



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Atención primaria y satisfacción de los pacientes del centro
de atención primaria metropolitano, Tarapoto, 2019**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Rodríguez Baldeón, Godofredo David (ORCID: 0000-0002-3162-2422)

ASESOR:

Dr. Sánchez Dávila, Keller (ORCID: 0000-0003-3911-3806)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

TARAPOTO — PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedicado a Dios, a mis padres quienes
están presentes en todo momento.

Godofredo David.

Agradecimiento

El agradecimiento especial a mis docentes por compartir sus experiencias profesionales en el ámbito de la gestión pública, a mi asesor Keller Sánchez Dávila.

El autor.

Índice de contenidos

| | |
|---|-----------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas..... | v |
| Índice de figuras..... | vi |
| Resumen..... | vii |
| Abstract..... | viii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III. METODOLOGÍA | 15 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 15 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 15 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo | 16 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 17 |
| 3.5. Procedimientos..... | 20 |
| 3.6. Método de análisis de datos..... | 20 |
| 3.7. Aspectos éticos | 21 |
| IV. RESULTADOS | 22 |
| V. DISCUSIÓN | 26 |
| VI. CONCLUSIONES | 30 |
| VII. RECOMENDACIONES | 31 |
| REFERENCIAS | 32 |
| ANEXOS..... | 35 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Nivel de atención primaria metropolitano, Tarapoto, 2019 | 22 |
| Tabla 2. Nivel de satisfacción de los pacientes de enfermedades bucodentales del Centro de atención primaria metropolitano, Tarapoto, 2010 | 23 |
| Tabla 3. Análisis de la correlación entre la atención primaria con la satisfacción de los pacientes del Centro de atención primaria metropolitano, Tarapoto, 2019..... | 24 |

Índice de figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1. Diagrama de dispersión entre la atención primaria con la satisfacción de los pacientes de enfermedades bucodentales del centro de Atención Primaria metropolitano, Tarapoto, 2019..... | 25 |
|--|----|

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la atención primaria con la satisfacción de los pacientes del Centro de atención primaria metropolitano, Tarapoto, 2019. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población fue de 1349 y la muestra fue 238 pacientes. Se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de atención primaria metropolitano, muestra un nivel muy malo con 35%, significando que se debe a la falta de coordinación, integración, accesibilidad y longitudinalidad por parte del paciente. Resultado destaca el nivel de satisfacción de los pacientes de enfermedades bucodentales del centro de atención primaria metropolitano tiene un nivel insatisfecho con un 29% significando que falta en el personal la accesibilidad, expectativa y necesidad que pueda surgir en el paciente. Concluyendo que existe relación entre la atención primaria con la satisfacción de los pacientes del centro de atención primaria metropolitano, Tarapoto, 2019, debido a que el coeficiente de correlación de Pearson obtuvo un valor de 0,874 que indica una correlación positiva alta y el nivel de significancia bilateral es igual a 0,000 y este valor es menor a 0.05.

Palabras clave: Atención, hospital, paciente.

Abstract

The research aimed to determine the relationship between primary care and patient satisfaction at the Metropolitan Primary Care Center, Tarapoto, 2019. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population was 1349 and the sample was 238 patients, the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument. The results determined that the metropolitan primary care level shows a very bad level with 35%, meaning that it is due to the lack of coordination, integration, accessibility and longitudinality on the part of the patient. Likewise, the level of satisfaction of patients with oral diseases in the metropolitan primary care center has an unsatisfied level with 29%, meaning that the staff lacks accessibility, expectation and need that may arise in the patient; concluding that there is a relationship between primary care with the satisfaction of patients in the metropolitan primary care center, Tarapoto, 2019, because the Pearson's correlation coefficient obtained a value of 0.874 indicating a high positive correlation and the level of significance bilateral is equal to 0.000 and this value is less than 0.05.

Keywords: Attention, hospital, patient.

I. INTRODUCCIÓN

El profesional de salud se enfrenta a una demanda creciente en los servicios de salud en las diferentes áreas, es así que, en Colombia en el año 2018, mostraron que solo el 40% de pacientes eran consignados como urgentes y de emergencia, esta situación incrementó la insatisfacción de los pacientes por sentirse no atendidos. Del mismo modo, se pudo identificar que la falta de comprensión provocó frustración y ansiedad en los pacientes lo que ha provocado una elevada tasa de pacientes que se retiraron sin ser atendidos y mostrándose insatisfechos (Diario El espectador, 2019, p.2). En diversos países de Europa, los funcionarios de los gobiernos se esfuerzan en brindar calidad en salud al ciudadanos mediante el estudio recaban información sobre la satisfacción a la población, de tal modo que se pueda reconfigurar estas cualidades a fin de brindar un servicio que supere las expectativas del público y que garantiza la salud de su población.

En el Perú, durante los últimos años y con más frecuencia se ha visto un fuerte problema con la institucionalidad, las personas difícilmente confían en los organismos del estado debido al alto nivel de corrupción que ha alcanzado hasta las altas esferas de dirección, en cuanto a la salud, esta realidad no es ajena pues se nota una inmensa desconfianza en cuanto a la atención oportuna y de calidad que pueda brindarse en un nosocomio del estado, incluso se ha llegado a realizar comparativas con el sistema privado de salud y resulta que el nivel de atención, calidad, tiempos de espera, entre otros, superan ampliamente al sistema nacional. La situación se agrava al hablar de nosocomios de EsSalud ya que la demora es 12 veces mayor respecto a un establecimiento particular (Rpp noticias, 2019).

Respecto al centro de Atención Primaria metropolitano del distrito de Tarapoto, la problemática es que al paciente de enfermedades bucodentales, no se atiende de manera adecuada por temas de poco personal de atención ante tanta demanda, con poco abastecimiento de insumos, tiempos prolongados de espera del paciente o reprogramaciones de sus citas, pocos especialistas para la demanda diaria de los pacientes, lo que ha hecho que este se sienta insatisfecho

y muestre malestares y quejas no teniendo buena percepción acerca del centro de salud, así mismo consideran que no existe rapidez en la atención (tiempo de espera) que son muy prolongados, el trato del personal con especial referencia el personal administrativo, médicos y personal enfermero, son inadecuados, no te brindan buena información (sobre horarios, servicios y requisitos administrativos).

En cuanto a la formulación del problema, se planteó el problema general: ¿Cuál es la relación entre la atención primaria con la satisfacción de los pacientes del centro de Atención Primaria metropolitano, Tarapoto, 2019? y como problemas específicos, ¿Cuál es el nivel de atención primaria en el centro de Atención Primaria metropolitano, Tarapoto, 2019?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes del centro de Atención Primaria metropolitano, Tarapoto, 2019?

Referente a las justificaciones se tiene el por conveniencia. Es conveniente porque permitió a la institución y al área odontológica mejorar su servicio, así mismo permitirá medir el nivel de satisfacción respecto a la atención de dicha área, lo que conllevó que se tenga información que permita tomar mejores en bien de la imagen institucional de la organización. Relevancia social. Constituye un reconocimiento de la importancia de la perspectiva del paciente, convirtiéndose en la razón del área odontológica, de tal forma que sienta que la institución no sólo quiere cubrir los aspectos específico de la calidad igualmente cubrir las exigencias humanas de cada paciente. Valor teórico. Permitted informar a los profesionales en salud odontológica sobre la importancia de la calidad de servicio en la atención que se brinda a los pacientes, además en cuanto a la **dimensión legal**, la atención primaria se basa en normativas y protocolos de atención que son emitidos por Essalud y la satisfacción del usuario se basa las expectativas generadas en razón al desarrollo de esos protocolos de atención, tratamiento que necesite el paciente, se disminuyen los gastos económicos. Implicancias prácticas. Contribuyó al conocimiento científico del profesional odontológico, ya que permite saber con mayor detalle la causa que disminuye la calidad de atención primaria en la atención odontológica de pacientes que acuden al área odontológica de dicha institución, así como algunos factores que

influyen en la complejidad del manejo del paciente, la información contribuyeron con la mejora continua de la institución en toma de decisiones y organización de actividades, Respecto a la utilidad metodológica. Metodológicamente parte del uso del método de investigación descriptivo con enfoque cuantitativo, por el cual se dio respuesta al problema y a su vez se consiguió lograr los objetivos planteados en el presente estudio, esto mediante el análisis de los instrumentos de investigación el cual también fue utilizado con el fin de determinar el objetivo general.

Asimismo se da a conocer los objetivos, objetivo general: Determinar la relación entre la atención primaria con la satisfacción de los pacientes del centro de Atención Primaria metropolitano, Tarapoto, 2019. Objetivos específicos: Conocer el nivel de atención primaria en el centro de Atención Primaria metropolitano, Tarapoto, 2019. Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes del centro de Atención Primaria metropolitano, Tarapoto, 2019. Finalmente se presenta la Hipótesis, hipótesis general, H_i : Existe relación significativa entre la atención primaria con la satisfacción de los pacientes del centro de Atención Primaria metropolitano, Tarapoto, 2019. H_o : No existe relación significativa entre la atención primaria con la satisfacción de los pacientes del centro de Atención Primaria metropolitano, Tarapoto, 2019, teniendo como hipótesis específicas. H_1 : El nivel de atención primaria en el centro de Atención Primaria metropolitano, Tarapoto, 2019, es buena. H_2 : El nivel de satisfacción de los pacientes del centro de Atención Primaria metropolitano, Tarapoto, 2019, es satisfecho.

II. MARCO TEÓRICO

Después de la problemática identificada y formulación de los problemas, hipótesis y objetivos, se recolecto información respecto a los antecedentes teniendo a nivel internacional a Cardenas, K. (2020), *Nivel de satisfacción con la atención de enfermería de los pacientes que asisten al servicio de urgencia en la empresa social estatal Hospital Local de San Fernando* (Artículo científico), Universidad de Rosario, Rosario, Argentina, el tipo de investigación fue descriptiva de corte transversal, diseño no experimental, La población y muestra fueron 85 pacientes, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, concluyo que: El indicador de monitoreo y seguimiento, se configura como el elemento más sobresaliente dentro de la atención en salud y, aunque el resultado de la calidad de servicio no alcanza el deseado nivel (7) que se considera como el mejor resultado, se asume que el servicio prestado del cuerpo de enfermería dentro del nosocomio en cuanto a prontitud de respuesta, se da en una forma aceptable, esto quiere decir que, el cuidado en etapas cruciales de la salud, los servicios se prestan en óptimas condiciones lo cual generan un alto nivel de satisfacción en los pacientes atendidos.

Perez, V. (2019), *Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias*. (Artículo científico), Universitat Jaume I, Madrid, España, el tipo de investigación fue descriptivo, diseño no experimental, se tuvo como población y muestra representativa a 13891 usuarios y una muestra de 382 usuarios, la técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, concluyo que: se pudo notar que no existe un mapeo de las necesidades de los clientes a los que está enfocado el servicio, por lo tanto se desconocen las expectativas sanitarias que las personas esperan. Además, se conoció que los niveles de percepción en cuanto a la presencia de mejoras en la entrega del servicio, tiene una curva descendiente determinado por los usuarios, los cuales afirman que no se ha mejorado la situación asistencial en atención especializada y hospitalización. Mientras tanto, manifestaron que en cuanto a relaciones con los profesionales de la salud que atienden los requerimientos, mantiene una proyección estática, es decir no se ha mejorado tampoco empeorado.

Martinez, C. (2019), *Satisfacción del paciente en el Sistema Nacional de Salud español (Artículo científico)* Universidad de Almería, España, el tipo de investigación fue descriptivo, diseño no experimental, se tuvo como población y muestra representativa a 891 usuarios y una muestra de 152 usuarios, la técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario concluyo: que los lineamientos y gestión sanitaria debería contemplar la necesidad de incrementar el número de profesionales que atienden los requerimientos de los pacientes que acuden al servicio, brindar los procedimientos protocolares para la hospitalización de paciente teniendo en cuenta su cuadro de diagnóstico inicial, transmitir las cualidades de seguridad a los paciente en cuanto a intervenciones quirúrgicas, mantener actualizado lineamientos de análisis sobre los contagios que se dan dentro del nosocomio y en función a ello mantener un amplio stock de medicamentos que se utilizan para atender ciertas necesidades relacionados, a fin de atender oportunamente una emergencia y generar satisfacción en el usuario.

Los antecedentes a nivel nacional, tenemos Ortiz (2019), *Percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario del Área de laboratorio del Centro de Atención Primaria III Huaycán - EsSalud, 2019* (Tesis de maestría) Universidad Cesar vallejo, Lima, Perú, el tipo de investigación fue no experimental, diseño correlacional, la población fue de 1000 pacientes y la muestra fue de 80 pacientes, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, concluyo que: Las expectativas de los usuarios y pacientes respecto a la calidad de atención en el Área del laboratorio del Centro de Atención Primaria III Huaycán- EsSalud, presentan una correlación positiva y directa, al presentar un valor Rho de Spearman $r_s = 0.691$, además posee una significancia de $p \leq 0,000$. Por lo tanto, se puede intuir que mientras mejor servicio brinde el nosocomio, mejores serán los niveles de satisfacción de los usuarios, además los resultados evidencian que existe una buena satisfacción, debido a que son atendidos de manera adecuada, el personal les brinda atención personalizada tanto el medico como el asistencial, así mismo consideran que

cuentan con una buena infraestructura que se sienten cómodos en la sala de espera.

Garayay (2018), *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención del servicio de obstetricia del Centro de Salud Huanca sancos – 2018* (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo, Lima, el tipo de investigación fue no experimental, diseño correlacional, la población fue de 100 pacientes y una muestra de 80 pacientes, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, concluyo que el 58.6% tiene un alta satisfacción en el acceso a los servicios de salud, dichos resultados se deben a que mantienen confianza con el personal del nosocomio en cuanto a la seguridad para permitir que se lleven a cabo las intervenciones quirúrgicas o la asignación de diferentes tratamientos y atención primaria, las atención son buenas, el personal les hace seguimiento, les brindan sus medicinas de manera oportuna para que el paciente tenga pronta recuperación.

Condor, L. (2019), *Grado de satisfacción de pacientes atendidos en el centro de salud Pacobamba, Apurímac- Abancay 2018* (Tesis de maestría), Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco, la investigación fue de tipo descriptiva, diseño correlacional, La población de estudio estuvo conformada por los pacientes que acuden al Centro de Salud de Pacobamba Abancay - Apurímac 2018, la muestra por 56 pacientes, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, concluyo que: En cuanto a la satisfacción de los usuarios de salud en el centro médico de Pacobamba, del total de la muestra sometida a la encuesta, el 35.44% pertenece a un grupo de edad correspondiente a los 18 años, el 13.68% conforma el grupo de 35 años, el tercer grupo de edad corresponde a aquellos que se encuentran en la etapa de educación secundaria el cual representa al 14.39% de la muestra, los tres grupos afirmaron encontrarse insatisfechos con la atención recibida cuando accedieron a los servicios brindados. Del primer grupo de edad (35.44%), quienes manifestaron encontrarse insatisfechos, el 20.70% fueron personas que hicieron uso del servicio en el área de medicina.

A nivel local, Ruiz, R. (2017), *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016* (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, el tipo de investigación fue de tipo no experimental, diseño correlacional, la población fue de 48, 988 usuarios externos con una muestra de 377 usuarios, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, concluyo que existe relación directa entre la calidad de atención al cliente y el grado de satisfacción en el hospital EsSalud II – Tarapoto, con un valor igual a 0.255 y la significancia igual 0.000, dichos resultados indica que la mejoría en la calidad del servicio, con personal capacitado que brinde buena atención al usuario, con citas oportuna y que el tiempo de espera no sea muy prolongada traerá como consecuencia un alto nivel de satisfacción del usuario, teniendo así una buena percepción acerca de la institución, y disminuyendo las quejas y reclamos ocurridos anteriormente.

Arteaga, L. (2017), *Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de Gineco-obstetricia del hospital II-2 Tarapoto. enero - junio 2016* (tesis de maestría) Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, el tipo de investigación fue no experimental, diseño correlacional, la población fue 427 parturientas y muestra fue de 62, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, concluyo que: una vez realizado el análisis respectivo de los datos obtenidos durante la investigación se terminó que existe influencia de la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de Gineco – Obstetricia del Hospital II-2 Tarapoto. Esta afirmación se realiza después de proceder a realizar el procedimiento estadístico con el instrumento Chi cuadrado el cual arrojó un valor de 22,79 y con 08 grados de libertad y con un grado de seguridad del 95% ($\alpha = 0.05$) el Chi tabular es 15,51, estos datos estadísticos demuestran que las variables consideradas para el estudio no poseen dependencia entre sí.

Torres, F. (2018), *Calidad de los servicios de saneamiento y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Morales-provincia de San Martín-2018.* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Morales, Perú. Tipo no experimental, diseño correlacional, población fue 29302 habitantes, muestra 137

habitantes, técnica encuesta y el instrumento cuestionario. Concluyó que: en base al análisis estadístico que se ha llevado a cabo durante el proceso de investigación, se realizaron las pruebas y procedimientos estadísticos para lograr dar cumplimiento a los objetivos propuestos, de terminó que existe relación significativa entre las variables de estudio tomadas, esto se encuentra respaldado por los valores del coeficiente igual a 0.001, asimismo, se obtuvo una valoración correspondiente al coeficiente de relación igual a 0.285; esto ayuda a determinar que la variable calidad de servicio realiza una influencia de 8.12% sobre la satisfacción del cliente.

En cuanto a las teorías, se define la primera variable, atención primaria, dando a conocer desde el punto teórico de Rosas, Narciso, & Cuba (2013), ellos sostienen que el servicio de atención primaria, son los procedimientos mediante el cual el gobierno de un país busca ofrecer servicios de calidad a los ciudadanos garantizando su acceso y disponibilidad sin restricciones donde prime el interés de salud. (p.42).

El contexto de salud se busca satisfacer las diferentes peticiones que representan los clientes, y esto tiene derecho a elegir a una atención de calidad que solucione sus problemas, así como nació la expresión de la salud en calidad. De esta manera la calidad es determinada como, “el suministro de servicios accesibles e iguales, con un grado de profesionalismo óptimo, que tiene en cuenta los bienes aprovechables y logra la adhesión y satisfacción del cliente” (Rosas, Narciso, & Cuba, 2013, p.47). Según el Ministerio de salud del Perú (2017) la Atención Integral de Salud (AIS), son programas establecidos por el ministerio de salud con la finalidad de llegar a más peruanos asegurando el acceso sin restricciones ni marginaciones, prestando un servicio basado en humanidad y equidad (p.3).

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (2019) en la Conferencia Mundial de ALMA-ATA, menciona: La atención Principal de salud como una asistencia sanitaria fundamental se basa en estrategias e innovaciones, que se basan científicamente y socialmente aceptable, apuesta a la importancia de todas las personas y hogares de la población según su plena colaboración, y a un coste

que la población y las naciones puedan resistir durante cada una de las fases del avance, con ánimo de responsabilidad y determinación. La atención principal forma parte del sistema nacional de salud, del que compone el núcleo fundamental, como el progreso social y socioeconómico de la globalización de la población (p.8).

Principios de la atención primaria, según el Consejo Internacional de Enfermeras (2019) sostiene que las prestaciones del servicio de salud en atención primaria se da en todos los casos donde la vida de una persona se encuentre en riesgo, esta debe prestarse sin mediciones financieras, ámbito geográfico, entre otros. Colaboración de la población en la compañía de los programas de salud: Animar y capacitar a las personas para que colaboren la organización y la protección de disposiciones acerca de sus los adecuados cuidados de salud. Planeamientos intersectoriales para la salud: Los expertos de varias zonas, entre ellos la zona de salud, laboran de una forma independiente con integrantes de la población para originar la salud de esta (p.5).

Referente a los factores prioritarios en atención primaria de salud, el Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social sostiene que los factores se detallan a continuación: Integral. Consiste en una atención completa al paciente es decir desde el momento que ingresa por atención primaria y durante su proceso de recuperación, recuperación y demás procesos que demande la particularidad del caso. Asimismo, se compone con varias bases y escalas del Sistema Nacional de Salud. A lo largo del ciclo de los individuos en sus varios escenarios. Esto Activa Los colaboradores de los grupos de salud debe laborar rápidamente en solucionar las carencias de salud de la comunidad. Accesible. Significa que es un recurso y derecho universal al que pueden acceder todas las personas por la simple condición de humanidad. La APS se centra en colaborar activamente de la población y las fases del procedimiento de planificar y programar las actividades de los equipos de salud.

Según Kroeger & Luna (1992) dentro de las estrategias de la APS se encuentran: Eficiencia: Consiste en la optimización de los procesos para que se realice menos gasto de recursos financieros o materiales, de modo que se minimicen

los costos. Eficacia: Consiste en alcanzar los objetivos establecidos y que los procesos o actividades desarrolladas generen impacto positivo en la población. Efectividad: radica en el resultado de las labores de salud sobre la población.

Respecto a las dimensiones de la atención principal de salud tenemos a la accesibilidad: Consiste en la cualidad en la que un paciente es recepcionado en una entidad de emergencia o servicios de salud sin necesidad de realizar trámites burocráticos que pueden poner la salud en peligro, además se refiere a la característica de que todas las personas de un país tienen el derecho a acceder a ella sin discriminación alguna (Rosas, Narciso, & Cuba, 2013, p.52); **longitudinalidad**, que compone las interrelaciones que se origina entre el experto de la salud y los clientes externos, diferenciada cuando los clientes señalan a la entidad como propia, los vendedores ofrecen servicios centradas en la persona y tienen en cuenta su personalidad. En los tiempos modernos en nuestro país, los clientes se hallan inscritos a una establecida entidad, a través de su SIS o seguro social, donde los expertos sanitarios tienen un compromiso a un determinado número de clientes. (Rosas, Narciso, & Cuba, 2013, p.52); **coordinación**: Sostiene que todo el personal que intervienen en una entidad dedicada a brindar servicios relacionadas con la salud debe estar en coordinación óptima en la atención de calidad sin exponer a los pacientes a riesgos innecesarios, de este modo se agilizan los procesos y se realiza una intervención a tiempo (Rosas et al., 2013, p.46). (Rosas, Narciso, & Cuba, M, 2013, p.52); **integralidad**, Esta dimensión sostiene que el servicio de salud nacional debe contar con todos los servicios necesarios para entregar una atención integral del paciente, es decir brindar el soporte necesario durante sus diferentes etapas de recuperación según como se haya diagnóstica y como este haya ido evolucionando (Rosas, Narciso, & Cuba, 2013, p.53).

Respecto a la satisfacción de los pacientes, se da a conocer los aportes de Ortiz (2014) afirma que la satisfacción en los usuarios son las diferentes reacciones físicas, cognitivas o conductuales que el cliente presenta durante su proceso de elección y compra o cuando ha utilizado el bien o servicio, este conjunto de

reacciones conforman el estado ya sea de satisfacción o insatisfacción según como se haya cumplido con sus expectativas (p.34).

Cabello (2012) menciona a la satisfacción como una estrategia de atención sanitaria y el estado de salud del usuario, y esto resulta el cumplimiento sus perspectivas. La satisfacción que demuestran los usuarios que son atendidos en las diferentes prestaciones de salud, influye varios elementos, y veces forman condiciones al ser supervisados. Como los elementos personales, los cuales pueden ser sociodemográficos, económicos y culturales, como la perspectiva, comportamiento y la definición del servicio de salud; componentes de salud, como el acceso y clasificación del servicio de salud (p.39). Además se recalca las atención en los servicios de salud estatales la mayoría de servicios no son adecuados, debido a que los servicios por la que el cliente va muchas veces no están operativos, pro la falta de personal especialista, por la carencia de equipos médicos, materiales y en muchos de los casos por falta de medicinas, además que en algunos casos las citas son muy prolongadas que prefieren por asistir a clínicas particulares para dar solución a sus molestias, conllevando a que las percepciones acerca de las institución de salud estatales no sean buenas y no sean recomendadas.

Según Riveros & Berne (2017) la satisfacción en los clientes o usuarios depende de diversos factores controlables e incontrolables que son entregados por la empresa, entre ellos se encuentran la calidad, el precio, la usabilidad, la calidad de atención en el servicio, la cordialidad, etc. Además, puede estar influenciado por factores psicológicos como el estatus social, la identificación con una marca, la relación con sentimientos (p.135). Así mismo dependiendo del tipo de servicio y el segmento de mercado al que está orientado el servicio va depender la satisfacción, ya en ella influye el trato, las comodidades del lugar, los precios, la calidad de cómo son atendidos, así mismo existe clientes que solicitan servicios exclusivos debido a su estatus social.

Según Odontomarketing (2018) la satisfacción se da de acuerdo a diversos niveles de percepción determinada por los usuarios, es decir si un producto o

servicio logra sobrepasar sus expectativas, este generará un impacto positivo de satisfacción, sin embargo, si este está por debajo de sus presunciones, se dará la llamada insatisfacción (p.13). El nivel de satisfacción del usuario por un servicio recibido va depender en gran medida de cómo fue atendido, por ello es que el personal de atención primaria juega un rol fundamental en la satisfacción, ya que en esta existe mayor número de quejas y reclamos, además que el usuario va tener un nivel de percepción o expectativa de la institución en relación a como fue atendido.

Respecto a los aspectos claves en la satisfacción del paciente, Baleski & Moresca (2014) definen que existen aspectos claves para evitar que existe usuarios insatisfechos, como es la capacidad para la resolución de problemas tanto a nivel asistencial o con el personal médico que brinde alternativas de solución ante malestares y quejas por el mal servicio, otro de los aspectos es la conducta expresiva, evidenciada en las buenas relaciones entre médico y paciente, así mismo la confianza que le tiene este último al médico evitara que tenga miedo, entre en cuadros de ansiedad y pánico, esto es de gran importancia el distintivo del profesional en el vínculo odontológico. Asimismo, transferir información al usuario no va a establecer la satisfacción del usuario; pero prefieren por recabar información que motive para la colaboración de su procedimiento. Para eso se considera que el experto está en la necesidad de comunicar sobre los favores y peligros que suelen mostrarse en el lapso del procedimiento (p.58).

La satisfacción como itinerario de calidad de la atención de salud, Aguirre (2010) señala que teniendo en cuenta la satisfacción del cliente, este llevará a cabo la valoración de la atención proporcionada a la misma, sobre la base de los factores del cuidado y en función de las mejoras que espera tener en su salud. La atención médica compensada a los clientes se ven influir por la capacidad de factores científicos, sino también socioculturales y políticos, ver cómo al cliente se puede brindar información y así pueda tener más oportunidades de elegir y colaborar en su propio tratamiento (Melo, 2005). En resultado, los datos sobre la

satisfacción de los clientes sólo son ventajosas cuando vienen a tomar un papel activo en la Evaluación y crítica (p.54).

Según Vargas & Aldana (2011) afirma que es de mucha importancia que la empresa destine esfuerzos y procedimientos a conocer cuáles son las expectativas de los clientes, para ello puede realizar investigaciones destinadas a conocer os diferentes niveles de percepción que el público posee referente a los servicios brindados, de este modo se contará con un prospecto para moldear los productos hacia sus presunciones de modo que se obtenga un producto o servicio ajustado a sus necesidades, bajo esta línea estratégica se generará mayor impacto positivo (p.13).

Respecto a las dimensiones de satisfacción de los pacientes, Ortiz (2014), evalúa a la variable de estudio bajo las siguientes dimensiones: Primera dimensión: **Expectativa**. Son aquellas presunciones que el cliente o usuario le atribuye a un bien o servicio, por lo tanto, se dice que antes de obtenerlo, este ya ha proyectado resultados que generalmente esperan ser satisfactorios. Estas expectativas se dan en función a diferentes factores como la usabilidad, calidad, presiones sociales, experiencias de compra anteriores, recomendaciones, etc. (p.56).

Segunda dimensión: Necesidad. Conforman todas aquellas carencias ilimitadas que la persona presenta durante su día a día y que busca rellenarlo mediante el uso de bienes o servicios de acuerdo a sus prioridades. Si bien existe una teoría sobre la jerarquía de las necesidades, últimamente, estas han tenido grandes variaciones ya que se da el caso de que las personas primero buscan satisfacer las necesidades de realización antes que las bases de seguridad, etc. (p.58), tercera dimensión: Percepción. Son aquellas proyecciones más cercanas a los resultados reales que pueda presentar un bien o servicio, es decir, es una imagen que el cliente realiza mediante un proceso mental para imaginar cuales serían los resultados de su adquisición o como realmente quieren que se desempeñe (p.58). Cuarta dimensión: Accesibilidad. Consiste en el nivel y facilidad que una persona posee para acceder y ser beneficiario de diferentes

servicios, ya sean financieros, de salud, etc. Además, contempla, aquellas características que hacen posible que ciertos servicios se extiendan hasta las zonas más vulnerables y que menos posibilidades poseen de alcanzar un servicio (p.59).

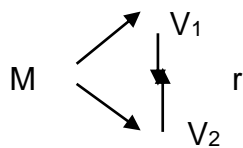
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: Fue básica porque se fundamenta en un argumento teórico y tiene como intención fundamental desarrollar una teoría que enriquece al conocimiento mediante el descubrimiento (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Diseño de investigación: No experimental de corte transversal porque no se adulterara los resultados de las variables y se realizará en un periodo determinado, y es descriptiva correlacional, porque se dará a conocer el relación existente entre ambas variables (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Se representa:



Dónde:

M = Muestra

V₁: Atención primaria

V₂: Satisfacción del paciente

r: Relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Atención primaria

Definición conceptual: Para Rosas, Narciso, & Cuba (2013) definen que la atención primaria, son los procedimientos mediante el cual el gobierno de un país busca ofrecer servicios de calidad a los ciudadanos garantizando su acceso y disponibilidad sin restricciones donde prime los interés de la salud del usuario externo. (p.42)

Definición operacional: Es un modelo de sistema estructurado de actividades con orientación en los factores biopsicosociales, dirigido a toda la población, teniendo como prioridad los programas preventivo-promocionales en el servicio de salud contando con la participación continua de la población. La variable atención primaria será medida con una escala ordinal a través de los instrumentos de recolección de datos de acuerdo a sus dimensiones.

Variable 2: Satisfacción del paciente

Definición conceptual: Para Ortiz (2014), la satisfacción está relacionada a las diferentes reacciones físicas, cognitivas o conductuales que el cliente presenta durante su proceso de elección y compra o cuando ha utilizado el bien o servicio, este conjunto de reacciones conforman el estado ya sea de satisfacción o insatisfacción según como se haya cumplido con sus expectativas (p.34).

Definición operacional: La variable satisfacción del paciente fue medida con una escala ordinal a través de los instrumentos de recolección de datos de acuerdo a sus dimensiones.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Estuvo conformada por 1349 pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Atención Primaria Metropolitana, Tarapoto, año 2019.

Criterios de inclusión: Se incluyó a pacientes que radiquen en la zona urbana del distrito de Tarapoto y distritos colindantes.

Criterios de exclusión: Se excluyó a pacientes que laboren en la misma institución.

Muestra: Para determinar la muestra se utilizará la fórmula del muestreo aleatorio simple por proporciones que a continuación se detalla:

$$\frac{N * Z^2 p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

n= Muestra

N = Total de la población

Z= 1.96 (95%)

p= proporción esperada (0.8)

q= proporción esperada (0.2)

e= 0 Margen de error (en su investigación use un 5%)

$$n = \frac{1349 * 1.96^2 * 0.9 * 0.1}{0.05^2 * (1349 - 1) + 1.96^2 * 0.9 * 0.1}$$

$$n = 238$$

Se trabajó con una muestra de 238 pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Atención Primaria Metropolitana, Tarapoto, año 2019.

Muestreo: Para determinar el tamaño de la muestra se aplicó la técnica de muestreo probabilístico, ya que se utilizó fórmula estadística para el cálculo de la muestra.

Unidad de análisis: Constituido por un paciente del centro de atención primaria metropolitana, Tarapoto, 2019.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

La encuesta, permitió recolectar datos, la cual contiene preguntas cerradas, siendo esta sencilla de codificar y preparar el análisis de resultados (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Por lo tanto para la variable de atención primaria se aplicó una encuesta y del mismo modo para la variable de satisfacción del paciente.

Instrumento

El instrumento para medir la variable de atención primaria, tiene como fin conocer el nivel de atención primaria en el centro de Atención Primaria metropolitano, Tarapoto, 2019, el cuestionario adaptado de Bernaola (2019) en su estudio: Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de salud Putacca, Ayacucho, 2018. El cuestionario está estructurado en 16 enunciados, dividido en 4 dimensiones: la primera accesibilidad cuenta con 4 enunciados, longitudinalidad cuenta con 4 enunciados, coordinación con 4 enunciados e integralidad con 4 enunciados. La escala de medición será ordinal, teniendo la siguiente escala de valoración: 1 = Muy mala, 2= Mala, 3= Regular, 4=buena, 5= Muy buena.

El instrumento para medir la variable de atención primaria, tiene como fin conocer el nivel de satisfacción del paciente del servicio de odontología en el centro de Atención Primaria metropolitano, Tarapoto, 2019, el cuestionario adaptado de Bernaola (2019) en su estudio: Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de salud Putacca, Ayacucho, 2018. El cuestionario está estructurado en 16 enunciados, la misma que se encuentra dividido en 4 dimensiones, la primera dimensión consta de 4 enunciados, la segunda dimensión cuenta con 4 enunciados, la tercera dimensión con 4 enunciados, la cuarta dimensión con 4 enunciados. La escala de medición será ordinal, teniendo la siguiente escala de valoración: 1 = Muy insatisfecho, 2= Insatisfecho, 3= Ni insatisfecho ni satisfecho, 4=Satisfecho, 5= Muy satisfecho.

Validez

El cuestionario fue validado mediante el Juicio de tres expertos, se identificó a profesionales con conocimiento de la temática en investigación, quienes emitieron una valoración sobre la pertinencia del instrumento.

| Variable | N. | Especialidad | Promedio de validez | Opinión del experto |
|-------------------------------|----|--------------|---------------------|---------------------|
| Atención primaria | 1 | Metodólogo | 4.5 | Existe suficiencia |
| | 2 | Especialista | 4.8 | Existe suficiencia |
| | 3 | Especialista | 4.7 | Existe suficiencia |
| Satisfacción de los pacientes | 1 | Metodólogo | 4.5 | Existe suficiencia |
| | 2 | Especialista | 4.8 | Existe suficiencia |
| | 3 | Especialista | 4.8 | Existe suficiencia |

Los instrumentos fueron sometidos al juicio de tres expertos. El resultado arrojó un promedio de 4.68, representando el 93.66% de concordancia entre jueces para los instrumentos de ambas variables.

Confiabilidad

Según el análisis se menciona el valor del alfa de cronbach

Análisis de confiabilidad: Atención Primaria

| Resumen de procesamiento de casos | | | |
|-----------------------------------|-----------------------|-----|-------|
| | | N | % |
| | Válido | 238 | 100.0 |
| Casos | Excluido ^a | 0 | 0.0 |
| | Total | 238 | 100.0 |

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

| Estadísticas de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,950 | 16 |

Análisis de confiabilidad: Satisfacción de los Pacientes

| Resumen de procesamiento de casos | | | |
|-----------------------------------|-----------------------|-----|-------|
| | | N | % |
| | Válido | 238 | 100.0 |
| Casos | Excluido ^a | 0 | 0.0 |
| | Total | 238 | 100.0 |

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

| Estadísticas de fiabilidad | | |
|----------------------------|----------------|----|
| Alfa de Cronbach | N de elementos | |
| | ,961 | 16 |

3.5. Procedimientos

Se elaboró los instrumentos por cada variable, que sirvió para la recopilación de información, el instrumento estará estructurado en función a las dimensiones de cada variable, se aplicó los cuestionarios a los pacientes del servicio de odontología, los resultados se procesó y analizó en tablas estadísticas, haciendo uso del Excel y SPSS v.25 para posteriormente contrastar los resultados obtenidos con los antecedentes citados, para luego concluir y recomendar de acuerdo a los resultados y objetivos planteados.

3.6. Método de análisis de datos

Se expresó a través de tablas y figuras estadísticas y la contrastación de la hipótesis se utilizó el coeficiente de Pearson, para este procedimiento se utilizó el SPSS V. 25. Este coeficiente toma valores entre -1 y 1. Donde se representa de la siguiente forma:

| Valor de r | Significado |
|-----------------|--|
| -1 | Correlación negativa grande y perfecta |
| - 0.9 a - 0.99 | Correlación negativa muy alta |
| - 0.7 a - 0.89 | Correlación negativa alta |
| - 0.4 a - 0.69 | Correlación negativa moderada |
| - 0.2 a - 0.39 | Correlación negativa baja |
| - 0.01 a - 0.19 | Correlación negativa muy baja |
| 0 | Correlación nula |
| 0.01 a 0.19 | Correlación positiva muy baja |
| 0.2 a 0.39 | Correlación positiva baja |
| 0.4 a 0.69 | Correlación positiva moderada |
| 0.7 a 0.89 | Correlación positiva alta |
| 0.9 a 0.99 | Correlación positiva muy alta |
| 1 | Correlación positiva grande y perfecta |

3.7. Aspectos éticos

Durante el proceso de la investigación se actuó con ética y profesionalismo. La información fue tratada con la confiabilidad debida, se mantuvo el anonimato de los informantes. Se solicitó autorización de los informantes para el uso de la información para uso exclusivamente académico y este consentimiento será informado.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de atención primaria en el centro de Atención Primaria metropolitano, Tarapoto, 2019.

Tabla 1.

Nivel de atención primaria metropolitano, Tarapoto, 2019

| Niveles | Intervalos | f | Porcentaje |
|-----------|------------|-----|------------|
| Muy malo | 16 - 29 | 43 | 18% |
| Mala | 29 - 42 | 84 | 35% |
| Regular | 42 - 54 | 52 | 22% |
| Buena | 54 - 67 | 43 | 18% |
| Muy buena | 67 - 80 | 16 | 7% |
| Total | | 238 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes del centro de Atención Primaria metropolitano, Tarapoto, 2019.

Interpretación:

Se observa el nivel de atención primaria en el centro de Atención Primaria metropolitano, Tarapoto, 2019, que tiene un nivel de malo en un 35% representando a 84 pacientes, seguido de un nivel regular en un 22% que representa a 52 pacientes, así mismo se observa un nivel muy malo en un 18% que representa a 43 pacientes, seguido de un nivel bueno en un 18% representando a 43 pacientes y finalmente se tiene un nivel muy bueno en un 7% que representa a 16 pacientes.

4.2. Nivel de satisfacción de los pacientes del centro de Atención Primaria metropolitano, Tarapoto, 2019.

Tabla 2.

Nivel de satisfacción de los pacientes de enfermedades bucodentales del centro de Atención Primaria metropolitano, Tarapoto, 2019.

| Escala | Intervalos | f | Porcentaje |
|-------------------------------|------------|-----|------------|
| Muy insatisfecho | 16 - 29 | 33 | 14% |
| Insatisfecho | 29 - 42 | 69 | 29% |
| Ni insatisfecho ni satisfecho | 42 - 54 | 60 | 25% |
| Satisfecho | 54 - 67 | 59 | 25% |
| Muy satisfecho | 67 - 80 | 17 | 7% |
| Total | | 238 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes en el centro de Atención Primaria metropolitano, Tarapoto, 2019.

Interpretación:

Se observa el nivel de satisfacción de los pacientes de del centro de Atención Primaria metropolitano, Tarapoto, 2019, que tiene un nivel insatisfecho en un 29% que representa a 69 pacientes, seguido de un nivel ni insatisfecho ni satisfecho en un 25% que representa a 60 pacientes, así mismo se observa un nivel satisfecho en un 25% que representa a 59 pacientes, seguido de un nivel muy insatisfecho en un 14% representando a 33 personal y finalmente un nivel de muy satisfecho en un 7% que representa a 7 pacientes.

4.3. Relación entre la atención primaria con la satisfacción de los pacientes del centro de Atención Primaria metropolitano, Tarapoto, 2019.

Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre la atención primaria con la satisfacción de los pacientes del centro de Atención Primaria metropolitano, Tarapoto, 2019.

Ho: No existe relación significativa entre la atención primaria con la satisfacción de los pacientes del centro de Atención Primaria metropolitano, Tarapoto, 2019.

Tabla 3.

Análisis de la correlación entre la atención primaria con la satisfacción de los pacientes del centro de Atención Primaria metropolitano, Tarapoto, 2019.

| Atención primaria | Satisfacción de los pacientes | | |
|----------------------|-------------------------------|-------------|-----|
| | Coeficiente de Pearson | p- valor | N |
| | ,874 | .000 | 238 |

Fuente: Base de datos del SPSS. V.25

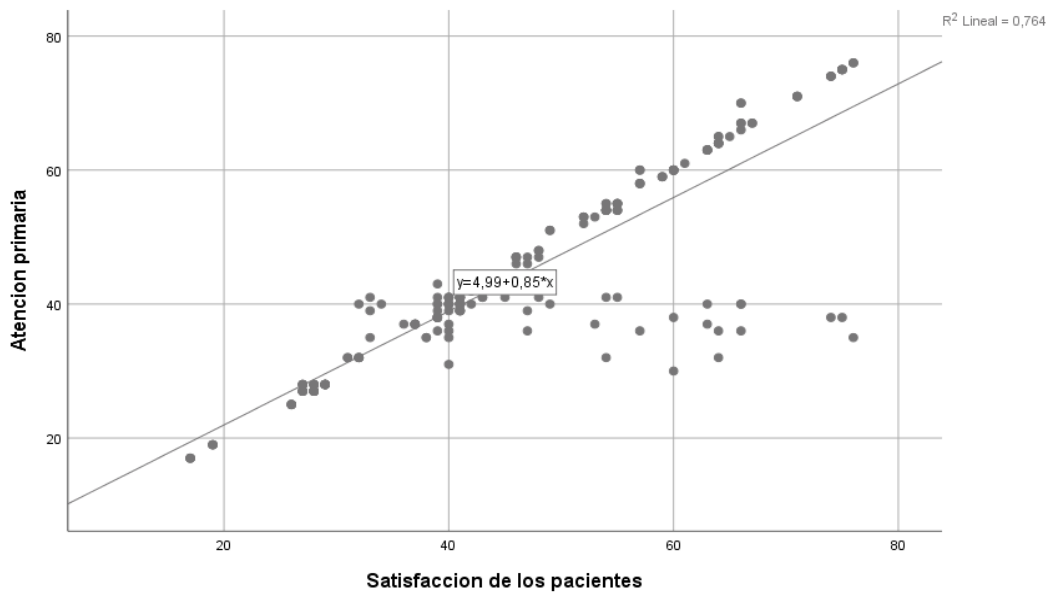


Figura 1. Diagrama de dispersión entre la atención primaria con la satisfacción de los pacientes del centro de Atención Primaria metropolitano, Tarapoto, 2019.

Fuente: Base de datos del SPSS. V.25

Interpretación:

Se observa la correlación entre la atención primaria con la satisfacción de los pacientes del centro de Atención Primaria metropolitano, Tarapoto, 2019. Mediante el análisis estadístico del coeficiente de Pearson se obtuvo el coeficiente de 0,874 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, la atención primaria se relaciona con la satisfacción de los pacientes del centro de Atención Primaria metropolitana, Tarapoto, 2019.

V. DISCUSIÓN

En el presente acápite se desarrolla la discusión de los hallazgos del estudio, donde se muestra el nivel de atención primaria metropolitana, Tarapoto, 2019, tiene un nivel de malo en un 35%, seguido de un nivel regular en un 22%, un nivel muy malo en un 18%, un nivel bueno en un 18% y finalmente se tiene un nivel muy bueno en un 7%, con una predominancia del nivel malo, dichos resultados se deben a que el servicio brindado no es consecutivo, deficiente atención de consultas por llamadas telefónicas, además el personal asistencial que los atiende no les brinda confianza, buena atención, por lo que no existe una relación de confianza por contar con personal poco empático, además el personal asistencial y médico no les brinda la atención adecuada al usuario, no le apoya para que los pacientes hagan tratamientos secundarios con otros especialistas producto de las revisiones de sus casos.

Al contrastar con los resultados del estudio realizado por Garayay (2018). donde menciona que el 58.6% (47) sostuvo que en cuanto a la pregunta de satisfacción en el acceso a los servicios de salud, indicó encontrarse satisfecho. Además, un porcentaje equivalente al 77 % de la muestra encuestada (62) señalan que la atención brindada es buena y que mantienen confianza con el personal del nosocomio en cuanto a la seguridad para permitir que se lleven a cabo las intervenciones quirúrgicas o la asignación de diferentes tratamientos y atención primaria.

El estudio también muestra el nivel de satisfacción de los pacientes de enfermedades bucodentales del Centro de atención primaria metropolitana, Tarapoto, 2019, tiene un nivel de insatisfecho en un 29%, un nivel ni insatisfecho ni satisfecho en un 25%, un nivel satisfecho en un 25%, un nivel muy insatisfecho en un 14% y finalmente un nivel de muy satisfecho en un 7%, con una predominancia del nivel insatisfecho, dichos resultados se deben a que no se respeta el orden de las citas, no se atiende al usuario de acuerdo a la gravedad de los casos, no se hace seguimientos de los problemas bucales del usuario, el personal no orienta de manera adecuada ante dudas del usuario, con poca capacidad de respuesta por parte del personal asistencial, además se

manifiesta que el tiempo para la nueva atención es muy prolongada debido a que algunos casos son considerados urgente, es por ello que muchos de los usuarios optan por la parte privada.

Al contrastar con los resultados del estudio realizado por Cárdenas (2020). donde menciona que el indicador de monitoreo y seguimiento, se configura como el elemento más sobresaliente dentro de la atención en salud y, aunque el resultado de la calidad de servicio no alcanza el deseado nivel (7) que se considera como el mejor resultado, se asume que el servicio prestado del cuerpo de enfermería dentro del nosocomio en cuanto a prontitud de respuesta, se da en una forma aceptable, esto quiere decir que, el cuidado en etapas cruciales de la salud, los servicios se prestan en óptimas condiciones lo cual generan un alto nivel de satisfacción en los pacientes atendidos, además, Pérez (2019) menciona que no existe un mapeo de las necesidades de los clientes a los que está enfocado el servicio, por lo tanto se desconocen las expectativas sanitarias que las personas esperan. Además, se conoció que los niveles de percepción en cuanto a la presencia de mejoras en la entrega del servicio, tiene una curva descendente determinado por los usuarios, los cuales afirman que no se ha mejorado la situación asistencial en atención especializada y hospitalización. Mientras tanto, manifestaron que en cuanto a relaciones con los profesionales de la salud que atienden los requerimientos, mantiene una proyección estática, es decir no se ha mejorado tampoco empeorado.

Así mismo, Martínez (2019) menciona que los lineamientos y gestión sanitaria debería contemplar la necesidad de incrementar el número de profesionales que atienden los requerimientos de los pacientes que acuden al servicio, brindar los procedimientos protocolares para la hospitalización de paciente teniendo en cuenta su cuadro de diagnóstico inicial, transmitir las cualidades de seguridad a los paciente en cuanto a intervenciones quirúrgicas, mantener actualizado lineamientos de análisis sobre los contagios que se dan dentro del nosocomio y en función a ello mantener un amplio stock de medicamentos que se utilizan para atender ciertas necesidades relacionados, a fin de atender oportunamente una emergencia y generar satisfacción en el usuario y finalmente Córdor, L. (2019) manifiesta que en cuanto a la satisfacción de los usuarios de salud en el

centro médico de Pacobamba, del total de la muestra sometida a la encuesta, el 35.44% pertenece a un grupo de edad correspondiente a los 18 años, el 13.68% conforma el grupo de 35 años, el tercer grupo de edad corresponde a aquellos que se encuentran en la etapa de educación secundaria el cual representa al 14.39% de la muestra, los tres grupos afirmaron encontrarse insatisfechos con la atención recibida cuando accedieron a los servicios brindados. Del primer grupo de edad (35.44%), quienes manifestaron encontrarse insatisfechos, el 20.70% fueron personas que hicieron uso del servicio en el área de medicina.

Se destaca la existencia de una relación entre la atención primaria con la satisfacción de los pacientes del Centro de Atención Primaria metropolitano, Tarapoto, 2019, ya que se tiene un coeficiente de correlación Pearson de 0,874 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), el mismo que permite inferir que el 87.4% de la atención primaria se relaciona con la satisfacción de los pacientes del Centro de Atención Primaria metropolitano, Tarapoto, 2019. En base a lo mencionado, se puede decir que una adecuada atención primaria al paciente permitirá que este tenga un buen nivel de satisfacción y que las expectativas y nivel de percepción acerca del área odontológica y personal que labora sea la adecuada, así mismo al ser un seguro de solo trabajadores, la calidad de la atención debe ser elevada, con personal calificado para la atención, con una adecuada calidad de servicio que vaya desde la primera atención brindada hasta la utilización de materiales y medicamentos recetados.

Al contrastar con los resultados del estudio realizado por Ortiz (2019) donde menciona que las expectativas de los usuarios y pacientes respecto a la calidad de atención en el Área del laboratorio del Centro de Atención Primaria III Huaycán- EsSalud, presentan una correlación positiva y directa, al presentar un valor Rho de Spearman $r_s = 0.691$, además posee una significancia de $p \leq 0,000$. Por lo tanto, se puede intuir que mientras mejor servicio brinde el nosocomio, mejores serán los niveles de satisfacción de los usuarios. Además, se determinó el usuario se encuentra satisfecho debido a que el servicio recibido si satisfacía sus necesidades por las que fue atenderse además consideran que

se cuenta con una buena infraestructura que le permite sentirse cómodo al usuario hasta esperar la hora de su cita, el personal es empático y orientador en cada consulta o duda que tenga el paciente, además Ruiz (2017) estableció que existe relación entre ambas variables, lo que quiere decir que el valor p arrojado es igual a 0.255 esto indica que existe una ponderación positiva de los datos obtenidos, siendo la significancia igual 0.000, por lo tanto, al haberse obtenido una valoración igual a 0.05, pues la atención brindada por el personal de atención primaria ha generado que existe un ambiente adecuado, con buenas relaciones entre paciente y médicos, con orientaciones oportunas que permita al usuario tener esa confianza y poder aclarar sus dudas, esto a llevado que el usuario tenga una buen percepción de la institución y por ende esta proyecte una imagen elevada ante la sociedad.

Además, Arteaga (2017) determinó que existe influencia entre ambas variables de estudio. Esta afirmación se realiza después de proceder a realizar el procedimiento estadístico con el instrumento Chi cuadrado el cual arrojó un valor de 22,79 y con 08 grados de libertad y con un grado de seguridad del 95% ($\alpha = 0.05$) el Chi tabular es 15,51, estos datos estadísticos demuestran que las variables consideradas para el estudio no poseen dependencia entre sí y finalmente, Torres (2018) hace mención que en base al análisis estadístico que se ha llevado a cabo durante el proceso de investigación, se realizaron las pruebas y procedimientos estadísticos para lograr dar cumplimiento a los objetivos propuestos, de terminó que existe relación significativa entre las variables de estudio tomadas, esto se encuentra respaldado por los valores del coeficiente igual a 0.001, asimismo, se obtuvo una valoración correspondiente al coeficiente de relación igual a 0.285; esto ayuda a determinar que la variable calidad de servicio realiza una influencia de 8.12% sobre la satisfacción del cliente.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación entre la atención primaria con la satisfacción de los pacientes del Centro de Atención Primaria metropolitano, Tarapoto, 2019, ya que se tiene un coeficiente de correlación Pearson de 0,874 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$).
- 6.2. El nivel de atención primaria metropolitano, Tarapoto, 2019, tiene un nivel de malo en un 35%, seguido de un nivel regular en un 22%, un nivel muy malo en un 18%, un nivel bueno en un 18% y finalmente se tiene un nivel muy bueno en un 7%, con una predominancia del nivel malo.
- 6.3. El nivel de satisfacción de los pacientes de enfermedades bucodentales del Centro de atención primaria metropolitano, Tarapoto, 2019, tiene un nivel de insatisfecho en un 29%, un nivel ni insatisfecho ni satisfecho en un 25%, un nivel satisfecho en un 25%, un nivel muy insatisfecho en un 14% y finalmente un nivel de muy satisfecho en un 7%, con una predominancia del nivel insatisfecho.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al área de odontología, establecer acciones o procedimientos para la mejora de la atención primaria a través de indicadores de medición al personal (Amabilidad, respeto, trato, rapidez, etc).
- 7.2. Al área administrativa, establecer acciones o protocolos de atención, donde se pueda hacer un seguimiento post atención a los pacientes con mayor grado de complicaciones.
- 7.3. Al área de administrativa, Crear un plan de reacondicionamiento de sus ambientes internos del área odontológica, con el objetivo que contar con más espacios en la sala de espera a los diferentes consultorios y evitar grandes colas y desorden que trae consigo que los pacientes se sientan descontentos.

REFERENCIAS

- Aguirre, H. (2010). *Calidad de atención médica*. México: Noriega Edit.
- Arteaga, L. (2017). Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de Gineco-obstetricia del hospital II-2 Tarapoto. enero - junio 2016 (tesis de maestría) Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto. Recuperado de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3030/MAEST.%20SAL.%20PUB.%20-%20Liz%20Mercedes%20Arteaga%20Torres.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Baleski, C., & Moresca, R. (2014). *Evaluation of level of satisfaction in orthodontic patients considering professional performance*. Airlangga: Dental Press J orthod.
- cabello, E. (2012). *Validación y aplicabilidad de encuestas errqual modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud*. México: Revista Med Hered.
- Cárdenas, K. (2020). *Nivel de satisfacción con la atención de enfermería de los pacientes que asisten al servicio de urgencia en la empresa social estatal Hospital Local de San Fernando*. Argentina: Universidad del Rosario.
- Cóndor, L. (2019). *Grado de satisfacción de pacientes atendidos en el centro de salud pacobamba, Apurímac- Abancay 2018*. Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
- Consejo Internacional de Enfermeras. (2019). *Estrategias y principios de calidad de los cuidados de atención primaria*. Suiza.
- Diario El espectador. (2019). *Colombianos, insatisfechos con su EPS*. Colombia.
- Fariña, J. (2017). *Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las Unidades Operativas de atención primaria de salud en la ciudad de Milagro, Guayas – Ecuador, 2013-2017*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Martín.

- Ferreira, L. (2015). *Determinantes da satisfação dos utentes dos cuidados primários*. Portugal: Ista Portuguesa de Saúde pública.
- Garayay, T. (2018). *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención del servicio de obstetricia del Centro de Salud Huanca sancos – 2018*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Gonzales, D. (2018). *Calidad total en atención primaria en salud*. España.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: 6° edición.
- Infante, F. (2017). *Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016*. Iquitos: REVISTA PERUANA DE MEDICINA INTEGRATIVA.
- Kroeger, A., & Luna, R. (1992). *Atención primaria de salud: principios y métodos*. México: mc Graw hil.
- Martínez, C. (2019). *Satisfacción del paciente en el Sistema Nacional de Salud español*. España: Universidad de Almería.
- Ministerio de salud. (2017). *Modelo integral de salud basado en familia y comunidad*. Perú.
- Odontomarketing. (18 de setiembre de 2018). *Herramientas empresariales de odontología*. Obtenido de file:///C:/Users/usuario/Downloads/1293-4600-1-PB.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2019). *Atención primaria de salud*. Washington.
- Ortiz, F. (2019). *Percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario del Área de laboratorio del Centro de Atención Primaria III Huaycan - EsSalud, 2019*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Ortiz, R. (2014). *Satisfacción de los usuarios en hospitales*. México: Universidad Autónoma del estado de Hidalgo.

- Peralta, R. (2019). *Nivel de satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Clínica Médica del Hospital Nacional en 2018*. Paraguay: Universidad Privada del Este.
- Pérez, V. (2019). *Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias*. São Paulo: Revista de Saúde Pública.
- peru21. (2020). *Servicio de salud presenta más de 47 mil reclamos en lo que va del año*. Lima.
- Riveros, J., & Berne, C. (2017). *Análisis de la opinión de usuarios sobre calidad percibida y satisfacción con hospitales públicos*. Chile: Universidad Austral de Chile.
- Rosas, A., Narciso, V., & Cuba, M. (2013). *Atributos de la atención primaria de salud (APS): Una visión desde la medicina Familiar*. Lima: Acta medica peruana.
- Rpp noticias. (2019). *Tres de da 10 peruanos están insatisfechos con la atención médica*. Lima.
- Ruiz, R. (2017). *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016*. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo.
- Suarez, G. (2018). *Percepción sobre la calidad de atención en el centro de Salud CAI III*. Ecuador: Universidad Estatal de Milagro.
- Torres, F. (2018). *Calidad de los servicios de saneamiento y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Morales-provincia de San Martín-2018*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Morales, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28774/Torres_GFM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vargas, M., & Aldana, L. (2011). *Calidad y servicios: conceptos y herramientas*. Colombia: Eco Ediciones.

ANEXOS

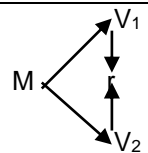
Matriz de operacionalización de variables

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|---------------------------|--|--|--------------------|--|---------------------------|
| Atención primaria | Para Rosas, Narciso & Cuba (2013), definen que la atención primaria, son los procedimientos mediante el cual el gobierno de un país busca ofrecer servicios de calidad a los ciudadanos garantizando su acceso y disponibilidad sin restricciones donde prime los intereses de la salud del usuario externo (p. 42) | Es un modelo de sistema estructurado de actividades con orientación en los factores biopsicosociales, dirigido a toda la población, teniendo como prioridad los programas preventivo-promocionales en el servicio de salud contando con la participación continua de la población. La variable atención primaria será medida con una escala ordinal a través de los instrumentos de recolección de datos de acuerdo a sus dimensiones. | Accesibilidad | Provisión eficiente de servicios de salud | Ordinal |
| | | | Longitudinalidad | Seguimiento de los problemas de salud del paciente | |
| | | | Coordinación | Acciones y esfuerzos de los servicios de atención primaria | |
| | | | Integralidad | Capacidad de resolver la mayoría de los problemas de salud | |
| Satisfacción del paciente | Para Ortiz (2014), la satisfacción está relacionada a las diferentes reacciones físicas, cognitivas o conductuales que el cliente presenta durante su proceso de elección y compra o cuando ha utilizado el bien o servicio, este conjunto de reacciones conforman el estado ya sea de satisfacción o insatisfacción según como se haya cumplido con sus expectativas. (p. 34) | Se enfoca en la percepción y actitud que presenta la persona, con los criterios concretos y objetivos La variable satisfacción del paciente será medida con una escala ordinal a través de los instrumentos de recolección de datos de acuerdo a sus dimensiones. | Expectativa | Cantidad y tipo de problemas de salud | Ordinal |
| | | | | Servicio de salud | |
| | | | | Personal de salud | |
| | | | Necesidad | Fisiológicas | |
| | | | | Seguridad social | |
| | | | | Autoestima | |
| | | | | Autorrealización | |
| Percepción | Sensaciones del ciudadano | | | | |
| Accesibilidad | Servicios materiales | | | | |

Matriz de consistencia

Título: Relación de la atención primaria con la satisfacción de los pacientes de enfermedades bucodentales del centro de Atención Primaria metropolitano, Tarapoto, 2019.

| Formulación del problema | Objetivos | Hipótesis | Técnica e Instrumentos | |
|---|---|---|--|--|
| <p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la atención primaria con la satisfacción de los pacientes del centro de Atención Primaria metropolitano, Tarapoto, 2019?</p> <p>Problemas específicos: PE1: ¿Cuál es el nivel de atención primaria en el centro de Atención Primaria metropolitano, Tarapoto, 2019? PE2: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes del centro de Atención Primaria metropolitano, Tarapoto, 2019?</p> | <p>Objetivo general Determinar la relación entre la atención primaria con la satisfacción de los pacientes del centro de Atención Primaria metropolitano, Tarapoto, 2019.</p> <p>Objetivos específicos Conocer el nivel de atención primaria en el centro de Atención Primaria metropolitano, Tarapoto, 2019. Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes del centro de Atención Primaria metropolitano, Tarapoto, 2019.</p> | <p>Hipótesis general Hi: Existe relación significativa entre la atención primaria con la satisfacción de los pacientes del centro de Atención Primaria metropolitano, Tarapoto, 2019. Ho: No existe relación significativa entre la atención primaria con la satisfacción de los pacientes del centro de Atención Primaria metropolitano, Tarapoto, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas H1: El nivel de atención primaria en el centro de Atención Primaria metropolitano, Tarapoto, 2019, es buena. H2: El nivel de satisfacción de los pacientes del centro de Atención Primaria metropolitano, Tarapoto, 2019, es satisfecho.</p> | <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p> | |
| Diseño de investigación | Población y muestra | Variables y dimensiones | | |
| <p>Diseño de investigación. Tipo no experimental de corte transversal y diseño correlacional.</p> | <p>Población La población está conformada por 1349 pacientes.</p> <p>Muestra</p> | Variables | Dimensiones | |
| | | Atención primaria | Accesibilidad | |
| | | | Longitudinalidad | |
| | | | Coordinación | |
| | | | Integralidad | |
| | Expectativa | | | |



Dónde:
 M = pacientes
 V1= Atención primaria
 V2= Satisfacción del paciente
 r = Relación entre variables

La muestra en la presente investigación será de 238 pacientes.

| | | |
|-------------------------------|---------------|--|
| Satisfacción de los pacientes | Necesidad | |
| | Percepción | |
| | Accesibilidad | |

Instrumento de recolección de datos
Cuestionario: Atención primaria

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer de atención primaria de los pacientes de enfermedades BUCODENTALES del centro de Atención Primaria metropolitano, Tarapoto.

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

| Escala de medición | | Escala de conversión | |
|--------------------------------|-----------|----------------------|--|
| Totalmente en desacuerdo | Muy mala | 1 | |
| En desacuerdo | Mala | 2 | |
| Ni en desacuerdo ni de acuerdo | Regular | 3 | |
| De acuerdo | Buena | 4 | |
| Totalmente de acuerdo | Muy buena | 5 | |

| N° | Criterios de evaluación | Escala de medición | | | | |
|----------------------|---|--------------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Accesibilidad | | | | | | |
| 1 | El servicio de su especialidad brinda atención al menos un día de la semana durante horas continuadas (8 horas) | | | | | |

| | | | | | | |
|-------------------------|---|--|--|--|--|--|
| 2 | El área de servicio odontológico en su horario de atención brinda servicio a los usuarios externos enfermos siempre y cuando esté el profesional de la especialidad. | | | | | |
| 3 | El área de servicio odontológico en su horario de atención facilita a los usuarios externos realizar consultas rápidas por teléfono. | | | | | |
| 4 | El área de servicio odontológico fuera de su horario de atención facilita que el personal de salud realice visitas domiciliarias de solicitarlo el usuario externo y/o ameritar el caso. | | | | | |
| Longitudinalidad | | | | | | |
| 5 | Los usuarios externos son atendidos por el mismo profesional de la salud cada vez que hacen una consulta. | | | | | |
| 6 | Cuando un usuario externo tiene una duda, puede llamar y hablar con el profesional de la salud que mejor lo conoce y en quien confía. | | | | | |
| 7 | El profesional de la salud brinda al usuario externo el suficiente tiempo para hablar de sus preocupaciones o problemas. | | | | | |
| 8 | Hay comodidad del usuario externo con el profesional de la salud para hablar de sus preocupaciones o problemas en el momento de la consulta. | | | | | |
| Coordinación | | | | | | |
| 9 | El profesional de la salud muestra interés por el conocimiento de las citas que sus usuarios tienen con especialistas o de las pruebas complementarias de ayuda al diagnóstico realizadas (análisis de laboratorio y/o diagnóstico por imágenes). | | | | | |
| 10 | El profesional de la salud siempre muestra interés por el conocimiento de las visitas que sus usuarios hacen a otras áreas. | | | | | |
| 11 | El profesional de la salud informa al usuario externo los distintos lugares a donde podrá ser referido para resolver su problema de salud. | | | | | |
| 12 | El Centro de Salud brinda ayuda al usuario externo para concertar una cita con el especialista para garantizar la continuidad de la atención. | | | | | |
| Integralidad | | | | | | |
| 13 | El área de servicio odontológico brinda prevención, control y tratamiento por problemas de salud bucal | | | | | |
| 14 | El personal que lo atendió le explica las posibles consecuencias si no hace tratamiento a tiempo. | | | | | |
| 15 | El profesional de la salud brinda al usuario externo información detallada por escrito para el especialista mediante la hoja de referencia. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 16 | El usuario externo muestra comprensión de las preguntas y/o indicaciones formuladas por el profesional de salud. | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|

Fuente: Bernaola (2019). Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de salud Putacca, Ayacucho, 2018.

Cuestionario: Satisfacción de los pacientes

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel de satisfacción de los pacientes de enfermedades BUCODENTALES del centro de Atención Primaria metropolitano, Tarapoto.

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

| Escala de medición | | |
|--------------------------------|-------------------------------|---|
| Totalmente en desacuerdo | Muy insatisfecho | 1 |
| En desacuerdo | Insatisfecho | 2 |
| Ni en desacuerdo ni de acuerdo | Ni insatisfecho ni satisfecho | 3 |
| De acuerdo | Satisfecho | 4 |
| Totalmente de acuerdo | Muy satisfecho | 5 |

| N° | Criterios de evaluación | Escala de medición | | | | |
|--------------------|---|--------------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Expectativa | | | | | | |
| 1 | Los pacientes son atendidos de manera rápida de acuerdo al orden de su cita. | | | | | |
| 2 | La atención en emergencia se realiza considerando la gravedad de la salud del paciente. | | | | | |
| 3 | En la atención participe el personal de enfermería. | | | | | |

| | | | | | | |
|----------------------|--|--|--|--|--|--|
| 4 | El personal mantenga suficiente comunicación con usted para explicarle el seguimiento de su problema de salud bucal. | | | | | |
| Necesidad | | | | | | |
| 5 | El personal se encarga del recojo de exámenes de manera oportuna. | | | | | |
| 6 | El personal le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud bucal. | | | | | |
| 7 | Durante su atención se respetó su privacidad. | | | | | |
| 8 | El personal del servicio lo trato con amabilidad. | | | | | |
| Percepción | | | | | | |
| 9 | El personal mantenga suficiente comunicación con sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud bucal | | | | | |
| 10 | El personal de enfermería le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas sobre su problema de salud bucal | | | | | |
| 11 | El personal realizo un examen físico completo y minucioso que aporato a la solución del problema de salud por el cual usted está pasando | | | | | |
| 12 | En su atención fue participe el personal de enfermería | | | | | |
| Accesibilidad | | | | | | |
| 13 | El área odontológica tiene una adecuada accesibilidad para personas con discapacidad o adultos mayores. | | | | | |
| 14 | Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud | | | | | |
| 15 | El hospital le brinda todas sus recetas médicas que requiere el tratamiento. | | | | | |
| 16 | En caso de referencias a otro hospital, le brindan las facilidades. | | | | | |

Fuente: Bernaola (2019). Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de salud Putacca, Ayacucho, 2018.

Validación de instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Encomenderos Bancallán, Ivo Martin
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente de Investigación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Atención primaria
 Autor del instrumento : Br. Rodríguez Baldeón, Godofredo David

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|--|---|---|---|-----------|---|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | X | |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Atención primaria en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | | X |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Atención primaria . | | | | X | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Atención primaria , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | X | |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | X | |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Atención primaria . | | | | X | |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | X |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | 45 | |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto, 30 de mayo de 2020.



Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán
 ECONOMISTA
 Reg. 0134 - CELAM

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Alcides Muñoz Ocas
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín/ Universidad Científica del Perú
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Atención primaria
 Autor del instrumento : Br. Rodríguez Baldeon, Godofredo David

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|--|---|---|---|---|----|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | | X |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: atención primaria en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | | X |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: atención primaria . | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: atención primaria , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | X | |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: atención primaria . | | | | X | |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | X |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | 48 |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 02 de Junio de 2020.


CONSEJO DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
Lic. Mg. Alcides Muñoz Ocas
REGUC. 11541

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Cedamano Saavedra, Nicol Lisbeth
 Institución donde labora : Instituto Ciro Alegria/Independiente
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Atención primaria
 Autor del instrumento : Br. Rodríguez Baldeon, Godofredo David

V. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|--|---|---|---|---|-----------|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | X | |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: atención primaria en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | | X |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: atención primaria | | | | X | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: atención primaria , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | | x |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | X | |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | X |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: atención primaria | | | | | x |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | X |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | 47 |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 02 de Junio de 2020.




INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Encomenderos Bancallán, Ivo Martin
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente de Investigación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Satisfacción de los pacientes
 Autor del instrumento : Br. Rodríguez Baldeón, Godofredo David

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|---|-----------|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | | X |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción de los pacientes en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | | X |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción de los pacientes . | | | | X | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Satisfacción de los pacientes de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | X | |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | X | |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción de los pacientes . | | | | | X |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | X | |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | X | |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | 45 |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto, 30 de mayo de 2020.


 Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán
 ECÓNOMISTA
 Reg. 0134 - CELAM

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Alcides Muñoz Ocas
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín/ Universidad Científica del Perú
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: satisfacción de los pacientes
 Autor del instrumento : Br. Rodríguez Baldeon, Godofredo David

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|---|-----------|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | | X |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: satisfacción de los pacientes en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | | X |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: satisfacción de los pacientes | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable satisfacción de los pacientes de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | | x |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | x |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: satisfacción de los pacientes | | | | | X |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | X | |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | X | |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | 48 |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

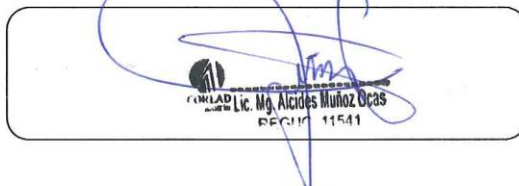
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 02 de Junio de 2020.

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Cedamano Saavedra, Nicol Lisbeth
 Institución donde labora : Instituto Ciro Alegria/Independiente
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: satisfacción del paciente
 Autor del instrumento : Br. Rodríguez Baldeon, Godofredo David

V. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | | | | | |
|----------------------|---|---|---|---|---|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | | X |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción de los pacientes en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | | X |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción de los pacientes . | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Satisfacción de los pacientes de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | X | |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción de los pacientes | | | | | X |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | X | |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | X |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | 48 |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 02 de Junio de 2020.


CORLAD Lic. Mg. Nicol Cedamano Saavedra
 REGUC 013121

Índice de confiabilidad

Análisis de confiabilidad: Atención Primaria

| Resumen de procesamiento de casos | | | |
|--|-----------------------|-----|-------|
| | | N | % |
| | Válido | 238 | 100.0 |
| Casos | Excluido ^a | 0 | 0.0 |
| | Total | 238 | 100.0 |

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

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,950 | 16 |

Análisis de confiabilidad: Satisfacción de los Pacientes

| Resumen de procesamiento de casos | | | |
|--|-----------------------|-----|-------|
| | | N | % |
| | Válido | 238 | 100.0 |
| Casos | Excluido ^a | 0 | 0.0 |
| | Total | 238 | 100.0 |

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

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,961 | 16 |

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

C.D. GODOFREDO DAVID RODRÍGUEZ BALDEÓN.

Estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo.

Presente .

De mi consideración:

Yo, Dra. Sonia María Lay Cardama, Jefa del Centro de Atención Primaria Metropolitano – Tarapoto (ESSALUD), por medio del presente documento otorgo AUTORIZACIÓN al C.D. GODOFREDO DAVID RODRÍGUEZ BALDEÓN, para el desarrollo del proyecto de investigación del proyecto denominado “Relación de la atención primaria con la satisfacción de los pacientes de enfermedades bucodentales del centro de Atención Primaria metropolitano, Tarapoto, 2019”, en el Centro de Atención Primaria Metropolitano EsSalud, Tarapoto.

Atentamente

Sonia M. Lay Cardama
MEDICO CIRUJANO
CMP 63319
Dra. Sonia María Lay Cardama

COORDINADORA DE CAP METROPOLITANO

CMP: 63319

Tarapoto 04 de Julio del 2020

Base de datos estadísticos

| Variable: ATENCIÓN PRIMARIA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---------------|----|----|----|---------|------------------|----|----|----|---------|--------------|-----|-----|-----|---------|---------------|-----|-----|-----|---------|-------|
| PREGUNTA N° USUARIO | Accesibilidad | | | | | Longitudinalidad | | | | | Coordinación | | | | | Integralidad | | | | | TOTAL |
| | P1 | P2 | P3 | P4 | Sub tot | P5 | P6 | P7 | P8 | Sub tot | P9 | P10 | P11 | P12 | Sub tot | P13 | P14 | P15 | P16 | Sub tot | |
| 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 40 |
| 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 1 | 11 | 2 | 2 | 3 | 1 | 8 | 1 | 3 | 2 | 1 | 7 | 40 |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 19 |
| 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 25 |
| 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 1 | 1 | 2 | 7 | 3 | 2 | 3 | 1 | 9 | 3 | 2 | 3 | 1 | 9 | 39 |
| 6 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 27 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 1 | 4 | 2 | 11 | 4 | 1 | 2 | 1 | 8 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 40 |
| 8 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 1 | 3 | 9 | 40 |
| 9 | 4 | 4 | 5 | 3 | 16 | 3 | 4 | 4 | 2 | 13 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 40 |
| 10 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 4 | 1 | 9 | 1 | 2 | 5 | 2 | 10 | 5 | 2 | 1 | 2 | 10 | 35 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 1 | 13 | 2 | 2 | 4 | 1 | 9 | 1 | 2 | 4 | 1 | 8 | 4 | 2 | 4 | 1 | 11 | 41 |
| 12 | 3 | 2 | 4 | 3 | 12 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 4 | 2 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 1 | 3 | 9 | 41 |
| 13 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 4 | 2 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 39 |
| 14 | 4 | 3 | 4 | 2 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 1 | 2 | 4 | 9 | 41 |
| 15 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 28 |
| 16 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 40 |
| 17 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 2 | 3 | 1 | 1 | 7 | 2 | 2 | 3 | 1 | 8 | 1 | 3 | 2 | 1 | 7 | 36 |
| 18 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 19 |
| 19 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 25 |
| 20 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 1 | 3 | 1 | 7 | 40 |
| Variable: SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PREGUNTA N° USUARIO | Expectativa | | | | | Necesidad | | | | | Percepcion | | | | | Accesibilidad | | | | | TOTAL |
| | P1 | P2 | P3 | P4 | Sub tot | P5 | P6 | P7 | P8 | Sub tot | P9 | P10 | P11 | P12 | Sub tot | P13 | P14 | P15 | P16 | Sub tot | |
| 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 41 |
| 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 4 | 1 | 1 | 1 | 7 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 40 |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 19 |
| 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 26 |
| 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 3 | 1 | 2 | 9 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 41 |
| 6 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 28 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 34 |
| 8 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 3 | 1 | 9 | 40 |
| 9 | 4 | 4 | 5 | 3 | 16 | 3 | 4 | 4 | 2 | 13 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 40 |
| 10 | 5 | 4 | 5 | 2 | 16 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 33 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| 11 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 5 | 4 | 1 | 1 | 11 | 4 | 2 | 1 | 1 | 8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 40 |
| 12 | 3 | 2 | 4 | 3 | 12 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 4 | 2 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 1 | 1 | 7 | 39 |
| 13 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 4 | 2 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 2 | 4 | 11 | 41 |
| 14 | 4 | 3 | 4 | 2 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 4 | 3 | 2 | 1 | 10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 40 |
| 15 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 27 |
| 16 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 41 |
| 17 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 4 | 2 | 1 | 2 | 9 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 40 |
| 18 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 19 |
| 19 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 26 |
| 20 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 1 | 2 | 2 | 8 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 32 |
| 21 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 28 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 63 |