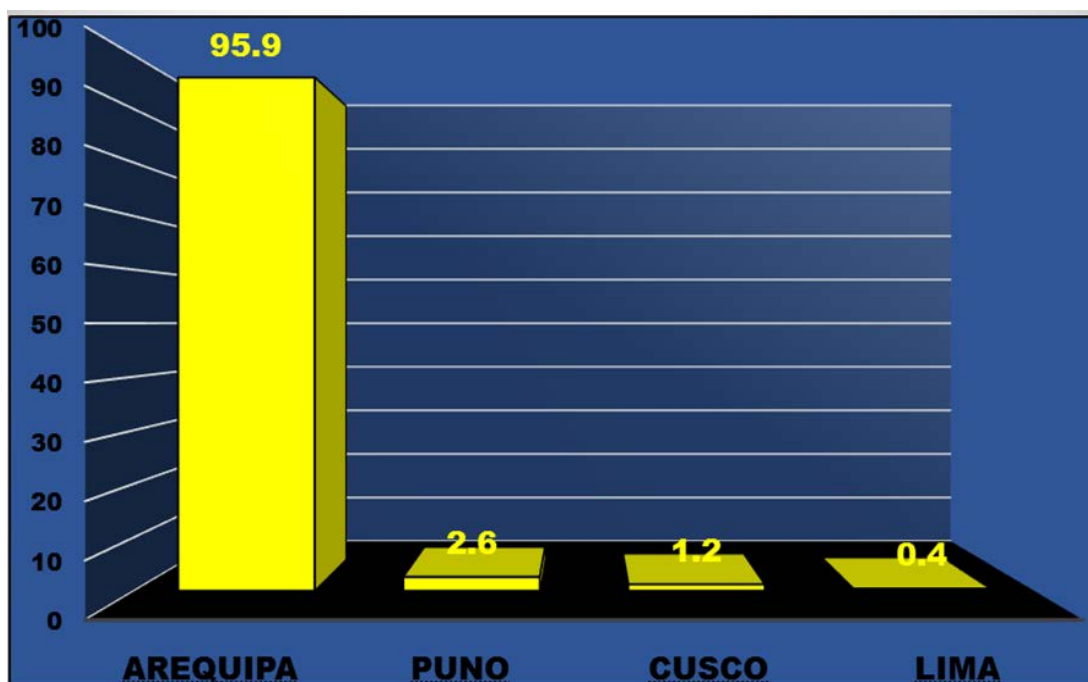
INTERPRETACIÓN:

En la tabla que nos precede mostramos la distribución numérica y porcentual de la procedencia los pacientes que asistieron a los consultorios estomatológicos del Ministerio de Salud.

Como era de esperarse, casi todos los pacientes evaluados indicaron que proceden de Arequipa (95.9%), es decir, corresponden al lugar donde se brindan los servicios de salud. Así mismo, la minoría eran de otros departamentos como Puno (2.6%), Cusco (1.2%) y Lima (0.4%).

GRÁFICO N° 4

DISTRIBUCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE SALUD SEGÚN PROCEDENCIA



Fuente: Matriz de Datos

TABLA N° 5

DISTRIBUCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE SALUD SEGÚN OCUPACIÓN

OCUPACIÓN	N°	%
Estudiante	119	15.3
Independiente	176	22.7
Dependiente	107	13.8
Ama de casa	374	48.2
Total	776	100.0

Fuente: Matriz de datos

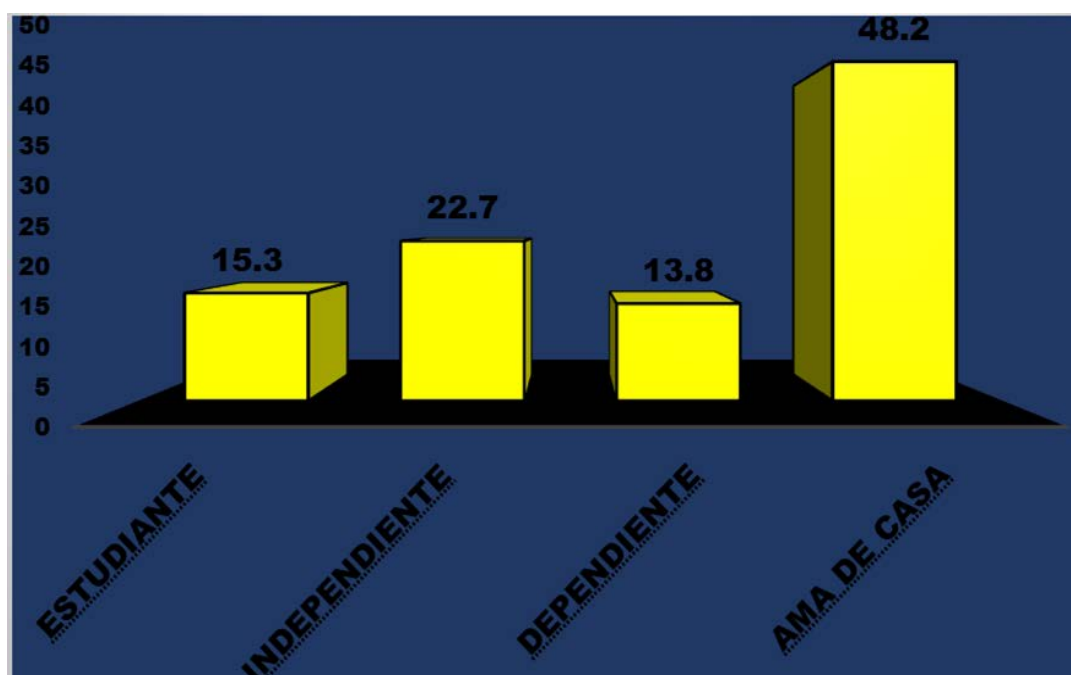
INTERPRETACIÓN:

La ocupación correspondió a una variable que fue de interés medir en los usuarios de los consultorios externos estomatológicos adscritos al Ministerio de Salud.

Como se puede colegir de los resultados obtenidos, el mayor porcentaje de los pacientes incluidos en la presente investigación fueron amas de casa (48.2%), mientras que los menores porcentajes fueron los trabajadores dependientes (13.8%) y los estudiantes (15.3%).

GRÁFICO N° 5

DISTRIBUCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE SALUD SEGÚN OCUPACIÓN



Fuente: Matriz de Datos

TABLA N° 6

DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE SALUD

CALIDAD DE ATENCIÓN		
DIMENSIONES	N°	%
EMPATÍA Y RESPETO AL PACIENTE		
Insatisfecho	94	12.1
Parcialmente satisfecho	506	65.2
Satisfecho	176	22.7
INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA		
Insatisfecho	313	40.3
Parcialmente satisfecho	461	59.4
Satisfecho	2	0.3
SEGURIDAD		
Insatisfecho	64	8.2
Parcialmente satisfecho	521	67.1
Satisfecho	191	24.6
CONFORT		
Insatisfecho	395	50.9
Parcialmente satisfecho	380	49.0
Satisfecho	1	0.1
COMPETENCIA TÉCNICA		
Insatisfecho	61	7.9
Parcialmente satisfecho	663	85.4
Satisfecho	52	6.7
Total	776	100.0

Fuente: Matriz de datos

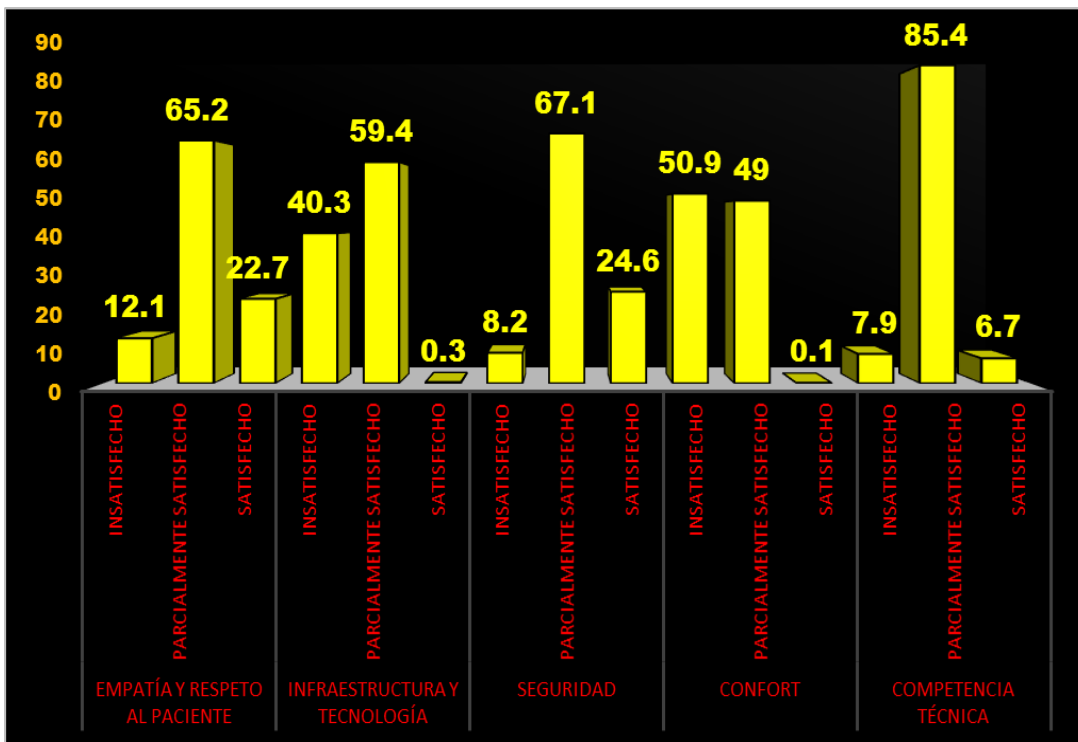
INTERPRETACIÓN:

El motivo principal de la presente investigación fue establecer la calidad de atención percibida por los pacientes que asistieron a los consultorios estomatológicos del Ministerio de Salud

El instrumento aplicado establece, como parte de la estructura del cuestionario, cinco dimensiones que valoran características que forman parte de la calidad de atención. En los resultados obtenidos, en las dimensiones de “empatía y respeto al paciente” (65.2%), “infraestructura y tecnología” (59.4%), “seguridad” (67.1%) y competencias técnicas (85.4%), la mayoría de los pacientes se sintieron parcialmente satisfechos. En tanto, para la dimensión “confort” (50.9%) sucede que la mayoría de los usuarios se sintieron insatisfechos con la atención prestada.

GRÁFICO N° 6

DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE SALUD



Fuente: Matriz de Datos

TABLA N° 7

CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE SALUD

CALIDAD DE ATENCIÓN	N°	%
Insatisfecho	55	7.1
Parcialmente satisfecho	575	74.1
Satisfecho	146	18.8
Total	776	100.0

Fuente: Matriz de datos

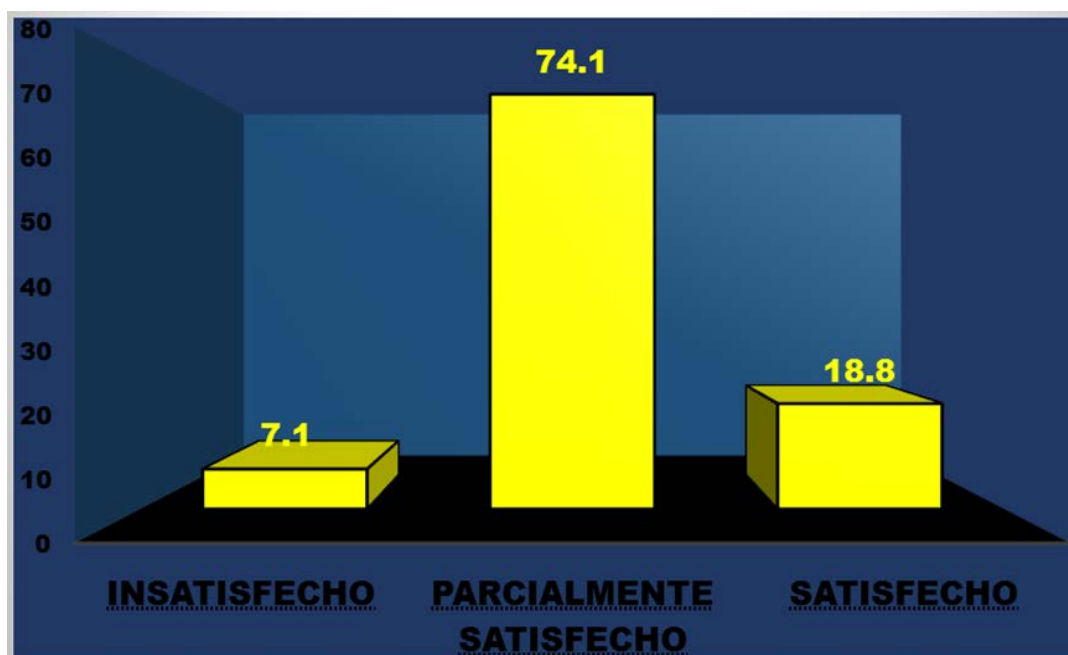
INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 7 presentamos los resultados de la evaluación de la calidad de atención percibida por los usuarios atendidos en los consultorios estomatológicos del Ministerio de Salud.

La información obtenida, luego de la evaluación llevada a cabo en los pacientes, nos permite establecer que casi las tres cuartas partes de ellos (74.1%) se sintieron parcialmente satisfechos respecto a la calidad en la atención, en contraste, la minoría se sintió insatisfecho (7.1%).

GRAFICO N° 7

CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE SALUD



Fuente: Matriz de Datos

TABLA N° 8

RELACIÓN ENTRE EDAD Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE SALUD

Edad	Calidad Atención						Total	
	Insatisfecho		Parcialmente satisfecho		Satisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
18 a 30 años	14	3.8	264	71.9	89	24.3	367	100.0
31 a 40 años	17	7.4	176	76.2	38	16.5	231	100.0
41 a 50 años	8	8.3	78	81.3	10	10.4	96	100.0
51 a más	16	19.5	57	69.5	9	11.0	82	100.0
Total	55	7.1	575	74.1	146	18.8	776	100.0

Fuente: Matriz de datos

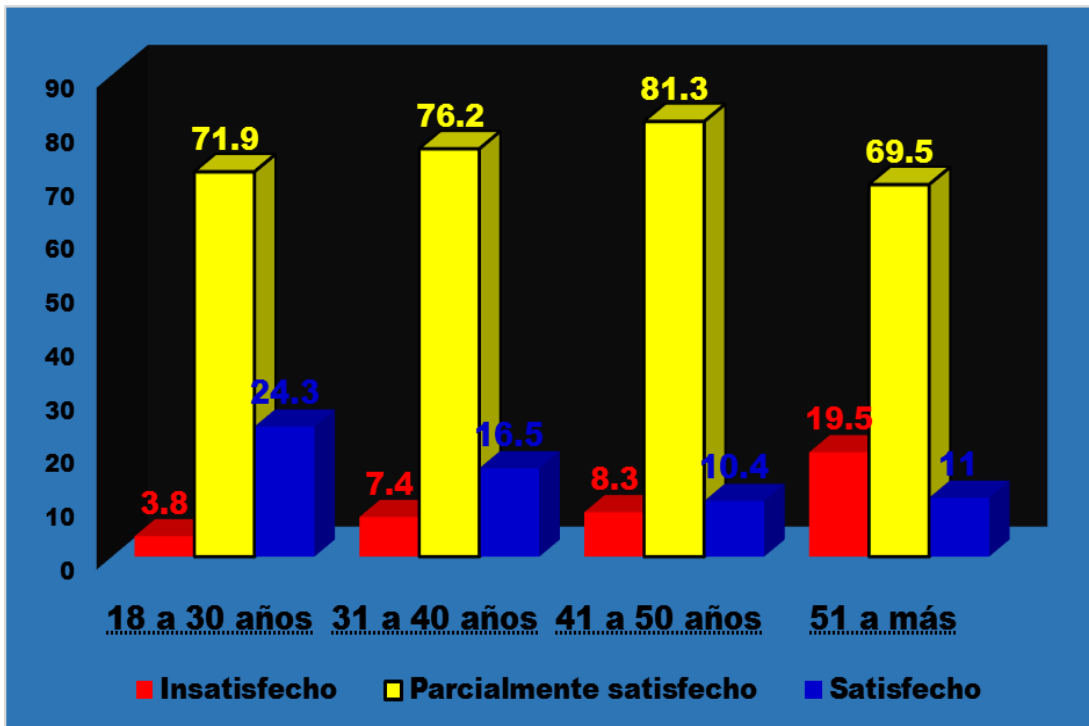
INTERPRETACIÓN:

En la presente tabla relacionamos la edad de los pacientes con los niveles de calidad en la atención percibida por ellos en los consultorios estomatológicos del Ministerio de Salud.

Como se observa en los resultados obtenidos, no importa la edad que tenga el paciente, en su mayoría, la percepción que tienen de la calidad de atención fue de parcialmente satisfecho. Sin embargo, un hallazgo interesante es que los mayores porcentajes de satisfacción están en los pacientes entre los 18 a 30 años (24.3%), este porcentaje disminuye a 16.5% en los de 31 a 40 años, sigue reduciéndose en los de 41 a 50 años (10.4%) y termina en 11.0% en los mayores de 51 años.

GRÁFICO N° 8

RELACIÓN ENTRE EDAD Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE SALUD



Fuente: Matriz de Datos

TABLA N° 9

RELACIÓN ENTRE SEXO Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE SALUD

Sexo	Calidad Atención						Total	
	Insatisfecho		Parcialmente satisfecho		Satisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Masculino	11	10.5	84	80.0	10	9.5	105	100.0
Femenino	44	6.6	491	73.2	136	20.3	671	100.0
Total	55	7.1	575	74.1	146	18.8	776	100.0

Fuente: Matriz de datos

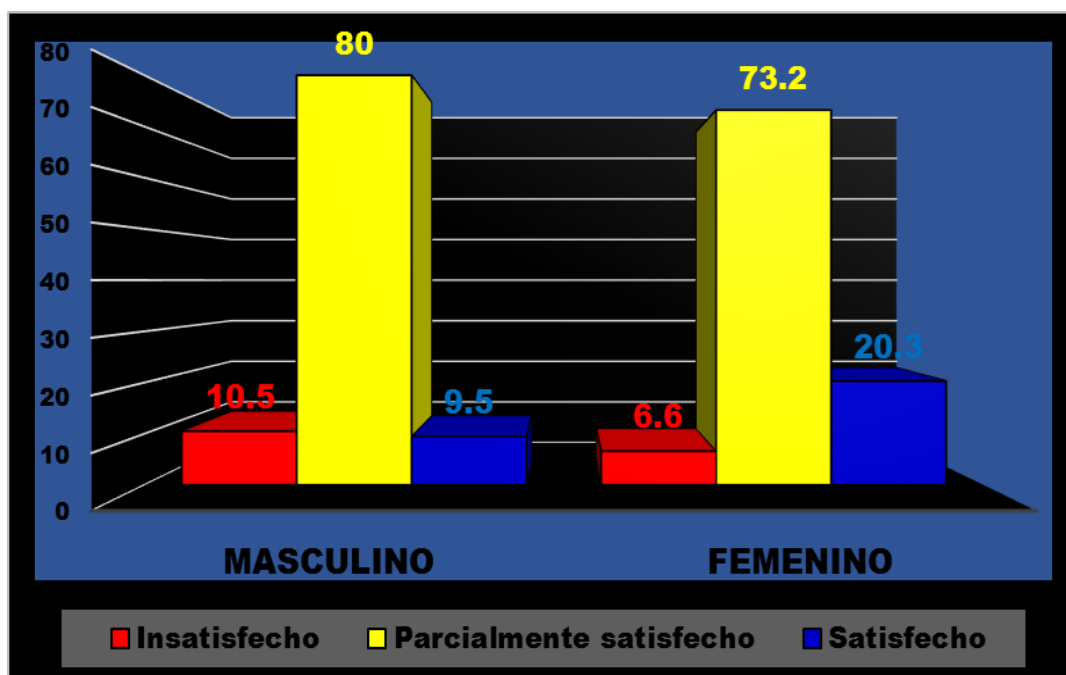
INTERPRETACIÓN:

El sexo de los pacientes se procedió a relacionar con la calidad de atención percibida en la atención de los consultorios estomatológicos del Ministerio de Salud.

Como se observa en los resultados obtenidos, tanto los pacientes de sexo masculino (80.0%) como del femenino (73.2%) se sintieron parcialmente satisfechos respecto a la calidad de atención. Sin embargo, también se puede apreciar que fueron las mujeres las que alcanzaron mayores porcentajes de satisfacción (20.3%) que los hombres (9.5%).

GRÁFICO N° 9

RELACIÓN ENTRE SEXO Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE SALUD



Fuente: Matriz de Datos

TABLA N° 10

RELACIÓN ENTRE GRADO DE INSTRUCCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE SALUD

Grado de Instrucción	Calidad Atención						Total	
	Insatisfecho		Parcialmente satisfecho		Satisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Primaria	9	18.8	31	64.6	8	16.7	48	100.0
Secundaria	35	9.2	282	74.4	62	16.4	379	100.0
Superior	11	3.2	262	75.1	76	21.8	349	100.0
Total	55	7.1	575	74.1	146	18.8	776	100.0

Fuente: Matriz de datos

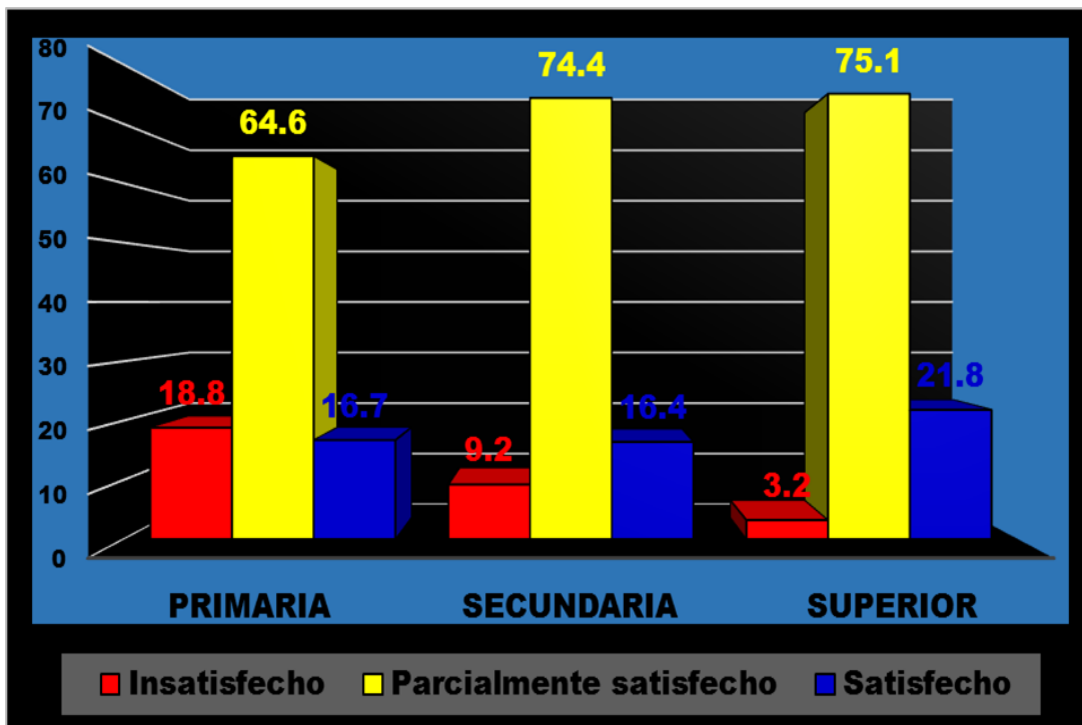
INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 10 procedemos a relacionar el grado de instrucción de los pacientes y su percepción de la calidad de atención en los consultorios estomatológicos del Ministerio de Salud.

Los resultados obtenidos evidencian que tanto los que llegaron a un nivel académico de primaria (64.6%) como secundaria (74.4%) y superior (75.1%), en su mayoría, se sintieron parcialmente satisfechos respecto a la calidad en la atención percibida. Así mismo, también se puede observar que fueron los que alcanzaron un grado superior (21.8%) los que alcanzaron mayores porcentajes de satisfacción frente a los de secundaria (16.4%) y primaria (16.7%).

GRÁFICO N° 10

RELACIÓN ENTRE GRADO DE INSTRUCCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE SALUD



Fuente: Matriz de Datos

TABLA N° 11

RELACIÓN ENTRE PROCEDENCIA Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE SALUD

Procedencia	Calidad Atención						Total	
	Insatisfecho		Parcialmente satisfecho		Satisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Arequipa	51	6.9	551	74.1	142	19.1	744	100.0
Puno	1	5.0	18	90.0	1	5.0	20	100.0
Cusco	2	22.2	4	44.4	3	33.3	9	100.0
Lima	1	33.3	2	66.7	0	0.0	3	100.0
Total	55	7.1	575	74.1	146	18.8	776	100.0

Fuente: Matriz de datos

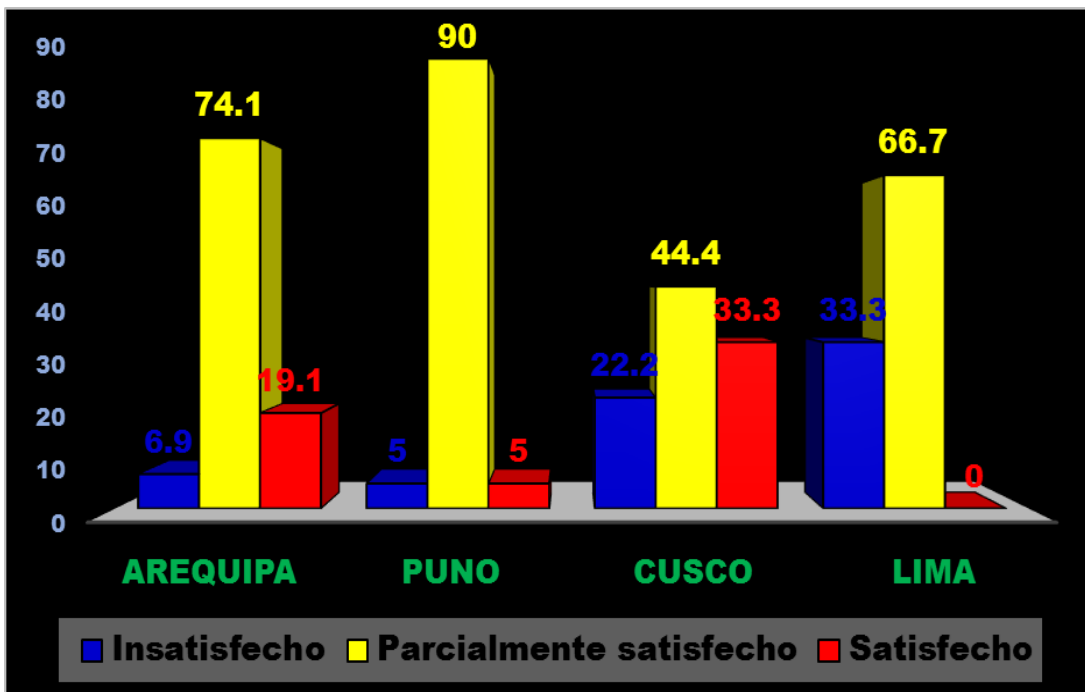
INTERPRETACIÓN:

En esta tabla relacionamos la procedencia de los pacientes con el nivel de calidad de atención percibido por ellos respecto a la atención recibida en los consultorios estomatológicos del Ministerio de Salud.

Los resultados nos permiten colegir que no importa de dónde proceda el paciente, se sienten parcialmente satisfechos respecto a la calidad percibida (Arequipa con 74.1%, Puno con 90.0%, Cusco con 44.4% y Lima con 66.7%). No se pueden hacer más comparaciones, pues casi todos los pacientes evaluados proceden de Arequipa.

TABLA N° 11

RELACIÓN ENTRE PROCEDENCIA Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE SALUD



Fuente:
Matriz de Datos

TABLA N° 12

RELACIÓN ENTRE OCUPACIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE SALUD

Ocupación	Calidad Atención						Total	
	Insatisfecho		Parcialmente satisfecho		Satisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Estudiante	5	4.2	84	70.6	30	25.2	119	100.0
Independiente	16	9.1	144	81.8	16	9.1	176	100.0
Dependiente	4	3.7	84	78.5	19	17.8	107	100.0
Ama de casa	30	8.0	263	70.3	81	21.7	374	100.0
Total	55	7.1	575	74.1	146	18.8	776	100.0

Fuente: Matriz de datos

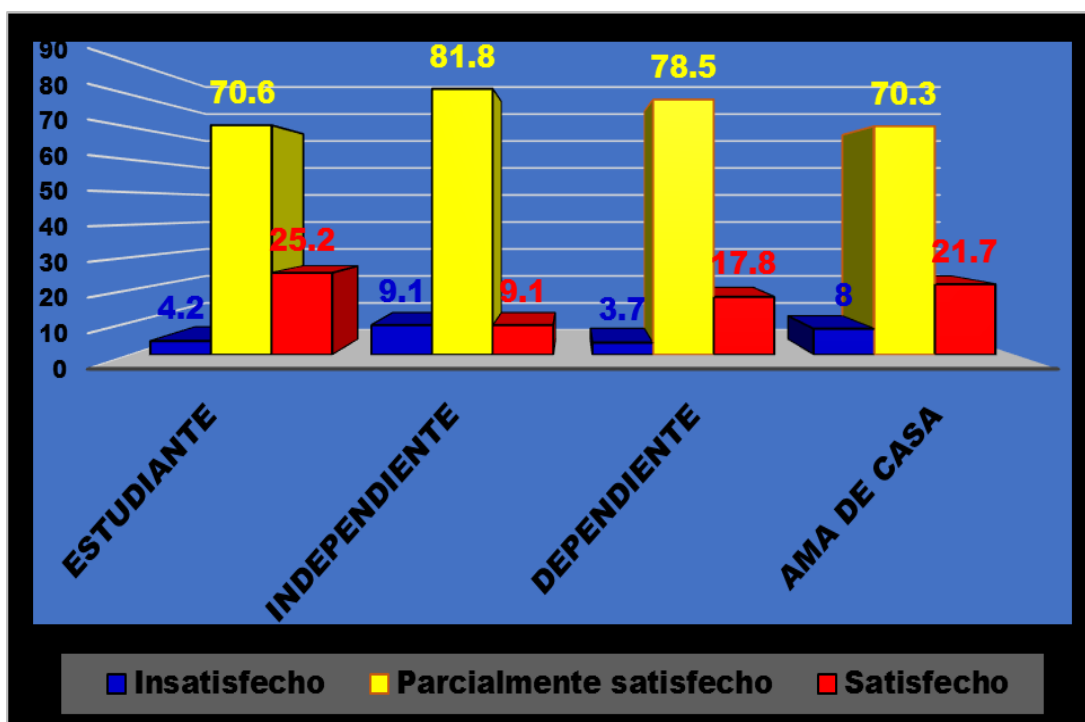
INTERPRETACIÓN:

En esta tabla relacionamos la ocupación de los pacientes con los niveles de calidad en la atención percibida en los consultorios estomatológicos del Ministerio de Salud.

Los resultados obtenidos evidencian que tanto los estudiantes (70.6%) como los trabajadores independientes (81.8%) y dependientes (78.5%) así como las amas de casa (70.3%), en su mayoría, se sintieron parcialmente satisfechos respecto a la atención recibida. Además, son los estudiantes (25.2%) y las amas de casa (21.7%) son los que obtuvieron mayores porcentajes de satisfacción.

GRÁFICO N° 12

RELACIÓN ENTRE OCUPACIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE SALUD



Fuente: Matriz de Datos

5.2 ANÁLISIS INFERENCIAL

TABLA N° 13

PRUEBA CHI CUADRADO PARA RELACIONAR LA EDAD, SEXO, GRADO DE INSTRUCCIÓN, PROCEDENCIA Y OCUPACIÓN DE LOS USUARIOS DE CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE SALUD Y SU PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

CALIDAD DE ATENCIÓN	Valor Estadístico	Grados de Libertad	Significancia P
EDAD	37632	6	0.000 (P < 0.05)
SEXO	8.109	2	0.017 (P < 0.05)
GRADO DE INSTRUCCIÓN	22.901	4	0.000 (P < 0.05)
PROCEDENCIA	11.408	6	0.077 (P ≥ 0.05)
OCUPACIÓN	20.265	6	0.002 (P < 0.05)

En la relación llevada a cabo entre la edad (Tabla N° 8), sexo (Tabla N° 9), grado de instrucción (Tabla N° 10), procedencia (Tabla N° 11) y ocupación (Tabla N° 12) de los pacientes con su percepción sobre la calidad de atención de los consultorios de estomatología adscritos al Ministerio de Salud, se aplicó la prueba estadística de Chi Cuadrado, la cual nos permite establecer si existe relación significativa, o en su defecto no la hay, entre las variables secundarias con la principal.

Como se aprecia en la Tabla N° 13, según la prueba estadística aplicada, las diferencias encontradas de la percepción de la calidad de atención respecto a las edades de los pacientes fueron significativas, por tanto, hubo relación entre ambas variables, es decir, a mayor edad menor satisfacción. También hemos encontrado relación con el sexo, siendo las mujeres las más satisfechas con la atención. En relación al grado de instrucción, también hemos demostrado relación, siendo mejor en los que tenían mayor grado de instrucción. Finalmente, la ocupación mostró relación con la calidad de atención, estando más satisfechos las amas de casa y los estudiantes.

Respecto a la procedencia de los pacientes motivo de investigación, no se ha encontrado relación estadísticamente significativa con su percepción de la calidad de atención.

5.3 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

5.3.1. Hipótesis Principal:

Es probable que la calidad de atención y nivel satisfacción de los usuarios externos atendidos en consultorios estomatológicos de los Centros de Salud del Ministerio de Salud de los distritos de Mariano Melgar y Miraflores sea insatisfactorio.

Conclusión:

De acuerdo a los resultados obtenidos (Tabla N° 7), procedemos a rechazar la hipótesis principal, puesto que la mayoría de los pacientes atendidos se sintieron parcialmente satisfechos respecto a la calidad de atención.

5.3.2. Hipótesis derivadas:

Primera:

Es probable que la edad tenga relación con la calidad de atención y nivel satisfacción de los usuarios externos atendidos en consultorios estomatológicos.

Regla de Decisión:

Si $P \geq 0.05$ No se acepta la hipótesis.

Si $P < 0.05$ Se acepta la hipótesis.

Conclusión:

Tomando en cuenta los resultados obtenidos (Tabla N° 13), procedemos a aceptar la primera hipótesis derivada, pues hemos encontrado que a mayor edad, menor es la satisfacción en la calidad de atención.

Segunda:

Es probable que el sexo tenga relación con la calidad de atención y nivel satisfacción de los usuarios externos atendidos en consultorios estomatológicos.

Regla de Decisión:

Si $P \geq 0.05$ No se acepta la hipótesis.

Si $P < 0.05$ Se acepta la hipótesis.

Conclusión:

Tomando en cuenta los resultados obtenidos (Tabla N° 13), procedemos a aceptar la segunda hipótesis derivada, pues hemos encontrado relación entre el sexo y su percepción de la calidad de atención, siendo las mujeres las más satisfechas.

Tercera:

Es probable que el grado de instrucción tenga relación con la calidad de atención y nivel satisfacción de los usuarios externos atendidos en consultorios estomatológicos.

Regla de Decisión:

Si $P \geq 0.05$ No se acepta la hipótesis.

Si $P < 0.05$ Se acepta la hipótesis.

Conclusión:

Tomando en cuenta los resultados obtenidos (Tabla N° 13), procedemos a aceptar la tercera hipótesis derivada, pues se ha demostrado que a mayor grado de instrucción mejor es percepción de la calidad de atención prestados en los consultorios estomatológicos.

Cuarta:

Es probable que la procedencia tenga relación con la calidad de atención y nivel satisfacción de los usuarios externos atendidos en consultorios estomatológicos.

Regla de Decisión:

Si $P \geq 0.05$ No se acepta la hipótesis.

Si $P < 0.05$ Se acepta la hipótesis.

Conclusión:

Tomando en cuenta los resultados obtenidos (Tabla N° 13), procedemos a rechazar la cuarta hipótesis derivada, pues no hemos encontrado relación entre la procedencia de los pacientes y su percepción sobre la calidad de atención.

Quinta:

Es probable que la ocupación tenga relación con la calidad de atención y nivel satisfacción de los usuarios externos atendidos en consultorios estomatológicos.

Regla de Decisión:

Si $P \geq 0.05$ No se acepta la hipótesis.

Si $P < 0.05$ Se acepta la hipótesis.

Conclusión:

Tomando en cuenta los resultados obtenidos (Tabla N° 13), procedemos a aceptar la quinta hipótesis derivada, pues las amas de casa y los estudiantes evidenciaron mayor satisfacción respecto a la calidad de atención.

5.4 DISCUSIÓN

La calidad de atención y satisfacción del usuario externo adquieren una importancia notable en el ámbito de la salud desde pocos años atrás, este trabajo de investigación analizó los parámetros que más influyen en dicha percepción, dando así a conocer sobre la opinión de las personas acerca de la atención que se les brinda, lo cual favorecerá a un futuro la calidad de atención y el servicio brindado al paciente.

Se consideró aquellos indicadores relacionados con el modelo Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud. Es decir, las dimensiones denominadas empatía y respeto, infraestructura y tecnología, seguridad, confort y competencia técnica y manejo del dolor, se encontró principalmente que el análisis del total de las preguntas respondidas la percepción de la calidad de atención y satisfacción fue parcialmente satisfecho con 74.1%. El instrumento aplicado establece, como parte de la estructura del cuestionario, cinco dimensiones que valoran características que forman parte de la calidad de atención. Como se puede apreciar de los resultados obtenidos, en las dimensiones de “empatía y respeto al paciente” (65.2%), el odontólogo presenta una adecuada disponibilidad expresa confianza, amabilidad y cortesía y sigue protocolo establecido por la institución, “infraestructura y tecnología” (59.4%), donde los más señalados fueron las áreas de servicios higiénicos los cuales no están a disposición inmediata según se requiere otro factor a tratar sería también los equipos que no se encuentran al alcance de lo requerido, “seguridad” (67.1%) la atención recibida en cuanto a privacidad no fue de un total porque no llegaban a seguir la misma atención para todos los pacientes y competencias técnicas y manejo del dolor (85.4%), los pacientes están totalmente de acuerdo con su dentista donde también están de acuerdo con los tratamientos sugeridos por el odontólogo la mayoría de los pacientes se sintieron parcialmente satisfechos. En tanto, para la dimensión “confort” (50.9%) sucede que la mayoría de los usuarios se sintieron insatisfechos con la atención prestada con respecto a la puntualidad de la

atención y en cuanto mobiliarios y equipos del centro de salud y así mismo la sala de espera que no presta una adecuada implementación.

Desde el punto de vista del usuario externo, la calidad de atención y satisfacción de sus necesidades de información es la medida de eficacia del sistema. La opinión de los usuarios sobre la satisfacción o insatisfacción, va directamente de la calidad de un servicio, de las características que le proporcionan la atención en salud y constituye una información muy importante acerca del éxito o fracaso de la organización para cubrir las expectativas. No es suficiente con el que la organización funcione, es necesario que el servicio que se preste sea satisfactorio para el usuario y que este así lo perciba.

El Ministerio de Salud cuenta con una organización formal que la ubica dentro de la administración de servicio de salud de tipo público. Este tipo de administración también juega un papel preponderante en el monitoreo y control de la satisfacción del servicio ofrecido.

En el presente trabajo de investigación se busca determinar principalmente cuál es la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del sistema de salud específicamente en una entidad pública, en forma genérica en base a las condiciones actuales de asistencia odontológica en los consultorios del Ministerio de Salud, mediante la realización de encuestas a aquellos usuarios que aceptan participar en la investigación, durante los horarios de atención establecidos por la entidad.

De los datos obtenidos en el estudio realizado, podemos observar que la muestra estuvo conformada por su mayoría por gente joven, comprendidas por un intervalo de edades entre 18 y 30 años (47.3%) (tabla N°1), este hallazgo es similar al realizado al estudio por Quiñones en el 2005 (27) donde se observó que el promedio de edades estuvo comprendido entre los 24 y 29 años. Esta situación podría ser explicada a partir de los datos arrojados por el censo realizado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI, en donde se indica que la población peruana y por ende la arequipeña, está conformada en su mayoría por personas jóvenes representando estas la tercera parte del total.

Por otro lado el sexo predominante que acudió a los servicios del Ministerio de Salud de Mariano Melgar y Miraflores fue del femenino, con un total de 86.5% (tabla N° 2), situación prevista a partir del registro administrativo de historias de la clínica.

En lo que respecta el grado de instrucción, se pudo observar que el 45.0% de los usuarios externos participantes tuvieron una educación superior y el 48.8% presentaron nivel de educación secundaria (tabla N° 3), estos resultados fueron similares a los encontrados en la investigación de Yaver en el 2006, donde se observó que el 41.2% perteneció al grado de instrucción secundaria seguido de un 39.4% de instrucción superior(25), situación que podría ser explicada respecto del lugar de recolección de datos, ya que nuestra investigación fue realizada en un sector de servicio público al igual que la de Yaver.

La calidad de atención y satisfacción del usuario externo que acude a los servicios del Ministerio de salud de Mariano Melgar y Miraflores alcanzó una percepción de parcialmente satisfechos (74.1%) (tabla N°7), en lo que respecta a la atención del paciente, en otra investigación se encontró que dicho nivel de satisfacción es buena en la clínica de la facultad de odontología de la UNMSM durante el año 2010 (8) es interesante resaltar que los resultados de la calidad de atención y satisfacción presentan algunos factores que interfieren y modulan la satisfacción final dentro de estos encontramos la edad, el sexo así como el nivel de instrucción y la cultura del usuario acerca de los beneficios que le brinda la institución y de las obligaciones que se confiere y el concepto que el usuario tenga de los servicios de salud y de la salud-enfermedad son elementos que también modularían la percepción de la población respecto a la calidad de atención recibida.¹¹

CONCLUSIONES

PRIMERA:

La calidad de atención y satisfacción expresada por el usuario externo respecto a la atención estomatológica en los servicios del Ministerio de salud de Mariano Melgar y Miraflores fue parcialmente satisfecha (74.1%) en función a las dimensiones de empatía y respeto, infraestructura y tecnología, seguridad, confort y competencia técnica y manejo del dolor.

SEGUNDA:

La edad de los usuarios externos de los consultorios estomatológicos de los centros de salud evaluados tuvo relación con la percepción de la calidad de atención, pues la satisfacción fue mejor en los pacientes que ostentaron mayor edad.

TERCERA:

En la relación llevada a cabo entre el sexo de los usuarios externos con la percepción de la calidad de atención, hemos encontrado que existe relación estadísticamente significativa, siendo las mujeres las más satisfechas.

CUARTA:

Se ha demostrado que el grado de instrucción de los usuarios externos tuvo relación significativa con la percepción de la calidad respecto a los consultorios externos de estomatología, siendo los más satisfechos los de nivel superior.

QUINTA:

No existe relación entre la procedencia de los usuarios externos y su percepción de la calidad de los servicios estomatológicos.

SEXTA:

Finalmente, hemos encontrado relación entre la ocupación de los usuarios externos y calidad de atención y satisfacción, siendo las amas de casa y los estudiantes de formación superior los más satisfechos.

RECOMENDACIONES

PRIMERO:

Se sugiere la realización de estudios periódicos acerca de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo relacionado a la prestación de servicios odontológicos y de esta forma se tenga en cuenta la satisfacción del paciente en pro de la detección de posibles fallas y mejoramiento del sistema.

SEGUNDO:

Se recomienda promover la capacitación del personal de salud con respecto a programas preventivos y charlas de motivación, generando de esta forma, un ambiente más agradable.

TERCERO:

Se sugiere realizar una evaluación de la infraestructura que aportan la comodidad a los usuarios, principalmente en el área de servicios higiénicos y sala de espera, para tomar las medidas correctivas del caso oportunamente, lo cual aportará sobre la satisfacción al usuario.

CUARTO:

Teniendo como referencia este estudio se recomienda realizar nuevos trabajos de investigación, con una muestra equivalente a la totalidad de pacientes atendidos por un semestre, evaluando la Calidad de atención en las filiales de las clínicas de la Universidad Alas Peruanas.

FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Rodolfo García Valverde, Norma del Carmen Gálvez Díaz. Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de Salud: Minsa Essalud, Chongoyape-Perú. Rev. Tzhoecoen 2016; Edición Vol. 8: N° 02, ISSN 1997-3985. Disponible en:
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/viewFile/383/371>
2. Italo Wilfredo Cedamanos Gutiérrez, Jorge Huaman Saavedra Cedamanos, Nivel de satisfacción de los usuarios no atendidos en los consultorios estomatológicos de los hospitales de EsSalud versus Ministerio de Salud en el distrito de Trujillo-Perú. Pueblo 2014; vol. 25[1]:pág. 37-41. Disponible en:
<http://journal.upao.edu.pe/PuebloContinente/article/viewFile/74/73>
3. Lorena Alcázar, Raúl Andrade. Transparencia y rendimiento de cuenta en los hospitales públicos: el caso peruano. Instituto apoyo, Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Documento de trabajo N1.Hospitales públicos del Perú. 2000
Disponible en:
<http://www.grade.org.pe/upload/publicaciones/archivo/download/pubs/LA-Paper%20Transparencia%20Hospitales.pdf>
4. Fabio Durán Valverde. Estudio financiero-actuarial y de la gestión de EsSalud: análisis y recomendaciones técnicas. Oficina subregional de la OIT para los países andinos. Lima-Perú: 2005. Disponible en:
<http://cendoc.esan.edu.pe/fulltext/e-documents/EstudioActuarialEssalud.pdf>
5. Luis Humberto Lengua García. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. Ministerio de Salud. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud 2012. Disponible en:
ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/calidad/normas/documentos/doc_Satisfaccion_usu_externo.pdf

6. Giancarlo Salazar Luna. Calidad de Servicios percibida por pacientes atendidos en dos Clínicas Dentales privadas de Lima Metropolitana Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima, Perú. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2006.
7. Lara Flores, Víctor López Cámara, Sandra Luz Morales Estrella, Elizabeth Cortés Velázquez. Satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tlahuac, distrito federal. ADM Investigación 2000 Mar-Abr; Vol. LVII, No. 2 Pág. 45-49. Disponible en:
<http://www.medigraphic.com/pdfs/adm/od-2000/od002b.pdf>
8. Margot Margarita Gutiérrez Llave. Calidad de la atención en la Clínica Central de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima-Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2007.
9. Carla Mabel Andía Romero, Ángel Mauricio Pineda Aparicio, Valentin Sottec Roque, Jorge Ramiro Santos Zevallos, Max Edwin Molina Jara, Mgt. Zoraida Romero Villena. Satisfacción del Usuario de los Servicios de Consulta externa del Hospital I Espinar. Situa XX 2002, Pág. 19-21. disponible en:
http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2002_n20/pdf/satisfac_usuarioconsulta.pdf
10. Juan Seclén-Palacin, Christian Darras Seclen. Satisfacción de los Usuarios de los Servicios de Salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. An Fac Med Lima. 2000. Vol. 66: Págs. 127-141. Disponible en:
<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/1361/1156>
11. Jenny Paola Coyago Sinche. Percepción de la Calidad de la atención Odontológica según el grado de satisfacción del usuario que acude a la

- Clínica integral de la facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador durante el período lectivo de septiembre 2013 a febrero 2014. Universidad Central del Ecuador; 2014.
12. Martha Cecilia Rodríguez Vargas. Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2012.
13. Antonio José López Garvi. Estudio de la Satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud. Universidad Valencia de España; 2012.
14. Wilfredo Delgado Urquiza. Nivel de Satisfacción del Usuario externo respecto a la atención Odontológica en los servicios de clínica del Adulto clínica estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Arequipa. Universidad Alas Peruanas filial Arequipa; 2010.
15. Ibarra Z. Medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud del instituto de previsión del profesorado de la universidad central de Venezuela, durante el último trimestre del 2004. *Odontológica Venezolana* 2004; vol. 47 N° 1. Disponible en:
http://www.actaodontologica.com/ediciones/2009/1/medicion_satisfaccion_usuarios_servicios_salud.asp
16. José Ramón Hidalgo Antequera. La calidad en la provisión de la sanidad. Derechos de los pacientes como parámetro de calidad del servicio de salud. *Revista de administración sanitaria siglo XXI España*; 2005; Vol. 3, N°. 3, 2005, págs. 447-455. Disponible en:
http://apps.elsevier.es/watermark/ctl_servlet? f=10&pident_articulo=13082022&pident_usuario=0&pcontactid=&pident_revista=261&ty=9&accion=L&origen=zonadelectura&web=zl.elsevier.es&lan=es&fichero=261v3n3a13082022pdf001.pdf

17. Fellani Danasra Dewi, Grita Sudjana, Yevis Marty Oesman. Análisis de satisfacción del paciente sobre la calidad del servicio de la atención dental basado en la empatía y la capacidad de respuesta. Dental Research Journal. 2010; Volumen 8(4). Disponible en:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3221083/>
18. María Fornaris Frías, Magalys Castillo Peralta, Alfredo Rodríguez Morales, Zulema Arias Arañó, Yamilé Acosta Pérez. Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención estomatológica al menor de 19 años. MEDISAN 2006. Volumen 10(2). Disponible en:
http://bvs.sld.cu/revistas/san/vol10_2_06/san05206.htm
19. Sandra Hurtado, Fernando Vásquez, Helmer Zapata. Estudio del nivel de satisfacción de los usuarios del servicio odontológico de una IPS del régimen contributivo de Cali, junio – agosto 2010. Rev. Estomat. 2012; Volumen 20, núm. 1 (2012); Pág. 8-15. Disponible en:
<http://estomatologia.univalle.edu.co/index.php/estomatol/article/view/342/341>
20. Verónica Morales Sánchez, Antonio Hernández Mendo. La calidad y su gestión. efdeportes. 2004; Vol. 76; Pág. 1-15. Disponible en:
<http://www.efdeportes.com/efd76/calidad.htm>
21. Rafael Rioboo García. Odontología Preventiva y Comunitaria. Estomatología IV. 2002. Vol. 28. Pág.9-14. Disponible en:
https://www.ehu.es/documents/1546271/2851929/programa_2_odonto_preventiva.pdf/11a50e9e-a647-41f9-b624-790c33b6e37e
22. Soledad Aguirre García, Gloria Aparicio de castro. La gestión de calidad y el marketing interno como factores de competitividad en empresas de servicio. Universidad del País Vasco-Euskal Herriko Unibertsitatea, 2002; Vol. 2. N.º 2. Pág. 27-49. Disponibles en:
<http://www.ehu.es/cuadernosdegestion/documentos/222.pdf>

23. Manuel Enrique Medina Tornero. La Gestión de la calidad y el Marketing en los Servicios Sociales. Revista de asuntos Sociales; 2008. Vol. 8.Pag.13-2. Disponible en:
<http://www.carm.es/cpsmi/cendoc2/publicaciones/Cristalera/crista08/a3.pdf>
24. Donabedian A. La calidad de la atención médica: definición y métodos de evaluación. Revistas Científicas de América Latina, 1990. Vol. 32 D.F: La Prensa Médica Mexicana; 1991.Pag 247-249.Disponible en :
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10632217>
25. Donald M. Berwickberwick DM. Calidad de la atención médica. The New England Journal of Medicine, 2004. Volume 335 Number 16.Pag. 1227-1231.disponible en:
<https://pdfs.semanticscholar.org/48a6/ba2e87e55eb87bb8f497fe13e44c0167fe44.pdf>
26. Black C, Peterson S, Mansfield J, Thliveris M. Uso de datos poblacionales para mejorar el desarrollo de guías de práctica clínica. National Institutes of Health.2007. Vol.3. Pag. 15-21.disponible en:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/10409012>
27. María E. Delgado-Gallego, María L. Vázquez-Navarrete, Lygia de Moraes-Vanderle. Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. Rev. salud pública. 2010; Vol. 12 (4).Pag. 533-545.disponible en:
<http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v12n4/v12n4a01.pdf>
28. Skaret E, Berg E, Raadal M and Kvale G. Confiabilidad y validez del Cuestionario de Satisfacción Dental en una población de 23 años en Noruega. National Institutes of Health. 2004. Vol. 1. Pag.25-30. Disponible en:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/14961837>

29. Lara N, López M, Morales S, Cortés E. Satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tláhuac, Distrito Federal. Rev Asoc Den Mex 2000; Vol. 57(5): 175-179. Disponible en:
<http://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=2623>
30. Agustín Reyes Ponce. Administración de Empresas teoría y práctica. Limusa Noriega Editores. México. Limusa Noriega Editores 2005. Disponible en:
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa4/article/view/2009/2014>
31. Stoner J, Freeman E, Gilbert D. Administración. Project Manager. México, Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Costa Rica, Chile. Nancy Proyect. 2000. Kristin E. Dackow. 6ta ed. México: Prentice Hall Hispanoamérica; 1996. Disponible en:
<https://edoc.site/administracion-6ta-edicion-j-a-f-stoner-r-e-freeman-amp-d-r-gilbert-jrbypriale0069-pdf-free.html>
32. Armijo Coronel Fabián Guillermo. Análisis de la satisfacción en los usuarios atendidos en el servicio Odontológico del Centro de Atención Ambulatorio Central de Quito-IESS. Ambato-Ecuador. Centro de Atención Ambulatorio Central de Quito-IESS. 2017.
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6335/1/PIUAMSS008-2017.pdf>
33. Otero M. J., Otero I. J. Odontología en el Perú Rev. Odontomarketing; 2004. Vol.3.Pag. 13-18.disponible en:
<http://www.odontomarketing.com/edit54oct2004.htm>
34. Shyrley Díaz Cárdenas, Luis Antonio Buevas Montes, Mónica De La Valle Archibold. Satisfacción de servicios de salud e impacto sobre calidad de vida en pacientes adultos. Revistas Científicas de América Latina. 2016. Vol. 16, núm. 2. Pág. 291-303.disponible en:

<http://www.redalyc.org/pdf/2738/273849945008.pdf>

35. Carlos Sassi, Luiz Francesquini Júnior, Mário Marques Fernandes, Alicia Picapedra. Uso efectivo del marketing odontológico. Rev. Marketing odontológico. 2011. Vol. VIII / Número 1. Pag. 5-13. Disponible en:
<file:///E:/Junior%20trabajos/MUSICA%20DE%20JUNIOR/INDIE%20ROCK!/1044-1-4041-1-10-20160330.pdf>
36. Rojas MH. Mejoramiento de la calidad de servicios mediante la orientación al cliente y el compromiso de la empresa. INFORMED. 2004. Vol.2. Pág. 1-10. disponible en:
<http://www.monografias.com/trabajos15/calidad-serv/calidad-serv.shtml#EFECT>
37. Hortencia Patricia Castillo Castillo. Seguridad del paciente en los servicios de estomatología. Revista ADM; 2016.Vol. 73 (3). Pág. 155-162. Disponible en:
<http://www.medigraphic.com/pdfs/adm/od-2016/od163k.pdf>
38. Antonio O. Blanco Ruiz, Eneida García López, Luis O. Rodríguez García, Aimeé Menéndez Laria, Jorge Sotres Vázquez. La Relación Estomatólogo-paciente. Importancia de los Factores sociales. Rev Cubana Estomatol. 2004. Vol.41 n.1. disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75072004000100010
39. Ricardo Muza, Paula Muza. Satisfacción del paciente con tres especialidades dentales. Rev Chil Salud Pública 2008. Vol 12 (1). Pag. 12-17. Disponible en:
<file:///E:/Junior%20trabajos/MUSICA%20DE%20JUNIOR/INDIE%20ROCK!/1775-1-6561-1-10-20100827.pdf>

40. Guillermo Ernesto. Casalino Carpio. Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual. Revista sociedad peruana de medicina interna 2008. Vol. 21 (4).Pag.143-152. Disponible en:
<http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IsisScript=iah/iah.xis&src=google&base=LILACS&lang=p&nextAction=lnk&exprSearch=515240&indexSearch=ID>
41. Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD). Disponible en:
<http://portales.susalud.gob.pe/web/portal/nosotros>
42. La Organización Mundial de la Salud. La atención primaria de salud. 2011. Suiza: Ministerio de Salud. Disponible en:
http://www.who.int/whr/2008/08_report_es.pdf
43. Instituto Nacional de Estadísticas Informáticas
<https://www.inei.gob.pe/>

ANEXOS

ANEXO N° 1

CUESTIONARIO

Este cuestionario forma parte de un estudio destinado a analizar algunos aspectos relacionados con la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes y será presentado como trabajo de investigación este cuestionario es de carácter académico.

- Por favor Lea detenidamente
- Marque la respuesta correcta con una X según corresponda

I. DATOS GENERALES

1. Edad	
2. Sexo	a) Masculino b) femenino
3. Grado de instrucción	a) Primaria b) secundaria c) superior
4. Procedencia	
5. Ocupación	
6. Motivo de cómo se enteró del servicio	a) Por campañas b) Por referencia de un amigo o familiar c) Por otros.....

II. DATOS ESPECÍFICOS

FICHA	EDAD	SEXO	G. I.	PROC.	OCUP	EMP Y RESP	I. y T	SEG	CONF	COM Y DOLOR
1	23	1	3	1	1	29	14	18	18	23
2	32	2	2	1	4	31	9	19	15	23
3	51	1	2	1	2	32	11	19	13	18
4	41	2	2	2	2	26	9	18	16	18
5	33	2	3	1	2	30	9	19	15	19
6	37	2	2	1	2	35	10	19	13	23
7	27	2	2	1	2	32	9	24	15	24
8	31	1	2	1	2	34	11	20	17	23
9	38	2	2	1	4	35	10	22	15	24
10	41	2	2	1	4	37	10	18	18	30
11	42	2	2	1	4	31	8	17	16	23
12	38	1	1	2	2	30	10	22	17	23
13	22	1	2	1	2	28	8	19	13	24
14	27	2	2	1	2	34	11	19	14	20
15	43	2	2	1	4	31	8	20	17	24
16	33	2	2	1	2	37	7	24	17	21
17	39	2	2	1	3	37	17	20	17	24
18	24	2	2	1	1	39	10	22	13	23
19	31	2	2	1	4	35	11	22	14	23
20	38	2	2	1	2	33	7	21	15	22
21	35	2	2	2	2	32	8	17	13	17
22	21	2	2	1	4	26	10	18	13	18
23	25	2	2	1	1	37	10	18	13	24
24	30	1	3	3	3	40	10	24	18	24
25	24	1	2	2	2	37	4	24	14	15
26	20	1	3	1	1	41	7	21	8	27
27	32	2	2	1	3	32	14	24	22	20
28	66	1	1	1	6	25	4	24	12	6
29	57	1	2	1	6	40	13	24	24	16

30	21	2	2	1	6	40	16	24	24	21
31	26	2	3	1	3	39	16	24	13	20
32	32	1	2	1	4	37	13	23	15	24
33	18	2	2	1	4	37	12	24	16	20
34	28	2	3	1	3	41	12	20	16	23
35	27	2	3	1	3	45	16	25	24	28
36	27	1	3	1	1	24	13	15	18	21
37	33	2	2	1	4	37	8	23	17	24
38	33	1	2	1	2	40	16	24	24	24
39	43	1	3	1	2	36	8	18	13	20
40	51	1	2	1	2	34	16	24	24	20
41	31	2	2	1	2	32	9	23	12	24
42	56	2	2	1	4	40	11	18	16	18
43	31	1	3	1	2	40	9	18	17	23
44	24	2	2	1	1	36	9	12	16	23
45	29	2	2	1	4	35	10	20	16	18
46	33	2	2	1	4	35	10	24	16	23
47	27	2	2	1	3	30	9	18	17	19
48	22	1	3	1	3	38	9	18	13	22
49	19	1	2	1	4	30	10	13	12	18
50	20	2	2	1	1	36	11	23	15	23
51	25	2	2	1	1	37	11	22	16	22
52	42	2	2	1	4	39	11	19	15	18
53	56	2	2	1	4	39	11	23	12	20
54	19	2	2	1	1	32	11	25	16	24
55	27	1	3	1	3	33	10	18	14	24
56	21	2	2	1	4	34	10	21	12	24
57	23	2	3	1	1	40	16	24	30	27
58	32	2	3	1	4	39	14	24	24	25
59	83	2	1	1	6	34	9	21	13	23
60	31	2	2	1	4	23	12	21	16	19

61	32	2	2	1	4	37	10	22	14	25
62	39	1	3	2	3	37	13	22	18	12
63	23	2	3	1	6	40	14	24	9	18
64	40	2	1	1	4	37	13	21	12	15
65	35	2	2	1	4	38	14	23	19	17
66	36	2	2	1	2	37	11	22	13	24
67	45	2	2	1	2	37	10	21	15	29
68	35	2	2	1	3	34	11	24	16	17
69	31	2	3	1	4	24	6	14	17	23
70	67	2	1	1	4	31	11	20	16	18
71	77	2	1	1	4	37	16	24	17	18
72	81	2	1	1	6	30	12	18	18	18
73	57	2	1	1	4	31	9	20	17	21
74	69	1	1	2	4	30	12	18	18	18
75	40	2	2	1	4	30	11	16	18	21
76	31	1	3	1	3	31	8	18	12	18
77	23	2	2	1	1	38	6	17	16	21
78	46	2	2	1	2	29	7	18	14	19
79	26	1	2	1	1	37	11	19	15	20
80	37	2	2	1	2	33	10	18	15	24
81	34	2	2	1	4	40	8	19	15	21
82	37	2	2	1	2	37	11	17	16	22
83	31	2	2	1	4	30	8	19	16	23
84	39	2	2	1	4	32	9	18	17	24
85	26	2	2	1	1	34	7	17	16	20
86	60	2	1	1	4	30	12	19	18	19
87	31	2	2	1	2	35	11	20	16	22
88	41	1	2	1	2	29	9	19	14	18
89	22	2	3	1	1	40	9	24	16	24
90	40	2	2	1	4	37	14	24	14	24
91	25	2	3	1	4	33	12	23	16	14

92	19	2	2	1	4	28	11	15	12	17
93	33	2	2	1	4	39	11	24	15	24
94	23	2	2	1	4	40	15	24	15	25
95	19	2	2	3	2	36	10	24	20	25
96	74	2	1	1	6	40	16	24	23	24
97	27	2	3	1	4	34	15	19	19	27
98	20	2	2	1	1	41	28	25	28	21
99	25	2	2	1	6	40	16	23	24	23
100	41	2	2	1	4	39	15	20	18	23
101	21	2	2	1	6	32	15	24	19	23
102	17	2	2	1	1	40	13	22	24	26
103	24	2	2	1	2	39	14	22	23	21
104	33	2	2	1	4	36	16	24	24	20
105	23	2	3	1	1	35	11	24	23	24
106	22	2	3	1	1	32	8	22	19	17
107	13	1	2	1	1	40	16	30	27	29
108	24	2	3	1	1	36	10	20	14	22
109	33	2	3	1	4	37	10	16	14	29
110	39	2	1	1	4	37	14	24	14	24
111	61	1	2	1	3	12	8	12	13	13
112	26	2	2	1	2	27	5	15	11	27
113	25	2	3	1	4	37	10	19	12	18
114	67	2	3	1	5	30	4	16	13	18
115	71	1	2	2	2	31	10	18	16	25
116	57	2	2	3	6	26	8	15	14	15
117	42	2	1	1	4	20	9	14	11	22
118	29	2	2	1	4	38	16	22	11	9
119	23	2	2	1	4	38	20	24	19	21
120	67	2	3	1	3	33	10	18	20	10
121	70	2	1	1	4	24	6	18	12	12
122	25	2	1	1	4	40	16	23	24	24

123	31	2	3	1	6	34	12	24	19	24
124	25	2	3	1	6	33	13	17	19	24
125	26	2	2	1	6	36	12	23	18	24
126	33	2	2	1	4	38	14	24	20	23
127	50	2	2	1	2	33	12	24	23	23
128	20	2	3	1	1	38	15	24	23	24
129	74	1	2	1	2	21	4	19	14	18
130	26	2	3	1	2	40	12	20	24	25
131	50	1	2	1	2	32	12	21	17	24
132	30	2	3	1	6	30	9	19	18	23
133	42	2	1	1	4	36	13	20	16	20
134	28	2	3	1	6	39	14	21	19	24
135	23	2	3	1	3	29	12	19	16	17
136	25	2	2	1	6	41	16	24	16	23
137	61	2	2	1	4	40	14	22	18	26
138	35	2	3	1	3	40	16	22	23	24
139	61	1	2	1	5	35	7	17	22	22
140	22	2	3	1	1	36	14	23	23	32
141	29	2	2	1	6	39	16	24	23	24
142	43	2	2	1	3	38	16	24	24	20
143	36	1	2	3	2	28	7	17	13	12
144	25	2	3	1	1	37	14	24	20	24
145	38	2	1	1	4	21	6	14	18	18
146	30	2	3	1	3	37	14	22	22	18
147	22	2	3	1	6	37	12	24	23	23
148	58	2	2	1	6	37	15	20	23	18
149	61	1	2	1	6	36	15	15	20	22
150	19	2	3	2	1	28	10	17	13	17
151	60	2	1	1	4	26	5	6	13	11
152	21	2	3	1	1	34	12	24	16	24
153	43	2	1	1	4	17	9	15	12	18

154	21	2	1	1	2	37	16	21	23	23
155	29	2	2	1	2	34	15	16	19	20
156	24	2	2	2	6	36	12	22	12	20
157	22	2	3	1	1	35	11	24	19	23
158	35	2	3	1	3	50	12	30	23	29
159	32	2	2	1	4	35	16	19	21	13
160	32	2	3	1	2	38	16	24	22	17
161	34	2	3	1	4	26	10	20	19	15
162	25	2	3	1	2	29	11	20	18	19
163	31	2	3	1	2	25	10	19	15	20
164	37	2	2	1	2	40	15	24	20	22
165	45	2	1	1	4	35	14	17	20	20
166	32	2	2	1	4	21	9	16	21	10
167	30	1	3	1	3	33	13	25	21	23
168	40	2	2	1	2	18	4	13	13	11
169	28	2	3	1	3	38	13	24	24	24
170	53	2	2	1	4	35	10	23	17	21
171	31	1	3	1	2	32	16	20	22	18
172	21	2	3	1	6	27	11	15	20	21
173	30	1	3	1	6	32	12	22	21	20
174	28	2	2	1	4	34	14	23	15	20
175	44	2	3	1	3	24	10	12	11	24
176	36	1	2	1	3	31	10	17	13	19
177	54	1	3	1	6	34	8	19	13	22
178	40	1	2	1	2	40	4	8	18	19
179	32	2	2	1	4	30	8	21	13	12
180	47	2	2	1	2	34	8	19	11	12
181	32	2	2	1	3	34	10	18	14	15
182	48	2	1	1	4	33	12	24	14	24
183	38	2	2	1	4	35	8	24	11	27
184	47	2	3	1	4	40	9	24	22	22

185	66	2	1	1	4	39	11	25	16	18
186	27	2	2	1	1	18	8	15	13	10
187	28	2	3	1	4	38	10	23	16	23
188	25	2	3	1	4	37	9	21	11	23
189	21	1	2	1	3	34	6	23	13	19
190	27	2	2	1	4	39	10	24	13	24
191	36	2	3	1	1	34	9	19	12	24
192	30	2	2	1	2	38	9	18	15	19
193	29	1	2	1	2	43	9	18	15	26
194	37	2	2	1	3	43	9	21	13	24
195	42	1	2	1	2	34	9	21	14	18
196	47	2	2	1	2	36	9	19	15	24
197	48	2	2	1	4	30	9	23	17	22
198	38	2	3	1	3	31	13	20	14	23
199	49	2	2	1	4	26	10	20	16	25
200	41	2	2	1	2	30	10	20	15	24
201	52	2	2	1	2	26	9	14	13	18
202	33	2	2	1	4	32	12	24	15	24
203	66	1	3	1	3	30	9	15	14	18
204	36	2	2	1	4	24	8	18	12	15
205	37	2	2	1	4	33	12	19	18	21
206	37	2	2	1	2	45	10	17	13	23
207	36	1	2	1	2	36	10	18	15	19
208	27	2	3	1	1	33	9	20	14	20
209	24	2	3	1	3	32	14	20	12	24
210	27	2	2	1	4	32	12	18	18	21
211	52	2	2	1	4	22	11	9	13	18
212	45	1	2	2	2	30	11	18	16	18
213	33	2	2	1	2	23	8	15	13	19
214	47	1	3	1	3	27	9	14	14	18
215	37	1	3	1	2	31	4	14	15	21

216	34	2	3	1	3	29	9	12	17	15
217	25	2	2	1	1	33	14	22	22	21
218	19	1	2	1	3	36	14	24	23	24
219	28	2	2	1	3	36	16	22	18	22
220	25	2	2	1	6	36	12	23	23	24
221	24	2	2	1	1	35	14	21	24	
222	30	2	3	1	6	36	14	20	16	24
223	28	2	3	1	6	35	8	24	18	24
224	31	2	2	1	2	38	14	24	22	23
225	29	2	3	1	4	40	12	23	18	24
226	23	2	2	1	1	40	16	24	24	22
227	39	2	3	1	4	37	4	18	19	16
228	28	2	2	1	4	36	16	17	24	23
229	27	2	3	1	3	29	14	18	21	20
230	36	2	3	1	2	30	8	19	15	18
231	31	2	2	1	4	35	13	25	17	18
232	29	2	3	1	4	36	12	24	16	22
233	25	2	3	1	4	36	10	24	21	21
234	49	1	3	1	2	37	12	23	21	25
235	21	2	1	1	1	40	16	22	22	25
236	32	2	2	1	4	36	8	18	20	23
237	29	1	3	1	1	24	15	19	18	14
238	20	2	3	1	1	30	13	24	20	24
239	19	2	2	1	1	26	12	18	15	14
240	27	2	2	1	4	40	9	22	21	24
241	17	2	3	1	1	36	13	18	20	24
242	43	1	3	1	2	38	9	24	20	23
243	34	2	3	1	3	31	12	16	14	18
244	25	2	2	1	6	40	16	24	20	23
245	24	2	3	1	6	42	17	24	25	28
246	24	2	3	1	2	37	13	21	20	23

247	27	2	2	1	4	27	9	17	14	16
248	47	2	2	1	4	30	12	18	16	18
249	44	2	2	1	4	21	8	14	11	11
250	37	2	3	1	4	34	11	21	16	24
251	47	2	2	1	2	29	10	18	13	18
252	33	1	2	1	2	27	5	12	14	10
253	67	2	3	1	5	32	11	14	15	18
254	27	1	3	1	1	24	10	14	13	13
255	41	2	2	1	4	33	9	17	16	20
256	38	2	2	1	4	23	11	15	15	11
257	53	2	2	1	2	34	8	17	15	23
258	31	1	2	1	3	27	10	18	17	19
259	49	2	2	1	4	25	9	15	14	11
260	25	2	2	1	1	40	11	18	16	19
261	31	1	2	1	3	29	11	17	16	21
262	21	2	3	1	3	40	8	18	17	24
263	55	2	2	1	2	22	10	18	16	21
264	47	2	2	1	4	32	9	16	14	24
265	37	1	2	1	2	27	11	18	18	18
266	29	1	3	1	3	28	9	17	15	24
267	23	2	2	1	1	34	11	18	17	21
268	39	1	2	1	2	28	10	18	17	13
269	31	2	2	1	2	32	10	19	14	18
270	33	1	3	1	3	29	11	17	17	22
271	26	2	3	1	1	31	9	17	16	18
272	61	2	2	1	4	28	10	14	17	24
273	48	1	3	1	3	33	11	14	17	22
274	21	2	2	1	6	35	12	14	16	20
275	27	2	3	1	2	33	12	18	16	24
276	63	2	2	1	4	32	11	16	17	26
277	69	2	2	1	4	30	8	15	14	22

278	23	2	2	1	1	35	10	18	17	22
279	63	2	2	1	4	30	10	16	14	22
280	41	1	3	1	3	34	8	14	14	21
281	38	2	2	1	3	21	12	22	13	20
282	25	2	2	1	1	30	9	18	11	23
283	44	2	2	1	4	34	10	15	15	21
284	68	2	3	1	5	27	9	14	13	20
285	36	2	2	1	2	29	8	16	9	22
286	24	2	2	1	4	30	9	14	11	26
287	58	2	2	1	4	32	8	15	15	22
288	56	2	2	1	3	23	9	12	11	18
289	61	1	2	1	2	21	10	12	10	17
290	32	2	3	1	3	20	6	11	9	8
291	64	1	2	1	2	32	12	18	15	24
292	22	2	2	1	1	27	10	16	15	20
293	27	2	3	1	1	26	9	15	15	23
294	43	2	2	1	3	34	9	17	14	24
295	57	2	2	1	2	34	11	18	15	23
296	40	2	2	1	2	33	11	19	14	23
297	72	1	2	1	2	31	9	17	12	22
298	54	2	2	1	4	28	8	18	18	18
299	48	1	2	1	2	34	10	16	15	21
300	37	1	2	1	2	31	9	17	13	23
301	51	2	3	4	4	29	11	17	18	18
302	26	1	3	1	1	34	13	21	18	24
303	39	2	3	1	4	38	10	24	15	21
304	27	2	1	1	4	35	12	23	18	21
305	24	2	3	1	1	36	14	18	19	24
306	32	2	3	1	2	40	12	23	22	24
307	22	2	3	1	4	38	15	24	20	23
308	27	2	3	1	4	39	12	22	13	25

309	48	2	2	1	4	28	12	22	19	22
310	53	2	1	1	4	39	16	22	21	22
311	33	2	3	1	4	31	14	24	19	24
312	27	2	2	1	4	36	13	19	23	18
313	29	2	3	1	4	35	9	19	14	15
314	21	2	3	1	4	38	13	22	20	24
315	21	2	3	1	1	39	14	23	18	23
316	20	2	3	1	1	39	17	21	24	24
317	24	2	2	1	4	38	13	24	21	24
318	40	1	2	1	2	30	12	20	19	19
319	27	2	3	1	4	35	8	17	9	21
320	18	2	2	1	4	39	16	22	14	21
321	36	2	3	1	3	46	14	23	21	19
322	36	2	3	1	4	43	12	28	21	26
323	24	2	3	1	1	32	16	22	21	25
324	23	2	3	1	4	40	16	24	21	24
325	29	2	2	1	4	37	14	24	20	24
326	37	2	2	1	2	30	11	17	15	21
327	17	2	2	1	1	44	15	27	22	28
328	23	2	3	1	4	43	11	24	17	25
329	30	2	2	1	4	43	14	17	22	25
330	31	2	1	1	4	32	14	19	20	18
301	34	2	2	1	4	45	16	26	22	24
332	28	2	3	1	3	31	13	15	17	20
333	30	2	3	1	4	36	12	19	15	22
334	12	2	2	1	1	40	16	24	21	25
335	56	1	1	1	2	39	15	23	18	19
336	44	2	3	1	2	40	10	21	16	24
337	28	1	3	1	3	43	16	24	23	23
338	37	2	3	1	3	31	10	18	16	19
339	18	2	2	1	1	39	16	23	20	22

340	29	2	1	1	4	19	13	12	18	14
341	28	2	3	1	4	40	14	19	23	22
342	40	2	2	1	2	34	14	18	21	20
343	42	2	2	1	4	26	9	18	15	17
344	32	2	2	1	2	31	15	12	14	13
345	20	2	2	2	4	38	14	25	18	21
346	54	2	1	1	4	38	15	24	24	21
347	41	2	2	1	4	40	14	22	19	22
348	53	2	2	1	4	29	12	19	18	19
349	41	2	3	1	4	33	15	14	20	17
350	23	2	3	1	6	33	15	24	21	18
351	25	2	2	1	4	28	12	17	18	26
352	33	2	3	3	4	39	14	24	21	24
353	23	2	2	1	4	39	12	23	24	24
354	30	2	2	1	4	40	14	23	21	25
355	28	2	3	1	4	40	16	24	23	23
356	43	2	2	1	4	40	13	20	19	20
357	29	2	3	2	4	40	14	23	22	24
358	35	2	2	1	4	37	12	21	24	21
359	27	2	3	1	4	39	12	23	18	24
360	48	2	2	1	4	38	10	24	18	24
361	37	2	1	1	4	25	7	3	14	16
362	73	1	3	1	4	45	16	26	23	25
363	34	2	2	1	4	38	10	24	14	26
364	44	2	2	1	2	42	16	24	24	25
365	25	2	3	1	1	29	12	21	21	24
366	55	2	2	1	3	34	11	24	16	23
367	37	1	2	1	3	31	9	18	17	23
368	48	1	3	1	3	40	15	24	29	28
369	37	2	3	1	2	39	15	24	22	26
370	23	2	3	1	1	36	15	24	22	24

371	25	2	3	1	3	39	11	18	21	24
372	35	2	3	1	4	36	11	24	19	24
373	44	2	2	3	4	40	14	20	24	21
374	74	2	2	1	6	35	15	21	21	26
375	25	1	2	1	1	35	13	21	21	19
376	29	2	3	1	4	29	12	17	21	19
377	27	2	2	1	4	20	12	18	18	21
378	39	2	2	1	3	20	6	18	21	24
379	47	2	2	1	2	39	14	18	21	24
380	37	1	2	1	4	37	15	24	17	19
381	52	2	3	1	2	40	12	24	17	22
382	36	2	3	1	4	37	13	18	19	24
383	30	2	2	1	3	33	16	24	19	24
384	22	2	2	1	4	40	16	24	24	23
385	52	2	2	1	4	22	9	9	13	18
386	45	1	2	2	2	30	11	18	17	18
387	18	2	2	1	4	38	14	24	20	22
388	20	2	3	1	1	40	16	23	20	22
389	31	2	2	1	4	21	10	14	14	16
390	18	2	3	1	1	38	15	24	22	24
391	29	2	3	1	4	39	12	24	22	24
392	58	2	3	1	2	30	7	14	18	15
393	20	2	3	1	2	38	15	23	24	24
394	31	2	3	1	4	40	12	24	18	19
395	24	2	2	1	3	38	14	22	19	21
396	31	2	3	1	1	39	15	24	24	24
397	23	2	2	1	4	40	16	24	23	24
398	32	2	3	1	4	32	14	16	18	15
399	52	2	3	1	4	26	8	14	19	16
400	21	2	2	1	4	38	16	24	22	24
401	22	2	2	1	4	26	8	18	14	17

402	20	1	3	3	1	40	15	23	21	25
403	21	1	3	1	1	43	15	19	19	25
404	28	2	3	2	3	31	11	20	17	24
405	67	1	1	1	6	33	9	19	16	23
406	53	2	3	1	2	38	12	18	21	20
407	24	2	2	1	1	27	8	16	14	18
408	33	2	2	1	4	19	7	15	18	18
409	54	2	2	1	2	24	9	15	13	12
410	19	1	3	1	1	27	6	15	13	21
411	22	2	2	1	6	33	7	16	14	19
412	61	1	2	1	2	27	8	17	17	18
413	47	1	2	1	3	26	12	18	13	18
414	36	2	3	1	2	33	9	17	12	20
415	24	1	3	1	2	28	10	18	13	18
416	31	2	3	1	2	24	8	14	12	15
417	36	2	2	4	2	19	5	10	11	7
418	52	2	2	1	4	23	10	14	11	16
419	26	2	2	1	1	22	9	16	13	17
420	43	1	2	1	2	23	7	14	13	12
421	86	2	1	1	4	30	12	18	22	19
422	22	2	3	1	6	24	7	12	8	12
423	26	2	3	1	2	21	3	8	11	7
424	46	1	2	1	3	30	11	18	16	18
425	21	2	3	1	1	40	0	24	18	24
426	25	2	3	1	3	30	12	18	13	18
427	28	2	2	1	4	40	16	24	24	24
428	27	2	3	1	4	33	12	19	15	24
429	31	2	2	1	4	30	10	16	12	18
430	26	2	3	1	3	27	9	20	16	21
431	23	2	3	1	1	36	11	23	16	22
432	16	2	3	1	1	40	12	24	24	24

433	18	2	2	1	4	40	16	24	24	24
434	21	2	3	1	1	34	10	22	17	22
435	37	2	2	1	2	36	8	20	13	24
436	33	2	3	1	4	39	9	22	17	24
437	54	2	3	1	2	40	10	15	24	24
438	37	2	3	1	2	40	17	23	24	24
439	34	2	3	1	2	40	12	20	18	24
440	28	2	3	1	4	40	9	22	15	21
441	26	2	3	1	2	27	8	18	18	18
442	27	2	3	1	4	23	11	12	16	17
443	40	2	2	1	2	36	11	23	24	24
444	28	2	2	1	3	36	12	13	24	24
445	29	2	3	1	2	40	12	24	18	24
446	31	2	3	1	4	36	10	23	18	24
447	29	2	3	1	4	36	12	19	15	22
448	22	2	3	1	1	45	17	23	14	24
449	27	2	3	1	3	36	8	17	15	18
450	36	2	3	1	2	40	16	24	24	24
451	23	2	3	1	1	33	10	21	18	18
452	40	2	3	1	4	40	16	23	16	18
453	18	2	2	1	4	40	12	22	24	24
554	28	2	3	1	2	32	12	22	18	23
455	43	2	2	1	4	40	12	23	18	18
456	31	2	3	1	4	40	12	24	24	24
457	36	2	3	1	4	30	10	18	24	24
458	26	2	3	1	4	36	9	20	13	18
459	36	2	3	1	2	27	13	17	14	24
460	24	2	3	1	1	40	12	24	24	24
461	28	2	3	1	4	40	9	19	18	24
462	32	2	3	1	3	32	12	18	15	22
463	39	2	3	1	4	40	16	24	24	24

464	36	2	2	1	2	31	0	18	16	20
465	26	2	3	1	4	29	8	18	15	21
466	21	2	3	1	4	30	8	17	18	24
467	47	2	3	1	3	29	12	21	17	13
468	30	2	3	1	4	40	12	19	18	24
469	46	2	3	1	4	36	10	22	18	24
470	31	2	2	1	2	34	13	19	19	24
471	29	2	3	1	4	33	11	23	18	24
472	25	2	2	1	4	40	16	24	24	24
473	31	1	3	1	3	30	6	17	15	18
474	38	2	2	1	4	29	12	19	15	23
475	31	2	3	1	2	37	16	23	17	18
476	51	2	3	1	2	37	13	18	28	21
477	36	2	2	1	2	32	11	20	16	21
478	24	2	3	1	1	38	16	24	17	24
479	30	2	3	1	2	35	10	18	16	24
480	28	2	2	1	4	30	9	17	17	18
481	31	2	3	1	4	32	12	20	17	24
482	55	2	3	1	4	40	12	24	24	24
483	41	1	3	1	2	40	9	24	24	24
484	23	2	3	1	1	39	12	20	20	22
485	56	1	2	1	2	27	8	14	13	18
486	37	1	3	1	2	35	9	17	18	18
487	13	1	2	1	1	36	4	24	23	24
488	15	2	2	1	1	36	4	24	24	24
489	26	2	3	1	4	36	11	22	17	18
490	34	2	3	1	3	40	12	24	24	24
491	37	2	3	1	3	32	11	20	21	21
492	48	2	2	1	4	40	12	24	24	24
493	43	2	3	1	2	30	12	18	12	24
494	31	2	2	1	2	29	9	18	14	24

495	37	2	3	1	3	40	12	24	17	24
496	28	2	3	1	4	40	16	24	24	24
497	21	2	3	1	1	27	11	17	16	18
498	36	2	2	1	2	34	8	20	20	24
499	37	2	3	1	3	40	11	24	20	24
500	41	2	2	1	4	38	12	24	17	24
501	54	2	1	1	2	35	8	17	18	18
502	29	2	2	1	4	40	16	24	24	24
503	51	2	3	1	4	40	14	24	24	24
504	34	2	3	1	4	25	13	15	11	19
505	38	2	2	1	4	29	13	24	21	24
506	24	2	3	1	1	40	16	24	21	24
507	18	2	2	1	1	38	10	24	14	23
508	23	2	2	1	4	29	10	17	15	18
509	29	2	3	1	4	36	10	21	18	24
510	47	2	3	1	3	23	10	11	12	15
511	42	2	2	1	4	40	16	24	24	24
512	46	2	3	1	2	30	9	16	15	18
513	31	2	2	1	2	40	11	22	16	24
514	32	2	2	1	2	43	9	20	17	20
515	23	2	3	1	1	37	11	21	16	16
516	22	2	3	1	1	38	12	17	17	19
517	28	2	2	1	4	36	15	20	16	20
518	29	2	3	1	2	37	8	21	18	21
519	21	2	2	1	4	35	12	19	21	19
520	31	2	3	1	2	39	16	23	16	18
521	26	2	3	1	1	36	16	22	15	18
522	25	2	1	1	4	36	12	19	19	19
523	29	2	3	1	4	36	13	24	22	16
524	34	2	3	1	4	33	11	17	16	18
525	31	2	3	1	4	40	12	24	24	24

526	26	2	3	1	2	31	10	17	14	19
527	21	2	3	1	1	35	12	23	15	18
528	32	2	1	1	4	35	14	24	14	21
529	29	2	3	1	4	36	12	19	17	19
530	36	2	3	1	2	31	12	16	16	19
531	32	2	2	1	4	36	6	20	16	16
532	29	2	2	1	2	36	12	17	15	16
533	27	2	3	1	4	35	10	21	24	24
534	26	2	3	1	4	32	10	18	15	20
535	26	2	3	1	4	23	9	14	16	15
536	16	2	2	1	1	28	11	15	18	22
537	19	2	3	1	1	39	14	19	20	23
538	18	2	2	1	1	40	16	18	23	21
539	25	2	2	1	4	31	16	18	18	24
540	26	2	3	1	3	37	12	23	18	24
541	24	2	2	1	4	38	10	24	20	24
542	25	2	3	1	4	38	13	24	20	24
543	33	2	3	1	3	50	13	30	20	29
544	32	2	2	1	2	40	12	24	19	24
545	30	2	2	1	4	40	13	24	18	24
546	42	2	3	1	3	40	12	21	19	21
547	31	2	3	1	4	49	13	22	16	18
548	31	2	3	1	4	40	13	19	18	20
549	42	2	3	1	4	40	14	24	17	24
550	17	2	2	1	4	40	16	24	24	24
551	31	2	2	1	4	40	13	20	15	21
552	27	2	2	1	4	36	12	20	16	20
553	31	2	2	1	4	36	12	18	15	18
554	31	2	3	1	1	38	10	18	18	15
555	34	2	3	1	4	35	10	21	15	17
556	36	2	1	1	4	41	10	19	19	23

557	25	2	3	1	3	40	16	24	24	24
558	27	2	3	1	3	36	10	17	18	18
559	23	2	3	1	4	40	12	19	18	24
560	47	2	3	1	4	28	7	19	15	19
561	40	2	2	1	4	35	10	15	19	21
562	43	2	2	1	2	35	4	18	18	20
563	45	2	3	1	4	32	9	23	22	22
564	48	2	2	1	2	31	6	16	17	18
565	28	2	3	1	4	37	16	20	16	21
566	33	2	1	1	4	41	14	25	20	24
567	32	2	3	1	4	43	13	25	16	25
568	31	2	3	1	2	47	14	30	23	30
569	28	2	1	1	4	35	13	16	16	14
570	26	2	2	1	4	33	10	14	16	16
571	24	2	2	1	4	35	14	14	18	15
572	33	2	2	1	4	35	14	15	18	21
573	35	2	2	1	4	34	14	17	18	19
574	36	2	1	1	4	39	15	17	24	20
575	31	2	3	1	4	28	10	15	16	15
576	32	2	2	1	4	37	13	20	22	24
577	23	2	3	1	4	40	12	24	18	24
578	27	2	3	1	4	40	16	18	20	22
579	28	2	2	1	4	40	12	24	15	24
580	25	2	2	1	2	36	11	20	15	21
581	25	2	2	1	4	40	16	24	24	24
582	26	2	1	1	4	36	10	19	15	20
583	29	2	3	1	3	36	9	17	16	21
584	28	2	3	1	4	35	16	24	15	24
585	29	2	3	1	4	36	12	20	18	24
586	32	2	3	1	4	40	10	19	15	19
587	32	2	3	1	4	27	6	15	15	19

588	31	2	3	1	4	34	10	20	15	19
589	31	2	3	1	2	35	13	17	16	22
590	32	2	3	1	4	35	9	20	17	24
591	36	2	3	1	2	34	10	18	16	18
592	30	1	3	1	2	40	13	19	16	19
593	32	2	3	1	4	40	14	18	20	21
594	24	1	3	1	3	35	6	17	21	20
595	25	2	3	1	3	40	4	17	20	21
596	30	2	3	1	2	40	10	18	19	19
597	26	2	2	2	2	40	10	21	17	19
598	29	2	3	1	1	33	12	21	21	18
600	28	2	2	1	4	33	14	20	18	19
601	31	2	2	1	4	38	15	20	20	19
602	21	2	3	1	4	35	12	19	18	24
603	26	2	3	1	1	37	5	22	19	19
604	27	2	3	1	2	38	10	15	26	22
605	25	2	3	1	4	40	12	19	19	21
606	29	2	2	1	3	33	3	21	17	18
607	27	2	2	1	4	34	11	20	19	21
608	30	2	3	1	4	36	10	15	15	20
609	28	2	3	1	2	35	12	15	22	21
610	29	2	3	1	4	36	16	20	23	24
611	24	2	2	1	2	28	8	21	17	18
612	23	2	3	1	1	26	12	18	18	16
613	26	2	2	1	4	23	9	12	17	14
614	28	2	3	1	3	30	15	18	19	16
615	12	2	2	1	1	40	16	24	24	24
616	34	2	3	1	4	36	16	17	15	22
617	49	2	3	1	3	40	6	21	19	21
618	21	2	2	1	4	36	12	20	22	20
619	24	2	2	1	4	32	12	21	19	22

620	32	2	2	1	4	36	13	24	22	22
621	52	2	2	1	4	12	16	12	21	9
622	32	2	3	1	4	34	10	23	19	24
623	30	2	2	1	4	38	12	24	24	23
624	28	2	3	1	4	40	12	22	22	24
625	25	2	2	1	4	40	13	24	17	18
626	45	2	2	1	4	33	11	19	17	18
627	37	2	3	1	3	40	8	23	16	24
628	31	2	2	1	4	46	13	24	20	24
629	45	2	3	1	4	35	13	20	18	16
630	50	2	2	1	4	32	16	19	21	24
631	26	2	2	1	2	33	13	19	15	19
632	32	2	3	1	3	40	15	24	20	25
633	34	2	3	1	4	32	11	22	18	24
634	26	2	3	1	1	25	11	12	18	14
635	31	2	2	1	4	35	16	22	23	24
636	37	2	1	1	4	40	15	17	24	20
637	32	1	3	1	1	47	15	29	23	30
638	25	2	3	1	3	38	14	24	21	24
639	17	2	2	1	1	40	16	18	22	22
640	28	2	3	1	4	22	10	14	16	15
641	49	2	2	1	2	29	6	16	22	22
642	56	2	3	1	3	36	15	24	20	24
643	26	2	3	1	1	40	16	22	24	30
644	30	2	2	1	4	40	14	24	21	21
645	21	2	3	1	4	37	12	21	23	22
646	24	2	3	1	2	32	14	21	19	23
647	31	2	3	1	4	38	13	24	23	24
648	50	2	2	1	4	13	16	10	22	9
649	19	2	2	1	4	40	16	24	24	24
650	25	2	3	1	1	35	10	15	18	22

651	31	2	3	1	4	33	11	23	18	24
652	30	2	2	1	4	39	13	24	25	22
653	29	2	3	1	4	40	14	24	24	24
654	23	2	3	1	3	40	13	24	15	18
655	28	2	3	1	4	40	14	23	23	24
657	23	2	3	1	4	40	16	23	23	24
658	31	2	3	1	1	35	8	24	15	21
659	28	2	3	1	1	37	14	24	22	24
660	24	2	2	1	3	32	15	20	21	22
661	21	2	3	1	3	40	15	23	23	24
662	24	2	3	1	1	33	12	22	21	22
663	21	2	2	1	4	39	12	25	17	21
664	43	2	3	1	4	40	11	24	21	18
665	29	2	3	1	4	40	14	23	21	24
666	19	2	2	1	4	40	16	22	22	24
667	30	2	3	1	4	32	7	21	15	21
668	25	2	2	1	4	37	14	20	16	19
669	20	2	2	1	2	40	12	21	20	22
670	26	2	3	1	4	30	10	19	17	18
671	21	2	1	1	1	39	12	25	16	21
672	34	2	2	1	4	40	11	24	50	16
673	23	2	3	1	4	40	12	24	18	24
674	31	2	2	1	2	36	12	24	17	24
675	37	2	2	1	4	40	12	24	18	24
676	46	2	3	1	3	37	12	22	24	24
677	30	2	1	1	4	34	6	20	20	21
678	46	2	3	1	2	44	10	21	18	22
679	32	2	3	1	4	38	12	18	21	24
680	16	2	2	1	1	40	9	18	18	24
681	19	2	2	1	4	25	6	14	14	16
682	36	2	2	1	4	27	3	14	16	16

683	50	2	2	1	2	35	10	16	17	16
684	37	2	3	1	3	36	16	24	24	24
685	21	2	2	1	1	35	3	17	24	18
686	32	2	2	1	4	39	12	23	24	24
687	41	2	3	1	4	32	12	15	18	16
688	26	2	2	1	4	30	14	17	18	16
689	23	2	2	1	4	40	12	23	19	20
690	28	2	3	1	4	35	10	15	16	18
691	19	2	3	1	1	46	10	15	18	22
692	31	2	2	1	4	40	11	22	17	21
693	18	2	2	1	4	40	12	24	18	24
694	31	2	1	1	2	38	16	20	23	22
695	17	2	2	1	1	40	16	24	24	24
696	32	2	2	1	2	35	8	20	18	24
697	27	2	2	1	4	23	6	14	18	16
698	23	2	3	1	1	30	10	16	21	21
699	49	2	3	1	4	36	14	22	24	24
700	19	2	3	1	1	36	14	19	24	20
701	31	2	3	1	4	40	11	23	24	24
702	21	2	3	1	4	40	12	21	24	24
703	41	2	3	1	3	32	11	13	16	14
704	19	2	3	1	1	40	12	24	18	24
705	17	2	2	1	4	40	16	24	24	24
706	31	2	3	1	4	40	16	22	18	24
707	19	2	3	1	1	46	12	22	18	18
708	31	2	2	1	2	27	16	20	15	18
709	61	2	2	1	4	40	16	24	18	24
710	31	2	2	1	2	35	8	16	18	18
711	36	2	3	1	3	30	12	17	18	24
712	23	2	2	1	4	40	16	24	24	24
713	46	2	3	1	3	32	10	16	24	24

714	21	2	3	1	1	28	14	21	18	16
715	32	2	2	1	4	36	10	21	18	22
716	32	2	2	1	4	35	11	17	16	22
717	46	2	2	1	2	30	14	19	18	22
718	36	2	3	1	3	34	13	19	21	21
719	19	2	2	1	4	35	10	24	18	24
720	24	2	3	1	3	40	10	22	17	22
721	25	2	3	1	1	25	12	14	12	10
722	16	2	2	1	4	40	16	24	24	24
723	19	2	2	1	2	33	12	14	24	20
724	43	2	3	1	4	29	11	16	16	16
725	27	2	3	1	1	35	6	16	15	18
726	31	2	2	1	4	38	15	21	18	22
727	16	2	2	1	1	40	8	23	24	24
728	51	2	3	4	4	29	11	17	18	18
729	26	1	3	1	1	34	13	21	18	24
730	39	2	3	1	4	38	10	24	15	21
731	44	2	2	3	4	31	10	16	17	19
732	35	2	3	1	4	29	11	18	14	18
733	23	2	3	1	1	29	9	15	16	20
734	52	2	2	1	4	30	8	20	15	23
735	28	2	3	1	3	37	9	17	14	24
736	42	2	2	1	4	32	11	18	17	18
737	81	2	1	1	6	38	5	24	16	24
738	25	2	3	2	1	30	8	16	18	18
739	66	1	3	1	5	35	9	21	15	24
740	43	1	3	1	2	31	11	18	16	20
741	36	2	2	2	4	17	9	9	13	14
742	57	2	2	1	4	37	7	15	14	24
743	29	2	3	1	3	33	9	19	12	18
744	77	2	1	1	4	34	16	24	18	23

745	33	2	2	1	4	24	11	13	15	13
746	28	2	3	1	3	30	4	15	16	25
747	37	1	2	1	2	38	10	24	16	23
748	48	2	2	1	4	32	9	9	17	19
749	22	1	2	1	2	28	8	19	13	24
750	27	2	2	1	2	34	11	19	14	20
751	43	2	2	1	4	31	8	20	17	24
752	33	2	2	1	2	37	7	24	17	21
753	39	2	2	1	3	37	17	20	17	24
754	24	2	2	1	1	39	10	22	13	23
755	31	2	2	1	4	35	11	22	14	23
756	38	2	2	1	2	33	7	21	15	22
757	35	2	2	2	2	32	8	17	13	17
758	21	2	2	1	4	26	10	18	13	18
759	25	2	2	1	1	37	10	18	13	24
760	30	1	3	3	3	40	10	24	18	24
761	24	1	2	2	2	37	4	24	14	15
762	20	1	3	1	1	41	7	22	8	27
763	32	2	2	1	3	32	14	24	22	20
764	66	1	1	1	6	25	4	21	12	6
765	57	1	2	1	6	40	13	24	24	16
766	21	2	2	1	6	40	16	23	24	21
767	26	2	3	1	3	39	16	25	13	20
768	46	1	2	1	2	23	7	14	16	13
769	40	2	2	1	4	30	10	18	14	22
770	32	2	2	2	2	32	11	16	18	17
771	44	2	2	1	4	35	12	21	15	20
772	34	1	3	1	3	40	10	20	16	24
773	29	2	2	1	4	37	9	23	14	21
774	48	2	2	1	4	35	13	22	15	23
775	33	2	3	1	2	31	11	18	16	18

776	20	1	3	1	1	33	10	16	15	20
777	27	2	3	1	3	29	15	17	13	19
778	19	2	2	1	1	34	13	18	14	21

ANEXO N° 2
MATRIZ DE DATOS

CÓDIGOS

SEXO:

1. MASCULINO
2. FEMENINO

GRADO DE INSTRUCCIÓN

1. PRIMARIA
2. SECUNDARIA
3. SUPERIOR

PROCEDENCIA

1. AREQUIPA
2. PUNO
3. CUSCO
4. LIMA

OCUPACIÓN

1. ESTUDIANTE
2. INDEPENDIENTE
3. DEPENDIENTE
4. AMA DE CASA
5. JUBILADO
6. DESEMPLEADO

ANEXO N° 3

DOCUMENTACIÓN SUSTENTATORIA



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIA DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGIA

Arequipa, 7 de agosto del 2017

DR. Alfredo León Flores

Jefe de la Micro Red Alto Misti Miraflores.

Presente.-

ASUNTO: SOLICITO INGRESO CON FINES INVESTIGATIVOS

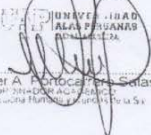
De mi mayor consideración:

Reciba usted el cordial saludo de las autoridades de la Universidad Alas Peruanas y en especial de la escuela profesional de estomatología.

Por medio de la presente hacer de su conocimiento que la Srta. Milagros Ccahua Apaza, con DNI 70171756 egresada y para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista, se ha acogido a la modalidad de tesis, por lo que, habiendo sido aprobado su proyecto de investigación por sus respectivos asesores es que, SOLICITÓ a su digno despacho permitirle el ingreso a las instalaciones del Centro de salud Alto Misti Miraflores, institución que dignamente representa, para la recolección de datos por un periodo de 45 días a partir del momento que usted lo permita en el presente

Agradeciendo anticipadamente la atención que le brinde a la presente, es propicia la ocasión para manifestarle sentimiento de mi más alta consideración.

Atentamente


Walter A. Portocarrero Sotelo
C.A. 20400000000000000000
Escuela Profesional de Estomatología

GOBIERNO REGIONAL AREQUIPA
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
RED DE SALUD AREQUIPA - CAYLLOMA
MICRO RED DE SALUD EDIFICADORI - MISTI
TRAMITE DOCUMENTARIO
Fecha 07-08-17, Folios 01
Hora 13:05 Firma 



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIA DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGIA

Arequipa, 7 de agosto del 2017

Dr. Ruperto Dueñas Carpio

Gerente del Micro Red de Mariano Melgar

Presente.-

ASUNTO: SOLICITO INGRESO CON FINES INVESTIGATIVOS

De mi mayor consideración:

Reciba usted el cordial saludo de las autoridades de la Universidad Alas Peruanas y en especial de la escuela profesional de estomatología.

Por medio de la presente hacer de su conocimiento que la Srta. Milagros Ccahua Apaza, con DNI 70171756 egresada y para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista, se ha acogido a la modalidad de tesis, por lo que, habiendo sido aprobado su proyecto de investigación por sus respectivos asesores es que, SOLICITÓ a su digno despacho permitirle el ingreso a las instalaciones del Centro de Salud de Mariano Melgar, institución que dignamente representa, para la recolección de datos por un periodo de 45 días a partir del momento que usted lo permita en el presente

Agradeciendo anticipadamente la atención que le brinde a la presente, es propicia la ocasión para manifestarle sentimiento de mi más alta consideración.

Atentamente



[Handwritten signature]
Dr. Walter A. Polocarreño Salas
Escuela Profesional de Estomatología
Universidad Alas Peruanas



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIA DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGIA

Arequipa, 7 de agosto del 2017

PS. Wilder Barrera Coaquira

Jefe de la Micro Red Generalísimo San Martín.

Presente.-

ASUNTO: SOLICITO INGRESO CON FINES INVESTIGATIVOS

De mi mayor consideración:

Reciba usted el cordial saludo de las autoridades de la Universidad Alas Peruanas y en especial de la escuela profesional de estomatología.

Por medio de la presente hacer de su conocimiento que la Srta. Milagros Ccahua Apaza, con DNI 70171756 egresada y para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista, se ha acogido a la modalidad de tesis, por lo que, habiendo sido aprobado su proyecto de investigación por sus respectivos asesores es que, SOLICITÓ a su digno despacho permitirle el ingreso a las instalaciones del Centro Generalísimo San Martín, institución que dignamente representa, para la recolección de datos por un periodo de 45 días a partir del momento que usted lo permita en el presente

Agradeciendo anticipadamente la atención que le brinde a la presente, es propicia la ocasión para manifestarle sentimiento de mi más alta consideración.

Atentamente

FORMA: 10.57	Firma: [Firma]
Registro: [Firma]	Folios: [Firma]
07 DE 2017	
TRAMITE DOCUMENTARIO	
MICRO RED DE SALUD QUIMO SAN MARTIN	
RED DE SALUD AREQUIPA CAYLOMA	
GERENCIA REGIONAL DE SALUD	
GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIBA	

Ps. Walter A. Portocarrero Salas
CIRUJANO DENTISTA
Facultad de Medicina Humana y Ciencia de la Salud



PERÚ

Ministerio
de Salud

CENTRO DE SALUD DE MARIANO MELGAR

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

CONSTANCIA

El Jefe del Centro de salud de Mariano Melgar Dr. Ruperto Dueñas Carpio hace constar que la Srta. Milagros Ccahua Apaza, con DNI 70171756, ha realizado su recolección de datos, en este establecimiento en los servicios de odontología.

Se expide la presente para fines que la interesada crea conveniente.

Esta constancia carece de valor legal para ser utilizada en perjuicio del estado.

Atentamente

GOBIERNO REGIONAL AREQUIPA
GOBIERNO REGIONAL DE SALUD
DIRECCIÓN REG. DE SALUD AREQUIPA - DE ILOMA
MICRO REG. DE SALUD MARIANO MELGAR
CENTRO DE SALUD MARIANO MELGAR



Dr. Ruperto Dueñas Carpio
M.P. 19332
JEFE DE LA MICRORED

Dr. Ruperto Benjamín Dueñas Carpio
Jefe del Centro de salud de Mariano Melgar

ANEXO N° 4

SECUENCIA FOTOGRÁFICA

**MINISTERIO DE SALUD DE MARIANO
MELGAR**



**MINISTERIO DE SALUD DEL
GENERALISIMO SAN MARTIN DE MARIANO
MELGAR**



**MINISTERIO DE SALUD DE
MIRAFLORES**



RECOLECCION DE DATOS



