



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción en atención del usuario Centro de Salud
“Juan Pablo II” Red de Salud Lima Norte IV**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. María Angélica Ávila Romero

ASESOR:

Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osores

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

PERÚ – 2017

Dr. Juan Méndez Vergaray
Presidente

Dr. Jorge Laguna Velazco
Secretario

Dr. Jacinto Joaquin Vértiz Osores
Vocal

Dedicatoria

Con sincero cariño a mis familiares por el apoyo y comprensión que me han brindado, logrando ser el profesional que anhelaban.

Agradecimiento

A todos los docentes de la Escuela de Postgrado de la “Universidad César Vallejo” por su valiosa enseñanza y permanente orientación, durante mis estudios de Maestría, a todos los docentes, por su asesoría; y a la Población del Distrito de Carabaylo; por su valiosa colaboración durante el desarrollo de la presente investigación.

Declaración jurada

Yo María Angélica Ávila Romero, estudiante del Programa Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 40544376, con la tesis titulada “Satisfacción en atención del usuario Centro de Salud “Juan Pablo II” Red de Salud Lima Norte IV”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presunción de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 16 de junio de 2017

.....
María Angélica Ávila Romero
DNI: 40544376

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presentamos la Tesis titulada: Satisfacción en atención del usuario Centro de Salud “Juan Pablo II” Red de Salud Lima Norte IV; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos, en el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis, en el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos, en el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis, el cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados, el quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación, en el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas, finalmente se presenta los Anexos correspondientes.

Índice

| | |
|---|-----------|
| Página del Jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| Resumen | xi |
| Abstract | xii |
| | |
| I INTRODUCCIÓN | 13 |
| 1.1 Antecedentes | 14 |
| 1.2 Bases Teóricas y fundamentación científica | 18 |
| 1.2.1 Variable 1: Satisfacción del usuario | 18 |
| 1.2.2 Marco conceptual | 24 |
| 1.3 Justificación | 24 |
| 1.4. Problema | 26 |
| 1.5 Hipótesis | 29 |
| 1.6 Objetivos | 30 |
| | |
| II MARCO METODOLÓGICO | 31 |
| 2.1 Variables | 32 |
| 2.2 Operacionalización de variables | 32 |
| 2.3 Metodología | 33 |
| 2.4 Tipo de estudio | 33 |
| 2.5 Diseño | 33 |
| 2.6 Población, muestra, muestreo | 34 |
| 2.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos | 36 |
| 2.8 Métodos de análisis de datos | 37 |

| | |
|---|-----------|
| | viii |
| 2.9 Aspectos éticos | 40 |
| III RESULTADOS | 41 |
| IV DISCUSIÓN | 53 |
| V CONCLUSIONES | 57 |
| VI RECOMENDACIONES | 59 |
| VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS. | 61 |
| | |
| ANEXO | 66 |
| | |
| Anexo 1. Matriz de Consistencia | 67 |
| Anexo 2. Instrumentos | 69 |
| Anexo 3. Validez del instrumento por juicio de expertos | 71 |
| Anexo 4. Base de Datos | 74 |
| Anexo 5. Artículo Científico | 84 |

Índice de tablas

| | | |
|----------|---|----|
| Tabla 1 | Operacionalización de la variable | 32 |
| Tabla 2 | Relación de Validadores | 38 |
| Tabla 3 | Confiabilidad Cuestionario | 39 |
| Tabla 4 | Distribución de usuarios externos por grupos de atención | 42 |
| Tabla 5 | Distribución de usuarios externos según satisfacción con la Atención en el área de salud bucal | 43 |
| Tabla 6 | Distribución de usuarios externos según satisfacción de la Atención en cuanto a características del servicio | 44 |
| Tabla 7 | Distribución de usuarios externos según satisfacción de la Atención en cuanto a características del trato personalizado | 45 |
| Tabla 8 | Distribución de usuarios externos según comparación de Dimensiones de la satisfacción de la atención | 46 |
| Tabla 9 | Tabla de contingencia de la Satisfacción con la atención Según grupos de atención de usuarios externos | 47 |
| Tabla 10 | Tabla de contingencia de características del servicio según Grupos de atención de usuarios externos | 48 |
| Tabla 11 | Tabla de contingencia de características del trato personalizado Según grupos de atención de usuarios externos | 49 |
| Tabla 12 | Prueba de homogeneidad Chi-cuadrado | 50 |
| Tabla 13 | Prueba de homogeneidad Chi-cuadrado para la satisfacción de la Atención del usuario externo en cuanto a características del Servicio | 51 |
| Tabla 14 | Prueba de homogeneidad Chi-cuadrado para la satisfacción de la Atención del usuario externo en cuanto a características del trato Personalizado | 52 |

Índice de figuras

| | | |
|----------|---|----|
| Figura 1 | Distribución de usuarios externos por grupos de atención | 42 |
| Figura 2 | Distribución porcentual de usuarios externos según satisfacción Con la atención | 43 |
| Figura 3 | Distribución porcentual de usuarios externos según satisfacción De la atención en cuanto a características del servicio en el área De salud bucal | 44 |
| Figura 4 | Distribución porcentual de usuarios externos según satisfacción De la atención en características del trato personalizado en el área De salud bucal | 45 |
| Figura 5 | Distribución de usuarios externos según comparación de Dimensiones de la satisfacción de la atención en el área de salud Bucal | 46 |
| Figura 6 | Gráfico bidimensional de la Satisfacción con la atención según Grupos de atención de usuarios externos en el área de salud Bucal | 47 |
| Figura 7 | Gráfico bidimensional de características del servicio según Grupos de atención de usuarios externos en el área de salud Bucal | 48 |
| Figura 8 | Gráfico bidimensional de características del trato personalizado Según grupos de atención de usuarios externos en el área de Salud bucal | 49 |

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar las diferencias que existen en la satisfacción de la atención del usuario externo área de salud bucal por grupos de atención Centro de Salud Juan pablo II Lomas de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV, la población de usuarios del área de salud bucal atendidos infinita, la muestra probalística de 384, en los cuales se han empleado las variables: Satisfacción en la Atención del Usuario Externo.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel comparativo de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario de Satisfacción en la Atención del usuario externo, el cual estuvo constituido por 20 preguntas, en la escala de Likert (muy poco, poco, medio, bastante, mucho), que brindaron información acerca de la opinión en cuanto a la atención recibida por grupos de edad, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: Existen diferencias significativas en la satisfacción en la atención del usuario externo área de salud bucal por grupos de atención Centro de Salud Juan pablo II Lomas de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV.

Palabras claves: Satisfacción en la Atención del Usuario Externo.

Abstract

The present research had as general objective to determine the differences that exist in the satisfaction of the care of the external user area of oral health by groups of care Juan Pablo II Health Center Loma de Carabayllo Health Network Lima Norte IV, the population of users Of the area of oral health attended infinite, the pyrobalistic sample of 384, in which the following variables have been used: Satisfaction in the Care of the External User.

The method used in the research was hypothetico-deductive. This research used for its purpose the non-experimental design of comparative level of transectional cut, that collected the information in a specific period, that was developed when applying the instruments: Questionnaire of Satisfaction in the attention of the external user, which was constituted by 20 Questions, on the Likert scale (very little, little, medium, quite, a lot), which provided information about the opinion about the attention received by age groups, through the evaluation of their different dimensions, whose results Are presented graphically and textually.

The research concludes that there is significant evidence to affirm that: There are significant differences in satisfaction in the care of the external user area of oral health by groups of care Juan Pablo II Health Center Lomas de Carabayllo Health Network Lima Norte IV.

Key words: Satisfaction in the care of the external user.

I. Introducción

1.1. Antecedentes

1.1.1. Antecedentes Internacionales

Araya, Bustos, Castillo, Oliva y Araya (2012), Tesis de Doctorado: "Determinación de la Calidad del Servicio Odontológico de un Centro de Salud Pública Basado en Intangibles. Talcahuano, Chile". Universidad Nacional de Concepción, Chile. Cuyo objetivo general fue evaluar la calidad de la atención odontológica desde la perspectiva del usuario. El método de estudio empleado fue hipotético deductivo con enfoque cuantitativo de diseño no experimental. En el estudio realizado por estos autores se utilizó la escala SERVPERF, utilizada para calidad de servicios en empresas privadas de servicio, basada en consideraciones intangibles de los usuarios registrados en Centros de Salud Familiar de Atención Primaria Urbana. Se tomó una muestra de 405 personas de un universo poblacional de 48.746, permitiéndose un error del 5% con un nivel de confianza del 95% y se aplicó en sus hogares una encuesta elaborada para la ocasión. La valoración más baja fue la folletería y recetarios con un 4,85 en la escala 1 a 7, siendo este último lo mejor. Un 6,84 fue la nota asignada al sistema de acopio de datos y un 4,91 para los demás miembros del consultorio. Un 5,79 es la nota que obtienen los odontólogos que otorgan la prestación. El criterio Empatía resultó ser la media más baja y distinta a todos ($p < 0,004$).

El autor concluye que en el estudio que es necesario explicar a las autoridades, que, si bien los esfuerzos en equipamiento e infraestructura son útiles, debe haber un apoyo al crecimiento del capital humano ya que su valoración es un complemento importante en la satisfacción del usuario.

Gómez, M, Sonoza (2012) Tesis de Maestría: "Calidad de atención en salud percibida por los pacientes en un centro de salud urbano de A Coruña". Universidad de Sao Paulo, Brasil. Cuyo objetivo fue explorar la fiabilidad y validez del cuestionario adaptado SERVPERF en el ámbito de atención primaria y obtener una medida de la calidad de atención en salud desde la perspectiva de los pacientes en un centro de salud. El método de estudio empleado fue hipotético

deductivo de tipo descriptivo transversal de tipo no experimental. La población consideró del total de los pacientes que acudieron a consultas al centro de salud durante una semana de marzo de 2010 se seleccionó de forma sistemática uno de cada 5, hasta completar el tamaño maestral requerido. Mediciones principales: Para medir la calidad de atención en salud percibida se utilizó la encuesta adaptada SERVPERF, con 22 ítems medidos en escala Likert (1-7), a la que se añadieron 3 preguntas abiertas y variables personales. El cuestionario utilizado (SERVPERF adaptado) se mostró fiable y válido para medir percepción de calidad de la atención sanitaria en atención primaria. Los pacientes consideraron que el servicio de atención sanitaria que recibieron fue de buena calidad.

Vargas, (2013) Tesis de Maestría: “Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha”. Universidad San Francisco de Quito, Ecuador. Cuyo objetivo fue identificar y analizar los factores asociados al nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos de los 12 centros de salud del Patronato Provincial de Pichincha y cómo éstos aportan a un análisis de los principios de Gestión de Calidad. El método de estudio hipotético deductivo de diseño descriptivo, analítico transversal cuya población de estudio fue Usuarios Internos que laboran en los 12 centros de salud del Patronato Provincial de Pichincha (PPP), y Usuarios Externos escogidos aleatoriamente y que acudieron a recibir atención en los 12 servicios de salud del PPP. Se utilizó como instrumento una encuesta estructurada, elaborada específicamente para esta investigación, basada en encuestas similares realizadas en Lima- Perú.

El autor concluye que: El nivel de satisfacción percibido del usuario interno y externo en las unidades de salud del PPP, se encuentra en niveles altos, lo cual refleja la calidad de atención que brinda el Patronato a la población de la provincia de Pichincha. Las variables agrupadas en los principios “Enfoque al Cliente” y “Participación del personal” (ISO), dieron resultados estadísticamente significativos.

1.1.2. Antecedentes Nacionales.

Salazar (2010), Tesis: “Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima Metropolitana”. Universidad Peruana Cayetana Heredia, Perú. El objetivo fue evaluar la calidad de servicio recibida por pacientes atendidos en dos clínicas privadas de Lima Metropolitana. El método empleado es deductivo de nivel transversal de diseño no experimental. La población muestral del estudio fueron 30 pacientes que acudieron a la Clínica Dental A y 30 pacientes que acudieron a la Clínica Dental B en el mes de octubre del año 2005. Se utilizó la escala SERVQUAL adaptada al ámbito odontológico para medir la calidad del servicio en las dos clínicas, mediante la diferencia entre expectativas y satisfacción. En la Clínica Dental A, la dimensión de aspectos tangibles y la dimensión de empatía obtuvieron los puntajes SERVQUAL más bajos, mientras que la dimensión de fiabilidad y la dimensión de seguridad obtuvieron los puntajes más altos en las cinco dimensiones evaluadas. En la Clínica Dental B, la dimensión de seguridad y la dimensión de empatía obtuvieron los puntajes SERVQUAL más bajos, mientras que la dimensión de aspectos tangibles y la dimensión de fiabilidad obtuvieron los puntajes más altos en las cinco dimensiones evaluadas. El autor concluye que: la calidad de servicio recibida por pacientes atendidos en las dos clínicas privadas de Lima Metropolitana es alta con respecto al funcionamiento del sistema y de las expectativas de la población.

García y Guevara (2010). Tesis de Maestría: “Satisfacción del usuario con los servicios odontológicos de atención primaria recibidos y factores sociodemográficos asociados” Universidad Peruana Cayetano Heredia, Perú. Cuyo objetivo fue Determinar la percepción de satisfacción de los pobladores del Asentamiento Humano “Keiko Sofía” del distrito de Puente Piedra, Lima, Perú, sobre su última experiencia de atención en servicios odontológicos. El método empleado es hipotético deductivo de tipo descriptivo transversal con base poblacional de diseño no experimental. En un estudio sobre la percepción de satisfacción de los pobladores del Asentamiento Humano “Keiko Sofía” del distrito de Puente Piedra, Lima, Perú sobre su última experiencia de atención en servicios

odontológicos, encontraron una equivalencia en el nivel de uso de los servicios odontológicos del Ministerio de Salud y privados, con menor uso de otros públicos como Es Salud. La satisfacción fue mayor con servicios privados que públicos, y fue menor en pacientes más jóvenes y con mayor grado de instrucción. Se analizaron algunos factores asociados a la satisfacción con los servicios odontológicos tales como el tipo de servicio, la edad y el nivel de instrucción como indicador del nivel socioeconómico. El autor concluye que se analizaron algunos factores asociados a la satisfacción con los servicios odontológicos tales como el tipo de servicio, la edad y el nivel de instrucción como indicador del nivel socioeconómico. Esta información puede ser de utilidad para la planificación de servicios odontológicos más adecuados a la población.

Silva y Ramón (2015) Tesis de Maestría: “Percepción de los padres de familia con hijos menores de 5 años con respecto a la calidad de atención en el servicio de enfermería, centro de salud Hijos del Almirante Grau, Octubre 2015” Universidad César Vallejo, Perú. Cuyo objetivo fue determinar la percepción de los padres de familia con hijos menores de 5 años con respecto a la calidad de atención en el servicio de enfermería, Centro de Salud Hijos del Almirante Grau octubre 2015, distrito Ventanilla. El método fue hipotético deductivo de tipo descriptivo transversal de diseño no experimental. La población está conformada por 100 padres que acuden al centro de salud con sus hijos menores de cinco años para ser atendidos. Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario de perfil social y el cuestionario de percepción del paciente de la atención de enfermería. Se observó predominio del sexo femenino, edad entre 40 y 49 años, ~ solteros, con secundaria completa y con menos de 5 días de estancia hospitalaria. La atención de enfermería fue categorizada como medianamente favorable. Los componentes Técnico e Interpersonal fueron categorizados como medianamente favorables y el componente Confort desfavorable. Se observó que la mujer percibe mejor la atención de enfermería. El autor concluye que la necesidad de un proceso reflexivo por parte del personal de enfermería puede mejorar la atención, la percepción del paciente y brindar un cuidado de calidad.

1.2 Bases Teóricas y Fundamentación Científica

1.2.1 Bases Teóricas de la variable satisfacción del usuario

Usuario

Dicho de una persona: “Que, por concesión gubernativa o por otro título legítimo, goza un aprovechamiento de aguas derivadas de corriente pública” (Diccionario de la Real Academia Española, 2016, p.1)

Satisfacción en la atención del Usuario Externo

Respecto a definir el término, Donabedian, (2012), define la satisfacción del usuario como:

Como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios, pues nos proporciona información, sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados por lo que definimos la calidad de la atención médica como la medida en que los servicios de salud tanto los enfocados a los individuos como a las poblaciones mejoran la probabilidad de unos resultados de salud favorables y son pertinentes al conocimiento actual profesional y brindan la satisfacción del servicio prestado, considerando los recursos con los que se cuenta para proporcionar la atención y la relación que se establece entre el proveedor del servicio y el receptor del mismo. (p. 23)

Así mismo, Ninamango (1996) alega que la satisfacción es la sensación que tiene el usuario de que sus necesidades han sido cubiertas. La satisfacción del usuario externo es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas (lo que espera) y percepciones (lo que se le brinda) del usuario en relación a los servicios que este le ofrece. Es por ello que un establecimiento de salud tiene que preocuparse por brindar un servicio de calidad para poder generar niveles altos de satisfacción, ya que estos a la vez nos

indicaran que dichas instituciones están trabajando de una forma adecuada en todas sus instancias. (p. 57)

Adicionalmente, Varo (2013) refiere a la satisfacción del usuario como el objetivo y el resultado de la asistencia sanitaria y una medida útil de su calidad. La gestión de la calidad debe tender a garantizar la condición del servicio global, de forma que todas las necesidades de cualquier usuario queden satisfechas. (p. 71)

En este sentido se alega que la satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento.

Así mismo es importante indicar que la satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

Por ende, la satisfacción de los usuarios externos, que expresado en un juicio de valor individual y subjetivo, es un aspecto clave en la conceptualización y valoración de la calidad; además es el indicador más usado para la correcta evaluación de la calidad de atención en los servicios de salud y su medición se expresa en niveles de satisfacción del usuario.

Es importante resaltar que la satisfacción del usuario no sólo se basa en la calidad de los servicios, sino que también se destaca de sus expectativas. En diversas organizaciones privadas o públicas, el usuario se encuentra satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus perspectivas, por ello se resalta que cuando el usuario percibe la calidad de manera errónea, las expectativas pueden influir de manera notoria en el comportamiento de los prestadores de servicios, que puede llegar a originar una drástica reducción de la calidad de atención; ante

ello, los usuarios, tienen que tener claramente cuáles son sus derechos y exigencias que deben ser cubiertas, según sus propias expectativas.

Niveles en la satisfacción del usuario

Abad, (2011), indica que existen diversos niveles de satisfacción del usuario, entre los cuales podemos encontrar:

Sacrificio elevado/prestación de servicio modesta: Estos factores provocan una insatisfacción máxima o nivel de satisfacción mínimo, el usuario efectúa, una valoración negativa del servicio que puede dar lugar a una reclamación, que se debe considerar como una actitud positiva hacia el centro y, si puede no repetirá la experiencia.

Sacrificio modesto/prestación modesta: Provoca una insatisfacción moderada o nivel de satisfacción bajo, por ello el juicio del servicio quedará en suspenso y con incertidumbre acerca de la oportunidad de repetir la experiencia, tan solo las necesidades posteriores de información determinarán una nueva experiencia en el mismo centro.

Sacrificio elevado/prestación elevada: Se genera una

Satisfacción contenida, por ello el juicio es moderadamente positivo. La incertidumbre acerca de repetir el servicio es menor, ya que le otorga otra oportunidad de usar el servicio.

Sacrificio modesto/prestación elevada: Supone un máximo nivel de satisfacción, el juicio es netamente positivo por lo que se otorga una máxima confianza en la repetición del servicio. Por tanto, hemos conseguido un elemento que nos proporciona algo más que satisfacción es decir, confianza. Si el usuario adquiere confianza, continuará usando la biblioteca y muy probablemente hayamos conseguido fidelizar al usuario.

(p. 124)

Modelo de Satisfacción del Usuario

Applegate (2012) aporta algunos elementos nuevos a las definiciones expuestas anteriormente, proponiendo, además, tres modelos de satisfacción del usuario:

El modelo de satisfacción material con el funcionamiento de un producto (obtención del mismo o precisión del mismo) se constata si este producto responde a la demanda o no, si satisface materialmente o no. Esta satisfacción material está determinada por la eficacia del sistema de recuperación. (p. 84)

El modelo de satisfacción emocional de vía simple: los usuarios están "felices" o emocionalmente satisfechos, cuando se ha respondido correctamente a sus preguntas. Introducimos dos razones que imprimen importancia a la satisfacción emocional, la posibilidad de evaluación y el comportamiento. Un sistema que ofrece una satisfacción material, pero no emocional, es susceptible de mejora si conseguimos que ofrezca ambas. (p. 87)

El modelo de satisfacción emocional - vía múltiple expresa que la felicidad de los usuarios depende no sólo de las preguntas que se responden (satisfacción material), sino también de otros factores como la situación y las expectativas acerca del servicio. Este tercer modelo de satisfacción permite la comprensión de la satisfacción emocional, denominada "positiva falsa", que corresponde a usuarios satisfechos, aunque el resultado de sus consultas haya sido infructuoso. Las tres variables que afectan a la satisfacción son: la disconformidad, la ubicación del producto, y el rendimiento del producto (satisfacción material). La disconformidad es una idea que procede del márketing, y que se refiere a la diferencia entre lo que uno espera del rendimiento del producto y el mismo rendimiento. (p. 97)

Importancia de los Servicios de Salud

La salud es bien que satisface necesidades de la persona; necesidades como el bienestar; el derecho a la vida; entre otras; en este sentido Sanabria (2016), refiere que:

Así entonces, la salud se convierte en un bien económico y no sólo por ser escaso sino porque sirve para satisfacer necesidades; la satisfacción de la necesidad de tener una buena salud no sólo se da en ámbito individual, que permite a las personas consumirla, pues les permite tener que realizar sus actividades sin limitaciones o perturbaciones de la enfermedad, disfrutar del ocio y en general desarrollar actividades de acuerdo a sus recursos y limitaciones; en términos poblacionales, la satisfacción se da en el proceso de socialización, pues el hecho de tener una población sana implicará reducción del gasto en salud, menor propensión al contagio y mayores posibilidades de trabajar y desarrollar actividades no sólo económicas que llevan al bienestar, sino también vivir en un entorno de población sana, mejorará la proyección de vida y permitirá un mejor uso de recursos destinado a otro tipo de satisfacciones (p.16)

Dimensiones de la satisfacción en la atención del usuario externo

La satisfacción del usuario externo es el indicador más utilizado y expresa un juicio de valor subjetivo de la atención recibida; por tanto la noción de satisfacción del usuario o cliente se refiere al nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio; ello involucra aspectos a considerar como evaluar las características del servicio o producto adquirido y evaluar la características del trato personalizado, lo que considera factores internos y externos en el servicio o producto; siendo que estos aspectos según Hernández (2011; p. 354) son:

Dimensión de características del servicio.

Borges, (2009), indica lo siguiente:

Son los procesos de registro y apoyo que se ejecutan en las instituciones, estableciendo lineamientos y procedimientos para dichos procesos, inspeccionando y evaluando las labores realizadas por el personal y su relación con el servicio brindado, a fin de mantener registros actualizados de los servicios y garantizar un óptimo servicio y el apoyo asistencial adecuado a los usuarios de los servicios de la institución.

Dimensión de características de trato personalizado.

Martínez, (2010, p.4), refiere lo siguiente:

En todo sistema, la población a la que el sistema sirve tiene expectativas en relación al trato que debe recibir. Estas expectativas son tan importantes que, en algunos casos, pueden definir el modelo de atención del sistema. Otro aspecto importante es el hecho de que, por naturaleza, la interacción del usuario y el sistema se efectúa en condiciones que suelen colocar al usuario en una situación de vulnerabilidad. Bajo esta perspectiva, garantizar el respeto a los derechos básicos de los individuos es una meta social ineludible para los sistemas. De este modo, mejorar el Trato que el sistema ofrece a sus usuarios implica promover una mejoría en el bienestar de dicha población. Adicionalmente, el Trato ofrecido por el sistema es susceptible de mejorarse de manera independiente a los esfuerzos para mejorar las capacidades e involucra no sólo al personal directivo sino al administrativo y otro personal auxiliar del sistema. En resumen, el Trato Adecuado es un objetivo intrínseco porque es un objetivo final, no instrumental, que es deseable por su propia naturaleza

En este orden de ideas es importante indicar que cada individuo cuenta con una personalidad única, esta particularidad es lo que lo diferencia de cualquier

otro, lo que implica igualmente, necesidades diferentes; ello implica que los servicios tienen que considerar estas particularidades de cada individuo; en el caso de las instituciones municipales, tendrán que considerar aparte, ubicación, requerimientos de los pobladores, con particularidades de una calle a otra. Dentro de ello, indudablemente esta toda una cultura de entendimiento de lo que se entiende por desarrollo local y que involucra el respeto a las ideas de todos los pobladores.

1.2.2. Marco conceptual.

Satisfacción en la atención del Usuario Externo.

Como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios, pues nos proporciona información, sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados por lo que definimos la calidad de la atención médica como la medida en que los servicios de salud tanto los enfocados a los individuos como a las poblaciones mejoran la probabilidad de unos resultados de salud favorables y son pertinentes al conocimiento actual profesional y brindan la satisfacción del servicio prestado, considerando los recursos con los que se cuenta para proporcionar la atención y la relación que se establece entre el proveedor del servicio y el receptor del mismo (Donabedian, 2013; p. 23)

Usuario

Dicho de una persona: “Que, por concesión gubernativa o por otro título legítimo, goza un aprovechamiento de aguas derivadas de corriente pública” (Diccionario de la Real Academia Española, 2014)

1.3. Justificación.

1.3.1. Justificación Teórica.

Respecto a la justificación teórica Rivas (2012) establece que:

En la investigación hay una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente. Un trabajo investigativo tiene justificación teórica cuando se cuestiona una teoría, es decir los principios que soportan su proceso de implantación. (p.16)

Toda investigación debe encontrar la solución de una problemática que finalmente presente un modelo, así como presenta innovaciones paradigmáticas estar realizando una justificación Teórica. Esta siempre será el componente principal de las maestrías y doctorados ya que realiza una reflexión netamente académica, por tal motivo, en la presente investigación se establecerá una relación entre satisfacción en la atención del usuario externo área de salud bucal por grupos de atención en el Centro de Salud Juan pablo II Lomas de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV, lo cual aportará resultados y conclusiones en beneficio de los usuarios y de la institución.

1.3.2. Justificación Metodológica.

Moreno (2013). Afirma que:

Aquí indica las razones que sustentan un aporte por la creación o utilización de modelos e instrumentos de investigación El cumplimiento de los objetivos propuestos en la investigación, se logrará acudiendo a la utilización de las técnicas de investigación que más se ajusten al tema sujeto de análisis, como son las encuestas, el manejo de estadísticas que permita cuantificar a las variables de estudio, las cuales ayudarán sin duda alguna a describir los problemas presentados y lo más importante que permitirá dar una alternativa de solución factible, y de la misma forma facilitará expresar los resultados de la investigación. (p. 4).

Los Instrumentos que se emplearan en esta Investigación se validaran por expertos y de acuerdo a su juicio están aptos para su empleo en la muestra requerida.

1.3.3. Justificación práctica.

De acuerdo con los objetivos de estudio, el resultado de la presente investigación permite diagnosticar en primer lugar, independiente los niveles de satisfacción que perciben los usuarios del Distrito de Carabayllo.

Igualmente, una vez realizado el diagnóstico respectivo, se podrá comparar dichos niveles de satisfacción por grupos de edad; lo que permitirá tomar decisiones para la mejora.

Balestrini (2006), indica que:

Los recursos humanos son fundamentales para el éxito de la organización ya que son ellos quienes hacen uso de los demás recursos que posee dicha organización para alcanzar los objetivos planteados. Para que esto sea posible es necesario que los usuarios internos tengan altos niveles de satisfacción y estén motivados, pues de estos factores dependen su calidad laboral. (p. 15).

Así mismo, los resultados obtenidos, en la presente investigación permitirán tomar una serie de decisiones que se transformen en medidas para el mejoramiento de cada una de las variables inmersas en él estudio, como también de sus respectivas dimensiones.

1.4. Problema.

Las condiciones de salud de la población presentan un desajuste en la demanda respecto a los servicios que la sociedad en su conjunto ofrece, esto indica que es necesario verificar y equilibrar la situación en, y que requiere una permanente

evaluación del estado de aceptación o rechazo de la atención prestada. Es clásica la gran importancia a la eficiencia productiva como parte de la calidad del sistema que produce la atención. Los intentos de mejoramiento se efectúan a nivel de macro gestión, con ajustes de costos y eficiencia, basados en las pautas del libre mercado, en donde rara vez es considerado el sentir del demandante del servicio respecto de sus necesidades, expectativas y aprensiones como Consumidor, quien al no sentir satisfacción puede tener actitudes negativas haciendo el trabajo para las personas que intervienen en el área de los servicios difícil y desmoralizante.

Actualmente se reconoce que la cantidad no es suficiente para alcanzar las metas de brindar una atención efectiva y lograr los impactos deseados, si no se toma en cuenta la necesidad de mejorar la calidad de las acciones de la atención. Evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común. A partir de ello, es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes asociados a la atención recibida, con los cuales se obtiene información que beneficia a la organización otorgante de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios en sus necesidades y expectativas.

Por lo tanto hemos notado que últimamente la profesión ha visto un cambio radical en cuanto al comportamiento que tienen los pacientes al elegir quién será su odontólogo y donde realizarse un tratamiento, ahora las personas tienen una nueva percepción de un servicio, modificaron sus hábitos de consumo y son los que eligen que servicios tomar. En todo tiempo y más aún hoy en día, producto de la globalización, existe una gran competitividad, por tanto nuestros pacientes son los usuarios a los que hay que dar toda nuestra atención, determinar qué podemos hacer para satisfacer sus necesidades, para lo cual es necesario saber qué es lo que quieren o esperan de la Odontología, conocer qué deficiencias ven las personas en nuestro servicio y qué esperan que mejoremos para que se sientan cómodos de acudir más seguido al odontólogo, es decir analizar la actual situación de trabajo del odontólogo y en qué medida es necesario replantear los sistemas para satisfacer las necesidades de atención de la población, siendo

necesario conocer que factores están asociados a ésta Satisfacción para poder brindarles una mejor calidad en la atención odontológica.

El Centro de Salud Juan pablo II Lomas de Carabayllo Red de salud Lima Norte IV presenta como toda institución pública, ciertas limitaciones o falencias que se pueden traducir en: falta de recursos económicos, falta de ciertos medicamentos e implementos, equipos con mantenimiento adecuado, falta de personal.

Sin embargo, la gestión actual, hace todos los esfuerzos por hacer de la atención en todas las áreas el más satisfactorio para los pacientes; de ello depende el recurso humano existente; que teniendo toda la voluntad; es importante contar con la opinión de los propios usuarios para adoptar las medidas correctivas del caso

Ante esta realidad el problema fundamental de la presente investigación es: Medir el nivel de satisfacción en la atención del usuario externo por grupos de edad en el Centro de Salud Juan pablo II Lomas de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV.

1.4.1. Formulación del problema.

Problema general.

¿Cuáles son las diferencias que existen en la satisfacción de la atención del usuario externo área de salud bucal por grupos de atención Centro de Salud Juan pablo II Lomas de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV?

Problemas específicos:**Problema específico 1.**

¿Cuáles son las diferencias que existen en la satisfacción de la atención del usuario externo en cuanto a características del servicio en el área de salud bucal por grupos de atención Centro de Salud Juan pablo II Lomas de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV?

Problema específico 2.

¿Cuáles son las diferencias que existen en la satisfacción de la atención del usuario externo en cuanto a características del trato personalizado en el área de salud bucal por grupos de atención Centro de Salud Juan pablo II Lomas de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV?

1.5. Hipótesis.**Hipótesis general.**

Existen diferencias significativas en la satisfacción en la atención del usuario externo área de salud bucal por grupos de atención Centro de Salud Juan pablo II Lomas de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV.

Hipótesis específicas.**Hipótesis específica 1.**

Existen diferencias significativas en la satisfacción de la atención del usuario externo en cuanto a características del servicio en el área de salud bucal por grupos de atención Centro de Salud Juan pablo II Lomas de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV.

Hipótesis específica 2.

Existen diferencias significativas en la satisfacción de la atención del usuario externo en cuanto a características del trato personalizado en el área de salud bucal por grupos de atención Centro de Salud Juan pablo II Lomas de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV.

1.6. Objetivos.**1.6.1. Objetivo general.**

Determinar las diferencias que existen en la satisfacción de la atención del usuario externo área de salud bucal por grupos de atención Centro de Salud Juan pablo II Lomas de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV.

1.6.2. Objetivos específicos.**Objetivo específico 1.**

Determinar las diferencias que existen en la satisfacción de la atención del usuario externo en cuanto a características del servicio en el área de salud bucal por grupos de atención Centro de Salud Juan pablo II Lomas de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV.

Objetivo específico 2.

Determinar las diferencias que existen en la satisfacción de la atención del usuario externo en cuanto a características del trato personalizado en el área de salud bucal por grupos de atención Centro de Salud Juan pablo II Lomas de Carabayllo.

II. Marco Metodológico

2.1. Variables de investigación.

Satisfacción en la atención del Usuario Externo.

Como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios, pues nos proporciona información, sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados por lo que definimos la calidad de la atención médica como la medida en que los servicios de salud tanto los enfocados a los individuos como a las poblaciones mejoran la probabilidad de unos resultados de salud favorables y son pertinentes al conocimiento actual profesional y brindan la satisfacción del servicio prestado, considerando los recursos con los que se cuenta para proporcionar la atención y la relación que se establece entre el proveedor del servicio y el receptor del mismo (Donabedian, 2013; p. 23)

2.2. Operacionalización de la variable

Tabla 1

Operacionalización de la variable: Satisfacción en la Atención del Usuario Externo

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala | Nivel y Rango |
|---|------------------------|------------------|--------------|---------------|
| Dimensión de características del servicio | Cumplimiento | Del (01) al (10) | Muy poco (1) | Alta |
| | Acceso | | Poco (2) | (76-100) |
| | Rapidez | | Medio (3) | Madia |
| | Ubicación | | Bastante (4) | (48-75) |
| | Información Virtual | | Mucho (5) | Baja |
| | Mobiliario Adecuado | | | |
| Dimensión de características de trato personalizado | Expectativas cubiertas | Del (11) al (20) | | |
| | Buen trato | | | (20-47) |
| | Confianza | | | |
| | Empatía | | | |
| | Respeto | | | |
| | Atención de quejas | | | |
| | Atención en línea | | | |
| | Orientación Técnica | | | |
| | Consultas claras | | | |
| | Indicaciones precisas | | | |

Fuente: Elaboración Propia (2017)

2.3. Metodología.

Respecto a la metodología, considerando que es un conjunto de métodos por los cuales se regirá la presente investigación científica, lo que se detalla a continuación.

2.4. Tipo de estudio.

El tipo de estudio para la presente investigación es básico. Al respecto de este tipo de estudios Tamayo (2010), precisa que:

Recibe igualmente el nombre de investigación pura, teórica o dogmática, porque parte de un planteamiento de marco teórico y permanece en él; su finalidad es formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, teniendo presente de no contrastarlos con ningún aspecto referido y práctico. (p.8).

2.5. Diseño.

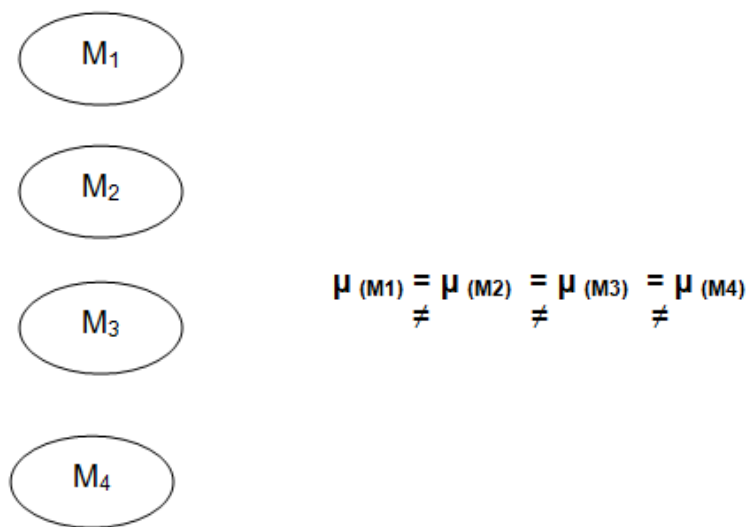
El diseño de estudio se enmarcó dentro del diseño no experimental. En vista que se recolectó la información de manera directa, rápida y confiable en la realidad donde se presenta, es decir la fuente fueron primero la cantidad de sentencias emitidas y luego el número de cumplimiento e incumplimientos de sentencias según el tipo de faltas, observando el fenómeno en su contexto sin influenciar o manipular dicha variable.

Según Finol, (2010)

El diseño de investigación indica un procedimiento a seguir por el investigador, en atención al problema, evento o hecho a investigar; a los objetivos y el tipo de estudio, seleccionará el plan o estrategia; esto deberá describirse sistemáticamente, detallando el porqué de ello, como se trabajaran las variables en estudio. En este sentido el diseño de

campo; refiere los métodos a emplear cuando los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad; estos datos, obtenidos directamente de la experiencia empírica, son llamados primarios. (p.61)

Es de nivel comparativo porque este diseño parte de la consideración de dos o más investigaciones descriptivas simples; esto es, recolectar información relevante en varias muestras con respecto a un mismo fenómeno o aspecto de interés y luego caracterizar este fenómeno en base a la comparación de los datos recogidos, pudiendo hacerse esta comparación en los datos generales o en una categoría de ellos (Alva, 2007, p.3), El esquema sería el siguiente:



Donde:

M(i)= Muestra (i)

μ (Mi) = Mediana (i)

2.6 Población, muestra y muestreo.

2.6.1. Población.

Infinita de usuarios externos en el servicio (área) de salud bucal Centro de Salud Juan pablo II Lomas de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV

2.6.2. Muestra.

Respecto a la Muestra, en un primer paso se determinó el tamaño óptimo, para ello se planteó el siguiente cálculo, aplicando la fórmula de Spiegel para poblaciones infinitas (usuarios en atención)

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

Donde

Z Valores correspondientes al nivel de significancia (95%) = 1.96

p Proporción esperada (50%) = 0.5

q = 1-p = 0.5

e = error de tolerancia de estimación (5%) = 0.05

Población infinita (N)

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2}$$

Luego n = 384 usuarios.

Criterios de selección.

Criterios de inclusión.

Se usuarios en del servicio y en el área de salud bucal Centro de Salud Juan pablo II Lomas de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV

Se usuarios en del servicio y en el área de salud bucal Centro de Salud Juan pablo II Lomas de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV; voluntarios

Criterios de Exclusión.

No se usuarios en del servicio y en el área de salud bucal Centro de Salud Juan pablo II Lomas de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV

Se usuarios en del servicio y en el área de salud bucal Centro de Salud Juan pablo II Lomas de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV; no voluntarios

2.6.3. Muestreo.

El tipo de muestra es aleatorio probabilístico, al respecto de este tipo de muestreo Quezada (2010, p.25), refiere que:

En el muestreo aleatorio todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser elegidos. Los individuos que forman parte de la muestra se elegirán al azar mediante números aleatorios. Existen varios métodos para obtenerlos, siendo los más frecuentes la utilización de tablas de números aleatorios o generarlos por el ordenador. El muestreo aleatorio puede realizarse de distintas maneras, las más frecuentes son el muestreo simple, el sistemático, el estratificado y el muestreo por conglomerados.

Para el caso de la presente el muestreo aleatorio se realizó de forma simple (muestreo aleatorio simple), mediante tabla de números aleatorios.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.1. Técnicas

La Encuesta: La encuesta, al respecto, Quintero, (2009, p.4), indica: “Se basa en formular una serie de preguntas sacadas de un cuestionario para conocer la opinión del público sobre un asunto determinado reflejado mediante estadísticas.”

Técnica de Opinión de Expertos y su instrumento el informe de juicio de expertos: Aplicado y desarrollado por expertos ingenieros y metodólogos, que evalúan los instrumentos y formatos de recopilación de información.

2.7.2. Instrumentos

Ficha Técnica

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Satisfacción del Usuario

Autores: MINSA. R. M. 519-2006/ MINSA; Adaptado por el Autor

Año: 2006

Tipo de instrumento: Encuesta.

Objetivo: Medir la satisfacción de los usuarios en sus niveles de Características del servicio y trato personalizado.

Población: Usuarios del Servicio.

Número de ítem: 20 (Agrupados)

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación: El usuario marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo observado.

Escala: Likert.

Niveles y Rango: Se establece lo siguiente:

| Niveles | Rango |
|---------|---------|
| Alta | 76 -100 |
| Media | 48 - 75 |
| Baja | 20 - 47 |

Los instrumentos propuestos se presentan en el Anexo 2.

2.8. Métodos de análisis de datos

Para analizar cada una de las variables se ha utilizado del programa SPSS V. 22, porcentajes en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos, la estadística descriptiva, para la ubicación dentro de la escala de medición, para la contratación de las hipótesis se aplica la estadística no paramétrica.

Prueba hipótesis: Para Torres (2007) “La hipótesis es un planteamiento que establece una relación entre dos o más variables para explicar y, si es posible, predecir probabilísticamente las propiedades y conexiones internas de los fenómenos o las causas y consecuencias de un determinado problema” p. (129)

Nivel de Significación: Si es menor del valor 0.05, se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error).

Chi Cuadrado: Es una prueba estadística para evaluar hipótesis acerca de la relación entre dos variables categóricas. Se simboliza: χ^2 . Hipótesis por probar: correlacionales. Variables involucradas: dos. La prueba Chi cuadrada no considera relaciones causales. Nivel de medición de las variables: nominal u ordinal (o intervalos o razón reducidos a ordinales) (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.318).

2.8.1. Validez y Confiabilidad

Validez

La validez de los instrumentos está dada por el juicio de expertos y se corrobora con la validación de los instrumentos Cuestionarios, que presenta resultados favorables en el juicio de expertos (Anexo 3).

Tabla 2

Relación de Validadores

| Validador | Resultado |
|------------------------------|------------------|
| Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont | Aplicable |
| Dr. Carlos Wenceslao Sotelo | Aplicable |
| Dr. Vértiz Osoro Joaquín | Aplicable |

Nota: La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento

Confiabilidad de los instrumentos

El instrumento se sometió a la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach, Tamayo (2010, p. 68) citado por Méndez (2009), quien define que:

La obtención que se logra cuando aplicada una prueba repetidamente a un mismo individuo o grupo, o al mismo tiempo por investigadores diferentes, da iguales o parecidos resultados indica que el instrumento es confiable. El estadístico utilizado es el alfa de Cronbach, el cual requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1. Su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento de medición, simplemente se aplica la medición y se calcula el coeficiente. En este caso la prueba piloto se realizó en 20 participantes.

Tabla 3

Confiabilidad Cuestionario Satisfacción del usuario externo

| Estadísticos de fiabilidad | | |
|----------------------------------|------------------|----------------|
| | Alfa de Cronbach | N de elementos |
| Satisfacción del usuario externo | 0.858 | 20 |

Fuente: Elaboración Propia (2016)

Interpretación:

Considerando la siguiente escala (De Vellis, 2006, p.8)

- Por debajo de .60 es inaceptable
- De .60 a .65 es indeseable.
- Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.
- De .70 a .80 es respetable.
- De .80 a .90 es buena

De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo los coeficientes de Alfa de Cronbach superiores a 0.80 lo que indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es bueno.

2.9. Aspectos éticos.

Se seguirá los siguientes principios:

Reserva de identidad de los participantes

Citas de los textos y documentos consultados

No manipulación de resultado.

III. Resultados

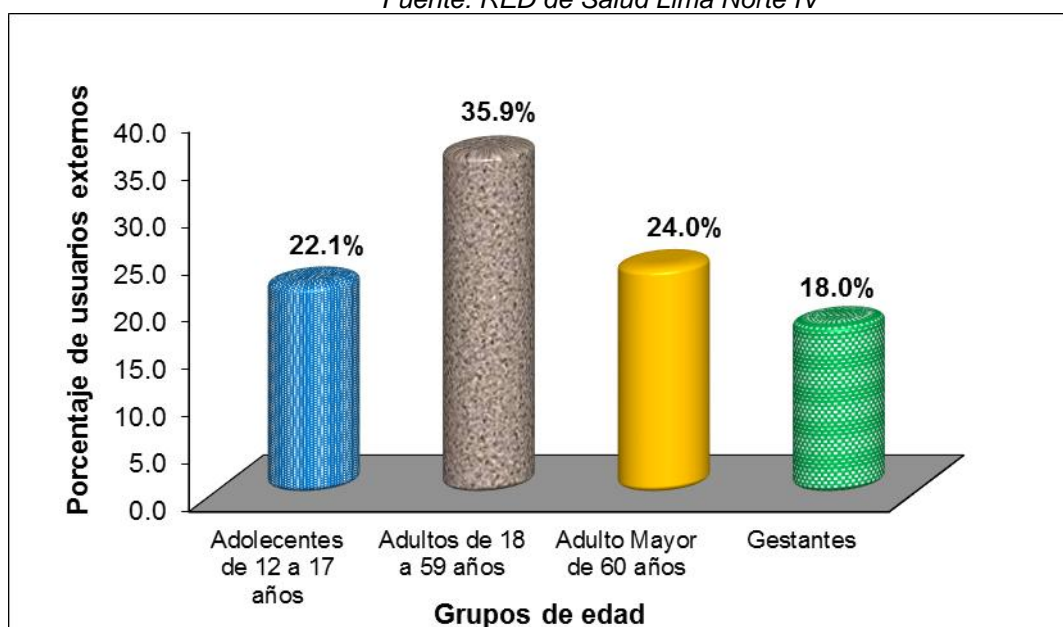
3.1. Descripción

Tabla 4

Distribución de usuarios externos por grupos de atención Centro de Salud Juan pablo II Loma de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|------------------------------|------------|------------|----------------------|
| Adolescentes de 12 a 17 años | 85 | 22.1 | 22.1 |
| Adultos de 18 a 59 años | 138 | 35.9 | 58.1 |
| Adulto Mayor de 60 años | 92 | 24.0 | 82.0 |
| Gestantes | 69 | 18.0 | 100.0 |
| Total | 384 | 100.0 | |

Fuente: RED de Salud Lima Norte IV



Fuente: RED de Salud Lima Norte IV

Figura 1. Distribución de usuarios externos por grupos de atención Centro de Salud Juan pablo II Lomas de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV.

Interpretación:

El instrumento se aplicó a 384 usuarios externos en el Centro de Salud Juan Pablo II Lomas de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV, cuyas edades estaban comprendidas entre los 12 a más de 60 años de edad, 22.1% Adolescentes de 12 a 17 años, 35.9% Adultos de 18 a 59 años, 24% Adultos Mayores de 60 años y 18% gestantes.

Tabla 5

Distribución de usuarios externos según satisfacción con la atención Centro de Salud Juan pablo II Loma de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV.

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|----------------------|
| Baja | 53 | 13.8 | 13.8 |
| Media | 209 | 54.4 | 68.2 |
| Alta | 122 | 31.8 | 100.0 |
| Total | 384 | 100.0 | |

Fuente: RED de Salud Lima Norte IV



Fuente: RED de Salud Lima Norte IV

- *Figura 2.* Distribución porcentual de usuarios externos según satisfacción con la atención en el Centro de Salud Juan Pablo II Lomas de Carabayllo - RED de Salud Lima Norte IV.

Interpretación:

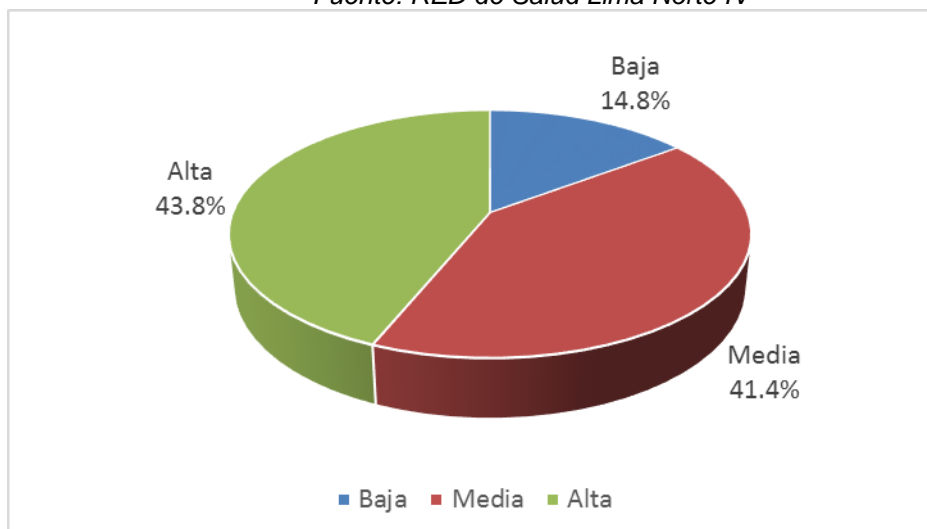
Se observa en la Tabla 5 y Figura 2, que, del total de usuarios externos encuestados sobre satisfacción con la atención, el 13.8% tiene una baja satisfacción, 54.4% satisfacción media y el 31.8% satisfacción alta en el área de salud bucal.

Tabla 6

Distribución de usuarios externos según satisfacción de la atención en cuanto a características del servicio en el área de salud bucal del Centro de Salud Juan pablo II Loma de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV.

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|----------------------|
| Baja | 57 | 14.8 | 14.8 |
| Media | 159 | 41.4 | 56.3 |
| Alta | 168 | 43.8 | 100.0 |
| Total | 384 | 100.0 | |

Fuente: RED de Salud Lima Norte IV



Fuente: RED de Salud Lima Norte IV

- *Figura 3.* Distribución porcentual de usuarios externos según satisfacción de la atención en cuanto a características del servicio en el área de salud bucal en el Centro de Salud Juan pablo II Loma de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV.

Interpretación:

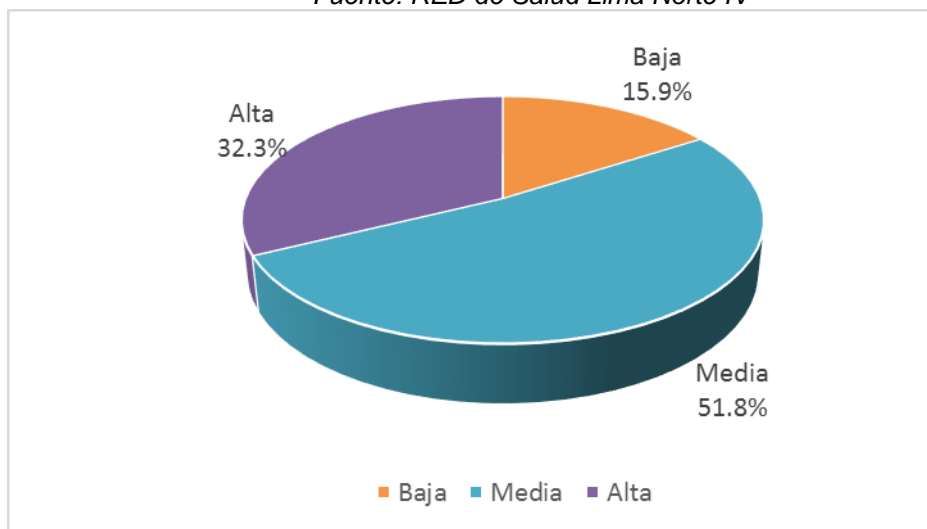
Se observa en la Tabla 6 y Figura 3, que, del total de usuarios externos encuestados sobre satisfacción con la atención en características del servicio, el 14.8% tiene una baja satisfacción, 41.4% satisfacción media y el 43.8% satisfacción alta en el área de salud bucal.

Tabla 7

Distribución de usuarios externos según satisfacción de la atención en cuanto a características del trato personalizado en el área de salud bucal del Centro de Salud Juan pablo II Loma de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV.

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|----------------------|
| Baja | 61 | 15.9 | 15.9 |
| Media | 199 | 51.8 | 67.7 |
| Alta | 124 | 32.3 | 100.0 |
| Total | 384 | 100.0 | |

Fuente: RED de Salud Lima Norte IV



Fuente: RED de Salud Lima Norte IV

Figura 4. Distribución porcentual de usuarios externos según satisfacción de la atención en características del trato personalizado en el área de salud bucal en el Centro de Salud Juan pablo II Loma de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV.

Interpretación:

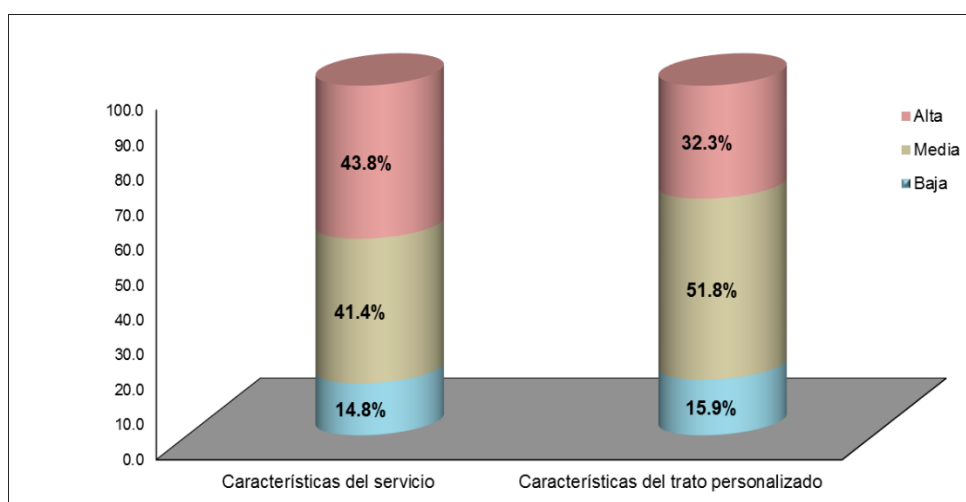
Se observa en la Tabla 7 y Figura 4, que, del total de usuarios externos encuestados sobre satisfacción con la atención en características del trato personalizado, el 15.9% tiene una baja satisfacción, 51.8% satisfacción media y el 32.3% satisfacción alta en el área de salud bucal.

Tabla 8

Distribución de usuarios externos según comparación de dimensiones de la satisfacción de la atención en el área de salud bucal del Centro de Salud Juan pablo II Loma de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV

| Dimensiones | Baja | | Media | | Alta | | TOTAL | |
|---|----------------|------|----------------|------|----------------|------|-------|-----|
| | n ₁ | % | n ₂ | % | n ₃ | % | n | % |
| Características del servicio | 57 | 14.8 | 159 | 41.4 | 168 | 43.8 | 384 | 100 |
| Características del trato personalizado | 61 | 15.9 | 199 | 51.8 | 124 | 32.3 | 384 | 100 |

Fuente: RED de Salud Lima Norte IV



Fuente: RED de Salud Lima Norte IV

Figura 5. Distribución de usuarios externos según comparación de dimensiones de la satisfacción de la atención en el área de salud bucal del Centro de Salud Juan pablo II Loma de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV

Interpretación:

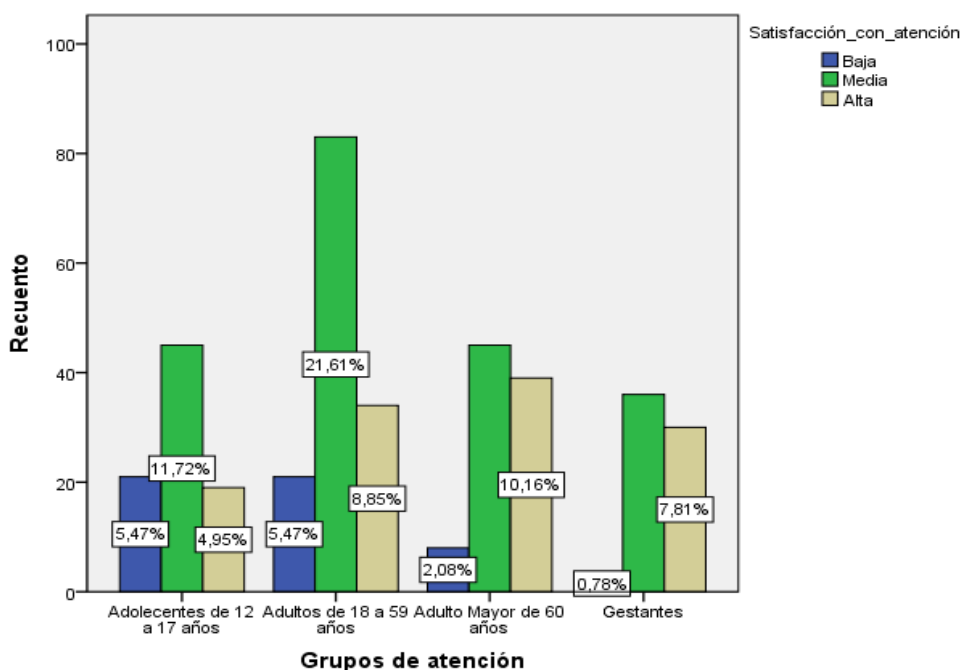
En la Tabla 8 y figura 5 se observa que, según el total del total de usuarios externos encuestados sobre satisfacción con la atención, existe mayor satisfacción la dimensión característica del servicio (43.8%) y mayor satisfacción media en la dimensión características del trato personalizado (51.8%).

Tabla 9

Tabla de contingencia de la Satisfacción con la atención según grupos de atención de usuarios externos en el área de salud bucal del Centro de Salud Juan pablo II Loma de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV

| Grupos de atención | Satisfacción con la atención | | | Total |
|------------------------------|------------------------------|--------------|--------------|---------------|
| | Baja | Media | Alta | |
| Adolescentes de 12 a 17 años | 21 | 45 | 19 | 85 |
| | 5,5% | 11,7% | 4,9% | 22,1% |
| Adultos de 18 a 59 años | 21 | 83 | 34 | 138 |
| | 5,5% | 21,6% | 8,9% | 35,9% |
| Adulto Mayor de 60 años | 8 | 45 | 39 | 92 |
| | 2,1% | 11,7% | 10,2% | 24,0% |
| Gestantes | 3 | 36 | 30 | 69 |
| | ,8% | 9,4% | 7,8% | 18,0% |
| Total | 53 | 209 | 122 | 384 |
| | 13,8% | 54,4% | 31,8% | 100,0% |

Fuente: RED de Salud Lima Norte IV



Fuente: RED de Salud Lima Norte IV

Figura 6. Gráfico bidimensional de la Satisfacción con la atención según grupos de atención de usuarios externos en el área de salud bucal del Centro de Salud Juan pablo II Lomas de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV

Interpretación:

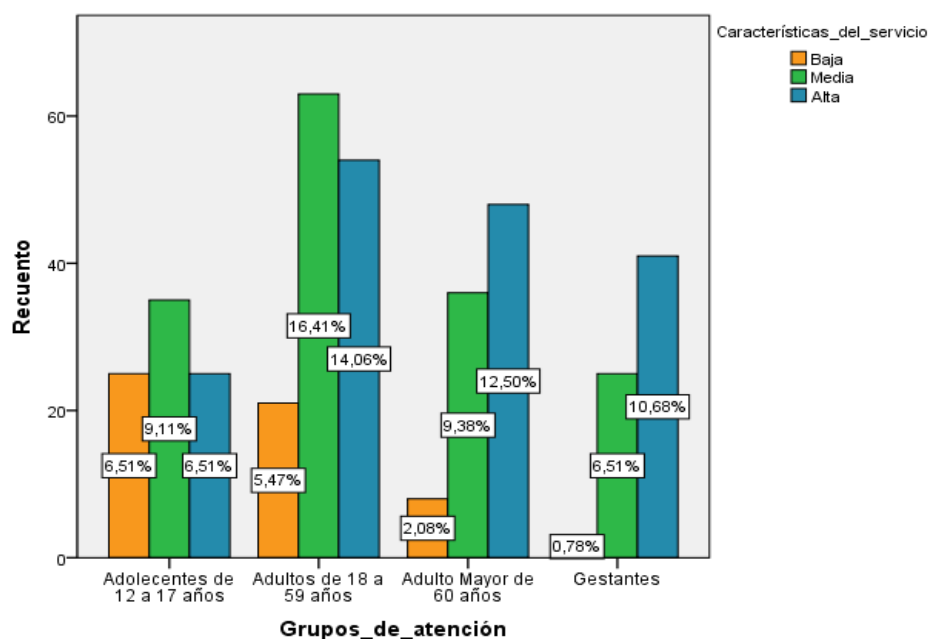
En la Figura 6 se aprecia que, del total de encuestados, la mayoría (21.61%) de los usuarios externos tienen una satisfacción media en el grupo de Adultos de 18 a 59 años.

Tabla 10

Tabla de contingencia de características del servicio según grupos de atención de usuarios externos en el área de salud bucal del Centro de Salud Juan pablo II Lomas de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV

| Grupos de atención | | Características del servicio | | | Total |
|------------------------------|-------------------------|------------------------------|-------|-------|--------|
| | | Baja | Media | Alta | |
| Adolescentes de 12 a 17 años | | 25 | 35 | 25 | 85 |
| | | 6,5% | 9,1% | 6,5% | 22,1% |
| | Adultos de 18 a 59 años | 21 | 63 | 54 | 138 |
| | | 5,5% | 16,4% | 14,1% | 35,9% |
| Adulto Mayor de 60 años | | 8 | 36 | 48 | 92 |
| | | 2,1% | 9,4% | 12,5% | 24,0% |
| Gestantes | | 3 | 25 | 41 | 69 |
| | | ,8% | 6,5% | 10,7% | 18,0% |
| Total | | 57 | 159 | 168 | 384 |
| | | 14,8% | 41,4% | 43,8% | 100,0% |

Fuente: RED de Salud Lima Norte IV



Fuente: RED de Salud Lima Norte IV

Figura 7. Gráfico bidimensional de características del servicio según grupos de atención de usuarios externos en el área de salud bucal del Centro de Salud Juan pablo II Lomas de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV

Interpretación:

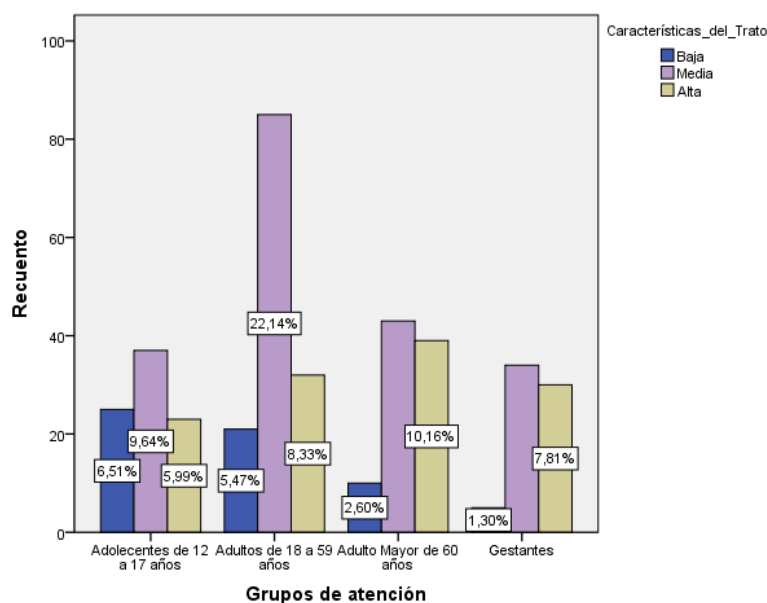
En la Figura 7 se aprecia que, del total de encuestados, la mayoría (16.41%) de los usuarios externos tienen una satisfacción media en el grupo de Adultos de 18 a 59 años.

Tabla 11

Tabla de contingencia de características del trato personalizado según grupos de atención de usuarios externos en el área de salud bucal del Centro de Salud Juan pablo II Lomas de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV

| Grupos de atención | | Características del trato personalizado | | | Total |
|------------------------------|--|---|-------|-------|--------|
| | | Baja | Media | Alta | |
| Adolescentes de 12 a 17 años | | 25 | 37 | 23 | 85 |
| | | 6,5% | 9,6% | 6,0% | 22,1% |
| Adultos de 18 a 59 años | | 21 | 85 | 32 | 138 |
| | | 5,5% | 22,1% | 8,3% | 35,9% |
| Adulto Mayor de 60 años | | 10 | 43 | 39 | 92 |
| | | 2,6% | 11,2% | 10,2% | 24,0% |
| Gestantes | | 5 | 34 | 30 | 69 |
| | | 1,3% | 8,9% | 7,8% | 18,0% |
| Total | | 61 | 199 | 124 | 384 |
| | | 15,9% | 51,8% | 32,3% | 100,0% |

Fuente: RED de Salud Lima Norte IV



Fuente: RED de Salud Lima Norte IV

Figura 8. Gráfico bidimensional de características del trato personalizado según grupos de atención de usuarios externos en el área de salud bucal del Centro de Salud Juan pablo II Lomas de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV

Interpretación:

En la Figura 8 se aprecia que del total de encuestados, la mayoría (22.14%) de los usuarios externos tienen una satisfacción media en el grupo de Adultos de 18 a 59 años.

Prueba de hipótesis.

Hipótesis General.

H0: No existen diferencias significativas en la satisfacción en la atención del usuario externo área de salud bucal por grupos de atención en el Centro de Salud Juan pablo II Loma de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV.

H1: Existen diferencias significativas en la satisfacción en la atención del usuario externo área de salud bucal por grupos de atención en el Centro de Salud Juan pablo II Loma de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV.

Tabla 12

Prueba de homogeneidad Chi-cuadrado para la satisfacción en la atención del usuario externo área de salud bucal por grupos de atención en el Centro de Salud Juan pablo II Loma de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV

| Estadísticos | Valor | Grados de libertad | Valor de Significancia (P-value) |
|---|--------|--------------------|----------------------------------|
| Valor Calculado de Chi-Cuadrado: χ^2 (Corrección por continuidad) | 25.997 | 6 | 0.00022 |

Fuente: Elaboración en SPSS

H₀: P_(12 -17) = P_(18 -59) = P_(60 - mas) = P_(gestantes)

H₁: No todos los niveles de satisfacción de los grupos de atención son iguales

Decisión: Como p-value= 0.00022 < 0.01, se rechaza H0 y por lo tanto con un nivel de significancia del 1% se concluye que existen diferencias significativas en la satisfacción en la atención del usuario externo área de salud bucal por grupos de atención en el Centro de Salud Juan pablo II Loma de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV.

Hipótesis Específicas.

Hipótesis específica 1.

H0: No existen diferencias significativas en la satisfacción de la atención del usuario externo en cuanto a características del servicio en el área de salud bucal por grupos de atención Centro de Salud Juan pablo II Loma de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV.

H1: Existen diferencias significativas en la satisfacción de la atención del usuario externo en cuanto a características del servicio en el área de salud bucal por grupos de atención Centro de Salud Juan pablo II Loma de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV.

Tabla 13

Prueba de homogeneidad Chi-cuadrado para la satisfacción de la atención del usuario externo en cuanto a características del servicio en el área de salud bucal por grupos de atención en el Centro de Salud Juan pablo II Loma de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV.

| Estadísticos | Valor | Grados de libertad | Valor de Significancia (P-value) |
|---|--------|--------------------|----------------------------------|
| Valor Calculado de Chi-Cuadrado: χ_o^2 (Corrección por continuidad) | 30.825 | 6 | 0.00003 |

Fuente: Elaboración en SPSS

H₀: P_(12 -17) = P_(18 -59)= P_(60 - mas))= P_(gestantes)

H₁: No todos los niveles de satisfacción de los grupos de atención son iguales

Decisión: Como p-value= 0.00003 < 0.01, se rechaza H0 y por lo tanto con un nivel de significancia del 1% se concluye que existen diferencias significativas en la satisfacción de la atención del usuario externo en cuanto a características del servicio en el área de salud bucal por grupos de atención en el Centro de Salud Juan pablo II Loma de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV.

Hipótesis específica 2.

H0: No existen diferencias significativas en la satisfacción de la atención del usuario externo en cuanto a características del trato personalizado en el área de salud bucal por grupos de atención Centro de Salud Juan pablo II Lomas de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV.

H2: Existen diferencias significativas en la satisfacción de la atención del usuario externo en cuanto a características del trato personalizado en el área de salud bucal por grupos de atención Centro de Salud Juan pablo II Lomas de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV.

Tabla 14

Prueba de homogeneidad Chi-cuadrado para la satisfacción de la atención del usuario externo en cuanto a características del trato personalizado en el área de salud bucal por grupos de atención en el Centro de Salud Juan pablo II Lomas de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV.

| Estadísticos | Valor | Grados de libertad | Valor de Significancia (P-value) |
|---|--------|--------------------|----------------------------------|
| Valor Calculado de Chi-Cuadrado: χ^2 (Corrección por continuidad) | 28.586 | 6 | 0.00007 |

Fuente: Elaboración en SPSS

H₀: P₍₁₂₋₁₇₎ = P₍₁₈₋₅₉₎ = P_(60-mas) = P_(gestantes)

H₁: No todos los niveles de satisfacción de los grupos de atención son iguales

Decisión: Como p-value= 0.00007 < 0.01, se rechaza H0 y por lo tanto con un nivel de significancia del 1% se concluye que existen diferencias significativas en la satisfacción de la atención del usuario externo en cuanto a características del trato personalizado en el área de salud bucal por grupos de atención en el Centro de Salud Juan pablo II Loma de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV.

IV. Discusión

4.1. Discusión

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 1, Como $p\text{-value} = 0.00003 < 0.01$, se rechaza H_0 y por lo tanto con un nivel de significancia del 1% se concluye que existen diferencias significativas en la satisfacción de la atención del usuario externo en cuanto a características del servicio en el área de salud bucal por grupos de atención Centro de Salud Juan pablo II Loma de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV; esto es, que del total de usuarios externos encuestados sobre satisfacción con la atención en características del servicio, el 14.8% tiene una baja satisfacción, 41.4% satisfacción media y el 43.8% satisfacción alta en el área de salud bucal del Centro de Salud Juan pablo II Loma de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 2, Como $p\text{-value} = 0.00007 < 0.01$, se rechaza H_0 y por lo tanto con un nivel de significancia del 1% se concluye que existen diferencias significativas en la satisfacción de la atención del usuario externo en cuanto a características del trato personalizado en el área de salud bucal por grupos de atención Centro de Salud Juan pablo II Loma de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV; esto es, que del total de usuarios externos encuestados sobre satisfacción con la atención en características del trato personalizado, el 15.9% tiene una baja satisfacción, 51.8% satisfacción media y el 32.3% satisfacción alta en el área de salud bucal del Centro de Salud Juan pablo II Lomas de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo general, Como $p\text{-value} = 0.00022 < 0.01$, se rechaza H_0 y por lo tanto con un nivel de significancia del 1% se concluye que existen diferencias significativas en la satisfacción en la atención del usuario externo área de salud bucal por grupos de atención en el Centro de Salud Juan pablo II Lomas de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV; esto es, que del total de usuarios externos encuestados sobre satisfacción con la atención, el 13.8% tiene una baja satisfacción, 54.4%

satisfacción media y el 31.8% satisfacción alta en el área de salud bucal del Centro de Salud Juan pablo II Loma de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV.

Así mismo de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Araya, Bustos, Castillo, Oliva y Araya (2012), puesto que coincide en afirmar que es necesario explicar a las autoridades, que si bien los esfuerzos en equipamiento e infraestructura son útiles, debe haber un apoyo al crecimiento del capital humano ya que su valoración es un complemento importante en la satisfacción del usuario.

Igualmente de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Gómez, (2012), puesto que coincide en afirmar que las exigencias actuales nos obligan a volver nuestra vista a ese aspecto que hasta hace poco habíamos tenido en el olvido, la calidad en el servicio; resultado tal vez, de que toda la cultura de control de calidad fue concebida y desarrollada científicamente en el sector industrial, de donde fue adoptada y adaptada al sector de servicios de salud, específicamente al de servicios médicos y de ahí a los servicios odontológicos .

Así mismo de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Vargas, (2013), puesto que se coincide en afirmar que para tener una satisfacción del usuario en salud bucal alta, convergen una serie de factores; en el que el rol humano de los que atienden o prestan directamente el servicio, juega un papel importante; en este sentido como parte de la respuesta a la necesidad de brindar servicios de salud con calidad y calidez, tenemos que replantear nuestro quehacer profesional a la luz de los principios de nos marcan la como parte de la institución donde se presta servicio.

Igualmente de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Salazar (2010), puesto que coincide en afirmar que la calidad de la atención Odontológica y Estomatológica brindada en las Clínicas Dentales y en los Servicios de Salud se ha convertido actualmente en una necesidad para todo profesional de la Salud, ya sea de práctica privada, o salubrista; el concepto de calidad

en salud hay que enmarcarlo en cinco elementos fundamentales: excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción y el impacto final que tiene en la salud; no es posible reducir a uno o algunos de estos elementos la calidad en salud, pues necesariamente implica la integración de estos elementos de carácter técnico y también de procesos, objetivos y subjetivos, pero que todos unidos tienen como resultante la satisfacción del usuario y la eficiencia de la Institución Sanitaria.

Así mismo de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por García y Guevara (2010), puesto que se coincide en afirmar que la evaluación y el mejoramiento de los servicios de salud implican un proceso de identificación y satisfacción de las expectativas de los usuarios; como percibe el usuario la calidad de la atención recibida depende fundamentalmente del logro de sus pretensiones al acudir a centro de salud; es por ello que la satisfacción dependerá sobre todo, de la información o expectativas que tenga el usuario acerca de la prestación del servicio; puede darse el caso de que la realidad de la atención en salud es excelente, pero el usuario no la percibe así; de ahí que solo cuando se da una información clara, real y veraz, y se trate de igualar las expectativas a la realidad se puede conseguir que la realidad percibida sea igual a la calidad real; en este sentido igualmente de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Silva y Ramón (2015), puesto que coincide en afirmar que en la necesidad de un proceso reflexivo por parte del personal que atiende los centros de salud; puede mejorar la atención, la percepción del paciente en cuanto a calidad y satisfacción; así mismo brindar un cuidado de calidad.

V. Conclusiones

Conclusiones

- Primera:** La presente investigación demuestra que existen diferencias significativas en la satisfacción de la atención del usuario externo en cuanto a características del servicio en el área de salud bucal por grupos de atención Centro de Salud Juan pablo II Lomas de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV
- Segunda:** La presente investigación demuestra que existen diferencias significativas en la satisfacción de la atención del usuario externo en cuanto a características del trato personalizado en el área de salud bucal por grupos de atención Centro de Salud Juan pablo II Lomas de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV.
- Tercera:** Finalmente la presente investigación demuestra que existen diferencias significativas en la satisfacción en la atención del usuario externo área de salud bucal por grupos de atención Centro de Salud Juan pablo II Lomas de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV.

VI. Recomendaciones

Recomendaciones

- Primera:** Se sugiere que la participación de los usuarios de servicio, quienes reciben la acción que genera el servicio; en tal sentido es necesaria su opinión en la planificación, ejecución y evaluación del servicio odontológico; lo que permita el mejoramiento de aquellos aspectos de interés para los usuarios.
- Segunda:** En que caso de los adultos mayores, es necesario explicar y tener presente que, aunque muchas veces, ellos requieren de otras intervenciones, estéticas; por ello se puede firmar convenios con clínicas locales para la derivación en estos casos.

VII. Referencias Bibliográficas

Referencias Bibliográficas

- Abad (2011) *Investigación evaluativa en Documentación*. Recuperado de: https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjKq6ytqLnQAhVGSCYKHZtEAKIQFggqMAI&url=http%3A%2F%2Fbvs.sld.cu%2Frevistas%2Fspu%2Fvol34_4_08%2Fspu13408.htm&usg=AFQjCNG0SBIPjeIAIKnakF6IFtf_Q7s4IQ&sig2=mMI76nH8YKhHgblsnVUQxg
- Alva Santos (2007), *Diseños de Investigación*. Recuperado de: http://cmapspublic2.ihmc.us/rid=1177276557513_587608076_5066/disen-1.pdf
- Applegate (2012) *User Satisfaction with Information Services*. Recuperado de: https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjKq6ytqLnQAhVGSCYKHZtEAKIQFggqMAI&url=http%3A%2F%2Fbvs.sld.cu%2Frevistas%2Fspu%2Fvol34_4_08%2Fspu13408.htm&usg=AFQjCNG0SBIPjeIAIKnakF6IFtf_Q7s4IQ&sig2=mMI76nH8YKhHgblsnVUQxg
- Araya, Bustos, Castillo, Oliva y Araya (2012), *Determinación de la Calidad del Servicio Odontológico de un Centro de Salud Pública Basado en Intangibles. Talcahuano, Chile*. Recuperado de: [https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/1443/Araya%20Vallespir,%20Carlos%20-%20Tesis%20-%20\(Doctor%20en%20Odontolog%C3%ADa\)%20Facultad%20de%20Odontolog%C3%ADa.%20Universidad%20Nacional%20de%20C%C3%B3rdoba,%202011.pdf?sequence=3](https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/1443/Araya%20Vallespir,%20Carlos%20-%20Tesis%20-%20(Doctor%20en%20Odontolog%C3%ADa)%20Facultad%20de%20Odontolog%C3%ADa.%20Universidad%20Nacional%20de%20C%C3%B3rdoba,%202011.pdf?sequence=3)
- Balestrini, M. (2006). *Como se elabora un proyecto de investigación*. (7ª Ed).
- Borges, N. (2009). *Atención Asistencial*. Recuperado de: http://www.ula.ve/personal/cargos_unicos/supervisor_registro_apoyo_asist_e.htmion.

- De Vellis G, (2006). *La medición en ciencias sociales y en la psicología, en Estadística con SPSS y metodología de la investigación*, México: Trillas.
- Diccionario de la Real Academia Española. *Definiciones*. Recuperado de: <http://www.rae.es/>
- Donabedian (2012) *Garantía de la calidad en salud*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/487/48712308.pdf>
- Finol, L. (2010). *Diseño de investigación: Una aproximación fundamental*. México: Ariel, S.A.
- García (2015) *Hacia un modelo de crecimiento ordenado de los centros de población en el Estado de Tlaxcala*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2007/rmv/9.htm>
- García y Guevara (2010). *Satisfacción del usuario con los servicios odontológicos de atención primaria recibidos y factores sociodemográficos asociados*. Recuperado de: http://www.idefiperu.org/MPANRO4/41_P7-13%20Orig1Garcia.pdf
- Gómez, M, Sonoza (2012). *Calidad de atención en salud percibida por los pacientes en un centro de salud urbano de A Coruña*. Recuperado de: <https://medes.com/publication/76099>
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, M. (2015). *Metodología de la Investigación*. McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. De C.V. Sexta Edición.
- Hernández. C. (2011). *Municipalidad Metropolitana de Lima: Fortalecimiento permanente de la participación vecinal*. Universidad Federico Villareal. Lima. Perú.
- Martínez, M. (2010). *Trato adecuado: preguntas y respuestas*. Recuperado de: http://www.salud.gob.mx/unidades/evaluacion/evaluacion/trato/preguntas_trato.pdf

- Méndez A, Carlos E. (1999). *Metodología De Investigación*. 2da. Edición. Mc.Graw Hill
- Moreno, E. (2013). Justificación e importancia de investigación. Recuperado de: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.pe/2013/08/justificacion-e-importancia-de.html>
- Ninamango (2014) *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014*. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3569/1/Ninanango_vw.pdf
- Quezada, L. (2010). *Metodología de la investigación-Estadística aplicada a la Investigación*. Lima, Perú: Editora Macro.
- Quintero, P. (2009). Técnicas de investigación. Perú: (s.e)
- Rivas. J. (2011). Tipos de justificación en la investigación. Métodos y Técnicas de Investigación. Pasos para hacer Monografía. Recuperado de: <http://elaboratumonografiapasoapaso.com/blog/>.
- Salazar (2010). *Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima Metropolitana*. Recuperado de: <http://www.cop.org.pe/bib/tesis/GIANCARLOSALAZARLUNA.pdf>
- Sanabria, C. (2016). El rol del estado y la salud en el Perú. UNMSM. Recuperado de: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/economia/15/pdf/rol_estado_salud.pdf
- Silva y Ramón (2015) Percepción de los padres de familia con hijos menores de 5 años con respecto a la calidad de atención en el servicio de enfermería, centro de salud Hijos del Almirante Grau, Octubre 2015. Recuperado de: <http://documentslide.com/documents/tesina-2015-percepcion-de-los-padres-de-familia-con-hijos-menores-de-5-anos.html>

- Tamayo, L. (2010). *Metodología de la investigación científica*, Buenos Aires Argentina
- Torres, B. (1997). *Metodología de la Investigación Científica*. UNMSM. Perú:San Marcos.
- Torres, B. (2007). *Metodología de la Investigación Científica*. UNMSM, Lima Perú.
- Vargas, (2013). *Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha*. Recuperado de: <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/2189/1/104899.pdf>
- Varo (2013) *Gestión estratégica de la Calidad en los Servicios Sanitarios. Un modelo de Gestión Hospitalaria*; Ed. Díaz de Santos.

Anexo

| ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|-------------|-------------|-------|---------|---|--|------------------|---|--|--|------------------|--|-------------------------------|--|--|--|-----------|--|--|--|
| TÍTULO: SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN DEL USUARIO CENTRO DE SALUD “JUAN PABLO II” RED DE SALUD LIMA NORTE IV | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| AUTOR: Br. María Angélica Ávila Romero | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES E INDICADORES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PROBLEMA GENERAL ¿Cuáles son las diferencias que existen en la satisfacción de la atención del usuario externo área de salud bucal por grupos de atención Centro de Salud Juan pablo II Loma de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV? | OBJETIVO GENERAL Determinar las diferencias que existen en la satisfacción de la atención del usuario externo área de salud bucal por grupos de atención Centro de Salud Juan pablo II Loma de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV | HIPÓTESIS GENERAL Existen diferencias significativas en la satisfacción en la atención del usuario externo área de salud bucal por grupos de atención Centro de Salud Juan pablo II Loma de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV | Variable 1: SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN DEL USUARIO EXTERNO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Dimensiones</th> <th style="text-align: center;">Indicadores</th> <th style="text-align: center;">Ítems</th> <th style="text-align: center;">Niveles</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="vertical-align: top;">Dimensión de características del servicio</td> <td style="vertical-align: top;">Cumplimiento Acceso Rapidez Ubicación Información Virtual Mobiliario Adecuado Expectativas cubiertas</td> <td style="vertical-align: top;">Del (01) al (10)</td> <td style="vertical-align: top;">Alta (76-100) Media (48-75) Baja (20-47)</td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">Dimensión de características del trato personalizado</td> <td style="vertical-align: top;">Buen trato Confianza Empatía Respeto Atención de quejas Atención en línea Orientación Técnica Consultas claras Indicaciones precisas</td> <td style="vertical-align: top;">Del (11) al (20)</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Niveles | Dimensión de características del servicio | Cumplimiento Acceso Rapidez Ubicación Información Virtual Mobiliario Adecuado Expectativas cubiertas | Del (01) al (10) | Alta (76-100) Media (48-75) Baja (20-47) | Dimensión de características del trato personalizado | Buen trato Confianza Empatía Respeto Atención de quejas Atención en línea Orientación Técnica Consultas claras Indicaciones precisas | Del (11) al (20) | | | | | | | | | |
| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Niveles | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Dimensión de características del servicio | Cumplimiento Acceso Rapidez Ubicación Información Virtual Mobiliario Adecuado Expectativas cubiertas | Del (01) al (10) | Alta (76-100) Media (48-75) Baja (20-47) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Dimensión de características del trato personalizado | Buen trato Confianza Empatía Respeto Atención de quejas Atención en línea Orientación Técnica Consultas claras Indicaciones precisas | Del (11) al (20) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PROBLEMAS ESPECIFICOS ¿Cuáles son las diferencias que existen en la satisfacción de la atención del usuario externo en cuanto a características del servicio en el área de salud bucal por grupos de atención Centro de Salud Juan pablo II Loma de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV ? | OBJETIVOS ESPECIFICOS Determinar las diferencias que existen en la satisfacción de la atención del usuario externo en cuanto a características del servicio en el área de salud bucal por grupos de atención Centro de Salud Juan pablo II Loma de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV | HIPÓTESIS ESPECÍFICAS Existen diferencias significativas en la satisfacción de la atención del usuario externo en cuanto a características del servicio en el área de salud bucal por grupos de atención Centro de Salud Juan pablo II Loma de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV | Variable discriminante: GRUPO DE ATENCIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Dimensiones</th> <th style="text-align: center;">Indicadores</th> <th style="text-align: center;">Ítems</th> <th style="text-align: center;">Niveles</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="vertical-align: top;">Adolescentes de 12 a 17 años</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">Adultos de 18 a 59 años</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">Adulto Mayor de 60 años a mas</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">Gestantes</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Niveles | Adolescentes de 12 a 17 años | | | | Adultos de 18 a 59 años | | | | Adulto Mayor de 60 años a mas | | | | Gestantes | | | |
| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Niveles | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Adolescentes de 12 a 17 años | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Adultos de 18 a 59 años | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Adulto Mayor de 60 años a mas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Gestantes | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ¿Cuáles son las diferencias que existen en la satisfacción de la atención del usuario externo en cuanto a características del trato personalizado en el área de salud bucal por grupos de atención Centro de Salud Juan pablo II Loma de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV ? | Determinar las diferencias que existen en la satisfacción de la atención del usuario externo en cuanto a características del trato personalizado en el área de salud bucal por grupos de atención Centro de Salud Juan pablo II Loma de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV | Existen diferencias significativas en la satisfacción de la atención del usuario externo en cuanto a características del trato personalizado en el área de salud bucal por grupos de atención Centro de Salud Juan pablo II Loma de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN | POBLACIÓN Y MUESTRA | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS | ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL |
|--|---|--|--|
| <p>TIPO: BÁSICO</p> <p>Recibe igualmente el nombre de investigación pura, teórica o dogmática, porque parte de un planteamiento de marco teórico y permanece en él; su finalidad es formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, teniendo presente de no contrastarlos con ningún aspecto referido práctico. (Tamayo (2010, p. 8).</p> <p>NIVEL: Comparativo</p> <p>DISEÑO: No experimental</p> <p>El diseño no experimental, de corte transeccional, según Hernández. (2010, p.149), se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.</p> | <p>POBLACIÓN:</p> <p>Infinita de usuario externos en el servicio (área) de salud bucal)</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 384</p> <p>TIPO DE MUESTRA: Probabilística</p> <p>ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN: Cuantitativo</p> | <p>VARIABLE: Satisfacción en la atención del usuario externo del usuario externo</p> <p>INSTRUMENTO: encuesta de satisfacción del Usuario externo.</p> <p>TÉCNICAS: Encuesta</p> <p>AUTOR: MINSA</p> <p>AÑO: 2006.</p> <p>MONITOREO: Noviembre -Diciembre 2016.</p> <p>ÁMBITO DE APLICACIÓN: Centro de Salud Juan pablo II Loma de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV</p> <p>FORMA DE ADMINISTRACIÓN: DIRECTA</p> | <p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Tablas de contingencia, Figuras</p> <p>DE PRUEBA:</p> <p>Prueba hipótesis</p> <p>Para Torres(1997) "La hipótesis es un planteamiento que establece una relación entre dos o más variables para explicar y, si es posible, predecir probabilísticamente las propiedades y conexiones internas de los fenómenos o las causas y consecuencias de un determinado problema" p.(129)</p> <p>Nivel de Significación:</p> <p>Si s es menor del valor 0.05, se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error). Si s es menor a 0.01, el coeficiente es significativo al nivel de 0.01 (99% de confianza de que la correlación sea verdadera y 1% de probabilidad de error). (Sampieri: 2006; 445).</p> <p>Chi cuadrado</p> |

ANEXO 2 INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO SOBRE LA ATENCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

Rellene el siguiente formulario indicando su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones respecto a la Atención recibida en el servicio de salud bucal (área del Centro de Salud)). Muchas gracias por su participación.

Edad:

| Nº | DIMENSION DE CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO | ITEMS | | | | |
|----|--|----------|------|-------|----------|-------|
| | | Muy poco | Poco | Medio | Bastante | Mucho |
| 1 | El servicio cumple con lo solicitado en cuanto a la atención requerida y medicamentos | | | | | |
| 2 | Accedió fácilmente al servicio que requería en forma rápida | | | | | |
| 3 | La señalización al interior del local le facilita el acceso al área que le brinda la atención odontológica | | | | | |
| 4 | La información brindada en la web de la Institución para el servicio o producto es clara y de fácil comprensión | | | | | |
| 5 | El mobiliario del local es confortable y limpio | | | | | |
| 6 | La atención en Salud Bucal fue brindado en los tiempos acordados | | | | | |
| 7 | La rapidez de respuesta a sus consultas respecto del servicio de salud bucal brindado vía electrónica es adecuada (correo electrónico) | | | | | |
| 8 | El tiempo de espera en nuestras instalaciones para atender su requerimiento es el adecuado | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|-----------------|-------------|--------------|-----------------|--------------|
| 9 | La señalización para ubicación de los servicios fue adecuada | | | | | |
| 10 | La atención recibida ha satisfecho sus expectativas | | | | | |
| | DIMENSION DE CARACTERÍSTICAS DE TRATO PERSONALIZADO | Muy poco | Poco | Medio | Bastante | Mucho |
| 11 | Personal que brinda el servicio o producto transmite confianza y buen trato | | | | | |
| 12 | Las indicaciones brindadas por el personal relacionadas al servicio de salud bucal son claras y oportunas | | | | | |
| 13 | El personal demuestra amabilidad, respeto y paciencia | | | | | |
| 14 | Las quejas o reclamos son solucionadas oportunamente | | | | | |
| 15 | La atención recibida por el personal de caja es adecuada | | | | | |
| 16 | El tiempo de espera por teléfono para atender su requerimiento es adecuado | | | | | |
| 17 | La atención del personal en la atención de problemas fue rápida y amable | | | | | |
| 18 | La orientación técnica sobre el servicio de salud bucal brindado es la adecuada | | | | | |
| 19 | En general el personal le brindó atención satisfactoria | | | | | |
| 20 | La consulta resolvió su problema | | | | | |

ANEXO 3 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN A TENCIÓN DEL USUARIO (CUESTIONARIO)

| Nº | DIMENSIONES / Items | Claridad ¹ | | Pertinencia ² | | Relevancia ³ | | Sugerencias |
|----|--|-----------------------|----|--------------------------|----|-------------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | El servicio cumple con lo solicitado en cuanto a la atención requerida y medicamentos | X | | X | | X | | |
| 2 | Accedió fácilmente al servicio que requería en forma rápida | X | | X | | X | | |
| 3 | La señalización al interior del local le facilita el acceso al área que le brinda la atención odontológica | X | | X | | X | | |
| 4 | La información brindada en la web de la Institución para el servicio o producto es clara y de fácil comprensión | X | | X | | X | | |
| 5 | El mobiliario del local es cómodo y limpio | X | | X | | X | | |
| 6 | La atención en Salud Bucal fue brindado en los tiempos acordados | X | | X | | X | | |
| 7 | La rapidez de respuesta a sus consultas respecto del servicio de salud bucal brindado vía electrónica es adecuada (correo electrónico) | X | | X | | X | | |
| 8 | El tiempo de espera en nuestras instalaciones para atender su requerimiento es el adecuado | X | | X | | X | | |
| 9 | La señalización para ubicación de los servicios fue adecuada | X | | X | | X | | |
| 10 | La atención recibida ha satisfecho sus expectativas | X | | X | | X | | |
| 11 | Personal que brinda el servicio o producto transmite confianza y buen trato | X | | X | | X | | |
| 12 | Las indicaciones brindadas por el personal relacionadas al servicio de salud bucal son claras y oportunas | X | | X | | X | | |
| 13 | El personal demuestra amabilidad, respeto y paciencia | X | | X | | X | | |
| 14 | Las quejas o reclamos son solucionados oportunamente | X | | X | | X | | |
| 15 | La atención recibida por el personal de caja es adecuada | X | | X | | X | | |
| 16 | El tiempo de espera por teléfono para atender su requerimiento es adecuado | X | | X | | X | | |
| 17 | La atención del personal en la atención de problemas fue rápida y amable | X | | X | | X | | |
| 18 | La orientación técnica sobre el servicio de salud bucal brindado es la adecuada | X | | X | | X | | |
| 19 | En general el personal le brindó atención satisfactoria | X | | X | | X | | |
| 20 | La consulta resolvió su problema | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ SUFICIENCIA _____
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez evaluador: DR. CARLOS WENCESLAO SOTELO ESTACIO DNI 18168818
 Especialidad del evaluador: DOCTOR TEMÁTICO ODONTÓLOGO



1 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 2 Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.
 3 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN ATENCIÓN DEL USUARIO (CUESTIONARIO)

| N° | DIMENSIONES / items | Claridad ¹ | | Pertinencia ² | | Relevancia ³ | | Sugerencias |
|----|--|-----------------------|-----------|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | El producto o servicio cumple con lo solicitado | X | | X | | X | | |
| 2 | Accedíó fácilmente al servicio que requería | X | | X | | X | | |
| 3 | La señalización al interior del local le facilita el acceso al área que le brinda el servicio o producto | X | | X | | X | | |
| 4 | La información brindada en la web de la Institución para el servicio o producto es clara y de fácil comprensión | X | | X | | X | | |
| 5 | El mobiliario del local es confortable y limpio | X | | X | | X | | |
| 6 | El servicio o producto fue brindado en los tiempos acordados | X | | X | | X | | |
| 7 | La rapidez de respuesta a sus consultas respecto del bien o servicio brindado vía electrónica es adecuada (correo electrónico) | X | | X | | X | | |
| 8 | El tiempo de espera en nuestras instalaciones para atender su requerimiento es el adecuado | X | | X | | X | | |
| 9 | La señalización para ubicación de los servicios fue adecuada | X | | X | | X | | |
| 10 | La atención recibida ha satisfecho sus expectativas | X | | X | | X | | |
| 11 | Personal que brinda el servicio o producto transmite confianza y buen trato | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 12 | Las indicaciones brindadas por el personal relacionadas al servicio o producto son claras y oportunas | X | | X | | X | | |
| 13 | El personal demuestra amabilidad, respeto y paciencia | X | | X | | X | | |
| 14 | Las quejas o reclamos son solucionadas oportunamente | X | | X | | X | | |
| 15 | La atención recibida por el personal de caja es adecuada | X | | X | | X | | |
| 16 | El tiempo de espera por teléfono para atender su requerimiento es adecuado | X | | X | | X | | |
| 17 | La atención del personal en la atención de problemas fue rápida y amble | X | | X | | X | | |
| 18 | La orientación técnica sobre el servicio o producto brindado es la adecuada | X | | X | | X | | |
| 19 | En general el personal le brinda atención satisfactoria | X | | X | | X | | |
| 20 | La consulta resolvió su problema | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ SUFICIENCIA _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable [] No aplicable [] 22 de Noviembre del 2016

Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. JORGE RAFAEL DIAZ DUMONT DNI 08698815
Especialidad del evaluador: LIC. EDUCACIÓN. ING. INDUSTRIAL.

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del construido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



ANEXO 3

BASE DE DATOS

| N° | N° | GRUP O EDAD | SATISFACCION EN LA ATENCION DEL USUARIO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|----|-------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | | | Dimensión de características del servicio | | | | | | | | | | Dimensión de características de trato personalizado | | | | | | | | | |
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | | |
| 2 | 2 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 3 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | |
| 4 | 4 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 6 | 6 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 7 | 7 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 8 | 8 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 9 | 9 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 5 |
| 10 | 10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 11 | 11 | 1 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 12 | 12 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 13 | 13 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 14 | 14 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 5 |
| 15 | 15 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | |
| 16 | 16 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 17 | 17 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 18 | 18 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 19 | 19 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 20 | 20 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 21 | 21 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 |
| 22 | 22 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 23 | 23 | 1 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 24 | 24 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 |
| 25 | 25 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 26 | 26 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 5 |
| 27 | 27 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | |
| 28 | 28 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 29 | 29 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 30 | 30 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 31 | 31 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 32 | 32 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 33 | 33 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 34 | 34 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 35 | 35 | 1 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 36 | 36 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 37 | 37 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 38 | 38 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 39 | 39 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 |
| 40 | 40 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 41 | 41 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 |
| 42 | 42 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 43 | 43 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 44 | 44 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 45 | 45 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 |
| 46 | 46 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 47 | 47 | 1 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 48 | 48 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 49 | 49 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 50 | 50 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 51 | 51 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 |
| 52 | 52 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 53 | 53 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 54 | 54 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 55 | 55 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 56 | 56 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 57 | 57 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 |
| 58 | 58 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 5 |
| 59 | 59 | 1 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 60 | 60 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 61 | 61 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 62 | 62 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 5 |
| 63 | 63 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 |
| 64 | 64 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 65 | 65 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 66 | 66 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 67 | 67 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 68 | 68 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 5 |
| 69 | 69 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 |
| 70 | 70 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 71 | 71 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 72 | 72 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 73 | 73 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 74 | 74 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 75 | 75 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 |
| 76 | 76 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 77 | 77 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 78 | 78 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 79 | 79 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 218 | 133 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 219 | 134 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 |
| 220 | 135 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 |
| 221 | 136 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 222 | 137 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 223 | 138 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 224 | 139 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 225 | 140 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 226 | 1 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 227 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 228 | 3 | 3 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 |
| 229 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 230 | 5 | 3 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 231 | 6 | 3 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 232 | 7 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 233 | 8 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 234 | 9 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 |
| 235 | 10 | 3 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 |
| 236 | 11 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 237 | 12 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 238 | 13 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 239 | 14 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 240 | 15 | 3 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 |
| 241 | 16 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 242 | 17 | 3 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 243 | 18 | 3 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 244 | 19 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 245 | 20 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 246 | 21 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 247 | 22 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 248 | 23 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 249 | 24 | 3 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 |
| 250 | 25 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 251 | 26 | 3 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 252 | 27 | 3 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 253 | 28 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 254 | 29 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 255 | 30 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 |
| 256 | 31 | 3 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 |
| 257 | 32 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 258 | 33 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 259 | 34 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 260 | 35 | 3 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 261 | 36 | 3 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 262 | 37 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 263 | 38 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 264 | 39 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 |
| 265 | 40 | 3 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 |
| 266 | 41 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 267 | 42 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 268 | 43 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 269 | 44 | 3 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 270 | 45 | 3 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 271 | 46 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 272 | 47 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 |

| SATISFACCION EN LA ATENCION DEL USUARIO PILOTO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| N° | Dimensión de características del servicio | | | | | | | | | | Dimensión de características de trato personalizado | | | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 6 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 7 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 8 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 9 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 5 |
| 10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 11 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 12 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 13 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 14 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 5 |
| 15 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 5 |
| 16 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 17 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 18 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 19 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 20 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 21 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 |
| 22 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 23 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 24 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 |
| 25 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 26 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 5 |
| 27 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 5 |
| 28 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 29 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 30 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 |

Cuadro de frecuencias por ítems y categorías para el nivel de Satisfacción con la atención de usuarios externos en el área de salud bucal del Centro de salud “Juan Pablo II” Lomas de Carabayllo RED de Salud Lima Norte IV

| Ítems | Baja | | Media | | Alta | | TOTAL | |
|------------|----------------|------|----------------|------|----------------|-------|-------|-----|
| | n ₁ | % | n ₂ | % | n ₃ | % | n | % |
| P1 | 77 | 20.1 | 168 | 43.8 | 139 | 36.2 | 384 | 100 |
| P2 | 77 | 20.1 | 106 | 27.6 | 201 | 52.3 | 384 | 100 |
| P3 | 82 | 21.4 | 106 | 27.6 | 196 | 51.0 | 384 | 100 |
| P4 | 139 | 36.2 | 106 | 27.6 | 139 | 36.2 | 384 | 100 |
| P5 | 110 | 28.6 | 274 | 71.4 | 0 | 0.0 | 384 | 100 |
| P6 | 57 | 14.8 | 327 | 85.2 | 0 | 0.0 | 384 | 100 |
| P7 | 163 | 42.4 | 0 | 0.0 | 221 | 57.6 | 384 | 100 |
| P8 | 163 | 42.4 | 221 | 57.6 | 0 | 0.0 | 384 | 100 |
| P9 | 163 | 42.4 | 221 | 57.6 | 0 | 0.0 | 384 | 100 |
| P10 | 52 | 13.5 | 332 | 86.5 | 0 | 0.0 | 384 | 100 |
| P11 | 0 | 0.0 | 228 | 59.4 | 156 | 40.6 | 384 | 100 |
| P12 | 186 | 48.4 | 198 | 51.6 | 0 | 0.0 | 384 | 100 |
| P13 | 85 | 22.1 | 299 | 77.9 | 0 | 0.0 | 384 | 100 |
| P14 | 85 | 22.1 | 299 | 77.9 | 0 | 0.0 | 384 | 100 |
| P15 | 260 | 67.7 | 124 | 32.3 | 0 | 0.0 | 384 | 100 |
| P16 | 61 | 15.9 | 323 | 84.1 | 0 | 0.0 | 384 | 100 |
| P17 | 236 | 61.5 | 148 | 38.5 | 0 | 0.0 | 384 | 100 |
| P18 | 117 | 30.5 | 111 | 28.9 | 156 | 40.6 | 384 | 100 |
| P19 | 107 | 27.9 | 121 | 31.5 | 156 | 40.6 | 384 | 100 |
| P20 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 384 | 100.0 | 384 | 100 |

Fuente: Elaboración en SPSS

ANEXO 5

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO

Satisfacción en atención del usuario Centro de Salud “Juan Pablo II” Red de Salud Lima Norte IV

2. AUTOR

María Angélica Ávila Romero

valentina_08_2006@hotmail.com

Estudiante del Programa de gestión de los servicios de la salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo

3. RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar las diferencias que existen en la satisfacción de la atención del usuario externo área de salud bucal por grupos de atención Centro de Salud Juan pablo II Lomas de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV, la población de usuarios del área de salud bucal atendidos infinita, la muestra probalística de 384, en los cuales se han empleado las variables: Satisfacción en la Atención del Usuario Externo.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel comparativo de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario de Satisfacción en la Atención del usuario externo, el cual estuvo constituido por 20 preguntas, en la escala de Likert (muy poco, poco, medio, bastante, mucho), que brindaron información acerca de la opinión en cuanto a la atención recibida por grupos de edad, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: Existen diferencias significativas en la satisfacción en la atención del usuario externo área de salud bucal por grupos de atención Centro de Salud Juan pablo II Lomas de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV.

4. PALABRAS CLAVE

Satisfacción en la Atención del Usuario Externo.

5. ABSTRACT

The present research had as general objective to determine the differences that exist in the satisfaction of the care of the external user area of oral health by groups of care Juan Pablo II Health Center Loma de Carabayllo Health Network Lima Norte IV, the population of users Of the area of oral health attended infinite, the pyrobalistic sample of 384, in which the following variables have been used: Satisfaction in the Care of the External User.

The method used in the research was hypothetico-deductive. This research used for its purpose the non-experimental design of comparative level of transectional cut, that collected the information in a specific period, that was developed when applying the instruments: Questionnaire of Satisfaction in the attention of the external user, which was constituted by 20 Questions, on the Likert scale (very little, little, medium, quite, a lot), which provided information about the opinion about the attention received by age groups, through the evaluation of their different dimensions, whose results Are presented graphically and textually.

The research concludes that there is significant evidence to affirm that: There are significant differences in satisfaction in the care of the external user area of oral health by groups of care Juan Pablo II Health Center Lomas de Carabayllo Health Network Lima Norte IV.

6. KEYWORDS

Satisfaction in the care of the external user..

7. INTRODUCCIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar las diferencias que existen en la satisfacción de la atención del usuario externo área de salud bucal por grupos de atención Centro de Salud Juan pablo II Lomas de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV, la población de usuarios del área de salud bucal atendidos infinita, la muestra probalística de 384, en los cuales se han empleado las variables: Satisfacción en la Atención del Usuario Externo.

Satisfacción en la atención del Usuario Externo

Como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios, pues nos proporciona información, sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados por lo que definimos la calidad de la atención médica como la medida en que los servicios de salud tanto los enfocados a los individuos como a las poblaciones mejoran la probabilidad de unos resultados de salud favorables y son pertinentes al conocimiento

actual profesional y brindan la satisfacción del servicio prestado, considerando los recursos con los que se cuenta para proporcionar la atención y la relación que se establece entre el proveedor del servicio y el receptor del mismo (Donabedian, 2013; p. 23)

8. METODOLOGÍA

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel comparativo de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario de Satisfacción en la Atención del usuario externo, el cual estuvo constituido por 20 preguntas, en la escala de Likert (muy poco, poco, medio, bastante, mucho), que brindaron información acerca de la opinión en cuanto a la atención recibida por grupos de edad, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

9. RESULTADOS

Describen narrativamente los hallazgos del estudio como el análisis estadístico e interpretación de datos y la prueba de hipótesis.

Hipótesis General

H0: No existen diferencias significativas en la satisfacción en la atención del usuario externo área de salud bucal por grupos de atención en el Centro de Salud Juan pablo II Loma de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV.

H1: Existen diferencias significativas en la satisfacción en la atención del usuario externo área de salud bucal por grupos de atención en el Centro de Salud Juan pablo II Loma de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV.

Tabla 1

Prueba de homogeneidad Chi-cuadrado para la satisfacción en la atención del usuario externo área de salud bucal por grupos de atención en el Centro de Salud Juan pablo II Loma de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV

| Estadísticos | Valor | Grados de libertad | Valor de Significancia (P-value) |
|---|--------|--------------------|----------------------------------|
| Valor Calculado de Chi-Cuadrado: χ^2 (Corrección por continuidad) | 25.997 | 6 | 0.00022 |

Fuente: Elaboración en SPSS

$H_0: P_{(12-17)} = P_{(18-59)} = P_{(60-mas)} = P_{(gestantes)}$

H_1 : No todos los niveles de satisfacción de los grupos de atención son iguales

Decisión: Como **p-value= 0.00022 < 0.01**, se rechaza H_0 y por lo tanto con un nivel de significancia del 1% se concluye que existen diferencias significativas en la satisfacción en la atención del usuario externo área de salud bucal por grupos de atención en el Centro de Salud Juan pablo II Loma de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV.

10. DISCUSIÓN

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo general, Como p-value= 0.00022 < 0.01, se rechaza H_0 y por lo tanto con un nivel de significancia del 1% se concluye que existen diferencias significativas en la satisfacción en la atención del usuario externo área de salud bucal por grupos de atención en el Centro de Salud Juan pablo II Lomas de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV; esto es, que del total de usuarios externos encuestados sobre satisfacción con la atención, el 13.8% tiene una baja satisfacción, 54.4% satisfacción media y el 31.8% satisfacción alta en el área de salud bucal del Centro de Salud Juan pablo II Loma de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV.

Así mismo de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Araya, Bustos, Castillo, Oliva y Araya (2012), puesto que coincide en afirmar que es necesario explicar a las autoridades, que si bien los esfuerzos en equipamiento e infraestructura son útiles, debe haber un apoyo al crecimiento del capital humano ya que su valoración es un complemento importante en la satisfacción del usuario.

Igualmente de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Gómez, (2012), puesto que coincide en afirmar que “las exigencias actuales nos obligan a volver nuestra vista a ese aspecto que hasta hace poco habíamos tenido en el olvido, la calidad en el servicio; resultado tal vez, de que toda la cultura de control de calidad fue concebida y desarrollada científicamente en el sector industrial, de donde fue adoptada y adaptada al sector de servicios de salud, específicamente al de servicios médicos y de ahí a los servicios odontológicos.

11. CONCLUSIONES

La presente investigación demuestra que existen diferencias significativas en la satisfacción en la atención del usuario externo área de salud bucal por grupos de atención Centro de Salud Juan pablo II Lomas de Carabayllo Red de Salud Lima Norte IV.

12. REFERENCIAS

- Araya, Bustos, Castillo, Oliva y Araya (2012), Determinación de la Calidad del Servicio Odontológico de un Centro de Salud Pública Basado en Intangibles. Talcahuano, Chile. Recuperado de: [https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/1443/Araya%20Vallespir,%20Carlos%20-%20Tesis%20-%20\(Doctor%20en%20Odontolog%C3%ADa\)%20Facultad%20de%20Odontolog%C3%ADa.%20Universidad%20Nacional%20de%20C%C3%B3rdoba,%202011.pdf?sequence=3](https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/1443/Araya%20Vallespir,%20Carlos%20-%20Tesis%20-%20(Doctor%20en%20Odontolog%C3%ADa)%20Facultad%20de%20Odontolog%C3%ADa.%20Universidad%20Nacional%20de%20C%C3%B3rdoba,%202011.pdf?sequence=3)
- Donabedian (2012) Garantía de la calidad en salud. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/487/48712308.pdf>
- Gómez, M, Sonoza (2012). Calidad de atención en salud percibida por los pacientes en un centro de salud urbano de A Coruña. Recuperado de: <https://medes.com/publication/76099>.

DECLARACIÓN JURADA**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, María Angélica Ávila Romero, estudiante (X), egresado (), docente (), del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 40544376, con el artículo titulado: “Satisfacción en atención del usuario Centro de Salud “Juan Pablo II” Red de Salud Lima Norte IV”

Declaro bajo juramento que:

- 5) El artículo pertenece a mi autoría.
- 6) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 7) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 8) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 9) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lugar y fecha: Los Olivos 16 de junio de 2017

Nombres y apellidos: María Angélica Ávila Romero

DNI N° 40544376