



UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA

“GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE
RECIBIERON UN SERVICIO ODONTOLÓGICO EN LA CLÍNICA
ODONTOLOGICA ESPECIALIZADA PNP-ANGAMOS, 2016”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE CIRUJANO DENTISTA
Presentado por:

Bachiller: LARA ALVAREZ, JEFFERSON JONATHAN

LIMA – PERÚ
2017

Dedicatoria

A DIOS:

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos.

A mi mamá CARMEN ROSIO:

Por haberme educado de la mejor manera. Gracias por tus consejos, por el amor que siempre me has dado y por cultivar e inculcar humildad y valores en mí, Te amo mucho.

A mí familia:

En especial a mi bisabuelo Don Encarnación Machado Raza. Gracias por haberme apoyado en todo momento, y gracias por darme ánimos y buenos consejos, doy gracias a Dios que aun te tengo a mi lado, a mi papá Crescencio Borja gracias por todo el apoyo que me has dado desde que nací, me viste como un hijo más, doy gracias a Dios porque me puso en tu camino te quiero mucho papito.

Agradecimiento

Agradezco al Dr. Cesar Arellano que con su ejemplo y amistad, siempre me dio motivación y ganas de aprender y conocer nuevos conocimientos y así ser mejor Odontólogo y sobre todo ser mejor ser persona. También agradezco a mi madre nuevamente porque gracias a ella estoy realizando mis metas, poco a poco.

Asesor de tesis

Mg. CD. Cesar Arellano Sacramento.

Jurado

DS. Esp. CD. Anita Kori Aguirre Morales (Presidente)

DS. CD. Federico Martin Malpartida Quispe (Secretario)

Mg. CD. Mariela Antonieta Villacorta Molina (Vocal)

ÍNDICE

RESUMEN.....	9
SUMMARY	10
1. CAPITULO I: EL PROBLEMA.....	11
1.1. Planteamiento del problema.....	12
1.2. Formulación del problema.....	14
1.3. Justificación.....	14
1.4. Objetivo	14
1.4.1. General	14
1.4.2. Específicos	15
2. CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	16
2.1. Antecedentes.....	17
2.2. Base teórica.....	21
2.2.1 Satisfacción Del Paciente:	21
2.3. Terminología básica:.....	26
2.4. Hipótesis.....	28
3. CAPITULO III: DISEÑO Y MÉTODO	30
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	31
3.2. Población y muestra.....	31
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
3.4. Procesamiento y análisis de datos	34
3.5 Aspectos éticos.....	34
4. CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	35
4.2. Discusión.....	46
5. CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	48
5.1. Conclusiones.....	49
ANEXO N°1	55

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

Tabla N° 1: Frecuencia del grado de satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en la clínica odontológica especializada PNP-Angamos, 2016.....	36
Gráfico N°1: Frecuencia del grado de satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en la clínica odontológica especializada PNP-Angamos, 2016.....	37
Tabla N°2: Frecuencia del grado de satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en la clínica odontológica especializada PNP- Angamos, 2016 según edad.....	38
Gráfico N°2: Frecuencia del grado de satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en la clínica odontológica especializada PNP- Angamos, 2016 según edad.....	39
Tabla N°3: Frecuencia del grado de satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en la clínica odontológica especializada PNP-Angamos, 2016 según nivel educativo.....	40
Gráfico N°3: Frecuencia del grado de satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en la clínica odontológica especializada PNP-Angamos, 2016 según nivel educativo.....	41
Tabla N°4: Frecuencia del grado de satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en la clínica odontológica PNP-Angamos, 2016 según sexo.....	42
Gráfico N°4: Frecuencia del grado de satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en la clínica odontológica PNP-Angamos, 2016 según sexo.....	43
Tabla N°5: Frecuencia del grado de satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en la clínica odontológica especializada PNP- Angamos, 2016 según la especialidad atendida.....	44
Gráfico N°5: Frecuencia del grado de satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en la clínica odontológica especializada PNP- Angamos, 2016 según la especialidad atendida.....	45

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es determinar el grado de satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en la clínica odontológica especializada PNP-Angamos, 2016. El estudio es de tipo observacional, transversal y descriptivo. La muestra estuvo conformada por 700 pacientes. Se utilizó el instrumento SERVQUAL modificado dado por el MINSA para determinar la satisfacción del paciente. Se concluyó que el grado de satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en la clínica odontológica PNP-Angamos, 2016 fue insatisfecha (88,6%; 622 de 702), además la mayor frecuencia de pacientes que estuvieron satisfechos atendidos en la clínica odontológica especializada PNP-Angamos, 2016, según el sexo fueron mujeres (6%; 42 de 317). El presente estudio dio como conclusión que la mayoría de pacientes que recibieron un servicio odontológico en la clínica odontológica especializada PNP- Angamos, 2016 estuvieron insatisfechos.

Palabras clave: Satisfacción, Percepción, Servicio, Expectativa, SERVQUAL.

SUMMARY

The objective of the present investigation is. To determine the degree of satisfaction of the patients who received a dental service at the specialized dental clinic PNP-Angamos, 2016. The study is observational, transverse and descriptive. The sample consisted of 700 patients. The modified SERVQUAL instrument given by MINSA was used to determine patient satisfaction. It was concluded that the degree of satisfaction of patients who received a dental service at the PNP-Angamos dental clinic in 2016 was unsatisfied (88.6%; 702). In addition, the highest frequency of satisfied patients attended at the specialized dental clinic PNP-Angamos, 2016, according to gender were women (6%, 42 of 317). The present study concluded that the majority of patients who received a dental service at the specialized dentistry PNP-Angamos, 2016 were dissatisfied

Key words: Satisfaction, Perception, Service, SERVQUAL.

1. CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

En los últimos años el tema de satisfacción ha adquirido considerable importancia en las instituciones de salud tanto el sector privado como público, a nivel nacional como internacional. Actualmente, la satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios pues estos nos proporcionan información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados; hay estudios que reportan que la satisfacción con la atención dental está fuertemente influenciada con experiencias previas, la importancia de la comunicación y la entrega de información a los pacientes. Está demostrado que los pacientes ansiosos son más propensos a estar insatisfechos con la atención dental¹.

En nuestro país, los hospitales del sector público enfrentan realidades como carencia de materiales y pese a los esfuerzos por brindar un mejor servicio los usuarios siguen manifestando insatisfacción por la atención que reciben. Uno de los problemas observados empíricamente en el servicio odontológico de los hospitales, es el malestar frecuente que expresan los usuarios por la atención que reciben. Se evidencia momentos caracterizados por trato descortés por parte del personal asistencial así como por parte del personal técnico-administrativo. Largas colas para efectuar engorrosos trámites administrativos así como desorientación del usuario y prolongados tiempos de espera para recibir una atención².

Dentro de la salud pública peruana, la salud bucal y la profesión odontológica, atraviesan una etapa de estancamiento, probablemente por la influencia de dos

factores. Primero, el desinterés de las instituciones públicas en el tema bucal. Siendo una evidencia la variación del número de odontólogos en este sector entre 1996 y el 2002, donde los odontólogos disminuyeron en 25%. Segundo, la escasa respuesta de los odontólogos y sus instituciones en propuestas y acciones que mejoren el estado de salud bucal de la población y afronten la problemática de la profesión³.

La evaluación de calidad de atención en los últimos años es parte fundamental del ejercicio profesional de la salud depende de esto para que su servicio se recomiende. Diversos autores contemplan estos conceptos. Donabedian introdujo en 1966 conceptos como estructura, proceso y resultado como marco que permite organizar los componentes de la atención que identifican indicadores útiles, propone que estos procesos son responsables de los resultados en términos de eficacia e impacto⁴.

La clínica odontológica especializada PNP-Angamos, lleva 8 años brindando atención estomatológica a la población de titulares y familiares pertenecientes a la Policía Nacional del Perú, a través de sus diferentes especialidades en la odontología por los profesionales de salud bucal, brindando siempre el mejor trabajo para la satisfacción del paciente. A pesar del tiempo que la institución lleva interactuando con la comunidad y sus inmejorables avances en tecnología para el paciente, la institución ha dejado de lado y no ha realizado ningún tipo de encuesta o consultas acerca de la satisfacción de los pacientes con respecto a la atención en mención.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es el grado de satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en la clínica odontológica especializada PNP- Angamos, 2016?

1.3. Justificación

El presente estudio permitirá ver el interés en el tema de la satisfacción de las personas que son atendidas en un centro de salud pública, en ese sentido, presentar una propuesta de mejora en cuanto a la atención de pacientes en las diversas especialidades de la Odontología. Así, llegar a iniciar un plan de mejoramiento continuo. Además, el conocimiento de este proyecto ayudaría a que las clínicas odontológicas en relación con otros centros de salud del sector público realicen las mismas acciones en aras de brindar un mejor servicio odontológico en Lima.

1.4. Objetivo

1.4.1. General

Evaluar el grado de satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en la clínica odontológica especializada PNP- Angamos, 2016.

1.4.2. Específicos

- 1.- Determinar el grado de satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en la clínica odontológica especializada PNP-Angamos, 2016.
- 2.- Determinar el grado de satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en la clínica odontológica especializada PNP-Angamos, 2016 según edad.
- 3.- Determinar el grado de satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en la clínica odontológica especializada PNP-Angamos, 2016 según nivel educativo.
- 4.- Determinar el grado de satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en la clínica odontológica especializada PNP-Angamos, 2016 según sexo.
- 5.- Determinar el grado de satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en la clínica odontológica especializada PNP-Angamos, 2016 según la especialidad atendida.

2. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Unidad de Gestión de Calidad en Salud (2015) en Lima realizaron un estudio donde el objetivo fue medir la satisfacción del usuario externo para la mejora continua de la calidad de atención intramural en el establecimiento de salud Hospital Santa Rosa durante el primer semestre del 2015. Utilizaron la encuesta SERVQUAL modificado por el Ministerio de Salud, realizaron estudios en 3 áreas diferentes (Hospitalización, Emergencia y Consulta externa). La muestra de su estudio fue de 300 personas en total, divididas equitativamente entre 3, es decir 100 encuestas por cada área. Usando el nivel de confianza de 95% y error estándar de 0.05. El resultado en la consulta externa fue de un 58.8%(59 de 100) de satisfacción frente a un 43.2%(41 de 100) de insatisfacción durante el primer semestre del 2015. Como conclusión los pacientes atendidos en el primer semestre están satisfechos con la atención.⁵

Oficina de Gestión de Calidad en Salud (2014) en Lima realizaron un estudio donde el objetivo fue conocer el grado de satisfacción del usuario externo del Hospital María Auxiliadora en los periodos de febrero a mayo del 2014. Utilizaron como instrumento una encuesta SERVQUAL modificada dada por el Ministerio de Salud, el presente estudio tuvo una muestra de 382 usuarios, realizaron estudios en pacientes entre los 18 a 70 años de edad, hombres y mujeres, pacientes nuevos o continuados en el servicio de consulta externa. Usaron un nivel de confianza del 95% y error de estándar de 0.05%.

Asimismo en el estudio realizado predominó la presencia de pacientes mujeres con un 59.7%(228 de 382), además de personas con un grado de instrucción de nivel secundario con 58.64%(224 de 382). El resultado a nivel general fue que un 71.1%(271 de 382) de los pacientes encuestados están insatisfechos con la atención, mientras que un 28.9%(111 de 382) están satisfechos. Como conclusión los pacientes presentaron insatisfacción en la atención⁶.

Oficina de Gestión de Calidad en Salud (2014) en Lima realizaron un estudio cuyo objetivo fue evaluar el grado de satisfacción de los usuarios en los servicios de consulta externa, hospitalización y emergencia del Hospital de Vitarte en el año 2014. Utilizaron la encuesta SERVQUAL modificado dado por el Ministerio de Salud. La encuesta fue dada a pacientes nuevos o continuados, pacientes mayores de 16 años acompañados por un tutor, hombres y mujeres, con algún grado de instrucción. La muestra total fue de 1103 pacientes, utilizaron el nivel de confianza de 95% y error estándar de 0.05. La cantidad de pacientes encuestados en el área de odontología fue de 33 personas. En los resultados fueron que el 69%(761 de 1103) de los encuestados fueron usuarios directos, mientras que el 31%(342 de 1103) corresponde a acompañantes o tutores de los usuarios, además el 74%(816 de 1103) de encuestados fueron mujeres y el 26%(287 de 1103) fueron hombres; el grado de instrucción con mayor porcentaje fue el grado de secundaria con 52%(574 de 1103), personas analfabetas tuvo un 6%(66 de 1103). Además los pacientes nuevos fueron el 26%(287 de 1103) y continuadores del 74%(816 de

1103), el resultado general en la consulta externa muestran que el 37.3%(412 de 1103) están insatisfechos con la atención, mientras que el 62.7%(691 de 1103) mostraron satisfacción con la atención en dicho centro de salud. Como conclusión los pacientes atendidos estuvieron satisfechos.⁷

Unidad de Gestión de la Calidad (2013) en Lima realizaron un estudio cuyo objetivo fue evaluar la satisfacción del paciente durante la consulta externa del Hospital San Juan de Lurigancho en el año 2013. Utilizaron la encuesta SERVQUAL modificado por el Ministerio de Salud. Realizaron el estudio en pacientes mayores de 18 años, hombres y mujeres. El tamaño de muestra fue de 300 pacientes en total de todos los servicios de la institución, usando el nivel de confianza de 95% y error estándar de 0.05. Su población fueron usuarios del servicio de consulta externa y emergencia atendidos el año 2012, asimismo, para el servicio de hospitalización consideraron el total de egresos Hospitalarios en un periodo de dos meses (febrero y marzo 2013), estimándose que para los meses de aplicación de la encuesta SERVQUAL modificada la población sería la misma; encuestaron usuarios o familiares. Siguieron los pasos recomendados en la Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Los resultados de este estudio demostró que la mayor asistencia al centro de salud fueron hombres con un 74%(222 de 300) y mujeres con 26%(78 de 300), asimismo la mayoría de pacientes

encuestados fueron personas que tienen una educación secundaria siendo el 58%(174 de 300) y un 2%(6 de 300) de personas analfabeta. La mayor insatisfacción se dio en la atención del módulo de admisión. Los pacientes atendidos en la consulta externa presentaron mayor insatisfacción 65.5%(197 de 300) y pacientes satisfechos 34.5%(103 de 300) ⁸.

Esa *et al.* (2006) en Malasia realizaron estudios donde el objetivo de esta investigación fue evaluar la satisfacción e insatisfacción en los servicios de salud dental en los suboficiales de las Fuerzas Armadas de Malasia. Llevaron a cabo un estudio cualitativo mediante la técnica de grupo nominal con muestreo aleatorio. Fueron evaluados 80 sujetos y se agruparon en 10 grupos de discusión de 8 personas cada uno. Los principales factores en discusión sobre la satisfacción dentro del servicio de salud dental fueron equipos modernos, dentistas, procesos de tratamientos, materiales de calidad, personal del área y alivio al dolor. Cada participante dio una puntuación a los factores que percibieron en la satisfacción, la puntuación fue de 0 a 9. Estos factores fueron reagrupados en tres categorías: infraestructura clínica, interacción con el paciente y competencia técnica. Además en la discusión sobre la insatisfacción hubieron factores como: tiempo de espera, tratamientos incompletos, la no disponibilidad del dentista, personal antipática, materiales de mala calidad y poco tiempo para el tratamiento. Las tres categorías más importantes que tomaron para la insatisfacción fueron: ineficiencia administrativa, interacción con el

paciente y competencia técnica. Como conclusión fue recomendar el desarrollo de una encuesta para valorar los factores que provocan satisfacción e insatisfacción a los suboficiales con respecto al cuidado de su salud dental.⁹

2.2. Base teórica

2.2.1 Satisfacción Del Paciente:

Según Landa E. *et al.* "la satisfacción de los usuarios depende tanto de la atención brindada como de la percepción del individuo acerca de los servicios recibidos, y que existe relación con el cuidado previo, la conducta individual acerca de la salud, la tolerancia al tratamiento, el estado de salud del individuo"¹⁰.

Según Kotler define la satisfacción como "sentimiento de placer o decepción que resulta de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto o de una persona, en relación a sus expectativas".¹¹

López A. (2012) explica que la satisfacción del paciente es "el resultado de la diferencia entre la percepción que la persona tiene del servicio prestado y de las expectativas que tenía en un principio o de las que pueda tener en visitas sucesivas, de tal manera que si las expectativas son mayores que la percepción del servicio, la satisfacción disminuirá"¹². Es decir que las expectativas del paciente van a forjar a partir de sus propias experiencias anteriores y de las ya personas conocidas, así como de las promesas y compromisos que el propio sistema adquiere con los pacientes.

Según Ribeiro y Tinoco (2010) proponen que “la satisfacción genera nuevas expectativas en los clientes, y estos influyen en los deseos personales. Asimismo los deseos que afectan las emociones vividas en el momento de la prestación del servicio, la satisfacción del cliente con la calidad percibida es responsable de la imagen corporativa y el valor percibido del servicio” (citado en Bustamante, 2014).¹³

2.2.2 Importancia de la satisfacción:

La importancia de la satisfacción del cliente en el mundo de los negocios reside en que una persona satisfecha será un activo para una compañía debido a que volverá a usar los servicios y/o productos, volverá a comprar el producto o servicio, además dará una buena opinión al respecto de la compañía, lo que conllevará un incremento de los ingresos para la empresa. Caso contrario es que un cliente insatisfecho comentará sus experiencias a un mayor número de personas sobre su insatisfacción, en mayor o menor medida se quejará de la compañía y si su insatisfacción es de mayor grado optará por cambiarse de compañía para comprar el mismo producto o servicio. Los resultados serán mayores si los clientes son fieles, ya que existe una gran correlación entre la retención de los clientes y los beneficios, siempre y cuando se brinde una mejor calidad de atención a las personas que usan los productos y/o servicios.¹⁴

La importancia de tener una satisfacción positiva en la cual nos lleva a buscar un producto o servicio y este satisfaga las necesidades de

las personas son muchas. Por ejemplo, Georges D. y Sandra W. (1984) mencionan cuatro elementos donde la persona necesita de un bien de consumo para satisfacerse: “La primera, aquello que un individuo debería tener, es decir una necesidad. Segundo, aquello que el individuo quisiera tener. Tercero, la petición del servicio y por último, la utilización misma del servicio”. (Citado en Rey C; 2000)¹⁵.

Según Rey C. se puede emplear como indicador de satisfacción de los usuarios, la utilización efectiva de los servicios, con lo que se otorga a los usuarios un papel activo en el proceso de transferencia de la información al considerarlo como un coproductor del servicio y de la calidad del mismo.¹⁵

2.2.3 Percepción Del Paciente:

Según Chávez E. *et al* (2006), 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”. Es decir que en la percepción influyen también los símbolos que rodea al producto y/o servicio en adquirir, los signos verbales también acompañan al servicio porque tienen un papel fundamental como 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 cosas a juzgar para conquistar la calidad.¹⁶

Cuanto más complejo sea en entender un servicio, el cliente tendrá desconfianza y más criterios sobre la percepción que tendrá durante su atención, como por ejemplo:

- 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 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.^{16,17}

2.2.3.1 Servicio:

Definición: Begazo J. (2006) menciona muchas definiciones sobre dicha palabra en el ambiente académico aquí presentamos algunas:

- a. *(Del lat. servit-um)* Acción y efecto de servir. Prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales. Actividad llevada a cabo por la administración o, bajo un cierto control y regulación de ésta, por una organización, especializada o no, y destinada a satisfacer necesidades de la colectividad.
- b. Actividades, beneficios o satisfacciones puestos a la venta o proporcionados en conexión con la venta de bienes.

- c. Los servicios son actividades intangibles e identificables por separado, que proporcionan la satisfacción deseada cuando se venden a los consumidores y/o usuarios industriales y que no están necesariamente vinculadas a la venta de un producto o de otro servicio¹⁸.

Característica de los servicios: Los servicios presentan una serie de características a partir de las cuales se define la singularidad del marketing de servicios¹⁸.

2.2.4 El modelo de calidad de servicio:

Mediante el cuestionario SERVQUAL se asume que los clientes establecen la calidad del servicio en función de la diferencia entre las expectativas acerca de lo que recibirán y las percepciones de lo que se les entrega. Concluyen en que los factores encontrados que son determinantes en la calidad del servicio, principalmente implican comunicación y procesos de control.¹⁹

El modelo de calidad de servicio del cuestionario (SERVQUAL) es:

- A. **Fiabilidad:** Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pacto; (preguntas del 01 al 05).

- B. **Capacidad de Respuesta:** Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno; preguntas del 06 al 09.
- C. **Seguridad:** Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas; preguntas del 10 al 13.
- D. **Empatía:** Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada; preguntas del 14 al 18.
- E. **Aspectos Tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación; preguntas del 19 al 22.¹⁹

2.3. Terminología básica:

- A. **SERVQUAL:** es una herramienta de escala multidimensional para evaluar la calidad del servicio brindado en empresas del sector Educación, Salud, etc. desarrollado por A. Parasuraman y Leonard L. Berry. Quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (Clientes, pacientes, beneficiarios, etc.) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de calidad del servicio y la brecha existente entre ambas un indicador para mejorar.¹⁹

- B. Grado de satisfacción: Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que este le ofrece²⁰.

- C. Sexo: Conjunto de seres pertenecientes a un mismo sexo, sexo masculino o sexo femenino²⁰.

- D. Edad: Tiempo que ha vivido una persona ²⁰.

- E. Nivel educativo: Es una distinción dada por alguna institución educativa, generalmente después de la terminación exitosa de algún programa de estudios²⁰.

- F. Especialidad: Rama de una ciencia, arte o actividad, cuyo objeto es una parte limitada de ellas, sobre la cual poseen saberes o habilidades muy precisos quienes la cultivan²⁰.

- G. Servicio: Son un conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa, son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas²¹.

- H. Servicio Odontológico: Acción de servir, que brinda una cobertura asistencial para prevenir, curar, y restaurar la salud

bucal, realizada a cargo de una persona calificada en el área odontológico²².

2.4. Hipótesis

No presenta por ser un estudio descriptivo.

2.5. Variables

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN	VALOR
Grado de Satisfacción	Cualitativo	Satisfacción del Paciente	Fiabilidad. Capacidad de Respuesta. Seguridad. Empatía. Aspectos Tangibles.	Ordinal	Satisfecho Insatisfecho
Sexo	Cualitativo Nominal	-----	Fenotipo del paciente	Nominal	Masculino Femenino
Edad	Cuantitativo Continuo	-----	Documento de Identidad (DNI)	Ordinal	18 – 24 años 25 – 34 años 35 – 49 años 50 – 64 años 65 a más
Nivel Educativo	Cualitativo Ordinal	-----	Respuesta tangible	Ordinal	Analfabeto Primaria Secundaria Superior Técnico Superior Universitario
Especialidad	Cualitativo Nominal	-----	Consulta externa	Nominal	Diagnóstico Operatoria Periodoncia

3. CAPÍTULO III: DISEÑO Y MÉTODO

3.1. Tipo y nivel de investigación

El presente trabajo de investigación fue de tipo Observacional, Prospectivo, Transversal y el nivel de la investigación fue descriptivo.

3.2. Población y muestra

La población estuvo conformada por 1887 pacientes atendidos por en la clínica odontológica especializada PNP- Angamos. La muestra fue de 700 pacientes, calculado con pérdida de 10%.

Total de la población (N): 1887

Nivel de confianza (1- α): 95%

Precisión (d): 3%

Proporción (p): 67%

Tamaño Muestral (n): 629

Tamaño Muestral ajustado a pérdidas

Proporción esperada a perdidas (R): 10%

Muestra ajustada a pérdidas: 699

$$n = \frac{Nz^2(pq)}{Ne^2 + z^2(pq)}$$

Criterios de inclusión:

- Pacientes mayores de 18 años de edad que acudieron a la clínica odontológica para su atención.
- Pacientes con derecho a ser atendidos en dicho centro de salud.

Criterios de Exclusión:

- Pacientes analfabetos.
- Pacientes menores de 18 años.
- Pacientes que acudieron solo por emergencia.
- Acompañaste y/o tutores de los pacientes atendidos.

1.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- El rango de edad, se obtuvo en base a la categoría del titulado afiliado o derechohabiente (manual institucional 2008 de ESSALUD). Disponible: http://www.essalud.gob.pe/transparencia/pdf/defensoria/manual_institucional.pdf
- Se realizó una carta de presentación por parte de la Universidad Norbert Wiener, hacia el Director de la Clínica Odontológica Especializada PNP-Angamos, Esp. CD. Carlos Cavero Donayre. Para la ejecución del proyecto de investigación en dicha institución. (ANEXO 1)
- La técnica de recolección de datos fue mediante dos tipos de encuestas dada por la resolución ministerial N° 527 en el año 2011, MINSAL, Expectativa y Percepción, Para evaluar la satisfacción del paciente atendido en establecimientos del primer nivel de atención.(ANEXO 2)

- El instrumento de recolección consta de 44 preguntas en total, divididas en 2 partes; 22 preguntas de Expectativa y 22 preguntas de Percepción. Teniendo valores de calificación del 1(menor valor) al 7(mayor valor). (ANEXO 3)
- En la primera parte de la encuesta son preguntas que refieren con la Expectativa del paciente, es decir la importancia que el usuario califica por la atención que espera recibir en el servicio de consulta. Utilizando una escala numérica del 1 al 7. considerando que el número 1 es de menor valor y el número 7 de mayor valor en la encuesta.(ANEXO 3.1)
- En la segunda parte de la encuesta son preguntas que refieren con la Percepción del paciente, es decir que el usuario califica como recibió la atención en el servicio de consulta. Utilizando una escala numérica del 1 al 7. Considerando que el número 1 es de menor valor y el número 7 de mayor valor en la encuesta. (ANEXO 3.2)
- La elección de este instrumento fue saber la satisfacción que tiene el paciente que recibió un servicio dental en el centro de salud público.
- Se abordó al paciente en las mañanas, consultándole previamente de participar de manera voluntaria de las encuestas para la recolección de datos, pidiéndole primero que lea detalladamente el consentimiento informado y posteriormente su firma como conformidad en el documento.(ANEXO 4)
- La recolección de datos se terminó en 12 días laborables, teniendo como duración de 5 horas por día, en cada servicio.

3.4. Procesamiento y análisis de datos

Se utilizará el programa Word para la redacción del proyecto y demás documentos.

Para la creación de la base de datos, tablas de frecuencia y gráficos se utilizará el programa Excel. El tamaño de muestra a tratar será calculado mediante el programa Excel (adaptado por el grupo Fisterra). La parte estadística, tanto descriptiva como inferencial se realizará mediante el programa estadístico SPSS.

Se utilizará un valor alfa de 0,05.

3.5 Aspectos éticos

1. Se mantiene en total anonimato los datos personales que participaron.
2. Se entregó consentimiento informado.
3. No compromete la salud del paciente.

4. CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

TABLA N°1: Frecuencia del grado de satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en la clínica odontológica especializada PNP-Angamos, 2016

		n	%
Grado de satisfacción	Satisfacción	80	11,4
	Insatisfacción	622	88,6
		702	100

GRÁFICO N°1: Frecuencia del grado de satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en la clínica odontológica especializada PNP-Angamos, 2016.

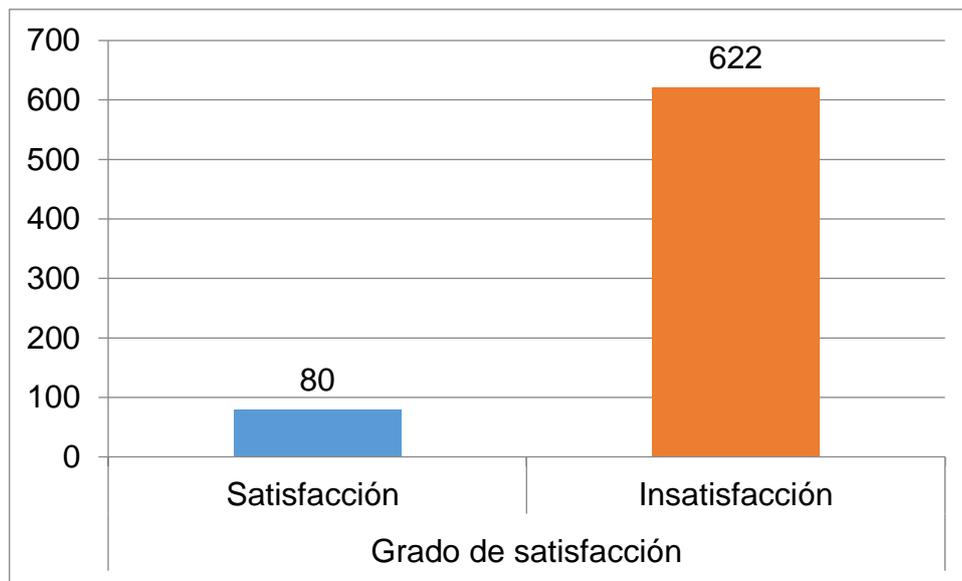
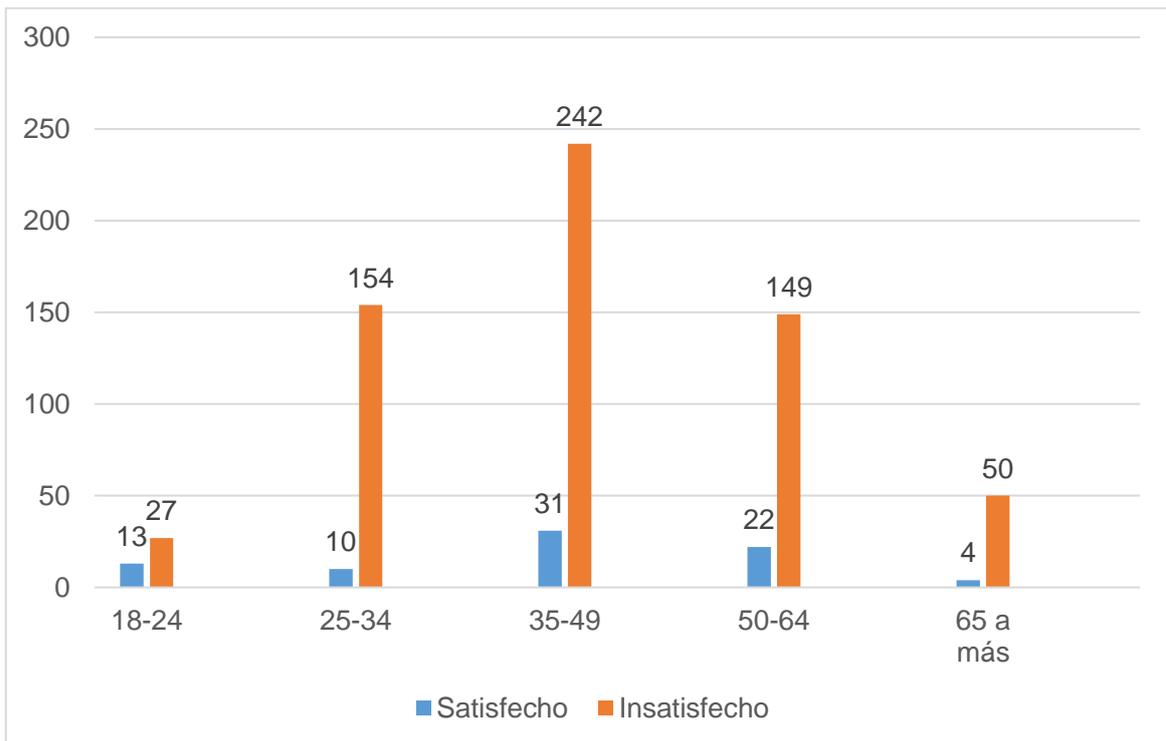


Grafico n° 1: El 88,6% (622 de 702) de los usuarios encuestados están insatisfechos con la atención en la clínica odontológica especializada PNP-Angamos.

TABLA N°2: Frecuencia del grado de satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en la clínica odontológica especializada PNP- Angamos, 2016 según edad.

	Edad										total
	18-24		25-34		35-49		50-64		65 a más		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Satisfecho	13	1,9	10	1,4	31	4,4	22	3,1	4	0,6	80
Insatisfecho	27	3,8	154	21,9	242	34,5	149	21,2	50	7,1	622
	40	5,7	164	23,4	273	38,9	171	24,4	54	7,7	702

GRÁFICO N°2: Frecuencia del grado de satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en la clínica odontológica especializada PNP-Angamos, 2016 según edad.

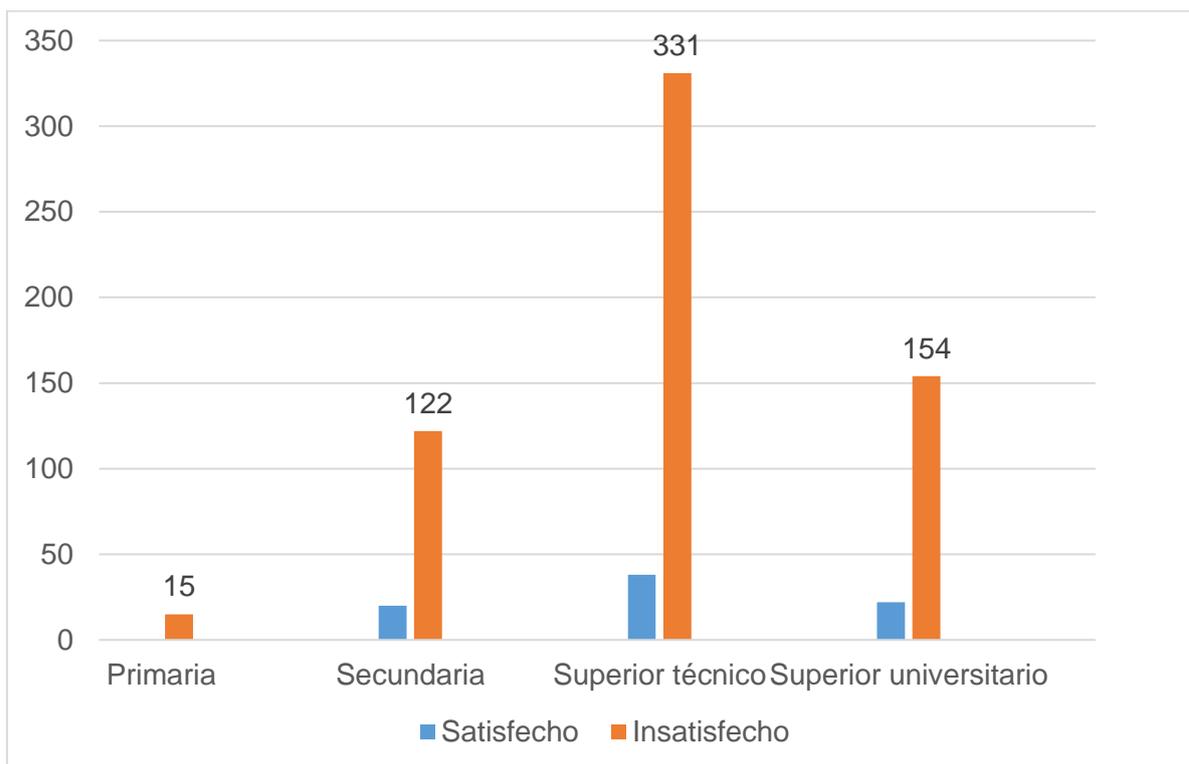


2.- El 38,9% (273 de 702) de pacientes atendidos en la clínica odontológica PNP-Angamos, tienen entre 35 – 49 años, de los cuales 4,4% (31 de 273) están satisfechos y el 35,5% (242 de 273) están insatisfecho.

TABLA N° 3: Frecuencia del grado de satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en la clínica odontológica especializada PNP-Angamos, 2016 según nivel educativo.

	Nivel educativo								
	Primaria		Secundaria		Superior técnico		Superior universitario		
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Satisfecho	0	0	20	2,8	38	5,4	22	3,1	80
Insatisfecho	15	2,1	122	17,4	331	47,2	154	21,9	622
	15	2,1	142	20,2	369	52,6	176	25,1	702

GRÁFICO N°3: Frecuencia del grado de satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en la clínica odontológica especializada PNP-Angamos, 2016 según nivel educativo.

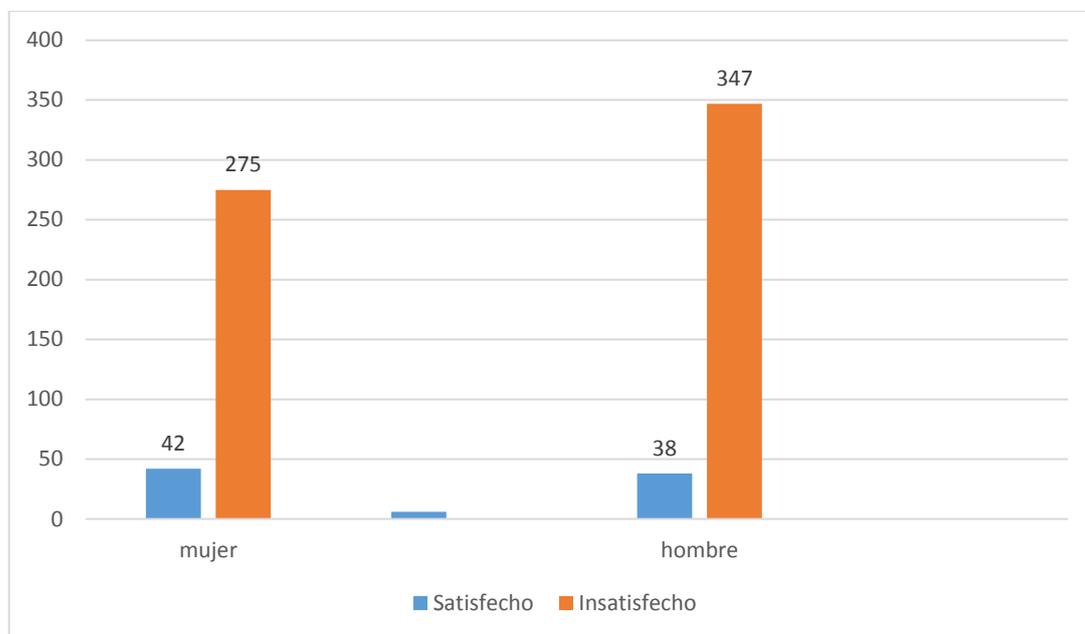


3.- La mayor frecuencia de pacientes (47,2%, 331 de 702) no están satisfechos con el servicio y tienen un nivel educativo superior técnico.

TABLA N°4: Frecuencia del grado de satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en la clínica odontológica PNP-Angamos, 2016 según sexo.

	Sexo				total
	mujer		hombre		
	n	%	n	%	
Satisfecho	42	6	38	5,4	80
Insatisfecho	275	39,2	347	49,4	622
	317	45,2	385	54,8	702

GRÁFICO N°4: Frecuencia del grado de satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en la clínica odontológica PNP-Angamos, 2016 según sexo.

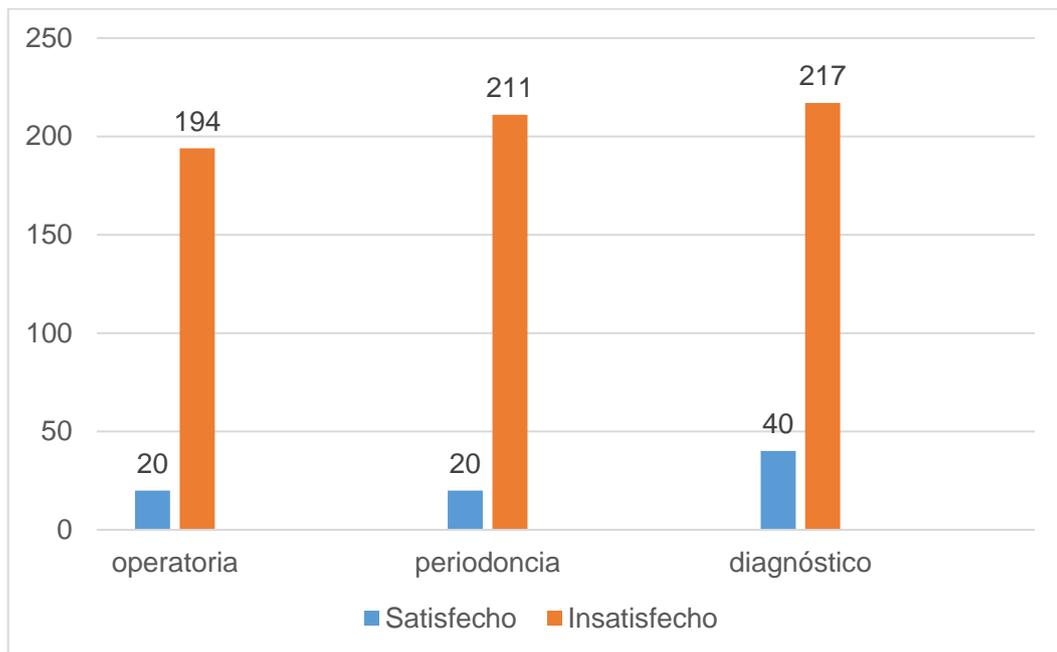


4.- El 54,8% (385 de 702) de los usuarios encuestados estuvo conformado por hombres, de los cuales el 49,4 % (347 de 385) de hombres están insatisfechos.

TABLA N°5: Frecuencia del grado de satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en la clínica odontológica especializada PNP- Angamos, 2016 según la especialidad atendida

	Especialidad						Total
	operatoria		periodoncia		diagnóstico		
	n	%	n	%	n	%	
Satisfecho	20	2,8	20	2,8	40	5,7	80
Insatisfecho	194	27,6	211	30,1	217	30,9	622
	214	30,5	231	32,9	257	36,6	702

GRÁFICO N°5: Frecuencia del grado de satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en la clínica odontológica especializada PNP-Angamos, 2016 según la especialidad atendida.



5.- El 30,9% (217 de 702) de los pacientes atendidos en la clínica odontológica PNP-Angamos están insatisfechos en el área de Diagnóstico. El 30,1% (211 de 702) de los pacientes atendidos en la clínica están insatisfechos en el área de Periodoncia. El 27,6% (194 de 702) de los pacientes atendidos en la clínica están insatisfechos en el área de Operatoria.

4.2. Discusión

Un estudio sobre satisfacción del paciente en un centro de atención primaria en Lima⁵ encontró un 58,8% (59 de 100) de usuarios satisfechos en el área de consulta externa. La presente investigación encontró valores menores de satisfacción (11,4%; 80 de 702). La diferencia encontrada podría darse debido a que la investigación realizada en el centro de atención primaria⁵ fue realizada por un periodo de 6 meses (en diversas áreas, no solo en consulta externa), en contraste con la presente investigación que duró 1 mes (únicamente en el área odontológica).

La presente investigación encontró un 88,6% (622 de 702) de pacientes insatisfechos. Datos similares encontró una investigación realizada en una hospital nivel III en Lima⁶ (71,1%, 271 de 382). Si bien ambas investigaciones fueron realizadas con el mismo instrumento dado por MINSA, el estudio de⁶ fue realizado en diversas áreas de atención externa (incluyendo odontología), mientras que los resultados del presente estudio fueron solo en el área de odontología. Asimismo, el presente estudio encontró que la asistencia de mujeres fue menor con 45,2%(317 de 702), en cambio el estudio mencionado menciona una asistencia mayor de mujeres en un 59,7% (228 de 382).

Un estudio sobre satisfacción del usuario en un centro de atención primaria en Lima⁷ encontró un 62,7% (691 de 1103) de usuarios satisfechos en el área de consulta externa. La presente investigación difiere en el resultado, ya que encontró un 11,4% (80 de 702) de usuarios satisfechos en el área de consulta externa. El estudio de⁷ fue realizado en diversas áreas de consulta externa médica mientras

que el presente estudio solo en odontología; esta podría ser la razón de la diferencia. Además, el estudio realizado por⁷ menciona que el 31% (342 de 1103) de los que respondieron la encuesta corresponde a acompañantes de los usuarios directos; el presente estudio no encuestó a los acompañantes de los usuarios, debido a que puede variar en los resultados de la satisfacción, pues serían propias del acompañante.

Un estudio sobre satisfacción del usuario en un centro de atención primaria en Lima⁸ encontró un 65,5% (197 de 300) de usuarios insatisfechos en el área de consulta externa. La presente investigación encontró valores similares (88,6%, 622 de 702). Ambas investigaciones fueron realizadas con el mismo instrumento, sin embargo, el centro de atención primaria evaluó consultorios externos, hospitalización y emergencias en diferentes áreas del centro de atención (pediatría, ginecología, odontología, etcétera) mientras que la presente investigación se enfocó solo en el área de consulta externa odontológica. Además la presente investigación recogió datos de los usuarios mismos, mientras que⁸ consultó a familiares en caso que el usuario no pudiera contestar; esto podría variar el resultado de la satisfacción pues es vista por otra persona. Además, la presente investigación muestra que hubo mayor asistencia de pacientes con un nivel educativo superior técnico (52,6%, 369 de 702), mientras que⁸ acudieron más personas con educación secundaria (58%, 174 de 300), inclusive participaron personas analfabetas (2%, 6 de 300); la presente investigación no participaron personas analfabetas, ya que podrían variar la respuesta global.

5. CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

1. La mayoría de pacientes que recibieron un servicio odontológico en la clínica odontológica especializada PNP- Angamos, 2016 estuvieron insatisfechos.
2. La mayor frecuencia de pacientes insatisfechos atendidos en la clínica odontológica especializada PNP-Angamos fueron personas entre 35 y 49 años de edad.
3. La mayor frecuencia de pacientes atendidos, que estuvieron satisfechos en la clínica odontológica especializada PNP-Angamos, fueron de nivel superior técnico.
4. La mayor frecuencia de pacientes atendidos en la clínica odontológica especializada PNP-Angamos que estuvieron insatisfechos fueron hombres.
5. La mayor frecuencia de pacientes atendidos que estuvieron insatisfechos fueron del área de Diagnóstico, en la clínica odontológica especializada PNP-Angamos.

5.2. Recomendación

- Ampliar el tiempo de recojo de datos más allá de un mes (mínimo tres meses).
- Recoger la satisfacción de los usuarios en otras áreas odontológicas utilizando la versión SERVQUAL que corresponda.
- Recoger la satisfacción de los usuarios odontológicos en los diferentes centros asistenciales de la ciudad.
- Incluir pacientes menores de edad junto a sus tutores.
- Realizar investigaciones que incluyan solo al familiar que acompaña al paciente.

REFERENCIAS

1. Muza R, Muza P. Satisfacción del paciente con tres especialidades dentales. Rev. Chilena Salud Pública. 2008; 12(1):12-17. [citado 01 de junio 2016].
Disponible en: www.revistasaludpublica.uchile.cl/index.php/RCSP/article/download/1775/1697
2. Torres E; Manzur E; Hidalgo P; Barra C. Relación entre las dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción: un análisis de los componentes higiénicos y satisfactorios. Rev. Estudio de Administración. 2008; 15(1):65-92. [Consultado 01 de junio 2016]. Disponible en: http://negocios.uchile.cl/publicaciones_info.php?id=171&t=p
3. Vallejos R. Desafíos de la salud pública bucal en el Perú -análisis crítico. Rev. Estomatológica Heredia. 2009; 19(1):66-69. [citado 01 de junio 2016]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/4215/421539351012.pdf>
4. Donabedian A. A founder of quality assessment encounters a troubled system firsthand. Health Aff. 2001; 20(1):137-141.
5. Unidad de Gestión de la Calidad en Salud, Hospital Nacional Santa Rosa. Estudio de satisfacción del usuario externo en el primer semestre del 2015. Lima: MINSA; 2015.

6. Unidad de Gestión de la Calidad, Hospital María Auxiliadora. Estudio de satisfacción del usuario externo SERVQUAL 2014. Lima: MINSA; 2014.
7. Unidad de Gestión de la Calidad, Hospital Nacional de Vitarte. Estudio de satisfacción del usuario externo SERVQUAL 2014. Lima: MINSA; 2014.
8. Unidad de Gestión de la Calidad, Hospital Nacional de San Juan de Lurigancho. Estudio de satisfacción del usuario externo SERVQUAL 2013. Lima: MINSA; 2013.
9. Esa, R; Rajah P; Abdul R. Satisfaction with the oral health services A qualitative study among Non- Commissioned officers in the Malaysian Armed Forces. CDH. 2006; 23(1):15 - 20. [citado 01 de junio 2016]
10. Landa E, Méndez G, Muñoz M. Satisfacción de los usuarios con los servicios de estomatología en el IMSS. Rev. Medigraphic. 2006; 45(2):149-155. [citado 01 de junio 2016]. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2007/im072h.pdf>
11. Kotler P. Marketing Management 14. 2010. [Consultado en 01 de junio 2016]. Disponible en: http://socioline.ru/files/5/283/kotler_keller_marketing_management_14th_edition.pdf

- 12.** López A. Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: Adaptación al español del cuestionario “Dental Satisfaction Questionnaire” [Tesis Doctoral].Valencia, España: Universidad de Valencia; 2012.
- 13.**Bustamante W. Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo-2014[Tesis]. Lima, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2015.
- 14.** García C; Chenguayen M; Mormontoy W. Satisfacción del usuario con los servicios odontológicos de atención primaria recibidos y factores socio-demográficos asociados. MPA e-journal MF&AP.2010; 4(1):7-13. [citado01dejunio2016].Disponible en:
http://www.idefiperu.org/MPANRO4/41_P7-13%20Orig1Garcia.pdf
- 15.**Rey Martin C. La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. Anales de documentación.2000; 3:139-153. [Citado01de junio2016].Disponible en:
revistas.um.es/analesdoc/article/download/2451/2441
- 16.** Chávez E, Iguarán R, Pérez J. Satisfacción de los clientes del Servicio Médico Odontológico de la Universidad del Zulia. Revista Venezolana de Ciencias Sociales. 2006; 10(1):176-203. [citado01dejunio2016]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=30910111>

17. Duarte J. Ambientes de aprendizaje. Una aproximación conceptual. Estudios Pedagógicos. 2003; 29:97-113. [citado 01 de junio 2016]. disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07052003000100007
18. Begazo, J. ¿Cómo medimos el servicio?. Rev. De investigación de la Fac. de ciencias administrativas UNMSM. 2006; 9(18):73-81. [Citado 01 de junio 2016]. Disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/administracion/n18_2006/a09.pdf
19. Ministerio de Salud, Resolución Ministerial n° 527/2011.
20. Real Academia Española, Diccionario de la lengua española. 22°ed., Madrid: España. 2001, Disponible en: www.rae.es/rae.html
21. Concepto definición. Venezuela. Actualizado 1 de febrero de 2013. Disponible en: <http://conceptodefinicion.de/servicio/>
22. Diccionario Círculo católico. Uruguay. disponible en: <http://www.circulocatolico.com.uy/servicios/servicio-odontologico.html>

ANEXOS

ANEXO N°1

 **Universidad
WIENER** 

Lima, 11 de julio de 2016

CARTA N° 13-07-363-2016-DFCS-UPNW

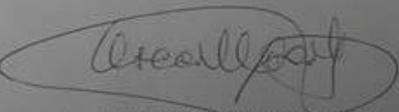
C.D. Esp.
Carlos Cervero Donayre
Director de la Clínica Odontológica Especializada PNP-Angamos
Presente.-

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente a nombre de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada Norbert Wiener y aprovechando la oportunidad le informo que el Sr. Lara Alvarez Jefferson, está ejecutando el proyecto de tesis titulado "Grado de satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en la Clínica Odontológica Especializada PNP-Angamos en el periodo 2016-I", para la obtención del Título Profesional de Cirujano Dentista; motivo por el cual solicito a usted la autorización para facilitarle el ingreso a su digna institución.

Agradecido por su gentil atención a lo solicitado le manifiesto mi especial estima y consideración personal.

Atentamente,



 Dr. Oscar Raúl Ugarte Uhliriz
Decano
Facultad de Ciencias de la Salud

POLICIA NACIONAL DEL PERÚ
CL. ODO. ESP. PNP-ANGAMOS
MESA DE PARTES
Fecha 25/07/16 Hora 7:55
Firma [Signature]
Folios _____

ANEXO N° 2

Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2012/RM527-2011-MINSA.pdf> (página 23-25) encuesta para evaluar en centro de salud de primer nivel

MINISTERIO DE SALUD	No. 527-2011/MINSA
 REPUBLICA DEL PERU	
<h1>Resolución Ministerial</h1>	
<i>Lima, 11 de Julio del 2011.</i>	
<p>Visto el Expediente N°10-109338-001, que contiene los memorandos N°s 6293-2010-DGSP/MINSA y 2848-2011-DGSP/MINSA, de la Dirección General de Salud de las Personas;</p>	
<p>CONSIDERANDO:</p>	
 Z. Solís V.	<p>Que, el numeral II del Título Preliminar de la Ley N° 26842 "Ley General de Salud" establece que la protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;</p>
 E. I. P. G. S. A.	<p>Que, el artículo 41° del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud aprobado por Decreto Supremo N° 023-2005-SA, señala que la Dirección General de Salud de las Personas, es el órgano técnico normativo en los procesos relacionados a la atención integral, servicios de salud, calidad, gestión sanitaria y actividades de salud mental;</p>
 C. ACOSTA S.	<p>Que, mediante Memorandum N° 6293-2010-DGSP/MINSA, la Dirección General de Salud de las Personas propone para su aprobación el proyecto de Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, cuya finalidad es contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo para la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo;</p>
	<p>Estando a lo propuesto por la Dirección General de Salud de las Personas;</p>
	<p>Con las visaciones del Director General de la Dirección General de Salud de las Personas, del Director General de la Oficina General de Asesoría Jurídica y de la Viceministra de Salud; y,</p>
	<p>De conformidad con lo previsto en el literal I) del artículo 8° de la Ley N° 27857- Ley del Ministerio de Salud;</p>

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo", la misma que forma parte integrante de la presente Resolución Ministerial.



Z. Solís V.

Artículo 2°.- La Dirección General de Salud de las Personas, a través de la Dirección de Calidad en Salud, queda encargada de la difusión, supervisión y evaluación de lo dispuesto en la citada Guía Técnica.



Artículo 3°.- Las Direcciones de Salud de Lima y las Direcciones Regionales de Salud o quien haga sus veces en el ámbito regional, son responsables de la implementación, supervisión y aplicación de la presente Guía Técnica.

Artículo 4°.- La Oficina General de Comunicaciones dispondrá la publicación de la presente Resolución Ministerial en el portal de Internet del Ministerio de Salud, en la dirección: http://www.minsa.gob.pe/transparencia/dge_normas.asp.

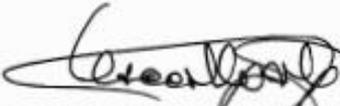


W. Olivera A.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



D. León Ch.


OSCAR RAÚL UGARTE UBILLUZ
Ministro de Salud



ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS
EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN EL ESTABLECIMIENTOS DEL
PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN

Nombre del encuestador:

Establecimiento de salud:

Fecha:

Hora de inicio:

Hora final:

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención en la-----que le brindaron la atención. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas.

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

Condición del encuestado	Usuario (a)	1	
	Acompañante	2	
Edad del encuestado en años	<input style="width: 100%;" type="text"/>		
Sexo	Masculino	1	
	Femenino	2	
Nivel de estudio	Analfabeto	1	
	Primaria	2	
	Secundaria	3	
	Superior Técnico	4	
	Superior Universitario	5	
Tipo de usuario	Nuevo	1	
	Continuador	2	
Consultorio / área donde fue atendido: _____			

ANEXO N° 3.1

EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las Expectativas, que se refieren a a **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de la Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	E Que usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
2	E Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
3	E Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS							
4	E Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes							
5	E Que la farmacia cuente con los medicamentos que recete el médico							
6	E Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
7	E Que la atención en el área de admisión sea rápida							
8	E Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
9	E Que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios							
10	E Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
12	E Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
13	E Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza							
14	E Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E Que el personal de caja/farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
16	E Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
17	E Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención							
18	E Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							
19	E Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con el mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes							
21	E Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes							
22	E Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							

ANEXO N° 3.2

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las Percepciones que se refiere a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de la Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	P ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
2	P ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
3	P ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
4	P ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo, el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
5	P ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
6	P ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
7	P ¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
8	P ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
9	P ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	P ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas y preguntas?							
13	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	P ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

ANEXO 4

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Mediante el presente documento yo, (Nombre del paciente)..... Identificado (a) con DNI.....

Acepto participar en la investigación realizada por el alumno Jefferson Lara Alvarez.

He sido informado(a) que el objetivo del estudio es: Saber el grado de satisfacción en los pacientes que recibieron un servicio odontológico en la clínica odontológica de la Universidad Privada Norbert Wiener.

Con esta finalidad responderé un cuestionario para dicho estudio. La información obtenida será de carácter confidencial y no será usada para otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento.

Firmo en señal de conformidad

FIRMA

Fecha:

ANEXO N° 5

Resultados individuales de los pacientes que fueron atendidos en la clínica odontológica especializada PNP-Angamos, 2016.

SUJETO	EXPECTATIVA	PERCEPCIÓN	DIFERENCIA P-E	RESULTADO
1	140,00	91,00	-49,00	Insatisfecho
2	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho
3	152,00	95,00	-57,00	Insatisfecho
4	142,00	91,00	-51,00	Insatisfecho
5	139,00	95,00	-44,00	Insatisfecho
6	154,00	150,00	-4,00	Insatisfecho
7	147,00	129,00	-18,00	Insatisfecho
8	139,00	120,00	-19,00	Insatisfecho
9	154,00	127,00	-27,00	Insatisfecho
10	152,00	109,00	-43,00	Insatisfecho
11	132,00	123,00	-9,00	Insatisfecho
12	154,00	115,00	-39,00	Insatisfecho
13	152,00	108,00	-44,00	Insatisfecho
14	144,00	123,00	-21,00	Insatisfecho
15	154,00	112,00	-42,00	Insatisfecho
16	139,00	130,00	-9,00	Insatisfecho
17	154,00	127,00	-27,00	Insatisfecho
18	151,00	141,00	-10,00	Insatisfecho
19	140,00	83,00	-57,00	Insatisfecho
20	154,00	125,00	-29,00	Insatisfecho
21	154,00	116,00	-38,00	Insatisfecho
22	148,00	138,00	-10,00	Insatisfecho
23	154,00	136,00	-18,00	Insatisfecho
24	132,00	104,00	-28,00	Insatisfecho
25	152,00	115,00	-37,00	Insatisfecho
26	154,00	131,00	-23,00	Insatisfecho
27	146,00	130,00	-16,00	Insatisfecho
28	141,00	136,00	-5,00	Insatisfecho
29	154,00	135,00	-19,00	Insatisfecho
30	154,00	130,00	-24,00	Insatisfecho
31	154,00	119,00	-35,00	Insatisfecho
32	147,00	116,00	-31,00	Insatisfecho
33	143,00	126,00	-17,00	Insatisfecho
34	142,00	134,00	-8,00	Insatisfecho
35	154,00	132,00	-22,00	Insatisfecho
36	149,00	118,00	-31,00	Insatisfecho
37	144,00	125,00	-19,00	Insatisfecho
38	143,00	114,00	-29,00	Insatisfecho

SUJETO	EXPECTATIVA	PERCEPCION	DIFERENCIA P-E	RESULTADO
39	143,00	90,00	-53,00	Insatisfecho
40	135,00	104,00	-31,00	Insatisfecho
41	154,00	105,00	-49,00	Insatisfecho
42	145,00	116,00	-29,00	Insatisfecho
43	146,00	122,00	-24,00	Insatisfecho
44	146,00	68,00	-78,00	Insatisfecho
45	146,00	123,00	-23,00	Insatisfecho
46	137,00	136,00	-1,00	Insatisfecho
47	149,00	104,00	-45,00	Insatisfecho
48	140,00	109,00	-31,00	Insatisfecho
49	135,00	91,00	-44,00	Insatisfecho
50	141,00	126,00	-15,00	Insatisfecho
51	139,00	132,00	-7,00	Insatisfecho
52	141,00	116,00	-25,00	Insatisfecho
53	146,00	122,00	-24,00	Insatisfecho
54	120,00	128,00	8,00	Satisfecho
55	129,00	108,00	-21,00	Insatisfecho
56	154,00	119,00	-35,00	Insatisfecho
57	132,00	121,00	-11,00	Insatisfecho
58	132,00	129,00	-3,00	Insatisfecho
59	154,00	111,00	-43,00	Insatisfecho
60	132,00	84,00	-48,00	Insatisfecho
61	154,00	144,00	-10,00	Insatisfecho
62	152,00	129,00	-23,00	Insatisfecho
63	154,00	123,00	-31,00	Insatisfecho
64	132,00	83,00	-49,00	Insatisfecho
65	137,00	115,00	-22,00	Insatisfecho
66	129,00	107,00	-22,00	Insatisfecho
67	154,00	129,00	-25,00	Insatisfecho
68	153,00	132,00	-21,00	Insatisfecho
69	110,00	107,00	-3,00	Insatisfecho
70	154,00	126,00	-28,00	Insatisfecho
71	152,00	97,00	-55,00	Insatisfecho
72	154,00	131,00	-23,00	Insatisfecho
73	143,00	111,00	-32,00	Insatisfecho
74	154,00	115,00	-39,00	Insatisfecho
75	133,00	129,00	-4,00	Insatisfecho
76	141,00	80,00	-61,00	Insatisfecho
77	132,00	125,00	-7,00	Insatisfecho
78	132,00	125,00	-7,00	Insatisfecho
79	143,00	132,00	-11,00	Insatisfecho
80	154,00	87,00	-67,00	Insatisfecho
81	145,00	127,00	-18,00	Insatisfecho
82	152,00	150,00	-2,00	Insatisfecho

SUJETO	EXPECTATIVA	PERCEPCION	DIFERENCIA P-E	RESULTADO
83	133,00	141,00	8,00	Satisfecho
84	154,00	111,00	-43,00	Insatisfecho
85	140,00	83,00	-57,00	Insatisfecho
86	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho
87	139,00	130,00	-9,00	Insatisfecho
88	154,00	126,00	-28,00	Insatisfecho
89	146,00	122,00	-24,00	Insatisfecho
90	154,00	154,00	,00	Satisfecho
91	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho
92	127,00	123,00	-4,00	Insatisfecho
93	133,00	138,00	5,00	Satisfecho
94	146,00	122,00	-24,00	Insatisfecho
95	143,00	145,00	2,00	Satisfecho
96	145,00	142,00	-3,00	Insatisfecho
97	150,00	129,00	-21,00	Insatisfecho
98	140,00	83,00	-57,00	Insatisfecho
99	152,00	116,00	-36,00	Insatisfecho
100	139,00	130,00	-9,00	Insatisfecho
101	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho
102	132,00	148,00	16,00	Satisfecho
103	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho
104	152,00	117,00	-35,00	Insatisfecho
105	154,00	132,00	-22,00	Insatisfecho
106	146,00	122,00	-24,00	Insatisfecho
107	132,00	135,00	3,00	Satisfecho
108	143,00	145,00	2,00	Satisfecho
109	145,00	142,00	-3,00	Insatisfecho
110	150,00	129,00	-21,00	Insatisfecho
111	140,00	83,00	-57,00	Insatisfecho
112	152,00	116,00	-36,00	Insatisfecho
113	139,00	129,00	-10,00	Insatisfecho
114	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho
115	132,00	148,00	16,00	Satisfecho
116	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho
117	152,00	117,00	-35,00	Insatisfecho
118	154,00	132,00	-22,00	Insatisfecho
119	146,00	122,00	-24,00	Insatisfecho
120	132,00	135,00	3,00	Satisfecho
121	139,00	128,00	-11,00	Insatisfecho
122	152,00	127,00	-25,00	Insatisfecho
123	136,00	114,00	-22,00	Insatisfecho
124	139,00	126,00	-13,00	Insatisfecho
125	136,00	115,00	-21,00	Insatisfecho
126	136,00	115,00	-21,00	Insatisfecho

SUJETO	EXPECTATIVA	PERCEPCION	DIFERENCIA P-E	RESULTADO
127	145,00	121,00	-24,00	Insatisfecho
128	138,00	116,00	-22,00	Insatisfecho
129	138,00	116,00	-22,00	Insatisfecho
130	145,00	124,00	-21,00	Insatisfecho
131	139,00	129,00	-10,00	Insatisfecho
132	145,00	124,00	-21,00	Insatisfecho
133	146,00	122,00	-24,00	Insatisfecho
134	154,00	116,00	-38,00	Insatisfecho
135	148,00	138,00	-10,00	Insatisfecho
136	154,00	136,00	-18,00	Insatisfecho
137	132,00	104,00	-28,00	Insatisfecho
138	152,00	115,00	-37,00	Insatisfecho
139	154,00	131,00	-23,00	Insatisfecho
140	146,00	130,00	-16,00	Insatisfecho
141	141,00	136,00	-5,00	Insatisfecho
142	154,00	135,00	-19,00	Insatisfecho
143	143,00	145,00	2,00	Satisfecho
144	145,00	142,00	-3,00	Insatisfecho
145	150,00	129,00	-21,00	Insatisfecho
146	140,00	83,00	-57,00	Insatisfecho
147	152,00	116,00	-36,00	Insatisfecho
148	143,00	145,00	2,00	Satisfecho
149	145,00	142,00	-3,00	Insatisfecho
150	150,00	129,00	-21,00	Insatisfecho
151	140,00	83,00	-57,00	Insatisfecho
152	152,00	116,00	-36,00	Insatisfecho
153	139,00	130,00	-9,00	Insatisfecho
154	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho
155	132,00	148,00	16,00	Satisfecho
156	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho
157	152,00	117,00	-35,00	Insatisfecho
158	154,00	132,00	-22,00	Insatisfecho
159	146,00	122,00	-24,00	Insatisfecho
160	132,00	135,00	3,00	Satisfecho
161	139,00	128,00	-11,00	Insatisfecho
162	152,00	127,00	-25,00	Insatisfecho
163	136,00	114,00	-22,00	Insatisfecho
164	139,00	126,00	-13,00	Insatisfecho
165	143,00	145,00	2,00	Satisfecho
166	145,00	142,00	-3,00	Insatisfecho
167	150,00	129,00	-21,00	Insatisfecho
168	140,00	83,00	-57,00	Insatisfecho
169	152,00	116,00	-36,00	Insatisfecho
170	139,00	128,00	-11,00	Insatisfecho

SUJETO	EXPECTATIVA	PERCEPCION	DIFERENCIA P-E	RESULTADO
171	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho
172	132,00	148,00	16,00	Satisfecho
173	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho
174	152,00	117,00	-35,00	Insatisfecho
175	154,00	132,00	-22,00	Insatisfecho
176	146,00	122,00	-24,00	Insatisfecho
177	132,00	135,00	3,00	Satisfecho
178	139,00	128,00	-11,00	Insatisfecho
179	152,00	127,00	-25,00	Insatisfecho
180	136,00	114,00	-22,00	Insatisfecho
181	139,00	126,00	-13,00	Insatisfecho
182	136,00	115,00	-21,00	Insatisfecho
183	136,00	115,00	-21,00	Insatisfecho
184	145,00	121,00	-24,00	Insatisfecho
185	138,00	116,00	-22,00	Insatisfecho
186	138,00	116,00	-22,00	Insatisfecho
187	145,00	124,00	-21,00	Insatisfecho
188	139,00	129,00	-10,00	Insatisfecho
189	145,00	124,00	-21,00	Insatisfecho
190	146,00	122,00	-24,00	Insatisfecho
191	139,00	126,00	-13,00	Insatisfecho
192	136,00	115,00	-21,00	Insatisfecho
193	136,00	115,00	-21,00	Insatisfecho
194	145,00	121,00	-24,00	Insatisfecho
195	138,00	116,00	-22,00	Insatisfecho
196	138,00	116,00	-22,00	Insatisfecho
197	145,00	124,00	-21,00	Insatisfecho
198	139,00	128,00	-11,00	Insatisfecho
199	145,00	124,00	-21,00	Insatisfecho
200	146,00	122,00	-24,00	Insatisfecho
201	139,00	126,00	-13,00	Insatisfecho
202	136,00	115,00	-21,00	Insatisfecho
203	136,00	115,00	-21,00	Insatisfecho
204	145,00	121,00	-24,00	Insatisfecho
205	138,00	116,00	-22,00	Insatisfecho
206	138,00	116,00	-22,00	Insatisfecho
207	143,00	145,00	2,00	Satisfecho
208	145,00	142,00	-3,00	Insatisfecho
209	150,00	129,00	-21,00	Insatisfecho
210	140,00	83,00	-57,00	Insatisfecho
211	152,00	116,00	-36,00	Insatisfecho
212	154,00	127,00	-27,00	Insatisfecho
213	139,00	130,00	-9,00	Insatisfecho
214	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho

SUJETO	EXPECTATIVA	PERCEPCION	DIFERENCIA P-E	RESULTADO
215	132,00	148,00	16,00	Satisfecho
216	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho
217	152,00	117,00	-35,00	Insatisfecho
218	154,00	132,00	-22,00	Insatisfecho
219	146,00	122,00	-24,00	Insatisfecho
220	132,00	135,00	3,00	Satisfecho
221	139,00	128,00	-11,00	Insatisfecho
222	152,00	127,00	-25,00	Insatisfecho
223	136,00	114,00	-22,00	Insatisfecho
224	139,00	126,00	-13,00	Insatisfecho
225	136,00	115,00	-21,00	Insatisfecho
226	136,00	115,00	-21,00	Insatisfecho
227	145,00	121,00	-24,00	Insatisfecho
228	138,00	116,00	-22,00	Insatisfecho
229	138,00	116,00	-22,00	Insatisfecho
230	145,00	124,00	-21,00	Insatisfecho
231	139,00	128,00	-11,00	Insatisfecho
232	145,00	124,00	-21,00	Insatisfecho
233	146,00	122,00	-24,00	Insatisfecho
234	152,00	117,00	-35,00	Insatisfecho
235	154,00	132,00	-22,00	Insatisfecho
236	146,00	122,00	-24,00	Insatisfecho
237	132,00	135,00	3,00	Satisfecho
238	139,00	128,00	-11,00	Insatisfecho
239	152,00	127,00	-25,00	Insatisfecho
240	136,00	114,00	-22,00	Insatisfecho
241	139,00	126,00	-13,00	Insatisfecho
242	136,00	115,00	-21,00	Insatisfecho
243	136,00	115,00	-21,00	Insatisfecho
244	145,00	121,00	-24,00	Insatisfecho
245	138,00	116,00	-22,00	Insatisfecho
246	138,00	116,00	-22,00	Insatisfecho
247	145,00	124,00	-21,00	Insatisfecho
248	139,00	130,00	-9,00	Insatisfecho
249	145,00	124,00	-21,00	Insatisfecho
250	143,00	145,00	2,00	Satisfecho
251	145,00	142,00	-3,00	Insatisfecho
252	150,00	129,00	-21,00	Insatisfecho
253	140,00	83,00	-57,00	Insatisfecho
254	152,00	116,00	-36,00	Insatisfecho
255	139,00	128,00	-11,00	Insatisfecho
256	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho
257	132,00	148,00	16,00	Satisfecho
258	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho

SUJETO	EXPECTATIVA	PERCEPCION	DIFERENCIA P-E	RESULTADO
259	152,00	117,00	-35,00	Insatisfecho
260	154,00	132,00	-22,00	Insatisfecho
261	146,00	122,00	-24,00	Insatisfecho
262	132,00	135,00	3,00	Satisfecho
263	139,00	128,00	-11,00	Insatisfecho
264	152,00	127,00	-25,00	Insatisfecho
265	136,00	114,00	-22,00	Insatisfecho
266	139,00	126,00	-13,00	Insatisfecho
267	136,00	115,00	-21,00	Insatisfecho
268	136,00	115,00	-21,00	Insatisfecho
269	145,00	121,00	-24,00	Insatisfecho
270	138,00	116,00	-22,00	Insatisfecho
271	138,00	116,00	-22,00	Insatisfecho
272	145,00	124,00	-21,00	Insatisfecho
273	139,00	130,00	-9,00	Insatisfecho
274	143,00	145,00	2,00	Satisfecho
275	145,00	142,00	-3,00	Insatisfecho
276	150,00	129,00	-21,00	Insatisfecho
277	140,00	83,00	-57,00	Insatisfecho
278	152,00	116,00	-36,00	Insatisfecho
279	139,00	130,00	-9,00	Insatisfecho
280	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho
281	132,00	148,00	16,00	Satisfecho
282	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho
283	152,00	117,00	-35,00	Insatisfecho
284	154,00	132,00	-22,00	Insatisfecho
285	146,00	122,00	-24,00	Insatisfecho
286	132,00	135,00	3,00	Satisfecho
287	139,00	128,00	-11,00	Insatisfecho
288	152,00	127,00	-25,00	Insatisfecho
289	136,00	114,00	-22,00	Insatisfecho
290	139,00	126,00	-13,00	Insatisfecho
291	136,00	115,00	-21,00	Insatisfecho
292	136,00	115,00	-21,00	Insatisfecho
293	145,00	121,00	-24,00	Insatisfecho
294	138,00	116,00	-22,00	Insatisfecho
295	138,00	116,00	-22,00	Insatisfecho
296	145,00	124,00	-21,00	Insatisfecho
297	139,00	130,00	-9,00	Insatisfecho
298	145,00	124,00	-21,00	Insatisfecho
299	146,00	122,00	-24,00	Insatisfecho
300	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho
301	132,00	148,00	16,00	Satisfecho
302	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho

SUJETO	EXPECTATIVA	PERCEPCION	DIFERENCIA P-E	RESULTADO
303	152,00	117,00	-35,00	Insatisfecho
304	154,00	132,00	-22,00	Insatisfecho
305	146,00	122,00	-24,00	Insatisfecho
306	132,00	135,00	3,00	Satisfecho
307	139,00	128,00	-11,00	Insatisfecho
308	152,00	127,00	-25,00	Insatisfecho
309	136,00	114,00	-22,00	Insatisfecho
310	139,00	126,00	-13,00	Insatisfecho
311	136,00	115,00	-21,00	Insatisfecho
312	136,00	115,00	-21,00	Insatisfecho
313	145,00	121,00	-24,00	Insatisfecho
314	143,00	145,00	2,00	Satisfecho
315	145,00	142,00	-3,00	Insatisfecho
316	150,00	129,00	-21,00	Insatisfecho
317	140,00	83,00	-57,00	Insatisfecho
318	152,00	116,00	-36,00	Insatisfecho
319	139,00	130,00	-9,00	Insatisfecho
320	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho
321	132,00	148,00	16,00	Satisfecho
322	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho
323	152,00	117,00	-35,00	Insatisfecho
324	154,00	132,00	-22,00	Insatisfecho
325	146,00	122,00	-24,00	Insatisfecho
326	132,00	135,00	3,00	Satisfecho
327	139,00	128,00	-11,00	Insatisfecho
328	152,00	127,00	-25,00	Insatisfecho
329	136,00	114,00	-22,00	Insatisfecho
330	139,00	126,00	-13,00	Insatisfecho
331	136,00	115,00	-21,00	Insatisfecho
332	136,00	115,00	-21,00	Insatisfecho
333	145,00	121,00	-24,00	Insatisfecho
334	138,00	116,00	-22,00	Insatisfecho
335	138,00	116,00	-22,00	Insatisfecho
336	145,00	124,00	-21,00	Insatisfecho
337	139,00	130,00	-9,00	Insatisfecho
338	145,00	124,00	-21,00	Insatisfecho
339	146,00	122,00	-24,00	Insatisfecho
340	136,00	115,00	-21,00	Insatisfecho
341	136,00	115,00	-21,00	Insatisfecho
342	145,00	121,00	-24,00	Insatisfecho
343	138,00	116,00	-22,00	Insatisfecho
344	138,00	116,00	-22,00	Insatisfecho
345	145,00	124,00	-21,00	Insatisfecho
346	139,00	130,00	-9,00	Insatisfecho

SUJETO	EXPECTATIVA	PERCEPCION	DIFERENCIA P-E	RESULTADO
347	145,00	124,00	-21,00	Insatisfecho
348	146,00	122,00	-24,00	Insatisfecho
349	154,00	115,00	-39,00	Insatisfecho
350	152,00	108,00	-44,00	Insatisfecho
351	144,00	123,00	-21,00	Insatisfecho
352	154,00	112,00	-42,00	Insatisfecho
353	139,00	130,00	-9,00	Insatisfecho
354	154,00	127,00	-27,00	Insatisfecho
355	143,00	145,00	2,00	Satisfecho
356	145,00	142,00	-3,00	Insatisfecho
357	150,00	129,00	-21,00	Insatisfecho
358	140,00	83,00	-57,00	Insatisfecho
359	152,00	116,00	-36,00	Insatisfecho
360	139,00	130,00	-9,00	Insatisfecho
361	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho
362	132,00	148,00	16,00	Satisfecho
363	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho
364	152,00	117,00	-35,00	Insatisfecho
365	143,00	145,00	2,00	Satisfecho
366	145,00	142,00	-3,00	Insatisfecho
367	150,00	129,00	-21,00	Insatisfecho
368	140,00	83,00	-57,00	Insatisfecho
369	152,00	116,00	-36,00	Insatisfecho
370	139,00	130,00	-9,00	Insatisfecho
371	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho
372	132,00	148,00	16,00	Satisfecho
373	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho
374	152,00	117,00	-35,00	Insatisfecho
375	154,00	132,00	-22,00	Insatisfecho
376	146,00	122,00	-24,00	Insatisfecho
377	132,00	135,00	3,00	Satisfecho
378	139,00	128,00	-11,00	Insatisfecho
379	152,00	127,00	-25,00	Insatisfecho
380	136,00	114,00	-22,00	Insatisfecho
381	139,00	126,00	-13,00	Insatisfecho
382	136,00	115,00	-21,00	Insatisfecho
383	143,00	145,00	2,00	Satisfecho
384	145,00	142,00	-3,00	Insatisfecho
385	150,00	129,00	-21,00	Insatisfecho
386	140,00	83,00	-57,00	Insatisfecho
387	152,00	116,00	-36,00	Insatisfecho
388	139,00	128,00	-11,00	Insatisfecho
389	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho
390	132,00	148,00	16,00	Satisfecho

SUJETO	EXPECTATIVA	PERCEPCION	DIFERENCIA P-E	RESULTADO
391	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho
392	152,00	117,00	-35,00	Insatisfecho
393	154,00	132,00	-22,00	Insatisfecho
394	146,00	122,00	-24,00	Insatisfecho
395	132,00	135,00	3,00	Satisfecho
396	139,00	128,00	-11,00	Insatisfecho
397	152,00	127,00	-25,00	Insatisfecho
398	136,00	114,00	-22,00	Insatisfecho
399	139,00	126,00	-13,00	Insatisfecho
400	136,00	115,00	-21,00	Insatisfecho
401	136,00	115,00	-21,00	Insatisfecho
402	145,00	121,00	-24,00	Insatisfecho
403	138,00	116,00	-22,00	Insatisfecho
404	138,00	116,00	-22,00	Insatisfecho
405	145,00	124,00	-21,00	Insatisfecho
406	139,00	130,00	-9,00	Insatisfecho
407	145,00	124,00	-21,00	Insatisfecho
408	146,00	122,00	-24,00	Insatisfecho
409	150,00	129,00	-21,00	Insatisfecho
410	140,00	83,00	-57,00	Insatisfecho
411	152,00	116,00	-36,00	Insatisfecho
412	139,00	130,00	-9,00	Insatisfecho
413	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho
414	132,00	148,00	16,00	Satisfecho
415	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho
416	152,00	117,00	-35,00	Insatisfecho
417	154,00	132,00	-22,00	Insatisfecho
418	146,00	122,00	-24,00	Insatisfecho
419	132,00	135,00	3,00	Satisfecho
420	139,00	128,00	-11,00	Insatisfecho
421	152,00	127,00	-25,00	Insatisfecho
422	136,00	114,00	-22,00	Insatisfecho
423	139,00	126,00	-13,00	Insatisfecho
424	136,00	115,00	-21,00	Insatisfecho
425	136,00	115,00	-21,00	Insatisfecho
426	145,00	121,00	-24,00	Insatisfecho
427	143,00	145,00	2,00	Satisfecho
428	145,00	142,00	-3,00	Insatisfecho
429	150,00	129,00	-21,00	Insatisfecho
430	140,00	83,00	-57,00	Insatisfecho
431	152,00	116,00	-36,00	Insatisfecho
432	139,00	130,00	-9,00	Insatisfecho
433	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho
434	132,00	148,00	16,00	Satisfecho

SUJETO	EXPECTATIVA	PERCEPCION	DIFERENCIA P-E	RESULTADO
435	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho
436	152,00	117,00	-35,00	Insatisfecho
437	154,00	132,00	-22,00	Insatisfecho
438	146,00	122,00	-24,00	Insatisfecho
439	132,00	135,00	3,00	Satisfecho
440	139,00	128,00	-11,00	Insatisfecho
441	152,00	127,00	-25,00	Insatisfecho
442	136,00	114,00	-22,00	Insatisfecho
443	139,00	126,00	-13,00	Insatisfecho
444	136,00	115,00	-21,00	Insatisfecho
445	143,00	145,00	2,00	Satisfecho
446	145,00	142,00	-3,00	Insatisfecho
447	150,00	129,00	-21,00	Insatisfecho
448	140,00	83,00	-57,00	Insatisfecho
449	152,00	116,00	-36,00	Insatisfecho
450	139,00	130,00	-9,00	Insatisfecho
451	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho
452	132,00	148,00	16,00	Satisfecho
453	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho
454	152,00	117,00	-35,00	Insatisfecho
455	154,00	132,00	-22,00	Insatisfecho
456	146,00	122,00	-24,00	Insatisfecho
457	132,00	135,00	3,00	Satisfecho
458	139,00	128,00	-11,00	Insatisfecho
459	152,00	127,00	-25,00	Insatisfecho
460	136,00	114,00	-22,00	Insatisfecho
461	139,00	126,00	-13,00	Insatisfecho
462	136,00	115,00	-21,00	Insatisfecho
463	136,00	115,00	-21,00	Insatisfecho
464	145,00	121,00	-24,00	Insatisfecho
465	143,00	145,00	2,00	Satisfecho
466	145,00	142,00	-3,00	Insatisfecho
467	150,00	129,00	-21,00	Insatisfecho
468	140,00	83,00	-57,00	Insatisfecho
469	152,00	116,00	-36,00	Insatisfecho
470	139,00	130,00	-9,00	Insatisfecho
471	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho
472	132,00	148,00	16,00	Satisfecho
473	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho
474	152,00	117,00	-35,00	Insatisfecho
475	154,00	132,00	-22,00	Insatisfecho
476	146,00	122,00	-24,00	Insatisfecho
477	132,00	135,00	3,00	Satisfecho
478	139,00	128,00	-11,00	Insatisfecho

SUJETO	EXPECTATIVA	PERCEPCION	DIFERENCIA P-E	RESULTADO
479	152,00	127,00	-25,00	Insatisfecho
480	136,00	114,00	-22,00	Insatisfecho
481	139,00	126,00	-13,00	Insatisfecho
482	136,00	115,00	-21,00	Insatisfecho
483	136,00	115,00	-21,00	Insatisfecho
484	145,00	121,00	-24,00	Insatisfecho
485	143,00	145,00	2,00	Satisfecho
486	145,00	142,00	-3,00	Insatisfecho
487	150,00	129,00	-21,00	Insatisfecho
488	140,00	83,00	-57,00	Insatisfecho
489	152,00	116,00	-36,00	Insatisfecho
490	139,00	130,00	-9,00	Insatisfecho
491	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho
492	132,00	148,00	16,00	Satisfecho
493	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho
494	152,00	117,00	-35,00	Insatisfecho
495	154,00	132,00	-22,00	Insatisfecho
496	146,00	122,00	-24,00	Insatisfecho
497	132,00	135,00	3,00	Satisfecho
498	139,00	128,00	-11,00	Insatisfecho
499	152,00	127,00	-25,00	Insatisfecho
500	136,00	114,00	-22,00	Insatisfecho
501	139,00	126,00	-13,00	Insatisfecho
502	136,00	115,00	-21,00	Insatisfecho
503	136,00	115,00	-21,00	Insatisfecho
504	145,00	121,00	-24,00	Insatisfecho
505	138,00	116,00	-22,00	Insatisfecho
506	138,00	116,00	-22,00	Insatisfecho
507	145,00	124,00	-21,00	Insatisfecho
508	139,00	130,00	-9,00	Insatisfecho
509	145,00	124,00	-21,00	Insatisfecho
510	146,00	122,00	-24,00	Insatisfecho
511	151,00	141,00	-10,00	Insatisfecho
512	140,00	83,00	-57,00	Insatisfecho
513	154,00	125,00	-29,00	Insatisfecho
514	143,00	145,00	2,00	Satisfecho
515	145,00	142,00	-3,00	Insatisfecho
516	150,00	129,00	-21,00	Insatisfecho
517	140,00	83,00	-57,00	Insatisfecho
518	152,00	116,00	-36,00	Insatisfecho
519	139,00	130,00	-9,00	Insatisfecho
520	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho
521	132,00	148,00	16,00	Satisfecho
522	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho

SUJETO	EXPECTATIVA	PERCEPCION	DIFERENCIA P-E	RESULTADO
523	152,00	117,00	-35,00	Insatisfecho
524	154,00	132,00	-22,00	Insatisfecho
525	146,00	122,00	-24,00	Insatisfecho
526	143,00	145,00	2,00	Satisfecho
527	145,00	142,00	-3,00	Insatisfecho
528	150,00	129,00	-21,00	Insatisfecho
529	140,00	83,00	-57,00	Insatisfecho
530	152,00	116,00	-36,00	Insatisfecho
531	139,00	130,00	-9,00	Insatisfecho
532	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho
533	132,00	148,00	16,00	Satisfecho
534	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho
535	152,00	117,00	-35,00	Insatisfecho
536	154,00	132,00	-22,00	Insatisfecho
537	146,00	122,00	-24,00	Insatisfecho
538	132,00	135,00	3,00	Satisfecho
539	139,00	128,00	-11,00	Insatisfecho
540	152,00	127,00	-25,00	Insatisfecho
541	136,00	114,00	-22,00	Insatisfecho
542	139,00	126,00	-13,00	Insatisfecho
543	136,00	115,00	-21,00	Insatisfecho
544	136,00	115,00	-21,00	Insatisfecho
545	143,00	145,00	2,00	Satisfecho
546	145,00	142,00	-3,00	Insatisfecho
547	150,00	129,00	-21,00	Insatisfecho
548	140,00	83,00	-57,00	Insatisfecho
549	152,00	116,00	-36,00	Insatisfecho
550	139,00	130,00	-9,00	Insatisfecho
551	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho
552	132,00	148,00	16,00	Satisfecho
553	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho
554	152,00	117,00	-35,00	Insatisfecho
555	154,00	132,00	-22,00	Insatisfecho
556	146,00	122,00	-24,00	Insatisfecho
557	132,00	135,00	3,00	Satisfecho
558	139,00	128,00	-11,00	Insatisfecho
559	152,00	127,00	-25,00	Insatisfecho
560	136,00	114,00	-22,00	Insatisfecho
561	139,00	126,00	-13,00	Insatisfecho
562	136,00	115,00	-21,00	Insatisfecho
563	136,00	115,00	-21,00	Insatisfecho
564	145,00	121,00	-24,00	Insatisfecho
565	138,00	116,00	-22,00	Insatisfecho
566	138,00	116,00	-22,00	Insatisfecho

SUJETO	EXPECTATIVA	PERCEPCION	DIFERENCIA P-E	RESULTADO
567	143,00	145,00	2,00	Satisfecho
568	145,00	142,00	-3,00	Insatisfecho
569	150,00	129,00	-21,00	Insatisfecho
570	140,00	83,00	-57,00	Insatisfecho
571	152,00	116,00	-36,00	Insatisfecho
572	139,00	130,00	-9,00	Insatisfecho
573	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho
574	132,00	148,00	16,00	Satisfecho
575	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho
576	152,00	117,00	-35,00	Insatisfecho
577	154,00	132,00	-22,00	Insatisfecho
578	146,00	122,00	-24,00	Insatisfecho
579	132,00	135,00	3,00	Satisfecho
580	139,00	128,00	-11,00	Insatisfecho
581	152,00	127,00	-25,00	Insatisfecho
582	136,00	114,00	-22,00	Insatisfecho
583	139,00	126,00	-13,00	Insatisfecho
584	136,00	115,00	-21,00	Insatisfecho
585	136,00	115,00	-21,00	Insatisfecho
586	145,00	121,00	-24,00	Insatisfecho
587	138,00	116,00	-22,00	Insatisfecho
588	138,00	116,00	-22,00	Insatisfecho
589	143,00	145,00	2,00	Satisfecho
590	145,00	142,00	-3,00	Insatisfecho
591	150,00	129,00	-21,00	Insatisfecho
592	140,00	83,00	-57,00	Insatisfecho
593	152,00	116,00	-36,00	Insatisfecho
594	139,00	130,00	-9,00	Insatisfecho
595	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho
596	132,00	148,00	16,00	Satisfecho
597	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho
598	152,00	117,00	-35,00	Insatisfecho
599	154,00	132,00	-22,00	Insatisfecho
600	146,00	122,00	-24,00	Insatisfecho
601	132,00	135,00	3,00	Satisfecho
602	139,00	128,00	-11,00	Insatisfecho
603	152,00	127,00	-25,00	Insatisfecho
604	143,00	145,00	2,00	Satisfecho
605	145,00	142,00	-3,00	Insatisfecho
606	150,00	129,00	-21,00	Insatisfecho
607	140,00	83,00	-57,00	Insatisfecho
608	152,00	116,00	-36,00	Insatisfecho
609	139,00	128,00	-11,00	Insatisfecho
610	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho

SUJETO	EXPECTATIVA	PERCEPCION	DIFERENCIA P-E	RESULTADO
611	132,00	148,00	16,00	Satisfecho
612	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho
613	152,00	117,00	-35,00	Insatisfecho
614	154,00	132,00	-22,00	Insatisfecho
615	146,00	122,00	-24,00	Insatisfecho
616	132,00	135,00	3,00	Satisfecho
617	139,00	128,00	-11,00	Insatisfecho
618	152,00	127,00	-25,00	Insatisfecho
619	136,00	114,00	-22,00	Insatisfecho
620	139,00	126,00	-13,00	Insatisfecho
621	136,00	115,00	-21,00	Insatisfecho
622	136,00	115,00	-21,00	Insatisfecho
623	145,00	121,00	-24,00	Insatisfecho
624	138,00	116,00	-22,00	Insatisfecho
625	138,00	116,00	-22,00	Insatisfecho
626	145,00	124,00	-21,00	Insatisfecho
627	139,00	130,00	-9,00	Insatisfecho
628	145,00	124,00	-21,00	Insatisfecho
629	146,00	122,00	-24,00	Insatisfecho
630	154,00	125,00	-29,00	Insatisfecho
631	143,00	145,00	2,00	Satisfecho
632	145,00	142,00	-3,00	Insatisfecho
633	150,00	129,00	-21,00	Insatisfecho
634	140,00	83,00	-57,00	Insatisfecho
635	152,00	116,00	-36,00	Insatisfecho
636	139,00	130,00	-9,00	Insatisfecho
637	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho
638	132,00	148,00	16,00	Satisfecho
639	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho
640	152,00	117,00	-35,00	Insatisfecho
641	154,00	132,00	-22,00	Insatisfecho
642	146,00	122,00	-24,00	Insatisfecho
643	132,00	135,00	3,00	Satisfecho
644	139,00	128,00	-11,00	Insatisfecho
645	152,00	127,00	-25,00	Insatisfecho
646	136,00	114,00	-22,00	Insatisfecho
647	139,00	126,00	-13,00	Insatisfecho
648	136,00	115,00	-21,00	Insatisfecho
649	143,00	145,00	2,00	Satisfecho
650	145,00	142,00	-3,00	Insatisfecho
651	150,00	129,00	-21,00	Insatisfecho
652	140,00	83,00	-57,00	Insatisfecho
653	152,00	116,00	-36,00	Insatisfecho
654	139,00	130,00	-9,00	Insatisfecho

SUJETO	EXPECTATIVA	PERCEPCION	DIFERENCIA P-E	RESULTADO
655	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho
656	132,00	148,00	16,00	Satisfecho
657	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho
658	152,00	117,00	-35,00	Insatisfecho
659	154,00	132,00	-22,00	Insatisfecho
660	146,00	122,00	-24,00	Insatisfecho
661	132,00	135,00	3,00	Satisfecho
662	139,00	128,00	-11,00	Insatisfecho
663	152,00	127,00	-25,00	Insatisfecho
664	136,00	114,00	-22,00	Insatisfecho
665	139,00	126,00	-13,00	Insatisfecho
666	143,00	145,00	2,00	Satisfecho
667	145,00	142,00	-3,00	Insatisfecho
668	150,00	129,00	-21,00	Insatisfecho
669	140,00	83,00	-57,00	Insatisfecho
670	152,00	116,00	-36,00	Insatisfecho
671	139,00	128,00	-11,00	Insatisfecho
672	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho
673	132,00	148,00	16,00	Satisfecho
674	146,00	124,00	-22,00	Insatisfecho
675	152,00	117,00	-35,00	Insatisfecho
676	154,00	132,00	-22,00	Insatisfecho
677	146,00	122,00	-24,00	Insatisfecho
678	132,00	135,00	3,00	Satisfecho
679	139,00	128,00	-11,00	Insatisfecho
680	152,00	127,00	-25,00	Insatisfecho
681	136,00	114,00	-22,00	Insatisfecho
682	139,00	126,00	-13,00	Insatisfecho
683	136,00	115,00	-21,00	Insatisfecho
684	136,00	115,00	-21,00	Insatisfecho
685	145,00	121,00	-24,00	Insatisfecho
686	138,00	116,00	-22,00	Insatisfecho
687	138,00	116,00	-22,00	Insatisfecho
688	145,00	124,00	-21,00	Insatisfecho
689	139,00	128,00	-11,00	Insatisfecho
690	145,00	124,00	-21,00	Insatisfecho
691	146,00	122,00	-24,00	Insatisfecho
692	139,00	130,00	-9,00	Insatisfecho
693	154,00	127,00	-27,00	Insatisfecho
694	151,00	141,00	-10,00	Insatisfecho
695	140,00	83,00	-57,00	Insatisfecho
696	154,00	125,00	-29,00	Insatisfecho
697	154,00	116,00	-38,00	Insatisfecho
698	148,00	138,00	-10,00	Insatisfecho

SUJETO	EXPECTATIVA	PERCEPCION	DIFERENCIA P-E	RESULTADO
699	154,00	136,00	-18,00	Insatisfecho
700	132,00	104,00	-28,00	Insatisfecho
701	152,00	115,00	-37,00	Insatisfecho
702	154,00	131,00	-23,00	Insatisfecho

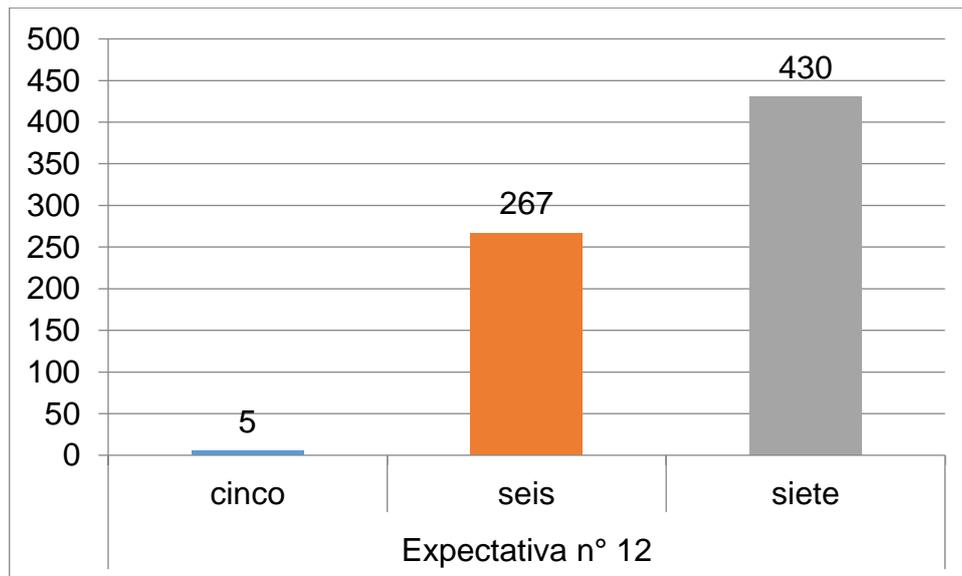
ANEXO N°6

FRECUENCIA DE RESPUESTAS DE LOS PACIENTES QUE RECIBIERON UN SERVICIO ODONTOLÓGICO EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA PNP-ANGAMOS, 2016 SEGÚN SU EXPECTATIVA EN LA PREGUNTA 12.

		n	%
	5	5	0,7
Expectativa	6	267	38,0
n° 12	7	430	61,3
		702	100

El 61,3% (430 de 702) de los pacientes atendidos calificaron con un valor de 7 el ítem “Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud”, siendo el mayor valor de la calificación.

FRECUENCIA DE RESPUESTAS DE LOS PACIENTES QUE RECIBIERON UN SERVICIO ODONTOLÓGICO EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA PNP-ANGAMOS, 2016 SEGÚN SU EXPECTATIVA EN LA PREGUNTA 12.



El 61,3% (430 de 702) de los pacientes atendidos calificaron con un valor de 7 el ítem “Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud”, siendo el mayor valor de la calificación.

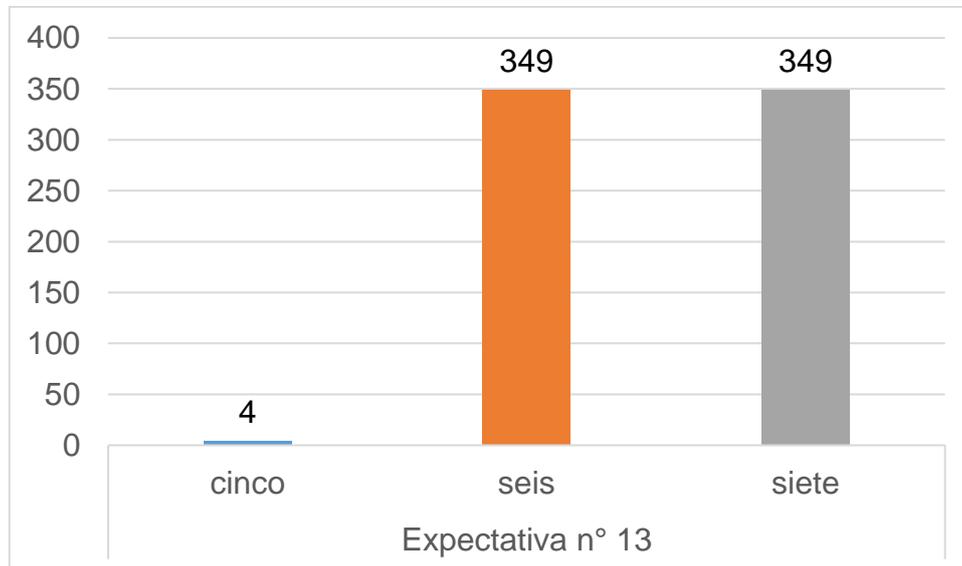
FRECUENCIA DE RESPUESTAS DE LOS PACIENTES QUE RECIBIERON UN SERVICIO ODONTOLÓGICO EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA PNP-ANGAMOS, 2016 SEGÚN SU EXPECTATIVA EN LA PREGUNTA 13.

		n	%
Expectativa n° 13	5	4	0,6
	6	349	49,7
	7	349	49,7
		702	100

El 49,7%(349 de 702) de los pacientes atendidos calificaron con un valor de 7 y 6.

El ítem “Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza”.

FRECUENCIA DE RESPUESTAS DE LOS PACIENTES QUE RECIBIERON UN SERVICIO ODONTOLÓGICO EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA PNP-ANGAMOS, 2016 SEGÚN SU EXPECTATIVA EN LA PREGUNTA 13.



El 49,7%(349 de 702) de los pacientes atendidos calificaron con un valor de 7 y 6.

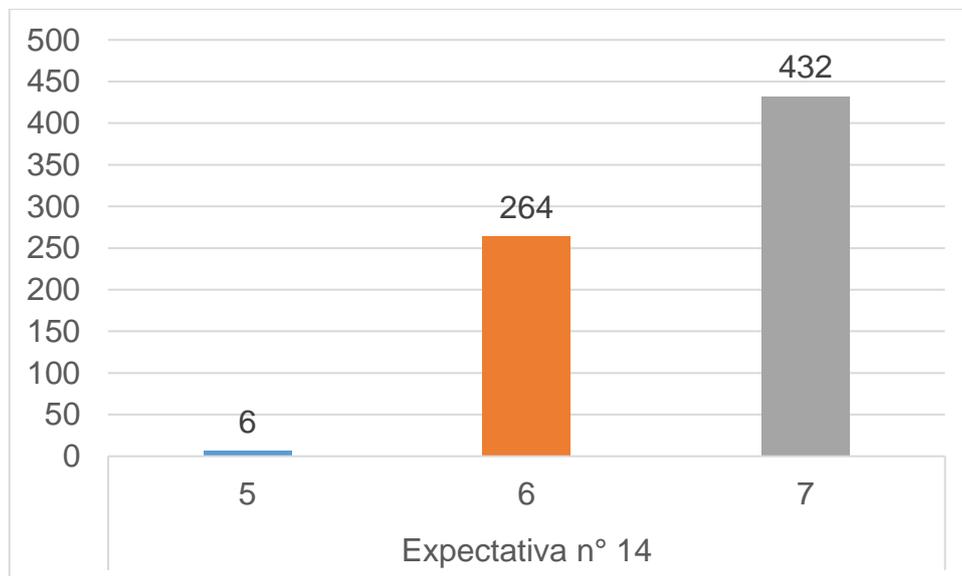
El ítem “Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza”

FRECUENCIA DE RESPUESTAS DE LOS PACIENTES QUE RECIBIERON UN SERVICIO ODONTOLÓGICO EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA PNP-ANGAMOS, 2016 SEGÚN SU EXPECTATIVA EN LA PREGUNTA 14

		n	%
Expectativa n° 14	5	6	0,9
	6	264	37,6
	7	432	61,5
		702	100

El 61,5%(432 de 702) de los pacientes atendidos calificaron con un valor de 7, siendo el mayor valor de la calificación, en el ítem “Que el medico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia”

FRECUENCIA DE RESPUESTAS DE LOS PACIENTES QUE RECIBIERON UN SERVICIO ODONTOLÓGICO EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA PNP-ANGAMOS, 2016 SEGÚN SU EXPECTATIVA EN LA PREGUNTA 14



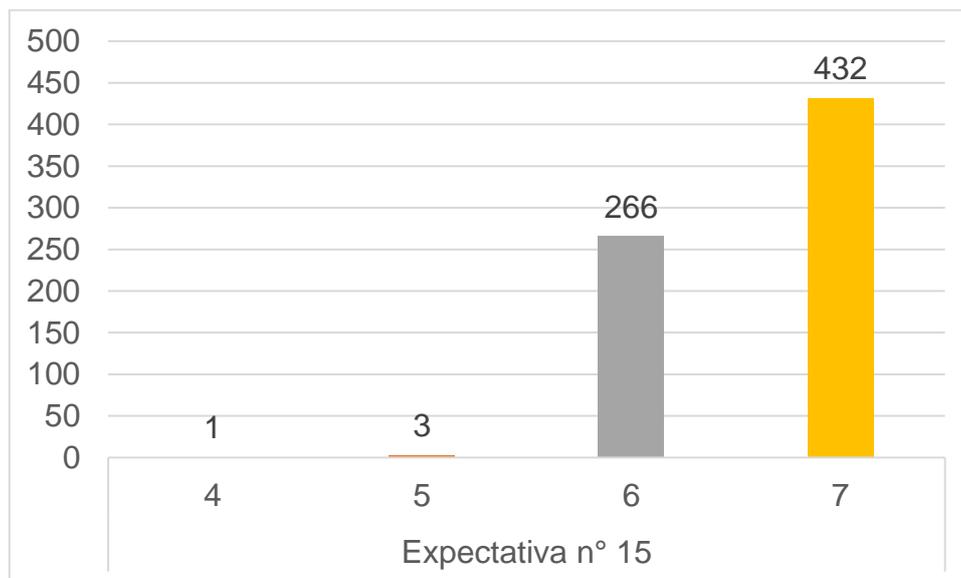
El 61,5%(432 de 702) de los pacientes atendidos calificaron con un valor de 7, siendo el mayor valor de la calificación, en el ítem “Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia”

FRECUENCIA DE RESPUESTAS DE LOS PACIENTES QUE RECIBIERON UN SERVICIO ODONTOLÓGICO EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA PNP-ANGAMOS, 2016 SEGÚN SU EXPECTATIVA EN LA PREGUNTA 15

		n	%
Expectativa n° 15	4	1	0,1
	5	3	0,4
	6	266	37,9
	7	432	61,5
		702	100

El 61,5%(432 de 702) de los pacientes atendidos calificaron con un valor de 7, siendo el mayor valor de la calificación, en el ítem “Que el personal caja/farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia”.

FRECUENCIA DE RESPUESTAS DE LOS PACIENTES QUE RECIBIERON UN SERVICIO ODONTOLÓGICO EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA PNP-ANGAMOS, 2016 SEGÚN SU EXPECTATIVA EN LA PREGUNTA 15



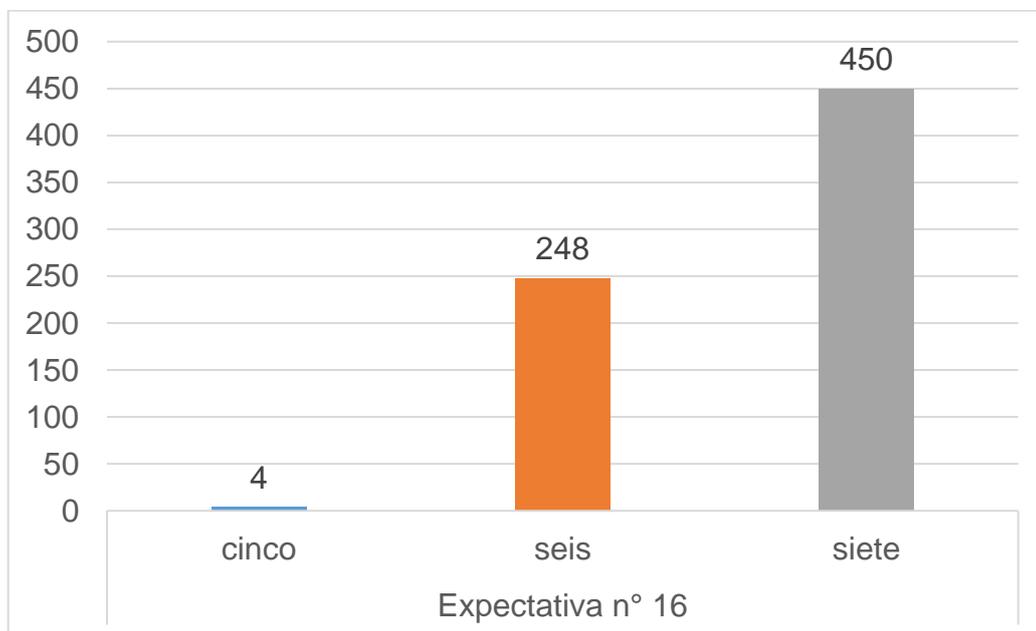
El 61,5%(432 de 702) de los pacientes atendidos calificaron con un valor de 7, siendo el mayor valor de la calificación, en el ítem “Que el personal caja/farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia”.

FRECUENCIA DE RESPUESTAS DE LOS PACIENTES QUE RECIBIERON UN SERVICIO ODONTOLÓGICO EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA PNP-ANGAMOS, 2016 SEGÚN SU EXPECTATIVA EN LA PREGUNTA 16

		n	%
Expectativa n° 16	cinco	4	0,6
	seis	248	35,3
	siete	450	64,1
		702	100

El 64,1%(450 de 702) de los pacientes atendidos calificaron con un valor de 7, siendo el mayor valor de la calificación, en el ítem “Que el personal de admisión le trate con amabilidad respeto y paciencia”.

FRECUENCIA DE RESPUESTAS DE LOS PACIENTES QUE RECIBIERON UN SERVICIO ODONTOLÓGICO EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA PNP-ANGAMOS, 2016 SEGÚN SU EXPECTATIVA EN LA PREGUNTA 16



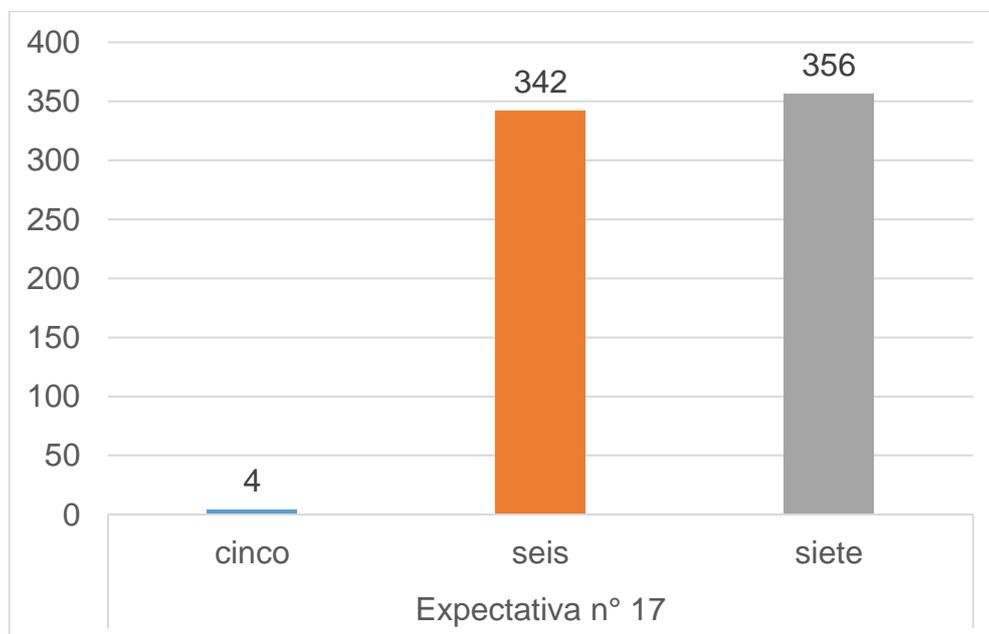
El 64,1%(450 de 702) de los pacientes atendidos calificaron con un valor de 7, siendo el mayor valor de la calificación, en el ítem “Que el personal de admisión le trate con amabilidad respeto y paciencia”.

FRECUENCIA DE RESPUESTAS DE LOS PACIENTES QUE RECIBIERON UN SERVICIO ODONTOLÓGICO EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA PNP-ANGAMOS, 2016 SEGÚN SU EXPECTATIVA EN LA PREGUNTA 17

		n	%
	5	4	0,6
Expectativa	6	342	48,7
n° 17	7	356	50,7
		702	100

El 50,7%(356 de 702) de los pacientes atendidos calificaron con un valor de 7, siendo el mayor valor de la calificación, en el ítem “Que usted comprenda la explicación que le brindara el médico y otro profesional sobre su salud o resultado de la atención”.

FRECUENCIA DE RESPUESTAS DE LOS PACIENTES QUE RECIBIERON UN SERVICIO ODONTOLÓGICO EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA PNP-ANGAMOS, 2016 SEGÚN SU EXPECTATIVA EN LA PREGUNTA 17



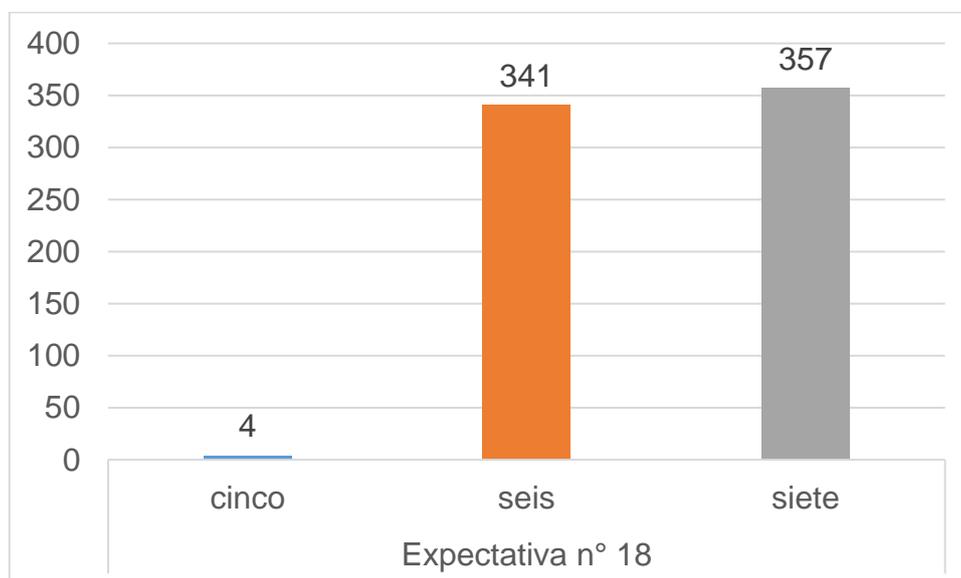
El 50,7%(356 de 702) de los pacientes atendidos calificaron con un valor de 7, siendo el mayor valor de la calificación, en el ítem “Que usted comprenda la explicación que le brindara el médico y otro profesional sobre su salud o resultado de la atención”.

FRECUENCIA DE RESPUESTAS DE LOS PACIENTES QUE RECIBIERON UN SERVICIO ODONTOLÓGICO EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA PNP-ANGAMOS, 2016 SEGÚN SU EXPECTATIVA EN LA PREGUNTA 18

		n	%
	5	4	0,6
Expectativa	6	341	48,6
n° 18	7	357	50,9
		702	100

El 50,9% (357 de 702) de los pacientes atendidos calificaron con un valor de 7, siendo el mayor valor de la calificación, en el ítem “Que usted comprenda la explicación que le brindara el medico u otro profesional sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud”.

FRECUENCIA DE RESPUESTAS DE LOS PACIENTES QUE RECIBIERON UN SERVICIO ODONTOLÓGICO EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA PNP-ANGAMOS, 2016 SEGÚN SU EXPECTATIVA EN LA PREGUNTA 18



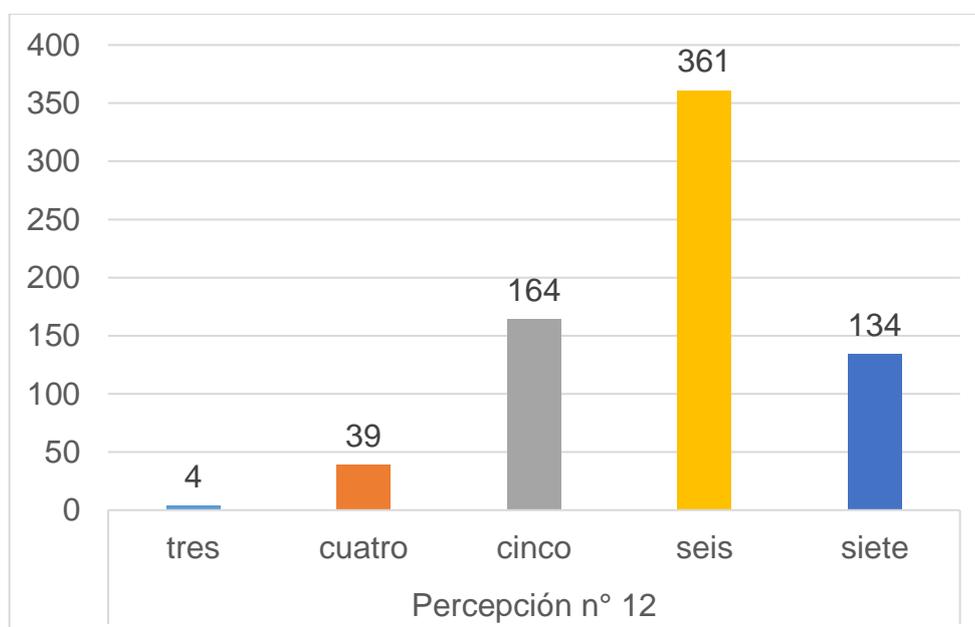
El 50,9% (357 de 702) de los pacientes atendidos calificaron con un valor de 7, siendo el mayor valor de la calificación, en el ítem “Que usted comprenda la explicación que le brindara el medico u otro profesional sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud”.

FRECUENCIA DE RESPUESTAS DE LOS PACIENTES QUE RECIBIERON UN SERVICIO ODONTOLÓGICO EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA PNP-ANGAMOS, 2016 SEGÚN SU PERCEPCIÓN EN LA PREGUNTA 12

		n	%
Percepción n° 12	3	4	0,6
	4	39	5,6
	5	164	23,4
	6	361	51,4
	7	134	19,1
		702	100

El 51,4%(361 de 702) de los pacientes atendidos calificaron con un valor de 6 según su percepción, el ítem “¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas y preguntas?”.

FRECUENCIA DE RESPUESTAS DE LOS PACIENTES QUE RECIBIERON UN SERVICIO ODONTOLÓGICO EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA PNP-ANGAMOS, 2016 SEGÚN SU PERCEPCIÓN EN LA PREGUNTA 12



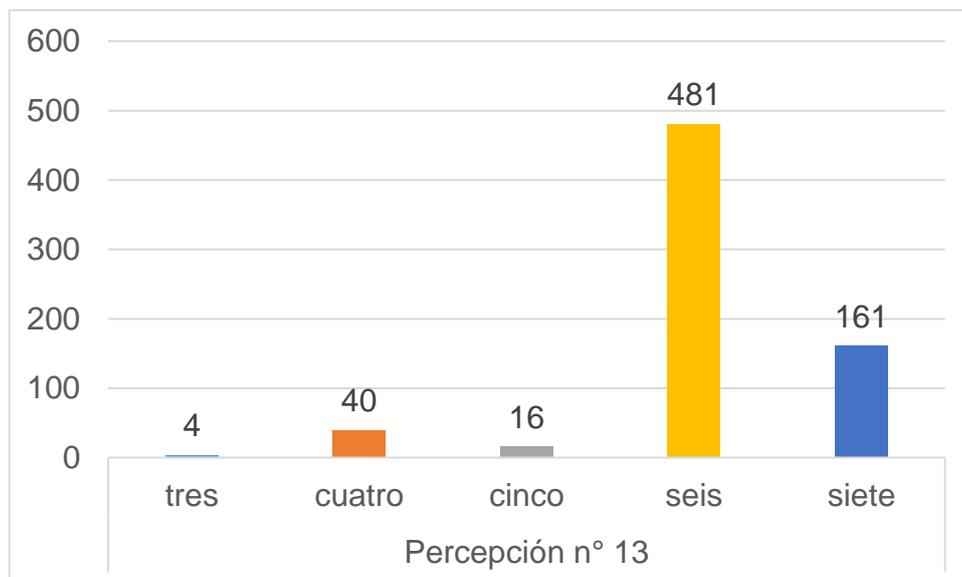
El 51,4%(361 de 702) de los pacientes atendidos calificaron con un valor de 6 según su percepción, el ítem “¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas y preguntas?”.

FRECUENCIA DE RESPUESTAS DE LOS PACIENTES QUE RECIBIERON UN SERVICIO ODONTOLÓGICO EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA PNP-ANGAMOS, 2016 SEGÚN SU PERCEPCIÓN EN LA PREGUNTA 13

		n	%
Percepción n° 13	3	4	0,6
	4	40	5,7
	5	16	2,3
	6	481	68,5
	7	161	22,9
		702	100

El 68,5%(481 de 702) de los pacientes atendidos calificaron con un valor de 6 según su percepción, en el ítem “¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?”.

FRECUENCIA DE RESPUESTAS DE LOS PACIENTES QUE RECIBIERON UN SERVICIO ODONTOLÓGICO EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA PNP-ANGAMOS, 2016 SEGÚN SU PERCEPCIÓN EN LA PREGUNTA 13



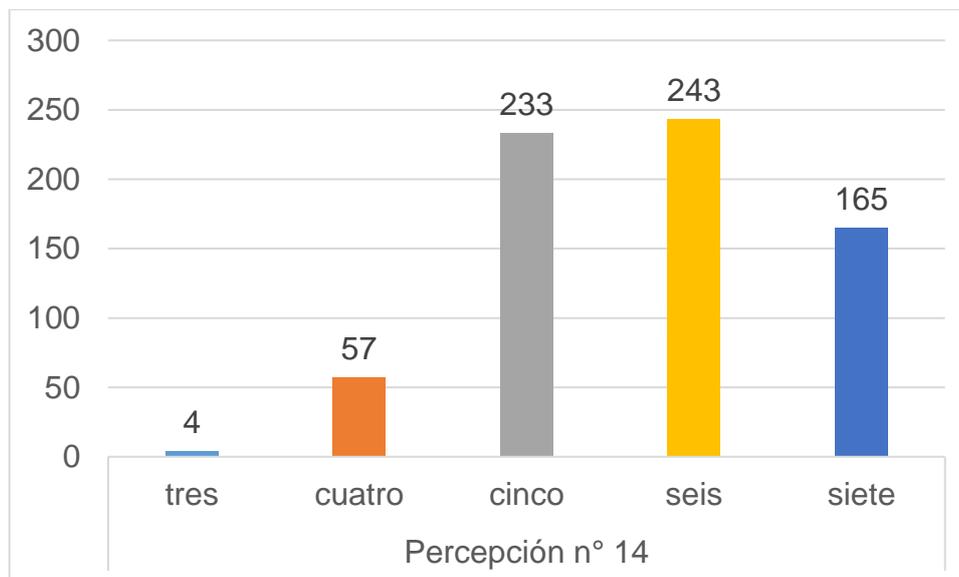
El 68,5%(481 de 702) de los pacientes atendidos calificaron con un valor de 6 según su percepción, en el ítem “¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?”.

FRECUENCIA DE RESPUESTAS DE LOS PACIENTES QUE RECIBIERON UN SERVICIO ODONTOLÓGICO EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA PNP-ANGAMOS, 2016 SEGÚN SU PERCEPCIÓN EN LA PREGUNTA 14.

		n	%
Percepción n° 14	3	4	0,4
	4	57	8,1
	5	233	33,2
	6	243	34,6
	7	165	23,5
		702	100

El 34,6%(243 de 702) de los pacientes atendidos calificaron con un valor de 6 según su percepción, en el ítem “¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?”

FRECUENCIA DE RESPUESTAS DE LOS PACIENTES QUE RECIBIERON UN SERVICIO ODONTOLÓGICO EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA PNP-ANGAMOS, 2016 SEGÚN SU PERCEPCIÓN EN LA PREGUNTA 14.



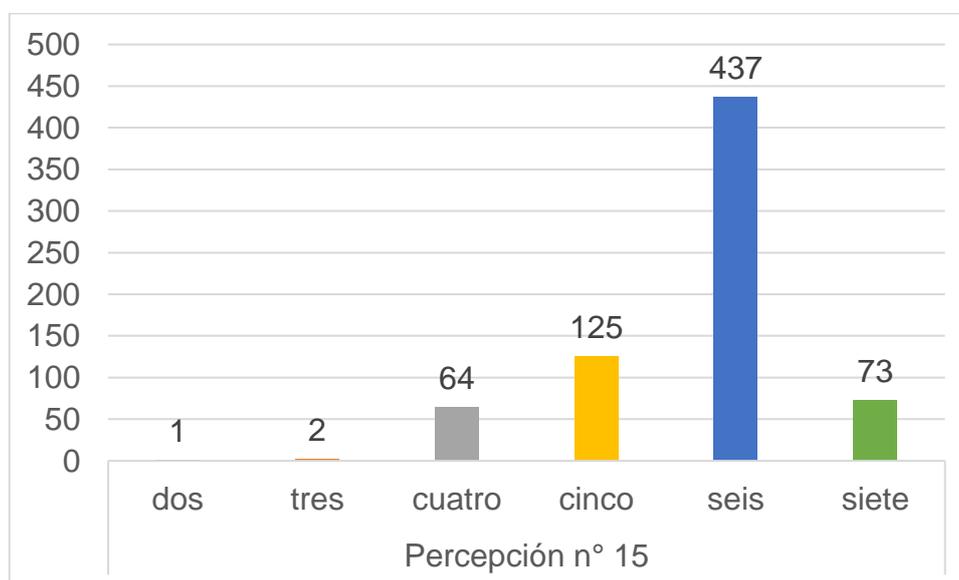
El 34,6%(243 de 702) de los pacientes atendidos calificaron con un valor de 6 según su percepción, en el ítem “¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?”

FRECUENCIA DE RESPUESTAS DE LOS PACIENTES QUE RECIBIERON UN SERVICIO ODONTOLÓGICO EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA PNP-ANGAMOS, 2016 SEGÚN SU PERCEPCIÓN EN LA PREGUNTA 15.

		n	%
Percepción n° 15	2	1	0,1
	3	2	0,3
	4	64	9,1
	5	125	17,8
	6	437	62,3
	7	73	10,4
		702	100

El 62,3%(437 de 702) de los pacientes atendidos calificaron con un valor de 6 según su percepción, en el ítem “¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?”.

FRECUENCIA DE RESPUESTAS DE LOS PACIENTES QUE RECIBIERON UN SERVICIO ODONTOLÓGICO EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA PNP-ANGAMOS, 2016 SEGÚN SU PERCEPCIÓN EN LA PREGUNTA 15.



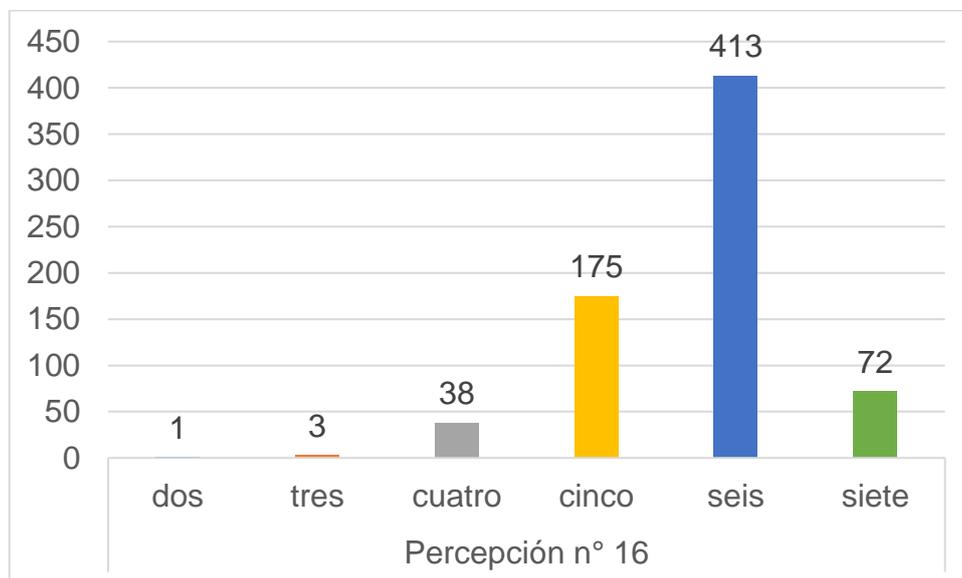
El 62,3%(437 de 702) de los pacientes atendidos calificaron con un valor de 6 según su percepción, en el ítem “¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?”.

FRECUENCIA DE RESPUESTAS DE LOS PACIENTES QUE RECIBIERON UN SERVICIO ODONTOLÓGICO EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA PNP-ANGAMOS, 2016 SEGÚN SU PERCEPCIÓN EN LA PREGUNTA 16.

		n	%
Percepción n° 16	2	1	0,1
	3	3	0,4
	4	38	5,4
	5	175	24,9
	6	413	58,8
	7	72	10,3
		702	100

El 58,8%(413 de 702) de los pacientes atendidos calificaron con un valor de 6 según su percepción, en el ítem “¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?”

FRECUENCIA DE RESPUESTAS DE LOS PACIENTES QUE RECIBIERON UN SERVICIO ODONTOLÓGICO EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA PNP-ANGAMOS, 2016 SEGÚN SU PERCEPCIÓN EN LA PREGUNTA 16.



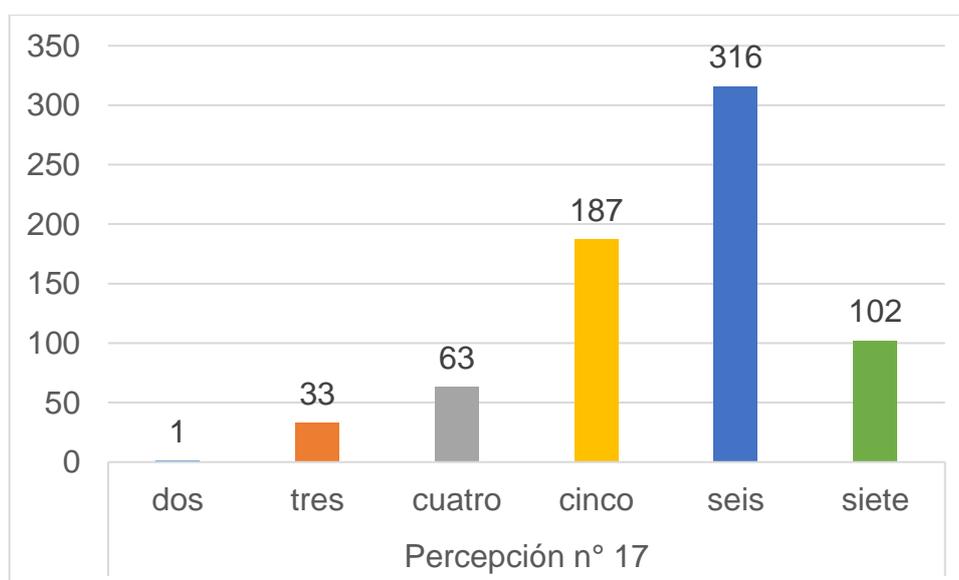
El 58,8%(413 de 702) de los pacientes atendidos calificaron con un valor de 6 según su percepción, en el ítem “¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?”.

FRECUENCIA DE RESPUESTAS DE LOS PACIENTES QUE RECIBIERON UN SERVICIO ODONTOLÓGICO EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA PNP-ANGAMOS, 2016 SEGÚN SU PERCEPCIÓN EN LA PREGUNTA 17.

		n	%
Percepción n° 17	2	1	0,1
	3	33	4,7
	4	63	9,0
	5	187	26,6
	6	316	45,0
	7	102	14,5
		702	100

El 45%(316 de 702) de los pacientes atendidos calificaron con un valor de 6 según su percepción, en el ítem “¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?”

FRECUENCIA DE RESPUESTAS DE LOS PACIENTES QUE RECIBIERON UN SERVICIO ODONTOLÓGICO EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA PNP-ANGAMOS, 2016 SEGÚN SU PERCEPCIÓN EN LA PREGUNTA 17



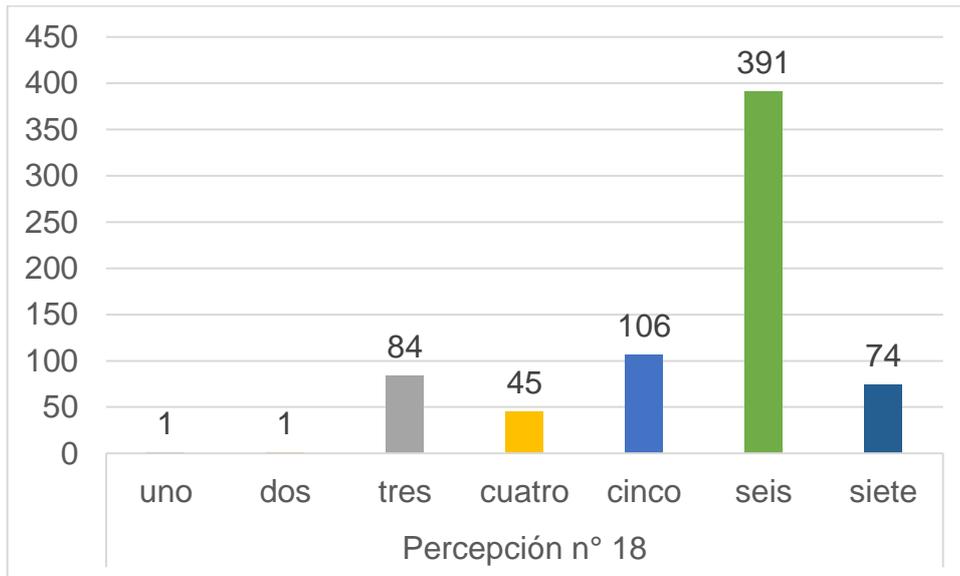
El 45%(316 de 702) de los pacientes atendidos calificaron con un valor de 6 según su percepción, en el ítem “¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?”.

FRECUENCIA DE RESPUESTAS DE LOS PACIENTES QUE RECIBIERON UN SERVICIO ODONTOLÓGICO EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA PNP-ANGAMOS, 2016 SEGÚN SU PERCEPCIÓN EN LA PREGUNTA 18.

		n	%
Percepción n° 18	1	1	0,1
	2	1	0,1
	3	84	12,0
	4	45	6,4
	5	106	15,1
	6	391	55,7
	7	74	10,5
		702	100

El 55,7%(391 de 702) de los pacientes atendidos calificaron con un valor de 6 según su percepción, en el ítem “¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?”.

FRECUENCIA DE RESPUESTAS DE LOS PACIENTES QUE RECIBIERON UN SERVICIO ODONTOLÓGICO EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA PNP-ANGAMOS, 2016 SEGÚN SU PERCEPCIÓN EN LA PREGUNTA 18.



El 55,7%(391 de 702) de los pacientes atendidos calificaron con un valor de 6 según su percepción, en el ítem “¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE RECIBIERON UN SERVICIO ODONTOLÓGICO EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA ESPECIALIZADA PNP-ANGAMOS, 2016

Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología	Resultados	Conclusiones
¿Cuál es el grado de satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en la clínica odontológica especializada PNP- Angamos, 2016?	Evaluar el grado de satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en la clínica odontológica especializada PNP- Angamos, 2016.	no presenta	El estudio es de tipo observacional,prospectivo,observacional, transversal y de nivel descriptivo		
	Objetivos específicos		Población y Muestra		
	Determinar el grado de satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en la clínica odontológica especializada PNP- Angamos, 2016.		El presente trabajo de investigación fue de tipo Observacional, Prospectivo, Transversal y el nivel de la investigación fue descriptivo.	El 88,6% (622 de 702) de los usuarios encuestados están insatisfechos con la atención en la clínica odontológica especializada PNP-Angamos.	La mayoría de pacientes que recibieron un servicio odontológico en la clínica odontológica especializada PNP- Angamos, 2016 estuvieron insatisfechos.
	Determinar el grado de satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en la clínica odontológica especializada PNP- Angamos, 2016 según edad.			El 38,9% (273 de 702) de pacientes atendidos en la clínica odontológica PNP-Angamos, tienen entre 35 – 49 años, de los cuales 4,4% (31 de 273) están satisfechos y el 35,5% (242 de 273) están insatisfecho	La mayor frecuencia de pacientes insatisfechos atendidos en la clínica odontológica especializada PNP-Angamos fueron personas entre 35 y 49 años de edad.
	Determinar el grado de satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en la clínica odontológica especializada PNP- Angamos, 2016 según nivel educativo.			La mayor frecuencia de pacientes (47,2%, 331 de 702) no están satisfechos con el servicio y tienen un nivel educativo superior técnico.	La mayor frecuencia de pacientes atendidos, que estuvieron satisfechos en la clínica odontológica especializada PNP-Angamos, fue de nivel superior técnico.
	Determinar el grado de satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en la clínica odontológica especializada PNP- Angamos, 2016 según sexo.			El 54,8% (385 de 702) de los usuarios encuestados estuvo conformado por hombres, de los cuales el 49,4 % (347 de 385) de hombres están insatisfechos.	La mayor frecuencia de pacientes atendidos en la clínica odontológica especializada PNP-Angamos que estuvieron insatisfechos fueron mujeres.
	Determinar el grado de satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en la clínica odontológica especializada PNP- Angamos, 2016 según la especialidad atendida.			El 30,9% (217 de 702) de los pacientes atendidos en la clínica odontológica PNP-Angamos están insatisfechos en el área de Diagnóstico.	La mayor frecuencia de pacientes atendidos que estuvieron insatisfechos fue del área de Diagnóstico, en la clínica odontológica especializada PNP-Angamos.