



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE GESTIÓN DE LOS  
SERVICIOS DE LA SALUD

**Satisfacción y calidad de atención odontológica en los  
usuarios del Hospital Jerusalén, Trujillo 2020.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE :  
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Preciado Uriol, José Manuel (ORCID: 0000-0002-8914-8508)

**ASESORA:**

Dra. Alva Loyola, María Elena (ORCID: 0000-0002-3034-2170)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgo en salud

**TRUJILLO – PERÚ**

**2020**

## **DEDICATORIA**

A Dios, el supremo investigador a mis queridos  
Padres, Lupe y Pepe a mis hijos Lucas y Ángelo  
Y a la memoria de mi querido abuelo Pedro Villela  
Y a mi gran amiga incondicional Ghysela.

Manuel

## **AGRADECIMIENTO**

A los profesores de la universidad “cesar vallejo”  
Escuela de post Grado, por su invalorable apoyo  
Y dedicación por brindar sus conocimientos y al  
Dr. Ángel Piña Robles por su lucha en primera  
línea Contra la pandemia.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLÓGIA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variable y operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimiento	14
3.6. Métodos de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	15
IV. Resultados	16
V. Discusión	23
VI. Conclusiones	26
VII.Recomendaciones	27
Referencias	28
Anexos	33

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Nivel de la satisfacción del usuario externo del establecimiento de salud Jerusalén de Trujillo, 2020.	16
<b>Tabla 2.</b> Nivel de las dimensiones de la satisfacción del usuario externo del establecimiento de salud Jerusalén de Trujillo,2020.	17
<b>Tabla 3.</b> Nivel de la calidad de atención odontológico del establecimiento de salud Jerusalén de Trujillo, 2020.	18
<b>Tabla 4.</b> Nivel de las dimensiones de la calidad de atención odontológico del establecimiento de salud Jerusalén de Trujillo, 2020.	19
<b>Tabla 5.</b> Prueba de Normalidad de Kolmogorov Smirnov de la satisfacción y la calidad de atención Odontológico del establecimiento de salud Jerusalén de Trujillo, 2020.	20
<b>Tabla 6.</b> La satisfacción y su relación con la calidad de atención Odontológico del establecimiento de salud Jerusalén de Trujillo, 2020.	21

## Índice de gráficos y figuras

- Figura 1. Nivel de la satisfacción del usuario externo del establecimiento de salud Jerusalén de Trujillo, 2020. 16
- Figura 2. Nivel de las dimensiones de la satisfacción del usuario externo del establecimiento de salud Jerusalén de Trujillo, 2020. 17
- Figura 3. Nivel de la calidad de atención odontológico del establecimiento de salud Jerusalén de Trujillo, 2020. 18
- Figura 4. Nivel de las dimensiones de la calidad de atención odontológico en el establecimiento de salud Jerusalén de Trujillo, 2020. 19
- Figura 6. La satisfacción y su relación con la calidad de atención Odontológico del establecimiento de salud Jerusalén de Trujillo, 2020 22

## Resumen

**Objetivo:** evaluar la relación entre satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológico del Hospital Jerusalén de Trujillo, 2020.

**Métodos y materiales:** En el presente estudio corresponde al tipo de investigación no experimental y en forma pertinente se ha elegido el diseño descriptivo, correlacional y de corte transversal. La población estará conformada por todos los usuarios que acuden al servicio de odontología del hospital Jerusalén de Trujillo. La muestra está conformada por 108 usuarios que acuden al servicio de odontología del Hospital Jerusalén de Trujillo. Para la medición de las variables de estudio se utilizó la técnica de la encuesta. El instrumento utilizado fue el Cuestionario, para la primera variable que es satisfacción se aplicó 15 ítems y para la segunda variable se aplicó 23 ítems con preguntas cerradas con escala de Likert del 1 al 7. Para ello se recopilará los datos de manera directa teniendo en cuenta la muestra elegida, anónima.

**Resultados:** Los resultados obtenidos para la variable satisfacción del usuario que acudió al servicio de odontología del Hospital Jerusalén de Trujillo, son: 62.0% (67) de los encuestados considera nivel regular y el 21.3% (23) considera nivel deficiente; finalmente el 63.0% (68) de los encuestados considera nivel regular la calidad de atención y el 20.3% (22) considera nivel deficiente.

**Conclusiones:** En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación de R Pearson es  $r= 0.899$  que indica que existe relación directa y significativa entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de odontología del Hospital Jerusalén de Trujillo, es decir, que a un buen nivel de satisfacción de usuario le corresponde un buen nivel de calidad de atención en el servicio de odontología del establecimiento de salud Jerusalén de Trujillo,2020.

**Palabras claves:** satisfacción del usuario, calidad de atención, servicio Odontológico.

## Abstract

Objective: to evaluate the relationship between external user satisfaction and the quality of dental care at the Jerusalem Hospital Center in Trujillo, 2020.

**Methods and materials:** In the present study, according to the type of research, it is non-experimental and, in a pertinent way, the descriptive, correlational and cross-sectional design has been chosen. The population will be made up of all users who come to the dentistry service of the Jerusalem Hospital Center in Trujillo. The sample is made up of 108 users who come to the dentistry service of the Jerusalem Hospital Center in Trujillo. The survey technique was used to measure the study variables. The instrument used was the Questionnaire, for the first variable that is satisfaction, 15 items were applied and for the second variable, 23 items were applied with closed questions with a Likert scale from 1 to 7. For this, the data will be collected directly taking into account The chosen sample is anonymous.

**Results:** The results obtained for the variable satisfaction of the user who went to the dentistry service of the Jerusalem Hospital Center in Trujillo, are: 62.0% (67) of the respondents considered a regular level and 21.3% (23) considered a poor level; Finally, 63.0% (68) of those surveyed consider the quality of care to be a regular level and 20.3% (22) consider it to be a poor level.

**Conclusions:** Based on the data collected in the research, it has been possible to determine a correlation coefficient of R Pearson is  $r = 0.899$ , which indicates that there is a direct and significant relationship between user satisfaction and quality of care in the dental service of the Jerusalem Hospital Center in Trujillo, that is, a good level of user satisfaction corresponds to a good level of quality of care in the dental service of the Jerusalem Hospital Center in Trujillo.

**Keywords:** user satisfaction, quality of care, dental service.



## **I. INTRODUCCIÓN**

La consulta odontológica para un paciente está relacionada por los tratamientos realizados en odontología; en tal forma podemos obtenerlo a través de la experiencia y trato del personal de salud; siendo de mucha utilidad para el profesional en salud través del servicio odontológico ofrecido.

Al efectuar este trabajo de investigación, se encontró diversos inconvenientes por parte de los pacientes o usuarios en comparación con los diferentes establecimientos de salud permitiendo evaluar correctamente las diferentes dificultades encontradas en el interior y exterior del área de Odontología de dicho “Establecimiento de salud Jerusalén de Trujillo”.

Hoy en día, muchos establecimientos de salud han creado diversas formas para obtener información a base de estudios de mercado, además de conocer estrategias fundamentales a través de metodologías y evaluaciones constantes sobre sus avances, así podrán evaluar los diversos problemas encontrados en dichos estudios para solucionarlos a tiempo y llegar al éxito.

La información que se ha obtenido para el presente estudio permitió analizar el panorama de la situación real, además de ver medidas a tener en cuenta para algún reajuste o cambio en alguna fase del proceso, como parte de toma de decisiones que tengan que ver desde el seguimiento, la supervisión odontológica y aumentar conocimientos y teorías en el área administrativa y por último que este estudio sea de mucha utilidad e incentivación a futuros profesionales para seguir con las investigaciones, En el ámbito, los diversos profesionales, administradores, planificadores que trabajen en el sector público.

Esta opinión permite alcanzar un enfoque global en los pacientes, cuyas conclusiones han sido vistas en estudios por los servicios que reciben, pero por otro lado cuando se trata de nivel de información, trato, tiempo de espera o la infraestructura de su centro existe una disminución en lo que respecta a la satisfacción.

En este trabajo de investigación encontramos diversas manifestaciones que aquejan en diversas áreas, es por ello que se planteó el siguiente problema de investigación:

¿Qué relación existe entre la satisfacción del usuario externo y calidad de servicio en la atención odontológica en usuarios que acuden al hospital Jerusalén de Trujillo durante el año 2020?

La presente investigación es vista desde dos enfoques:

- Práctico porque el profesional de salud el cirujano dentista, puede identificar el tipo de paciente o usuarios si realmente están cumpliendo con sus citas y recomendaciones en los diferentes tipos de tratamientos brindados por dicho establecimiento de salud.
- social porque permite informar a los usuarios sobre salud pública en salud bucal mediante los programas anuales sobre prevención bucal en las diferentes áreas de odontología, así disminuir los gastos económicos de los pacientes.

En este estudio se planteó el siguiente objetivo general:

Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológico del hospital Jerusalén de Trujillo, 2020

Y objetivos específicos:

- ° Identificar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles en el servicio odontológico del hospital Jerusalén de Trujillo,2020
- ° Analizar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la fiabilidad en el servicio odontológico del hospital Jerusalén de Trujillo, 2020

° Identificar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta en el servicio odontológico del hospital Jerusalén de Trujillo, 2020

° Establecer la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la seguridad en el servicio odontológico del hospital Jerusalén de Trujillo, 2020

° Identificar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la empatía en el servicio odontológico del hospital Jerusalén de Trujillo, 2020

Hipótesis general. La satisfacción del usuario externo se relaciona significativamente con la calidad de atención odontológico del hospital Jerusalén de Trujillo, 2020.

## II.MARCO TEÓRICO

Estudios a nivel Nacional:

Vargas (2015) mediante su trabajo por determinar en su servicio docente asistencial Cayetano Heredia, con la participación de 296 jóvenes de 18 años, desarrolló una encuesta que se les brindó; obteniendo como resultados la evidencia de un nivel de satisfacción al 100% en sus dimensiones, por lo que se opta evaluar el nivel de “muy satisfecho” o “no muy satisfechos” y poder comparar con este presente estudio. Los resultados arrojaron que un 98.3% era de forma eficiente, que corresponde a unos 291 pacientes y quedando como “No muy satisfechos” un 1.7% equivalente a 5 pacientes. En conclusión, estos pacientes atendidos quedaron con una buena percepción en el servicio que se les brindó.

Camba (2014) durante un estudio realizado sobre en el establecimiento de Sánchez Carrión, en el año 2014, consideró el objetivo de determinar la calidad del servicio de odontología, dicha investigación tipo descriptivo aplicada correlacional y cuantitativo, tuvo un muestreo de 142 usuarios, considerando a 5 dimensiones a evaluar: arrojando como resultados que los usuarios perciben un 53 % de satisfacción y 48 % de insatisfacción. En cuanto a las dimensiones en relación a elementos tangibles 39,2% satisfechos y 60,8% de insatisfacción, dato diverso para la dimensión de seguridad, encontrándose 55,1% de satisfechos y 44,9 % de insatisfacción.

Carcausto J. (2015) ejecuto la investigación en la consulta dental en el hospital Núñez Butrón puneño durante el 2014, dicho estudio fue correlacional, cuyo objetivo es fundar la relación entre ambas dimensiones en el servicio y la satisfacción de sus usuarios, dicha muestra lo conformaron 253 usuarios, dada una encuesta organizada, Arrojando en sus pruebas de pacientes que demostraron satisfacción y un 1% no opinó. A lo que se concluye que se brinda un servicio eficaz y eficiente por lo que se ve relacionado con un nivel de satisfacción positivo, el cual es percibido por los pacientes.

## Estudios locales

Alfaro (2013) en su investigación sobre la Satisfacción de los usuarios atendidos en la clínica odontológica de la U N T, buscaba diferenciar las variables y sus resultados encontrados concluyeron que muchos de los pacientes que se atendieron en dicha clínica presentaron un nivel alto (97.8%). Además, se dieron recomendaciones enfatizando las medidas de estrategias en la calidad, de acuerdo de las expectativas de los pacientes.

Según trabajos internacionales:

Gubio (2014) en su investigación descriptiva en los pacientes que acuden al servicio de dental en un establecimiento en Ecuador durante el año 2014, busco evaluar en dicho hospital se encontró que, en relación al buen servicio y trato dio un 47%. Por otro lado, el 85% se encuentran satisfechos. Sé han hallado un 70% de los pacientes regresan a atenderse debido a diversas causas mientras ya no han regresado, los que suelen regresar a atenderse el 37% es por la cercanía y el 3% por buena atención, entonces se concluyó que ese aspecto subjetivo de la satisfacción existe en un cierto porcentaje y no en su totalidad, para algunos pacientes les parece malo y para otros es bueno.

En 2017, se realizó una encuesta transversal nacional para evaluar los equipos de APS realizada por las instituciones públicas de Brasil, para evaluar los tratamientos realizados por dentistas en Brasil. Con una muestra encuestada de 9,120 pacientes donde la mayor satisfacción del paciente con la APS se asoció con una educación más baja y la percepción del paciente de las condiciones clínicas. Además, una mayor satisfacción se asoció con una recepción y hospitalidad positivas tiempo suficiente para el tratamiento e instrucciones que satisfacían las necesidades de los pacientes. La menor satisfacción con el APS se asoció con los pacientes de bajo nivel educativo, Concluyendo que la satisfacción del paciente aumenta con un personal amable y comprensivo de APS, Además, cumplir con las expectativas del paciente al tomarse el tiempo para comprender

las necesidades y dar las instrucciones correctas se asocia con una mayor satisfacción de los tratamientos realizados.

En 2014, una encuesta realizada de tipo exploratorio, descriptivo y transversal. Consistió en medir la atención odontológica en la ciudad Juárez Autónoma de Tabasco, que incluyó a 200 personas. La investigación encontró que el grupo de edad era entre 15 y 35 años con un 51.5% y el 61,5% de los encuestados están satisfechos en los tratamientos realizados dan la aceptación del 68%. La conclusión es que los usuarios de los servicios dentales de esta clínica muestran un nivel aceptable.

### **Fundamentación científica, técnica o humanística**

**Definición de calidad:** es considerada como la evaluación que tiene en cuenta el paciente en cuanto al servicio realizado en los establecimientos se refiere este caso, al tipo de servicio que el usuario recibe se habla entonces del personal que lo brinda que le parecen poco aceptables. todo paciente atendido en el servicio de odontología mide sus expectativas mediante el servicio atendido. (Cuenca,2016)

El servicio de odontología se caracteriza por ser sutil, no está separado la producción y consumo ni la heterogeneidad, porque cada proveedor facilita su servicio, a diferencia de otros sectores en este servicio no es tan fácil este servicio sanitario hacia los pacientes, algunas de las características solo pueden verse valoradas. (Fellani, 2016)

**Calidad en odontología:** Las profesiones de la salud siempre buscan mejorar su calidad de atención, realizando innumerables esfuerzos por alcanzar ello debido a que existe demanda creciente del público por la necesidad de encontrarse con una atención segura, de mayor calidad y más transparencia.

Los dentistas son uno de los profesionales que buscan ese resultado con relación a la atención de sus pacientes como alcanzarlo a nivel de salud pública, resaltando la absoluta necesidad de su calidad en la odontología, todos tienen en

cuenta que su responsabilidad es fundamental para nuestra población principalmente la más vulnerable. (López, 2015)

En cuanto a dimensiones se menciona, la dimensión técnica está referida que la calidad de atención va ser dada si existe la aplicación correcta en las diferentes dimensiones, fundamentalmente esto reporta al beneficio de la salud del paciente minimizando sus riesgos. (Mamani, 2017)

En la dimensión interpersonal se trata de las cualidades características entre el odontólogo junto con su entorno de trabajo y paciente, aquellas relaciones humanas cumpliéndose una actuación con ética profesional. (Morocco, 2012)

La dimensión que puede repercutir en la satisfacción del paciente tiene que ver con el entorno, que lo rodea porque el paciente lo observa todo desde su primera consulta., así logra una mejor interacción entre el odontólogo y el paciente, además que debe existir otros elementos de gran importancia que pueden impactar a los pacientes desde su percepción, la capacidad del profesional será de mucho beneficio tanto para el paciente como para los profesionales. (Martínez, 2016)

Velandia Salazar et al., 2014, Miranda Ortiz et al., 2014). Así mismo, explican que las medidas clásicas utilizadas en salud no son suficientes para evaluar la calidad de los servicios. En la actualidad y en los países desarrollados, la evaluación de la calidad de atención es un parámetro fundamental a considerar al momento de evaluar un servicio de salud, donde la opinión del usuario es un indicador importante. Dentro del rango en sanidad (Mudaf, 2003)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) considera que en el concepto de calidad en los servicios de salud deben estar presentes los siguientes atributos: Alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo de riesgos para el paciente. Alto grado de satisfacción por parte del paciente en la salud, este concepto nos sirve de gran impacto en un concepto definido en sanidad que a la vez nos sirve como termino de excelencia en calidad de servicio.

**Definición de Satisfacción:** La satisfacción, puede ser la acción o razón *de su pedido de realizar* a los demás, pero sólo debe hacerse una vez que logramos sentirnos a gusto con nosotros mismos y cubrir nuestras necesidades. Por lo tanto, No es necesario tener nuestra percepción de satisfacernos, sin importar cuánto signifique para nosotros; sólo puede conducir a relaciones nocivas, que acaban por destruirse y destruirnos. Para estar en condiciones de ayudar a nuestro entorno debemos aprender a respetarnos y darnos lo que nos hace bien. (Rioboo, 2016)

Se entiende la satisfacción como un estado mental que se produce por la optimización de la retroalimentación cerebral. Diferentes regiones del cerebro compensan su potencial energético y brindan la sensación de plenitud. Al alcanzar la satisfacción, el funcionamiento mental del ser humano se encuentra en armonía. La satisfacción contribuye a la felicidad mientras que, por el contrario, la insatisfacción genera sufrimiento. (Corbella, A. Saturno, P. 2015)

**Satisfacción del cliente:** Se habla de satisfacción cuando existe la acción de satisfacer, refiriendo a una acción de llenar el apetito, el equilibrar una exigencia, premiar un mérito, etc., por otro lado, un cliente es aquella persona quien realiza un determinado pago y accede por un producto servicio, que también puede llamarse usuario, comprador, consumidor, etc. (Surquillo, M. 2017)

Se conoce que la satisfacción en el cliente se va presentar por el nivel de conformidad que sienta al momento de realizar una compra o utilizar de algún servicio y que cuando se evidencie que un cliente vuelve a comprar o contratar los servicios del mismo establecimiento es porque hubo una mayor satisfacción, una comparación es vista por el nivel del estado de ánimo con el rendimiento percibido del producto con las expectativas que tenía el cliente. (Peralta, 2015)

**Satisfacción del cliente, consumidor, usuario o paciente:** Los clientes cuando acuden a las instituciones de salud van con la esperanza de que sean atendidos de manera satisfactoria, lo que esperaban se les brinde y no constaten lo



contrario porque en su próxima oportunidad esperaran le puedan subsanar las fallas. (Reyes, 2015)

En lo que respecta a la satisfacción queremos enmarcar a quien se refiere, según la literatura los que acuden a las instituciones de salud se les conoce como cliente, consumidor, usuario y paciente. Además, debería considerarse también como demandante junto con la categoría de oferente, refiriéndose a agentes participativos en el mercado. Por lo que lo de cliente, consumidor y demandante hacen referencia a un servicio el cual es el objeto de la transacción. (Mudaf, 2003)

Fitzpatrick (2016), el término “satisfacción” pide especificar el referente del término “paciente”, que nos sirve para medir y dejar en claro que hay una diferencia de este último respecto de otras denominaciones, por lo que, son de uso muy frecuente, por parte de organizaciones, del estado como privadas o públicas, en muy diversos sectores, incluido el ámbito sanitario.

Lo que se basan los medios es sostener a la rentabilidad y el crecimiento en las empresas mediante los índices de los indicadores, durante una gestión estos principales activos son muy importantes, estos indican la confianza del ciudadano en los servicios que se le ofrecen. Las revelaciones de la percepción a través de las evaluaciones que se dan determinan en muy buena medida la capacidad competitiva de las empresas. (Torres, G. Da Silva 2015)

Pero cuando se pregunta por la calidad o satisfacción hay que tener en claro que hay que medir y cuando usar estos conceptos por lo que medidas importantes que están tomando los establecimientos de salud mediante un control de calidad que siempre lo van a determinar los pacientes que acuden a un servicio deseado.

Las dimensiones, lo aplican todo tipo de profesionales y los trabajadores en general Durante la tecnología que nos sirve para reportar el máximo de beneficio a la salud del paciente minimizando su costo de bolsillo. Mediante el cual se van establecer entre el odontólogo y el paciente, conjuntamente con el resto de su

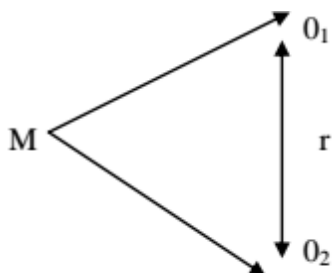
personal, que trabajan en los establecimientos y a la vez está involucrado todo el personal que trabaja en salud. (Lora, I. Tirado, L 2016)

Alcanzar una satisfacción comienza por medio de un estímulo, como consecuencia de la experiencia recibida en un buen servicio o producto, en la cual el cliente se encuentra satisfecho y regresa al mismo lugar por medio de una serie de procesos psicológicos, y experiencias afectivas. (Roberto, 2014)

### III.METODOLÓGIA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

El siguiente trabajo corresponde a un tipo no experimental de diseño tipo descriptivo correlacional de corte transversal cuantitativo (Self-assessment,2016, p.135)



Dónde:

**M** = muestra de estudio

**O1** = variable 1

**O2** = variable 2

**r** = Relación entre las variables

(O = Observaciones)

#### 3.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN

En el este trabajo de investigación se utilizaron 2 variables de estudio:

**Dimensión** :1 contienen 15 preguntas para medir la satisfacción del usuario:

- Lealtad
- Confiabilidad
- Validez

**Dimensión:2** contienen 22 preguntas cerradas que abordaron en el cuestionario para medir la calidad de atención:

- Equidad
- Empatía

- Capacidad de respuesta
- Accesibilidad
- Elementos tangibles (ver anexo:2)

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

**Población:** fue realizada por usuarios que asistieron al tratamiento dental del hospital Jerusalén de la Provincia de Trujillo distrito de la Esperanza en los meses de enero a mayo Del 2020, la cual en promedio se presentan 300 pacientes mensuales.

**Muestra:** En este trabajo de investigación la muestra se obtuvo de aquellos pacientes que participaron en forma aleatoria, cuya Muestra Subgrupo, de personas nos sirve de instrumento para este estudio de investigación en esta área de odontología (Roberto, H. 2014, p 170-200)

Lo cual está Muestra intencional, lo formaron 108 pacientes que frecuentaron el hospital Jerusalén de Trujillo durante el periodo de enero a mayo del 2020 en la cual la observamos en la siguiente formula (ver anexo n° 1)

### **SELECCIÓN DE MUESTRA**

#### **Usuarios de Inclusión**

- Usuarios que asistieron y recibieron el tratamiento dental del establecimiento Jerusalén de Trujillo y participaron en esta investigación.
- Usuarios que firmaron el cuestionario.
- Usuarios con buen estado de salud

## **Usuarios de exclusión**

- Usuarios que no quisieron participar en la investigación.
- Usuarios que no hayan recibido atención odontológica
- Usuarios con problemas de salud.

## **Muestreo**

Es una técnica empleada en un determinado área o lugar específico para determinar diferentes tipos de estudio. Dependen de la elección del elemento a estudiar si no sus causas involucradas en la investigación o los propósitos del investigador (Hernández, S.2014, p 125)

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

Se utilizó la técnica de enfoque cuantitativo y la información se realizó de manera anónima. mediante una encuesta a los participantes que estuvieron presentes en el triaje del hospital Jerusalén de Trujillo en el área de odontología, se utilizó como instrumento la entrevista mediante una encuesta, en la primera dimensión que es satisfacción se aplicó 15 ítems o preguntas adaptado y para la segunda dimensión que es calidad se aplicó 23 ítems o preguntas empleando SERVQUAL. (Allcahuaman, M, M, M. 2015, p 30-40)

## **Confiabilidad**

Se realizó 15 pruebas al azar del instrumento realizado se obtuvo unos datos de confiabilidad Alfa de Cronbach de  $\alpha = 0.867$  ( $\alpha > 0.70$ ) en este instrumento evalúa la Satisfacción de los usuarios, y un índice de confiabilidad Alfa de Cronbach de  $\alpha = 0.899$  ( $\alpha > 0.70$ ) para determinar la atención odontológica, Satisfacción de los usuarios y la Calidad de atención odontológica. (Ver Anexo N° 7 y 8). (Kikwilu, E. 2015, p 47-54)

### 3.5. Procedimiento

El presente estudio fue realizado en la sala de espera del hospital Jerusalén de Trujillo mediante una entrevista adaptada como herramienta fundamental que nos sirvió como instrumento de estudio siguiendo las normas de la universidad Cesar Vallejo, según estos datos obtenidos mediante la entrevista a los diferentes usuarios utilizaremos el programa SPSS versión 23 que nos determinó tablas estadísticas, pruebas, cuadros según sus dimensiones. Además, firmo cada paciente participante la ficha de consentimiento informado dando veracidad al estudio de investigación. (Martínez, A. 2016, p 285-296)

### 3.6. Método de análisis de datos

La encuesta se realizó en forma aleatoria a los usuarios que frecuentan el establecimiento Jerusalén de Trujillo durante su atención odontológica, los cuales tuvieron el tiempo que ellos puedan disponer para el llenado de la encuesta en la cual nos sirve como instrumento durante la investigación para determinar las diferentes dimensiones respecto a los servicios de atención odontológica se empleó la técnica de la encuesta y los cuadros estadísticos mediante el programa SPSS versión 23. Este instrumento está constituido de dos partes:

**Datos personales:** Comprende

Edad

Sexo

**Dimensión :1** contienen 15 preguntas en la cual mediremos satisfacción

**Dimensión:2** contienen 22 preguntas mediremos la calidad de atención del establecimiento de salud Jerusalén de Trujillo durante el año 2020.

En la encuesta consto de preguntas y de repuestas cortas, respecto a las alternativas ofrecidas por dicho establecimiento de salud según sus dimensiones:

- Bueno
- Regular
- Deficiente

**Primero:** se medirá la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Establecimiento del centro hospitalario Jerusalén de Trujillo

### **3.7. Aspectos Éticos**

En el presente estudio se tomó en cuenta el factor ético según normas específicas de SUNEDU a nivel nacional su prueba de confiabilidad la encontramos en la prueba piloto de la base de datos durante los datos estadísticos de dicho programa, además, se hizo firmar el cuestionario en forma anónima siendo un documento de gran importancia.

#### IV. RESULTADOS

En los resultados obtenidos se presentan:

Tabla 1

*Nivel de la satisfacción del usuario externo del establecimiento de salud Jerusalén de Trujillo, 2020.*

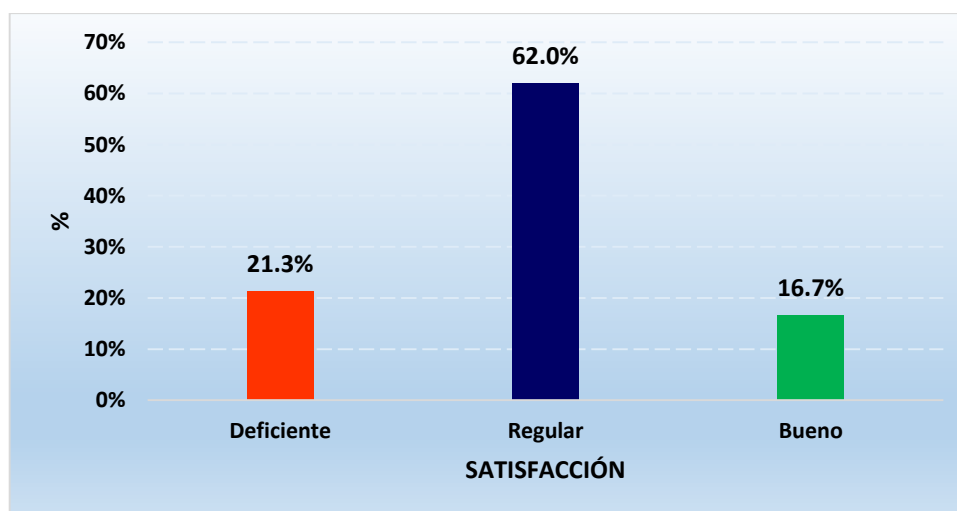
Variable 1	Escala	N°	%
<b>SATISFACCIÓN</b>			
Deficiente	15 - 45	23	21.3%
Regular	46 - 75	67	62.0%
Bueno	76 - 105	18	16.7%
<b>Total</b>		<b>108</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario de la satisfacción, Hospital Jerusalén - 2020.

#### Descripción.

En la Tabla 1 se observa que el 62.0% de los usuarios externos obtienen nivel regular en la satisfacción, el 21.3% tienen nivel deficiente, en tanto que el 16.7% obtienen nivel bueno en la satisfacción. Determinándose que la satisfacción del usuario externo del establecimiento de salud Jerusalén de Trujillo, es de nivel regular y deficiente (21.3%).

Fuente: Tabla 1



**Figura1. Nivel de la satisfacción del usuario externo del establecimiento de salud Jerusalén de Trujillo, 2020**



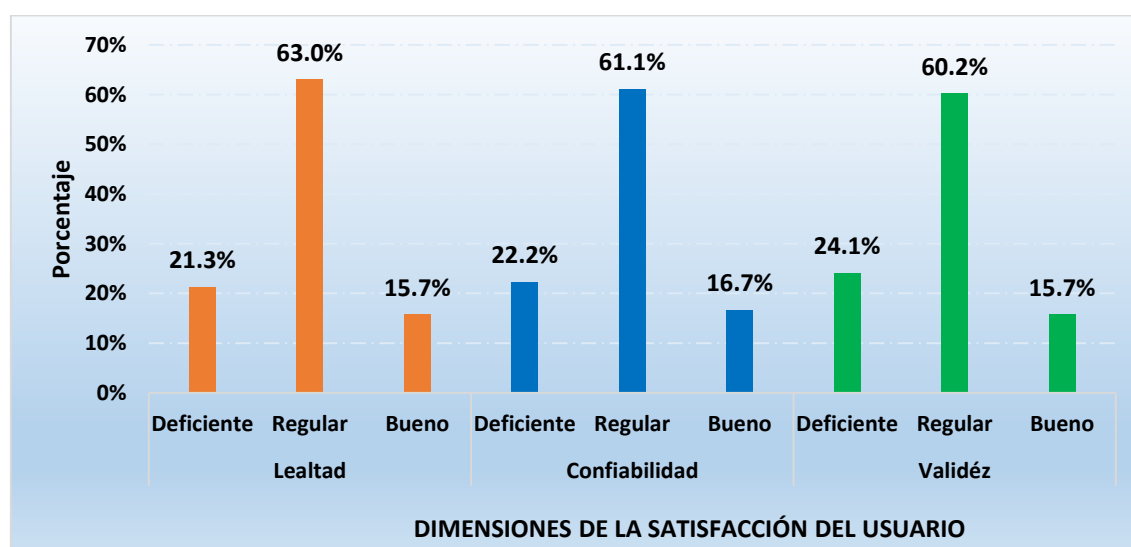
**Tabla 2. Nivel de las dimensiones de la satisfacción del usuario externo del establecimiento de salud Jerusalén de Trujillo, 2020.**

Nivel de las dimensiones de la satisfacción	Lealtad		Confiabilidad		Validez	
	N°	%	N°	%	N°	%
Deficiente	23	21.3%	24	22.2%	26	24.1%
Regular	68	63.0%	66	61.1%	65	60.2%
Bueno	17	15.7%	18	16.7%	17	15.7%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario de la satisfacción, Hospital Jerusalén - 2020.

### Descripción.

Tabla 2 observamos que las dimensiones de la satisfacción de los usuarios externos del establecimiento de salud Jerusalén de Trujillo son variables según las perspectivas según lealtad 63% en comparación con validez un 60% y confiabilidad un 61% en los usuarios externos del establecimiento de salud Jerusalén de Trujillo son en promedio de nivel regular.



**Figura 2. Nivel de las dimensiones de la satisfacción del usuario externo del establecimiento de salud Jerusalén de Trujillo, 2020.**

**Tabla 3**

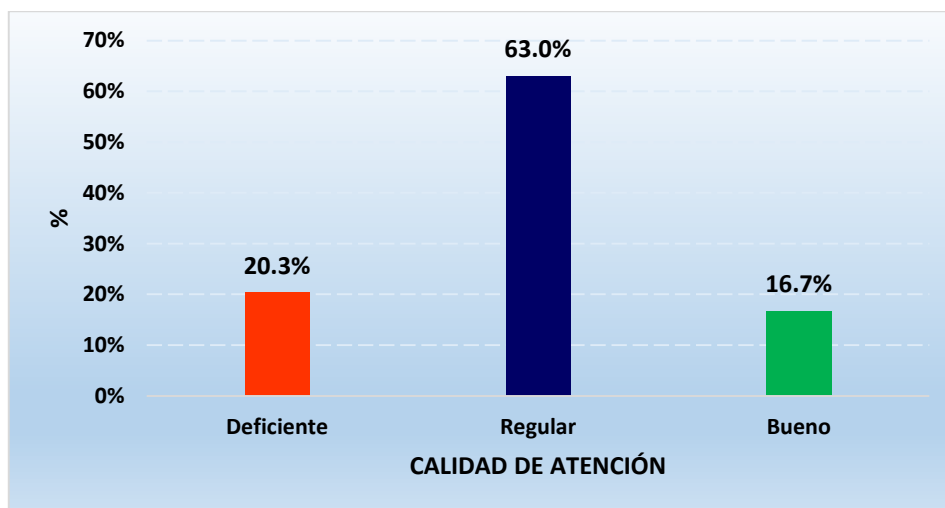
***Nivel de la calidad de atención odontológico del establecimiento de salud Jerusalén de Trujillo, 2020.***

Variable 2	Escala	N°	%
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>			
Deficiente	23 - 71	22	20.3%
Regular	72 - 116	68	63.0%
Bueno	117 - 161	18	16.7%
<b>Total</b>		<b>108</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario de la calidad de atención, Hospital Jerusalén - 2020.

**Descripción.**

En la Tabla 3 observamos que el 63.0% de usuarios externos obtienen nivel regular respecto a la calidad de atención recibida, el 22.3% tienen nivel deficiente, en tanto que el 16.7% obtienen nivel bueno en la calidad de atención. Determinándose que la calidad de atención odontológico del establecimiento de salud Jerusalén de Trujillo es de nivel regular y deficiente (20.3%).



Fuente: Tabla 3.

***Figura 3. Nivel de la calidad de atención odontológico del establecimiento de salud Jerusalén de Trujillo, 2020.***

**Tabla 4**

***Nivel de las dimensiones de la calidad de atención odontológico del establecimiento de salud Jerusalén de Trujillo, 2020.***

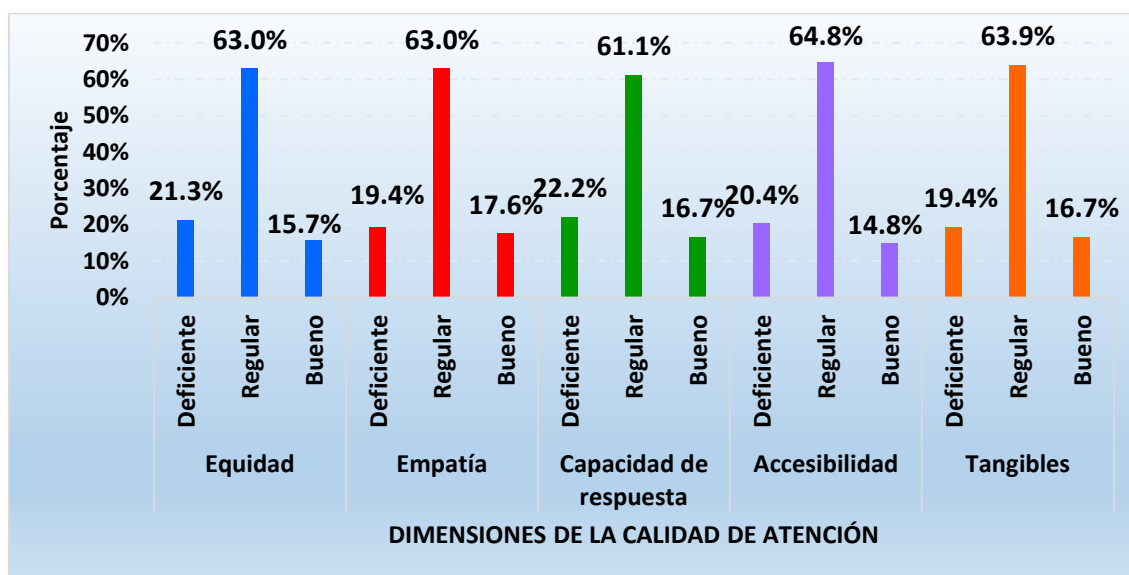
Nivel de las dimensiones de la calidad de atención	Equidad		Empatía		Capacidad de respuesta		Accesibilidad		Tangibles	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Deficiente	23	21.3%	21	19.4%	24	22.2%	22	20.4%	21	19.4%
Regular	68	63.0%	68	63.0%	66	61.1%	70	64.8%	69	63.9%
Bueno	17	15.7%	19	17.6%	18	16.7%	16	14.8%	18	16.7%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario de la calidad de atención, Hospital Jerusalén - 2020.

**Descripción.**

En la Tabla 4 observamos que sus dimensiones de calidad de atención Odontológico son relativamente variables manifestando ciertos disgustos en capacidad de respuesta con un 22% por parte de los usuarios externos del establecimiento de salud Jerusalén de Trujillo son en promedio de nivel regular y deficiente

Fuente: Tabla 4



***Figura 4. dimensiones de la calidad de atención odontológico del establecimiento de salud Jerusalén de Trujillo, 2020.***

## PRUEBA DE NORMALIDAD

Tabla 5

*Prueba según Kolmogorov Smirnov de la satisfacción y la calidad de atención Odontológico del establecimiento de salud Jerusalén de Trujillo, 2020.*

PRUEBA DE NORMALIDAD			
VARIABLES / DIMENSIONES	Kolmogorov Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>SATISFACCIÓN</b>	<b>0.045</b>	<b>108</b>	<b>0.200</b>
Lealtad	0.088	108	0.050
Confiabilidad	0.074	108	0.182
Validez	0.065	108	0.200
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	<b>0.042</b>	<b>108</b>	<b>0.200</b>
Equidad	0.079	108	0.095
Empatía	0.082	108	0.074
Capacidad de respuesta	0.088	108	0.050
Accesibilidad	0.084	108	0.059
Tangibles	0.068	108	0.200

Fuente: cuestionario de la satisfacción y la calidad, Hospital Jerusalén - 2020.

### Descripción.

En la Tabla 5 observamos que la prueba de Kolmogorov Smirnov sirve en muestras mayores a 50 ( $n > 50$ ) la normalidad de los datos de variables de estudio, donde se demuestra que los niveles de significancia para las variables son mayores al 5% ( $p \geq 0.05$ )

## CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

### HIPÓTESIS ESTADÍSTICA:

**Hipótesis alterna (H<sub>1</sub>):** La satisfacción y calidad ambas se relacionan de manera positiva mediante la atención Odontológico del establecimiento de salud Jerusalén de Trujillo, 2020.

**Hipótesis nula (H<sub>0</sub>):** La satisfacción y calidad ambas se relacionan mediante atención Odontológico del establecimiento de salud Jerusalén de Trujillo, 2020.

**Tabla 6**

***La satisfacción y su relación con la calidad de atención Odontológico del establecimiento de salud Jerusalén de Trujillo, 2020.***

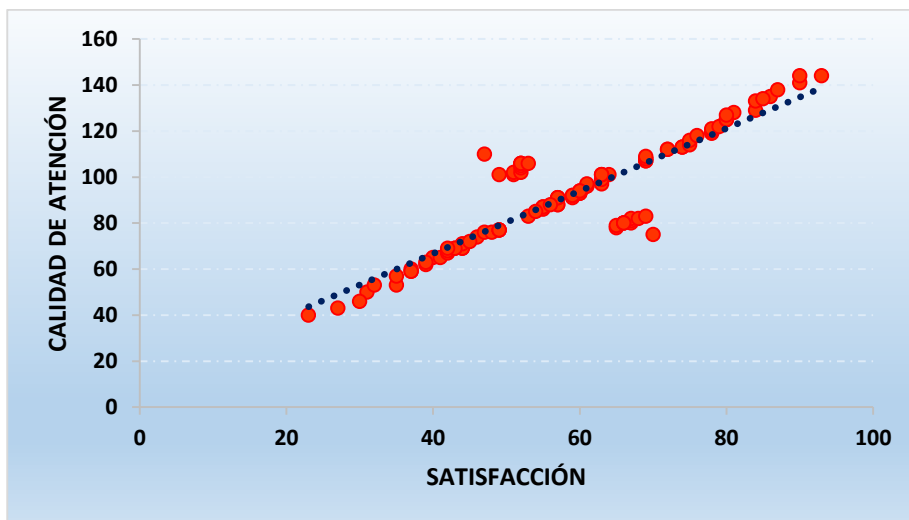
Calidad de atención	Satisfacción						Total	
	Bueno		Regular		Deficiente		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Bueno	18	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	18	16.7%
Regular	0	0.0%	67	62.0%	1	0.9%	68	63.0%
Deficiente	0	0.0%	0	0.0%	22	20.4%	22	20.4%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>16.7%</b>	<b>67</b>	<b>62.0%</b>	<b>23</b>	<b>21.3%</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>
<b>R de Pearson = 0.899** (p &lt; 0.01)</b>								

Fuente: cuestionario de la satisfacción y la calidad, Hospital Jerusalén - 2020.

\*\* ambas dimensiones altamente significativas al 1% (0.01).

### **Descripción.**

En la Tabla 6 se observa que el coeficiente de correlación de pearson es R = 0.899 ambas dimensiones existen una relación positiva de un 1% (p < 0.01), la cual quiere decir que la satisfacción se relaciona de manera positiva con la calidad de atención Odontológico del establecimiento de salud Jerusalén de Trujillo, 2020.



Fuente: Tabla 6.

**Figura 6. La satisfacción y su relación con la calidad de atención Odontológico del Establecimiento de salud Jerusalén de Trujillo, 2020**

## V. Discusión

La presente investigación dentro de sus objetivos pretende la determinación de la calidad y satisfacción en usuarios del hospital Jerusalén de Trujillo. Al comenzar se realizó el planteamiento de la muestra (n=108) y se realizó estadísticamente un análisis para corroborar si existía normalidad en los datos obtenidos dentro de las variables del estudio, mediante los resultados obtenidos se encontró lo siguiente:

Vargas (2015) en su investigación por determinar sobre el nivel de la satisfacción de sus pacientes con atención en la clínica dental docente Cayetano Heredia, en su estudio resultó que un 98.3% era de satisfacción, que corresponde a unos 291 pacientes y quedando como “No muy satisfechos” un 1.7% equivalente a 5 pacientes. Es decir, estos pacientes atendidos quedaron con una buena percepción en base a sus tratamientos que se les brindó.

Por lo tanto, en el hospital Jerusalén de Trujillo durante el año 2020, un 62.0% de los usuarios externos obtienen nivel regular en la satisfacción, el 21.3% tienen nivel deficiente, en tanto que el 16.7% obtienen nivel bueno en la satisfacción. del establecimiento de salud Jerusalén de Trujillo, quedando insatisfechos en dichos servicios realizados.

Camba (2014): en su estudio realizado sobre Calidad del servicio de odontología en el centro médico El progreso de Chimbote, en el año 2014, consideró el objetivo de determinar la calidad del servicio de odontología, dicho estudio de tipo descriptivo aplicativo, obtuvo una muestra de 142 pacientes, considerando sus indicadores a evaluar : elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, arrojando como resultados que los usuarios perciben un 52,5 % nivel de satisfacción y 47,5 % de insatisfacción. En cuanto a las dimensiones en relación a elementos tangibles 39,2% satisfechos y 60,8% de insatisfacción. Encontrándose un resultado alternado en el establecimiento de salud Jerusalén de Trujillo, 2020.según sus dimensiones como el caso de tangibles satisfechos con un 17% y deficientes un 19.4% y en forma regular un 64% en cuanto a empatía un 18% de satisfechos y 63% de insatisfacción en base a la calidad de servicio.

Carcausto (2015) durante su investigación en el año 2014, dicha muestra lo conformaron 253 usuarios, dada una encuesta organizada en un grupo de personas establecidas y mediante la técnica de la entrevista, Arrojaron en los pacientes que demostraron satisfacción y un 1% no opinó, mientras que el resto opino con un 98% A lo que se concluye que se brinda un servicio eficaz y eficiente por lo que se ve relacionado con un nivel de satisfacción positivo, el cual es percibido así por el usuario.

*En cuanto La satisfacción y su relación con la calidad de atención Odontológico del establecimiento de salud Jerusalén de Trujillo, 2020.* se observa que el Nivel de la satisfacción del usuario externo del establecimiento de salud Jerusalén de Trujillo, se observó que el 62.0% de los usuarios externos obtienen nivel regular en la satisfacción, el 21.3% tienen nivel deficiente, en tanto que el 16.7% obtienen nivel bueno en la satisfacción.

Estudios realizados a nivel local se encontró lo siguiente:

Alfaro (2013) en su investigación buscaba determinar la satisfacción y sus resultados encontrados lo llevan a la conclusión que muchos usuarios que se atendieron en dicha clínica presentaron un nivel de satisfacción alto (97.8%). Ambos actores encontraron casi cerca la significancia respecto del grado de satisfacción en pacientes que se atendieron en dichas clínicas odontológicas, mientras que en el hospital Jerusalén de Trujillo 2020, se observa que el 62.0% de los usuarios externos se encontró un nivel regular en la satisfacción el 21.3% se encontró forma deficiente, en tanto que el 16.7% obtienen nivel bueno en la satisfacción del establecimiento Hospitalario Jerusalén de Trujillo, es de nivel regular.

Según estudios realizados en el extranjero por diferentes autores se observó lo siguiente Gubio (2014) en su investigación descriptiva en los usuarios que acuden al servicio del centro de salud Pomasqui de Quito durante año 2014, se evaluaron a 206 pacientes encontrándose que, en relación a la satisfacción al trato, prestación del servicio en estadística, limpieza y orden del consultorio alcanza ser muy bueno con un 47%. Por otro lado 81% requiere mejoras con el trato frente a



un 19% que dicen que no es necesario. De aquellos pacientes que suelen regresar a atenderse el 37% es por la cercanía y el 3% por buena atención, mientras que, en Trujillo Perú, *La satisfacción y sus relaciones es regular con un 62% de insatisfacción y el 17% se encontraron satisfechos. En el establecimiento de salud Jerusalén de Trujillo, 2020.*

En 2017, se realizó una encuesta transversal nacional para evaluar los equipos de APS realizada por los establecimientos públicos de Brasil, para evaluar el tratamiento realizado por dentistas en Brasil. Mediante una muestra encuestada de 9,120 pacientes donde la mayor satisfacción del paciente con la APS se asoció con una educación más baja y la percepción del paciente de las condiciones clínicas. Además, una mayor satisfacción se asoció con una recepción y hospitalidad positivas tiempo suficiente para el tratamiento e instrucciones que satisfacían las necesidades de los pacientes. La menor satisfacción con el APS se asoció con los pacientes que tienen trabajos en comparación con los que no trabajan. Concluyendo que la satisfacción del paciente aumenta con un personal amable y comprensivo de APS, Además, cumplir con las expectativas del paciente al tomarse el tiempo para comprender las necesidades y dar las instrucciones correctas se asocia con una mayor satisfacción, en este país vecino encontramos un mejor trato hacia los usuarios en comparación del establecimiento de salud Jerusalén en forma regular con un 61% de los 68 pacientes encuestados y deficiente un 22 % de los 23 encuestados.

En 2014, una encuesta realizada da tipo exploratorio, descriptivo y transversal. Consistió en medir el servicio dental en la ciudad Juárez Autónoma Tabasco, que incluyó a 200 personas. La investigación encontró que el grupo de 51.5% expectativas de tratamiento dan la aceptación del 67% es de forma regular respecto a sus tratamientos en conclusión es que los usuarios de los servicios dentales de esta clínica muestran un nivel aceptable de servicios clínicos en la cual en el hospital Jerusalén se obtuvo un 63% de forma regular en su dimensión de lealtad y regular con un 61% en confiabilidad en sus tratamientos.

## **VI.CONCLUSIONES**

1°: La calidad de atención en el servicio de odontología en el hospital Jerusalén de Trujillo, según la encuesta de Servqual, empleando la escala de Likert es regular, según las dimensiones de confiabilidad, seguridad, bienes tangibles y empatía, basándonos en los datos estadísticos de las dimensiones estudiadas y nombradas en dicho trabajo realizado.

2°: Se logró establecer la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la fiabilidad en el servicio odontológico del hospital Jerusalén de Trujillo, 2020

3: Se identificó que el nivel de la calidad de atención y satisfacción del usuario respecto a la dimensión de capacidad de respuesta es regular siendo insatisfechos por parte de los usuarios, logrando concordar con dicha hipótesis planteada.

4°: Se determinó en base de la variable de confiabilidad es regular según los datos obtenidos en este estudio según la percepción de los pacientes de dicho hospital Jerusalén de Trujillo.

5°: En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar que existe una relación positiva en ambas dimensiones de estudio según correlación de pearson es  $R = 0.899$  que indica que existe relación directa entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención en el servicio de odontología en el hospital Jerusalén de Trujillo, 2020.

## **VII.RECOMENDACIONES**

- ° Restablecer las consultas odontológicas previa cita telefónica para marcar consultas sin diferencia alguna, mediante el cual vamos observar un mejor control y manejo de los usuarios en las diversas áreas que brinda el hospital Jerusalén.
  
- ° Respecto a las dimensiones mencionadas mejorar el área administrativa de logística y almacén para mejorar los indicadores mantener siempre surtidos dichos almacenes para que no se escaseen los materiales odontológicos y satisfacer primordialmente a los pacientes.
  
- ° fiscalizar constantemente al establecimiento de salud en las diversas áreas para dar una buena atención odontológica para que el usuario sea satisfecho en sus tratamientos realizados en el establecimiento de salud.
  
- ° Trabajar articuladamente con las instituciones públicas, privadas, universidades, apoyo de municipios en proyectos de investigación científica en base a los diferentes servicios de salud bucal.
  
- ° Mejorar las relaciones profesionales, y trato medico paciente en base a la empatía dando un buen trato y servicio hacia los pacientes para no perjudicar la percepción de los pacientes tratados.
  
- ° Supervisar y orientar a trabajar en equipo para realizar constantemente las atenciones básicas en odontología sobre todo en la prevención constante en salud

## REFERENCIAS

- Alfaro, A. (2013) *Satisfacción del paciente con atención odontológica en la clínica Estomatológica de la Universidad Nacional de Trujillo*; Tesis de grado; Universidad Nacional de Trujillo.
- Allcahuaman, M. (2015) *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pucucha, Andahuaylas 2015*. Tesis post grado. Perú: Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Facultad de ciencias de la empresa.
- Beleski, C., Moresca, R. & Eros, N. (2010) *Evaluation of level of satisfaction in orthodontic patients considering professionals' performance*. Dental Press J Orthod, 15(6): 56-68. Airlangga.
- Corbella, A. & Saturno, P. (2015) *La garantía de la calidad en atención primaria de salud*. Madrid: Instituto Nacional de Salud. pág.397-9.
- Cuenca, L. (2016) *Nivel de satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos del centro de salud de Huánuco*. Tesis para optar el título de licenciada en enfermería. Huánuco: Escuela Académico de Enfermería. Perú.
- Elizondo, J. (2008) *La satisfacción del paciente con el servicio odontológico en la facultad de odontología de la Universidad Autónoma de Nuevo León*. Tesis doctoral. Granada.
- Ero dental (2016) *Self-assessment tool for quality in dental practice*. Recuperado de: <http://erodental.org/publication/resolution>
- Fellani, D. (2016) *Patient satisfaction analysis on service quality of dental health care based on empathy and responsiveness. Malaysia*. Dental Research Journal. vol8; Issue 4.
- Gonzáles, A., Guerra, D., Toro, G. (2016) *Evaluación de la satisfacción de las familias y/o acompañantes de los pacientes atendidos en la unidad de cuidado intensivo y cuidado coronario de una institución de cuarto nivel de*

- complejidad de la ciudad de Medellín*. Rev. CES Salud Pública. 7(1): 25- 36.
- González, C. (2015) *Satisfacción de pacientes que acudieron al primer nivel de atención en Bogotá*. Rev. Salud Pública. 16(6): 871-84.
- Herrera, A. (2015) *Estudio Descriptivo Sobre los factores asociados a la calidad de atención en el servicio de Emergencia Hospital Sergio E. Bernales*, Tesis – Post Grado. Perú: Universidad San Martín De Porres.
- Huertas, S. (2015) *Satisfacción de los pacientes en la consulta odontológica privada en Moravia*, Tesis para optar el título de odontóloga Moravia. Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, Costa Rica.
- Kikwilu, E. (2015) *Satisfaction with urgent oral care among adult Tanzanians*. Journal of Oral Science. Vol. .51, No. 1, 47-54.
- Klages, U., Serogl, H., Burucker, I. (1992) *Relations between verbal behavior of the orthodontist and communicative cooperation of the patient in regular orthodontic visits*. Am J Orthod Dentofac. 102(3):265-9.
- López, V. (2015) *Evaluación de la calidad de servicio desde la perspectiva del usuario externo del consultorio del servicio de Nefrología del Instituto Nacional de Salud del Niño*. Tesis de grado. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Lora, I., Tirado, L., Montoya, J., & Simancas M. (2016) *Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia*. Rev. Nac Odontol. 12(23):31-40.
- Lora, T. (2016) *Nivel de calidad y satisfacción percibida por los usuarios de los servicios odontológicos de una Clínica Universitaria en Cartagena*, Universidad de Cartagena, Tesis Magistral. Colombia
- Mahmoud, K., Abu, E. (2016) *Factors affecting patient satisfaction after orthodontic treatment*. Angle Orthod. 76(3):422-31.

- Mamani. (2017) *Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de Salud Salcedo, MINSA, Universidad nacional del altiplano*, Tesis Magistral Puno –Perú.
- Martínez, A., Sánchez, B. (2016) *Evaluación de calidad de un servicio de voluntariado hospitalario en oncología: Niveles de satisfacción de los pacientes de cáncer y sus familias*. Asociación Española Contra el Cáncer. Madrid.
- Masías, N. (2015) *calidad de atención percibida por los pacientes que acuden al servicio de odontología del Centro de salud San Bartolo*, Tesis Magistral. Universidad cesar vallejo, Lima. Perú.
- Mejía, C., (2017) *Indicadores de efectividad y eficacia*. Colombia: Planning Disponible en: [www.ceppia.com](http://www.ceppia.com).
- Ministerio de salud (2016) *Satisfacción del usuario externo: Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*.
- Morocco, D. (2012) *Validación y aplicación de un instrumento para medir el nivel de satisfacción del Servicio de Ortodoncia*. Tesis Maestría. Lima, Perú. Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Mudaf, B., Moussa, A., Terky, M., (2003) *Patient satisfaction with three dental speciality services: a centre-based study*. Med Princ Pract. 12(1):39-43.
- Navactiva (2013) *Norma ISO 9000:2000*. Lima. Recuperado de: <http://www.navactiva.com/es/descargas/pdf/acal/LegNormas.pdf>.
- Odontomarketing (2017) *Herramientas empresariales en Odontología*. México: Recuperado de: [www.odontomarketing.com](http://www.odontomarketing.com).
- Organización mundial de la salud (2015) *Ginebra*. Recuperado de: <http://www.who.int/es/>
- Organización para la Excelencia de la Salud (2016) *calidad en salud*. Recuperado de: <http://www.cgh.org.co/temas/calidadensalud.php>

- Peralta. (2015) *Opinión de los usuarios externos sobre la calidad del servicio que brinda el laboratorio clínico del Hospital Tela, Honduras*. Tesis Magistral. Universidad nacional autónoma de Nicaragua, Honduras.
- Reyes, A (2015) *Satisfacción y sus factores asociados en los usuarios de los servicios odontológicos en una jurisdicción sanitaria de Guerrero*. Tesis magistral. Universidad autónoma de Guerrero, México.
- Reyes, F. (2015) *Satisfacción de usuarios con los servicios de Salud Bucal y factores asociados en Acapulco, México*. Revista Cubana de Estomatología. 52(3).
- Rioboo R. (2016) *Odontología Preventiva y Comunitaria*. Madrid: Avances.
- Roberto, H. (2014) *Metodología de la investigación*. 6ta Edición Mc Graw-Hill/interamericana Editores. Recuperado de: [www.intercambiosvirtuales.org](http://www.intercambiosvirtuales.org)
- Rodríguez, K. (2016) *Medir el nivel de satisfacción de los pacientes de ortodoncia del consultorio dental "Dr. Robert Peña"*. Tesis para optar el título de ingeniería comercial. Facultad de ciencias administrativas y comerciales Universidad Estatal del Milagro. Ecuador.
- Sahm, G., Bartsch, A. *Subjective appraisal of orthodontic practices: an investigation into perceived practice characteristic associated with patient and parent Satisfaction*. Eur J Orthod
- Salgado, I., Amador, L., Mendoza, J., & Pallares, M. (2016) *Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia*. Rev. Nac Odontol. 12(23): 31-40.
- Scribd (2015) *Calidad en la salud*. España. Recuperado de: <http://es.scribd.com/doc/211486487/Admin-Trabajo>.
- Surquillo M. (2017) *Nivel de Satisfacción del paciente tratado endodónticamente Clínica Integral de Noveno Semestre y Posgrado de la Facultad de Odontología de la U.C.E*. Tesis para optar el título de odontólogo. Quito: Ecuador.

- Torres, G., Da Silva R., Da Silva, L. & Costa, D. (2015) *Percepción de los usuarios y los profesionales de la salud acerca de la calidad de la atención prestada a los pacientes con AIDS*. Rev. elec trim de Enfermería. 233-43.
- Trejo, C. (2016) *Nivel de satisfacción de pacientes adultos del seguro integral de salud que acuden al departamento de odontoestomatología del Hospital Carlos Gianfranco la Hoz. Puente Piedra*. Tesis para optar el título profesional de cirujano dentista. Escuela Académico Profesional de Odontología. Lima.
- Vargas, M. (2014) *Calidad y servicios conceptos y herramientas*. Bogotá. eco ediciones. 3era edición.
- Vásquez, G., Gorsini, G., Silva, M. (2016) *Instrumento para medir satisfacción de pacientes sobre atención clínica odontológica*. Int J Odontostomat. 10(1): 129-34.
- Wikipedia (2016) *calidad*. Recuperado de: <https://es.wikipedia.org/wiki/Calidad>
- Zenithal, V. *Service quality, profitability, and the economic worth of customers: what we know and what we need to learn*. Journal of the Academy of Marketing Science, Vol.28 N°.1: 67-85. 20.



## **ANEXOS**

## ANEXO 1:

**Muestra:** Se aplicó esta fórmula para determinar el tamaño de la muestra:

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

**Dónde:**

$n_o$ : Muestra

$n$ : Muestra de estudio

$N$ : Población (300)

$Z$ : Nivel de confianza al 95% de confianza (1.96)

$p$ : Proporción de éxito (0.50)

$q$ : Fracaso (0.50)

$e$ : Error muestra (5%)

muestreo final:

$$n_o = \frac{300 \times 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}{(300 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50} = 169$$

Ajustando:

$$n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}} = \frac{169}{1 + \frac{169}{300}} = 108$$

La muestra final será de 108 pacientes a encuestar.



			<b>D3: VALIDEZ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El consultorio dental cuenta con ventilación, buena iluminación.</li> <li>• Se siente cómodo cuando es atendido por el odontólogo.</li> <li>• Cree usted que el odontólogo es eficiente en su trabajo.</li> <li>• El Odontólogo suele explicar en su tratamiento antes de empezar.</li> <li>• Los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera.</li> <li>• Cree usted que el odontólogo le realizara una atención adecuada.</li> <li>• Cree usted si el Centro de Salud cuenta con el material odontológico adecuado.</li> </ul>	
<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	Conjunto de acciones realizadas mediante las percepciones del usuario mediante el	Es la aplicación de la ciencia y tecnología médicas para maximizar sus	<b>D1: EQUIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe diferencia entre los pacientes al momento de una cita.</li> <li>• Existe diferencia en la calidad de atención recibida entre los</li> </ul>	<b>ORDINAL</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bueno</li> <li>• Regular</li> <li>• Deficiente</li> </ul>

	<p>conjunto de características de un servicio dado.</p>	<p>beneficios en salud, sin aumentar en forma proporcional.</p>	<p><b>D2: EMPATÍA</b></p>	<p>pacientes.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• El personal del Hospital se compromete de igual forma con todos los pacientes.</li><li>• Existe distinción entre los pacientes respecto a la entrega de medicamentos.</li><li>• Usted observa coordinación dentro del Consultorio odontológico.</li> <li>• El personal del consultorio odontológico, en general conoce mis intereses (dolor, paciencia)</li><li>• El personal del centro hospitalario en general comprende mis necesidades.</li><li>• El personal del centro hospitalario en general me trata con cortesía y respeto.</li><li>• La atención y explicación de los odontólogos en generales buena</li><li>• La atención del personal administrativa (ventanilla) en</li></ul>	
--	---	---	-------------------------------	---	--

			<p><b>D3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b></p> <p><b>D4: ACCESIBILIDAD</b></p>	<p>general es buena.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Las especialidades odontológicas que se otorgan son suficientes.</li><li>• Cree usted que el odontólogo dedica el tiempo necesario para su atención.</li><li>• Espera poco tiempo desde la hora de su cita hasta entrar en consulta.</li><li>• Cree usted en los odontólogos de este centro hospitalario en sus diagnósticos.</li><li>• Por lo general, tengo acceso a toda la información existente de mi Estado de salud</li><li>• Siempre que lo necesito, tengo acceso a todas las especialidades odontológicas.</li><li>• En este centro hospitalario en general atienden mis consultas y resuelven todas mis dudas.</li><li>• Siempre tengo acceso a escoger mi</li></ul>	
--	--	--	--	--	--

			<b>D5: TANGIBLES</b>	<p>odontólogo tratante.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• El mobiliario de la sala de espera del área odontológico es cómodo y confortable.</li><li>• Cree usted que la tecnología que hay en el centro hospitalario es la adecuada.</li><li>• La limpieza del centro de salud es la adecuada.</li><li>• Los consultorios odontológicos se encuentran en condiciones adecuadas.</li><li>• El acceso a la entrada del centro hospitalario es adecuada (entradas, pasadizos, locomoción)</li></ul>	
--	--	--	--------------------------	--	--

### ANEXO 3:

## INSTRUMENTO: SATISFACCIÓN DEL USUARIO CUESTIONARIO ENCUESTA DE OPINIÓN SOBRE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL HOSPITAL JERUSALEN DE TRUJILLO -2020

Hola, estamos haciendo un estudio con los usuarios para conocer mejor sus necesidades y su opinión sobre el servicio que le brinda el hospital. Esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos lo más sincero posible. Llene los espacios en blanco y marque con una X la alternativa que crea más conveniente:

**EDAD:**

**SEXO:**

**NIVEL EDUCATIVO:**

**Indicaciones:** se tomaron en cuenta las puntuaciones (del 1 al 7) en la cual nos permita medir la escala SERVQUAL: (1) Extremadamente malo (2) muy malo (3) malo (4) Regular (5) Bueno (6) Muy bueno (7) Extremadamente bueno

DIMENSIONES	1	2	3	4	5	6	7
<b>DIMENSIÓN DE LEALTAD</b>							
• Usted cumple en acudir a sus citas programadas en Dental.							
• Usted participa en las actividades de salud bucal que organiza el Centro de Salud.							
• Usted trata con respeto al Odontólogo							
• Usted se encuentra confortable por la atención realizada.							
• Usted está de acuerdo con la atención dental.							
<b>DIMENSIÓN DE CONFIABILIDAD</b>							
• El odontólogo que le brinda seguridad durante su atención							
• El odontólogo es claro con el diagnostico.							
• Considera usted que el odontólogo cumple con sus horarios de trabajo.							
• El consultorio dental cuenta con ventilación, buena							



iluminación.							
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se siente cómodo cuando es atendido por el odontólogo.</li> </ul>							
<b>DIMENSIÓN DE VALIDEZ</b>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cree usted que el odontólogo es eficiente en su trabajo.</li> </ul>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Odontólogo suele explicar en su tratamiento antes de empezar.</li> </ul>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera.</li> </ul>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cree usted que el odontólogo le realizara una atención adecuada.</li> </ul>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cree usted si el Centro de Salud cuenta con el material odontológico adecuado.</li> </ul>							

## ANEXO 4:

### INSTRUMENTO: CALIDAD DE ATENCIÓN CUESTIONARIO

#### ENCUESTA DE OPINIÓN SOBRE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL HOSPITAL JERUSALEN DE TRUJILLO-2020

<b>DIMENSIÓN DE EQUIDAD</b>	1	2	3	4	5	6	7
• Existe diferencia entre los pacientes al momento de una cita.							
• Existe diferencia en la calidad de atención recibida entre los pacientes.							
• El personal del Hospital se compromete de igual forma con todos los pacientes.							
• Existe distinción entre los pacientes respecto a la entrega de medicamentos.							
• Usted observa coordinación dentro del Consultorio odontológico.							
<b>DIMENSIÓN DE EMPATÍA</b>							
• El personal del consultorio odontológico, en general conoce mis intereses (dolor, paciencia)							
• El personal del centro hospitalario en general comprende mis necesidades.							
• El personal del centro hospitalario en general me trata con cortesía y respeto.							
• La atención y explicación de los odontólogos en general es buena							
• La atención del personal administrativa (ventanilla) en general es buena.							
<b>DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTAS</b>							
• Las especialidades odontológicas que se otorgan son suficientes.							
• Cree usted que el odontólogo dedica el tiempo necesario							

para su atención.							
• Espera poco tiempo desde la hora de su cita hasta entrar en consulta.							
• Cree usted en los odontólogos de este centro hospitalario en sus diagnósticos.							

<b>DIMENSIÓN DE ACCESIBILIDAD</b>							
• Por lo general, tengo acceso a toda la información existente de mi estado de salud.							
• Siempre que lo necesito, tengo acceso a todas las especialidades odontológicas.							
• En este centro hospitalario en general atienden mis consultas y resuelven todas mis dudas.							
• Siempre tengo acceso a escoger mi odontólogo tratante.							
<b>DIMENSIÓN DE TANGIBLES</b>							
• El mobiliario de la sala de espera del área odontológico es cómodo y confortable.							
• Cree usted que la tecnología que hay en el centro hospitalario es la adecuada.							
• La limpieza del centro de salud es la adecuada.							
• Los consultorios odontológicos se encuentran en condiciones adecuadas.							
• El acceso a la entrada del centro hospitalario es adecuadas (entradas, pasadizos, locomoción)							

## **ANEXO 5:**

### **ESCALA DE LIKERT**

Para definir el nivel de Expectativa y Satisfacción se tomarán en cuenta las puntuaciones de la escala de Likert (del 1 al 7), de forma tal que permitirá medir el nivel de actitud por cada una de las 5 dimensiones de la Escala SERVQUAL, siendo las puntuaciones como sigue:

1. Extremadamente malo
2. Muy malo
3. Malo
4. Regular
5. Bueno
6. Muy bueno
7. Extremadamente bueno

**ANEXO 6:**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO  
AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA ENCUESTA**

Yo.....

.....con N° de DNI..... como paciente del servicio de odontología del establecimiento de salud Jerusalén de Trujillo, después de haber recibido las explicaciones sobre el tema de investigación que se va a realizar, autorizo que se me realice la encuesta, la misma que será utilizada como parte de un proyecto científico académico, por parte del Sr. José Manuel Preciado Uriol, para ser parte de su tema de investigación. "SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN LOS USUARIOS DEL HOSPITAL JERUSALEN TRUJILLO,2020"

.....

Firma:

**ANEXO 7:**

**CONFIABILIDAD ESTADÍSTICAS DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**PRUEBA PILOTO DEL ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE CONFIABILIDAD PARA EL INSTRUMENTO QUE EVALÚA LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.**

N°	LEALTAD					CONFIABILIDAD					VALIDEZ				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	5	4	1	4	1	3	1	1	4	2	1	4	2	4	3
2	6	3	6	1	2	3	7	7	5	3	3	4	2	2	6
3	7	5	7	6	4	4	3	3	3	2	1	7	4	5	1
4	2	2	1	1	4	5	2	5	2	6	3	2	3	1	3
5	6	1	3	6	4	1	4	1	3	1	3	6	3	3	2
6	5	5	5	5	5	5	7	5	7	6	5	7	6	4	6
7	2	4	5	3	5	3	7	5	7	6	4	2	7	1	4
8	3	1	1	6	4	3	4	4	3	3	4	2	1	2	3
9	5	7	5	7	7	5	6	6	7	6	4	6	6	5	5
10	4	5	5	5	3	6	3	2	4	2	3	3	3	3	4
11	6	5	6	6	7	7	6	5	7	7	5	5	6	5	7
12	7	1	5	4	3	1	1	7	5	4	4	5	7	5	1
13	2	4	5	1	1	2	5	6	4	3	1	3	4	6	4
14	4	2	3	2	1	5	3	1	4	6	5	2	3	3	1
15	4	2	3	2	1	5	1	5	3	2	2	3	4	1	4

Fuente: Muestra Piloto.

**1. Prueba de Confiabilidad del Instrumento que evalúa la Satisfacción de los usuarios “ $\alpha$ ” Alfa de Cronbach.**

**CONFIABILIDAD TOTAL:**

ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,867	15

Salida SPSS versión 26.0

**CONFIABILIDAD SEGÚN ÍTEMS:**

ESTADÍSTICAS DE TOTAL DE ELEMENTO		
ÍTEMS	DIMENSIONES	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 1	Lealtad	0.870
Ítem 2		0.852
Ítem 3		0.853
Ítem 4		0.866
Ítem 5		0.846
Ítem 6	Confiabilidad	0.868
Ítem 7		0.854
Ítem 8		0.869
Ítem 9		0.844
Ítem 10		0.859
Ítem 11	Validez	0.862
Ítem 12		0.858
Ítem 13		0.852
Ítem 14		0.865
Ítem 15		0.857

Salida SPSS versión 26.0

**ANEXO 8:**

**PRUEBA PILOTO DEL ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE CONFIABILIDAD PARA EL INSTRUMENTO QUE EVALÚA LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA.**

N°	EQUIDAD					EMPATÍA					CAPACIDAD DE RESPUESTA				ACCESIBILIDAD				TANGIBLES				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1	4	2	4	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	4	1	3	1	3
2	7	4	6	5	7	5	5	5	4	7	5	4	6	5	6	6	5	5	7	5	5	7	4
3	7	2	3	6	4	2	6	3	3	6	4	4	7	3	3	2	6	5	1	7	6	2	1
4	2	3	1	3	1	3	3	2	1	4	1	1	1	3	3	4	1	5	3	2	3	4	5
5	1	2	5	7	3	2	4	6	6	1	4	7	1	7	3	3	7	1	6	6	4	4	7
6	5	5	5	5	4	3	4	3	4	3	4	3	3	1	4	4	3	3	2	4	4	5	3
7	5	5	5	4	4	4	5	5	6	4	6	5	4	6	5	5	6	5	6	6	6	4	5
8	2	6	1	3	2	5	2	3	3	7	4	7	5	6	4	2	7	3	4	4	6	5	3
9	2	1	3	5	1	1	3	3	2	3	3	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	1	3
10	5	2	3	3	5	4	2	1	4	1	5	4	1	2	4	3	3	3	3	3	2	3	1
11	3	5	3	7	7	3	5	7	3	5	6	1	4	4	6	3	6	1	1	1	7	6	3
12	2	3	1	2	1	4	2	7	6	7	5	6	6	5	1	2	1	4	3	2	6	7	7
13	1	4	2	7	4	4	7	6	4	4	1	5	2	5	5	7	2	7	3	5	4	4	5
14	7	7	6	5	5	6	5	5	7	6	5	5	5	4	5	7	5	5	7	6	5	5	6
15	3	3	2	2	2	3	1	1	3	1	4	3	1	3	3	4	3	5	3	3	2	3	2

Fuente: Muestra Piloto.



**1. Prueba de Confiabilidad del Instrumento que evalúa la Calidad de atención odontológica “ $\alpha$ ” Alfa de Cronbach.**

**CONFIABILIDAD TOTAL:**

ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,899	23

Salida SPSS versión 26.0

**CONFIABILIDAD SEGÚN ÍTEMS:**

Estadísticas de total de elemento		
ÍTEMS	DIMENSIONES	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 1	Equidad	0.899
Ítem 2		0.893
Ítem 3		0.895
Ítem 4		0.898
Ítem 5		0.894
Ítem 6	Empatía	0.894
Ítem 7		0.892
Ítem 8		0.893
Ítem 9		0.892
Ítem 10		0.895
Ítem 11	Capacidad de respuesta	0.896
Ítem 12		0.898
Ítem 13		0.895
Ítem 14		0.893
Ítem 15	Accesibilidad	0.895
Ítem 16		0.897
Ítem 17		0.896

Ítem 18		0.904
Ítem 19	Tangibles	0.895
Ítem 20		0.893
Ítem 21		0.892
Ítem 22		0.894
Ítem 23		0.899

Salida SPSS versión 26.0

**ANEXO 09:**

**BASE DE DATOS DE LOS CUESTIONARIOS DE LA SATISFACCIÓN Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN**

N°	Lealtad								Confiabilidad								Validez								SATISFACCIÓN	
	1	2	3	4	5	Ptje	Nivel	6	7	8	9	10	Ptje	Nivel	11	12	13	14	15	Ptje	Nivel	Total	Nivel			
1	7	2	3	1	4	17	Regular	4	1	4	2	7	18	Regular	3	2	2	4	5	16	Regular	51	Regular			
2	7	5	7	3	5	27	Bueno	5	6	5	6	5	27	Bueno	7	4	6	5	5	27	Bueno	81	Bueno			
3	6	5	3	5	6	25	Regular	6	6	6	2	5	25	Regular	7	5	3	7	2	24	Regular	74	Regular			
4	1	7	1	5	1	15	Deficiente	1	1	6	6	1	15	Deficiente	2	4	2	5	1	14	Deficiente	44	Deficiente			
5	2	2	1	2	7	14	Deficiente	2	5	2	1	4	14	Deficiente	3	2	3	2	2	12	Deficiente	40	Deficiente			
6	4	2	5	6	4	21	Regular	4	6	7	1	2	20	Regular	5	3	3	6	3	20	Regular	61	Regular			
7	7	2	4	5	3	21	Regular	3	1	5	7	4	20	Regular	6	2	5	1	6	20	Regular	61	Regular			
8	2	7	5	7	1	22	Regular	3	6	2	5	5	21	Regular	1	2	5	7	6	21	Regular	64	Regular			
9	3	2	6	6	6	23	Regular	1	4	7	7	3	22	Regular	2	7	5	2	6	22	Regular	67	Regular			
10	4	6	2	2	1	15	Deficiente	5	1	1	1	7	15	Deficiente	3	4	3	1	3	14	Deficiente	44	Deficiente			
11	1	3	2	6	5	17	Regular	1	1	6	5	5	18	Regular	5	1	5	1	4	16	Regular	51	Regular			
12	3	4	5	7	7	26	Bueno	6	7	6	1	6	26	Bueno	3	7	5	7	4	26	Bueno	78	Bueno			
13	4	7	3	7	7	28	Bueno	4	6	7	6	6	29	Bueno	7	6	7	4	5	29	Bueno	86	Bueno			
14	7	7	5	7	4	30	Bueno	7	6	4	6	7	30	Bueno	5	6	6	6	7	30	Bueno	90	Bueno			
15	5	2	2	3	4	16	Regular	3	4	2	2	4	15	Deficiente	4	3	1	2	5	15	Deficiente	46	Regular			
16	4	3	7	6	3	23	Regular	7	5	4	4	2	22	Regular	5	4	2	4	7	22	Regular	67	Regular			
17	4	4	2	6	5	21	Regular	6	7	1	4	2	20	Regular	4	4	7	1	4	20	Regular	61	Regular			
18	4	2	6	2	4	18	Regular	2	3	7	1	6	19	Regular	4	6	4	2	2	18	Regular	55	Regular			

19	2	3	2	3	3	13	Deficiente	4	3	4	2	1	14	Deficiente	3	3	2	2	2	12	Deficiente	39	Deficiente
20	5	2	6	3	1	17	Regular	6	2	6	2	2	18	Regular	1	7	3	1	5	17	Regular	52	Regular
21	7	6	2	6	2	23	Regular	5	7	6	1	3	22	Regular	1	2	7	7	5	22	Regular	67	Regular
22	2	6	5	4	7	24	Regular	7	1	4	4	7	23	Regular	4	4	6	6	3	23	Regular	70	Regular
23	1	1	1	1	3	7	Deficiente	1	3	1	2	1	8	Deficiente	2	2	1	2	1	8	Deficiente	23	Deficiente
24	2	4	3	2	3	14	Deficiente	1	4	3	3	4	15	Deficiente	3	3	4	2	2	14	Deficiente	43	Deficiente
25	2	2	5	2	5	16	Regular	2	1	6	4	3	16	Regular	1	1	6	4	3	15	Deficiente	47	Regular
26	2	6	7	5	7	27	Bueno	5	7	7	3	6	28	Bueno	4	6	5	7	7	29	Bueno	84	Bueno
27	7	4	7	2	6	26	Bueno	6	3	4	7	6	26	Bueno	5	6	7	2	6	26	Bueno	78	Bueno
28	6	1	2	1	7	17	Regular	3	3	5	2	5	18	Regular	4	1	6	1	5	17	Regular	52	Regular
29	2	7	4	3	6	22	Regular	6	1	2	6	7	22	Regular	4	6	2	2	7	21	Regular	65	Regular
30	7	2	7	6	1	23	Regular	4	4	1	7	7	23	Regular	7	2	5	7	1	22	Regular	68	Regular
31	4	2	4	1	2	13	Deficiente	2	3	4	2	3	14	Deficiente	2	4	2	2	2	12	Deficiente	39	Deficiente
32	6	1	6	6	3	22	Regular	4	6	5	3	4	22	Regular	4	5	2	4	6	21	Regular	65	Regular
33	4	2	2	1	3	12	Deficiente	2	2	1	4	4	13	Deficiente	1	1	4	2	4	12	Deficiente	37	Deficiente
34	7	7	7	7	2	30	Bueno	3	7	7	6	7	30	Bueno	4	6	7	7	6	30	Bueno	90	Bueno
35	2	1	4	6	3	16	Regular	3	4	4	4	1	16	Regular	3	3	1	6	2	15	Deficiente	47	Regular
36	1	6	7	7	1	22	Regular	5	4	6	3	4	22	Regular	6	6	1	7	2	22	Regular	66	Regular
37	6	1	2	6	7	22	Regular	7	3	4	1	7	22	Regular	5	2	2	7	6	22	Regular	66	Regular
38	7	6	4	5	4	26	Bueno	6	3	4	7	6	26	Bueno	5	5	5	4	7	26	Bueno	78	Bueno
39	4	6	3	1	2	16	Regular	3	1	5	6	1	16	Regular	3	3	6	3	1	16	Regular	48	Regular
40	1	1	1	2	7	12	Deficiente	4	2	2	2	2	12	Deficiente	1	2	2	2	4	11	Deficiente	35	Deficiente
41	1	7	7	1	3	19	Regular	5	2	2	6	4	19	Regular	6	7	2	3	1	19	Regular	57	Regular
42	2	3	2	3	4	14	Deficiente	2	2	4	2	4	14	Deficiente	2	6	1	2	2	13	Deficiente	41	Deficiente
43	7	4	3	4	5	23	Regular	7	1	5	7	3	23	Regular	7	6	6	3	1	23	Regular	69	Regular

44	7	4	6	4	6	27	Bueno	5	6	7	5	5	28	Bueno	6	7	6	6	4	29	Bueno	84	Bueno
45	2	1	4	2	2	11	Deficiente	2	3	2	2	1	10	Deficiente	1	4	2	1	2	10	Deficiente	31	Deficiente
46	1	6	1	3	6	17	Regular	1	6	2	2	7	18	Regular	5	2	1	5	4	17	Regular	52	Regular
47	5	1	4	1	3	14	Deficiente	4	2	4	1	4	15	Deficiente	2	2	1	1	7	13	Deficiente	42	Deficiente
48	1	2	4	3	2	12	Deficiente	2	5	1	4	1	13	Deficiente	5	2	1	3	1	12	Deficiente	37	Deficiente
49	3	2	1	3	2	11	Deficiente	1	2	4	1	3	11	Deficiente	2	2	2	2	2	10	Deficiente	32	Deficiente
50	6	4	5	1	5	21	Regular	6	1	7	1	6	21	Regular	7	7	2	1	4	21	Regular	63	Regular
51	6	1	3	3	4	17	Regular	5	2	1	4	6	18	Regular	3	1	5	5	3	17	Regular	52	Regular
52	1	5	1	6	7	20	Regular	3	7	5	3	2	20	Regular	2	2	4	7	5	20	Regular	60	Regular
53	6	1	2	5	6	20	Regular	2	2	3	6	7	20	Regular	4	2	5	7	2	20	Regular	60	Regular
54	2	1	3	6	4	16	Regular	4	1	5	2	5	17	Regular	3	5	4	3	1	16	Regular	49	Regular
55	6	4	5	7	4	26	Bueno	3	3	7	7	7	27	Bueno	6	4	7	3	6	26	Bueno	79	Bueno
56	4	1	3	6	3	17	Regular	1	1	7	3	6	18	Regular	7	1	1	2	6	17	Regular	52	Regular
57	7	6	4	3	3	23	Regular	1	5	5	6	6	23	Regular	6	3	4	7	3	23	Regular	69	Regular
58	6	6	3	2	3	20	Regular	6	4	2	6	2	20	Regular	4	2	4	3	7	20	Regular	60	Regular
59	7	3	7	3	3	23	Regular	5	3	4	7	4	23	Regular	6	6	3	4	4	23	Regular	69	Regular
60	2	1	4	1	2	10	Deficiente	1	2	2	2	2	9	Deficiente	2	2	1	2	1	8	Deficiente	27	Deficiente
61	7	4	6	7	3	27	Bueno	3	6	7	6	7	29	Bueno	6	6	4	6	7	29	Bueno	85	Bueno
62	4	3	5	3	1	16	Regular	1	1	4	6	5	17	Regular	4	2	3	6	1	16	Regular	49	Regular
63	2	7	5	7	3	24	Regular	7	6	7	3	1	24	Regular	7	3	5	6	3	24	Regular	72	Regular
64	6	1	4	7	6	24	Regular	3	5	6	7	3	24	Regular	4	1	6	7	6	24	Regular	72	Regular
65	6	2	1	4	1	14	Deficiente	1	1	7	5	1	15	Deficiente	2	2	4	3	2	13	Deficiente	42	Deficiente
66	3	6	5	2	5	21	Regular	2	1	4	7	7	21	Regular	3	7	5	5	1	21	Regular	63	Regular
67	4	7	5	4	6	26	Bueno	5	6	7	5	4	27	Bueno	7	5	6	7	2	27	Bueno	80	Bueno
68	1	4	2	7	5	19	Regular	2	6	2	2	7	19	Regular	2	7	5	2	3	19	Regular	57	Regular

69	1	6	6	1	7	21	Regular	2	7	1	7	4	21	Regular	5	2	7	6	1	21	Regular	63	Regular
70	6	4	2	3	4	19	Regular	7	2	4	3	3	19	Regular	3	4	6	3	3	19	Regular	57	Regular
71	3	2	5	3	2	15	Deficiente	1	4	3	1	6	15	Deficiente	3	2	3	4	2	14	Deficiente	44	Deficiente
72	4	6	7	4	7	28	Bueno	5	6	6	7	6	30	Bueno	3	6	6	7	7	29	Bueno	87	Bueno
73	5	1	6	3	4	19	Regular	3	3	4	7	2	19	Regular	1	3	4	5	6	19	Regular	57	Regular
74	4	7	3	6	5	25	Regular	6	4	1	7	7	25	Regular	6	6	7	4	1	24	Regular	74	Regular
75	5	4	3	2	7	21	Regular	5	2	3	7	4	21	Regular	3	4	6	4	4	21	Regular	63	Regular
76	4	1	3	4	2	14	Deficiente	2	3	2	7	1	15	Deficiente	2	1	2	6	3	14	Deficiente	43	Deficiente
77	7	3	5	2	2	19	Regular	5	5	4	1	4	19	Regular	3	5	6	3	2	19	Regular	57	Regular
78	2	6	4	2	4	18	Regular	2	3	2	7	5	19	Regular	7	1	7	2	1	18	Regular	55	Regular
79	3	7	7	4	5	26	Bueno	6	2	5	7	7	27	Bueno	7	3	7	3	7	27	Bueno	80	Bueno
80	5	2	2	4	1	14	Deficiente	1	5	1	5	3	15	Deficiente	2	4	2	2	3	13	Deficiente	42	Deficiente
81	2	6	6	7	2	23	Regular	7	7	4	4	1	23	Regular	6	7	5	2	3	23	Regular	69	Regular
82	6	1	3	2	6	18	Regular	2	4	3	7	3	19	Regular	5	3	4	1	5	18	Regular	55	Regular
83	4	6	1	2	2	15	Deficiente	1	2	2	3	7	15	Deficiente	2	4	5	3	1	15	Deficiente	45	Deficiente
84	3	5	6	1	2	17	Regular	6	3	5	1	3	18	Regular	7	6	1	2	1	17	Regular	52	Regular
85	7	7	3	2	7	26	Bueno	6	7	4	5	5	27	Bueno	6	5	4	7	5	27	Bueno	80	Bueno
86	6	1	1	4	5	17	Regular	5	2	2	2	7	18	Regular	4	2	3	2	7	18	Regular	53	Regular
87	6	6	6	1	2	21	Regular	2	3	7	7	2	21	Regular	3	1	7	7	3	21	Regular	63	Regular
88	4	5	4	7	3	23	Regular	2	7	3	5	6	23	Regular	1	3	7	7	5	23	Regular	69	Regular
89	4	1	1	5	6	17	Regular	5	3	1	7	2	18	Regular	5	5	1	1	6	18	Regular	53	Regular
90	5	6	1	6	7	25	Regular	7	5	1	5	7	25	Regular	6	6	6	4	3	25	Regular	75	Regular
91	1	3	7	2	6	19	Regular	7	3	7	2	1	20	Regular	1	7	3	5	4	20	Regular	59	Regular
92	4	6	6	5	1	22	Regular	7	1	5	5	4	22	Regular	5	3	7	4	3	22	Regular	66	Regular
93	5	4	7	1	3	20	Regular	2	7	1	5	5	20	Regular	6	3	5	1	5	20	Regular	60	Regular

94	7	5	5	4	4	25	Regular	1	7	6	6	5	25	Regular	7	5	5	4	4	25	Regular	75	Regular
95	3	1	6	6	3	19	Regular	1	4	6	5	4	20	Regular	4	4	3	6	3	20	Regular	59	Regular
96	4	1	5	3	3	16	Regular	4	5	2	2	4	17	Regular	4	5	1	1	5	16	Regular	49	Regular
97	7	3	5	1	1	17	Regular	1	3	6	3	6	19	Regular	5	4	1	7	1	18	Regular	54	Regular
98	3	6	7	7	3	26	Bueno	7	5	6	7	2	27	Bueno	7	6	3	5	6	27	Bueno	80	Bueno
99	3	1	3	2	3	12	Deficiente	2	2	2	2	4	12	Deficiente	3	2	2	2	2	11	Deficiente	35	Deficiente
100	3	3	1	7	5	19	Regular	4	3	6	5	2	20	Regular	4	4	1	4	7	20	Regular	59	Regular
101	1	1	1	5	2	10	Deficiente	2	2	2	2	2	10	Deficiente	1	1	1	5	2	10	Deficiente	30	Deficiente
102	7	2	4	6	6	25	Regular	5	6	2	6	7	26	Bueno	6	4	4	7	4	25	Regular	76	Bueno
103	6	6	5	5	1	23	Regular	3	7	5	4	4	23	Regular	6	1	7	6	3	23	Regular	69	Regular
104	3	2	7	3	5	20	Regular	5	3	4	5	3	20	Regular	2	5	7	1	5	20	Regular	60	Regular
105	1	3	4	1	3	12	Deficiente	2	3	4	1	3	13	Deficiente	1	2	3	1	5	12	Deficiente	37	Deficiente
106	7	6	4	7	6	30	Bueno	7	7	6	6	7	33	Bueno	6	5	7	6	6	30	Bueno	93	Bueno
107	2	5	3	2	6	18	Regular	1	6	6	1	5	19	Regular	4	5	3	4	3	19	Regular	56	Regular
108	7	1	5	2	1	16	Regular	4	2	2	4	5	17	Regular	1	3	1	6	5	16	Regular	49	Regular

## BASE DE DATOS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	Equidad							Empatía					Capacidad de respuesta					Accesibilidad					Tangibles					CALIDAD DE ATENCIÓN							
	1	2	3	4	5	Ptje	Nivel	6	7	8	9	10	Ptje	Nivel	11	12	13	14	Ptje	Nivel	15	16	17	18	Ptje	Nivel	19	20	21	22	23	Ptje	Nivel	Total	Nivel
1	2	2	7	6	5	22	Regular	4	1	4	7	7	23	Regular	3	5	3	6	17	Regular	6	7	2	2	17	Regular	4	4	7	6	1	22	Regular	101	Regular
2	4	6	5	7	6	28	Bueno	7	3	7	5	6	28	Bueno	6	6	6	5	23	Bueno	4	6	7	5	22	Bueno	1	7	6	6	7	27	Bueno	128	Bueno
3	7	7	5	1	5	25	Regular	6	7	1	7	4	25	Regular	4	4	4	7	19	Regular	5	7	3	4	19	Regular	7	1	7	7	3	25	Regular	113	Regular
4	1	2	6	3	3	15	Deficiente	3	3	3	2	4	15	Deficiente	3	2	4	3	12	Deficiente	4	1	6	1	12	Deficiente	2	2	4	3	4	15	Deficiente	69	Deficiente
5	5	4	1	3	1	14	Deficiente	1	1	4	6	2	14	Deficiente	1	3	5	2	11	Deficiente	1	2	4	4	11	Deficiente	4	5	1	3	2	15	Deficiente	65	Deficiente
6	3	5	6	4	3	21	Regular	5	1	7	7	2	22	Regular	2	4	7	3	16	Regular	3	2	5	6	16	Regular	3	5	4	7	2	21	Regular	96	Regular
7	1	5	7	6	2	21	Regular	6	7	5	2	2	22	Regular	1	7	6	2	16	Regular	6	5	3	2	16	Regular	7	2	7	1	4	21	Regular	96	Regular
8	3	3	4	6	6	22	Regular	3	6	1	6	7	23	Regular	2	5	4	6	17	Regular	6	2	2	7	17	Regular	7	2	6	4	3	22	Regular	101	Regular
9	4	5	4	2	2	17	Regular	2	5	4	6	1	18	Regular	4	5	2	3	14	Regular	5	4	4	1	14	Regular	6	3	3	1	4	17	Regular	80	Regular
10	4	5	1	3	2	15	Deficiente	2	3	2	5	3	15	Deficiente	3	1	4	4	12	Deficiente	3	4	1	4	12	Deficiente	1	5	5	2	2	15	Deficiente	69	Deficiente
11	6	6	4	2	5	23	Regular	2	5	4	5	7	23	Regular	2	4	4	7	17	Regular	5	3	2	7	17	Regular	6	6	6	3	1	22	Regular	102	Regular
12	6	5	5	6	4	26	Bueno	2	7	4	6	7	26	Bueno	7	7	5	2	21	Bueno	4	6	7	3	20	Regular	5	5	7	7	2	26	Bueno	119	Bueno
13	7	6	6	5	5	29	Bueno	6	6	6	6	6	30	Bueno	6	7	6	5	24	Bueno	7	3	7	5	22	Bueno	7	7	3	6	7	30	Bueno	135	Bueno
14	7	7	7	5	4	30	Bueno	6	6	7	7	6	32	Bueno	6	7	5	7	25	Bueno	6	4	6	7	23	Bueno	7	7	5	6	6	31	Bueno	141	Bueno
15	1	4	1	7	3	16	Regular	2	5	1	6	3	17	Regular	2	1	2	7	12	Deficiente	2	4	3	4	13	Regular	5	1	5	3	2	16	Regular	74	Regular
16	7	3	2	3	2	17	Regular	3	3	4	1	7	18	Regular	6	1	4	3	14	Regular	2	3	3	6	14	Regular	4	3	2	4	5	18	Regular	81	Regular
17	5	1	3	7	5	21	Regular	5	3	3	5	6	22	Regular	5	3	4	5	17	Regular	3	4	4	5	16	Regular	7	5	3	4	2	21	Regular	97	Regular
18	7	2	4	3	2	18	Regular	4	3	3	7	2	19	Regular	7	1	3	4	15	Regular	3	4	3	5	15	Regular	6	1	6	2	4	19	Regular	86	Regular
19	1	3	1	3	5	13	Deficiente	3	2	5	1	3	14	Deficiente	2	2	3	3	10	Deficiente	4	3	1	3	11	Deficiente	1	4	5	1	3	14	Deficiente	62	Deficiente
20	1	5	4	6	7	23	Regular	6	7	2	7	1	23	Regular	3	2	7	5	17	Regular	3	4	6	4	17	Regular	4	1	7	5	5	22	Regular	102	Regular
21	2	6	3	1	6	18	Regular	5	3	2	7	1	18	Regular	3	7	3	1	14	Regular	3	6	1	4	14	Regular	2	6	5	2	3	18	Regular	82	Regular
22	7	2	3	3	1	16	Regular	1	3	5	4	4	17	Regular	1	2	6	4	13	Regular	6	1	2	4	13	Regular	6	2	1	2	5	16	Regular	75	Regular
23	3	1	2	1	3	10	Deficiente	1	2	3	1	3	10	Deficiente	1	1	2	3	7	Deficiente	2	1	1	2	6	Deficiente	1	1	2	2	1	7	Deficiente	40	Deficiente
24	1	5	2	4	3	15	Deficiente	1	4	1	4	5	15	Deficiente	3	5	2	2	12	Deficiente	3	2	6	1	12	Deficiente	3	7	1	2	2	15	Deficiente	69	Deficiente
25	7	6	3	4	5	25	Regular	6	1	3	7	7	24	Regular	6	6	1	6	19	Regular	6	7	2	3	18	Regular	6	6	2	3	7	24	Regular	110	Regular



26	5	7	3	6	7	28	Bueno	6	6	5	6	6	29	Bueno	6	6	7	4	23	Bueno	6	5	5	6	22	Bueno	5	7	5	5	5	27	Bueno	129	Bueno
27	4	5	4	7	6	26	Bueno	7	5	5	7	2	26	Bueno	7	4	7	3	21	Bueno	4	6	5	6	21	Bueno	4	6	3	6	7	26	Bueno	120	Bueno
28	3	6	3	5	6	23	Regular	4	3	7	7	2	23	Regular	1	6	5	6	18	Regular	6	4	1	6	17	Regular	3	5	4	4	7	23	Regular	104	Regular
29	1	1	3	4	7	16	Regular	3	1	7	4	2	17	Regular	1	4	7	2	14	Regular	3	5	5	1	14	Regular	2	3	2	4	6	17	Regular	78	Regular
30	1	6	5	4	2	18	Regular	2	2	6	2	6	18	Regular	5	5	2	2	14	Regular	4	3	2	5	14	Regular	3	7	5	1	2	18	Regular	82	Regular
31	2	1	4	4	2	13	Deficiente	4	5	2	2	1	14	Deficiente	1	2	4	4	11	Deficiente	1	7	2	1	11	Deficiente	6	2	1	4	1	14	Deficiente	63	Deficiente
32	4	1	3	6	3	17	Regular	3	1	5	4	4	17	Regular	6	4	3	1	14	Regular	1	6	3	4	14	Regular	5	4	1	6	1	17	Regular	79	Regular
33	3	2	2	5	1	13	Deficiente	4	1	4	3	1	13	Deficiente	1	6	2	1	10	Deficiente	3	2	4	1	10	Deficiente	2	1	1	6	4	14	Deficiente	60	Deficiente
34	7	6	6	6	6	31	Bueno	6	6	6	7	7	32	Bueno	7	5	7	7	26	Bueno	7	4	6	7	24	Bueno	6	4	7	7	7	31	Bueno	144	Bueno
35	1	1	6	3	5	16	Regular	4	3	2	7	1	17	Regular	5	2	5	1	13	Regular	5	2	5	1	13	Regular	2	1	4	5	5	17	Regular	76	Regular
36	2	2	7	5	1	17	Regular	2	6	1	7	2	18	Regular	6	5	1	2	14	Regular	3	2	4	5	14	Regular	4	3	6	1	3	17	Regular	80	Regular
37	2	4	3	3	5	17	Regular	3	1	2	6	6	18	Regular	1	1	6	6	14	Regular	3	3	4	4	14	Regular	1	6	4	5	1	17	Regular	80	Regular
38	4	7	7	4	4	26	Bueno	6	4	6	7	4	27	Bueno	5	7	6	3	21	Bueno	6	7	1	7	21	Bueno	5	7	5	5	4	26	Bueno	121	Bueno
39	1	2	1	5	7	16	Regular	5	6	4	1	1	17	Regular	2	3	1	7	13	Regular	2	3	6	2	13	Regular	5	4	1	1	6	17	Regular	76	Regular
40	5	4	1	1	1	12	Deficiente	1	3	1	4	3	12	Deficiente	2	1	3	3	9	Deficiente	3	1	1	3	8	Deficiente	1	5	4	1	1	12	Deficiente	53	Deficiente
41	3	6	6	1	3	19	Regular	6	3	7	1	3	20	Regular	1	2	7	5	15	Regular	3	6	4	2	15	Regular	3	5	2	2	7	19	Regular	88	Regular
42	6	2	4	1	1	14	Deficiente	3	2	3	2	4	14	Deficiente	1	5	1	4	11	Deficiente	2	5	1	3	11	Deficiente	4	2	4	1	4	15	Deficiente	65	Deficiente
43	3	3	6	3	3	18	Regular	6	3	2	7	1	19	Regular	1	4	2	7	14	Regular	6	2	5	1	14	Regular	2	5	3	4	4	18	Regular	83	Regular
44	6	6	6	6	5	29	Bueno	4	7	6	6	6	29	Bueno	6	5	5	7	23	Bueno	6	5	7	4	22	Bueno	7	6	5	6	6	30	Bueno	133	Bueno
45	3	1	1	5	2	12	Deficiente	1	4	2	4	1	12	Deficiente	2	4	1	1	8	Deficiente	1	4	1	1	7	Deficiente	1	2	2	3	3	11	Deficiente	50	Deficiente
46	3	7	6	6	1	23	Regular	6	2	7	7	2	24	Regular	7	7	3	1	18	Regular	1	7	7	2	17	Regular	3	4	3	6	7	23	Regular	105	Regular
47	2	4	3	4	1	14	Deficiente	3	1	4	3	4	15	Deficiente	1	3	2	5	11	Deficiente	3	2	5	2	12	Deficiente	2	2	6	4	1	15	Deficiente	67	Deficiente
48	1	1	6	3	2	13	Deficiente	4	3	2	3	1	13	Deficiente	3	1	3	3	10	Deficiente	6	2	1	1	10	Deficiente	1	1	3	3	5	13	Deficiente	59	Deficiente
49	2	1	2	6	1	12	Deficiente	2	1	1	5	3	12	Deficiente	3	3	2	1	9	Deficiente	3	1	3	1	8	Deficiente	1	3	4	3	1	12	Deficiente	53	Deficiente
50	4	5	2	3	7	21	Regular	6	1	7	3	5	22	Regular	4	5	2	6	17	Regular	1	7	2	6	16	Regular	6	5	5	3	2	21	Regular	97	Regular
51	6	6	4	4	3	23	Regular	4	7	1	6	6	24	Regular	6	2	6	4	18	Regular	3	7	1	7	18	Regular	4	2	5	5	7	23	Regular	106	Regular
52	2	5	3	5	5	20	Regular	1	3	7	6	4	21	Regular	4	4	7	1	16	Regular	4	6	1	5	16	Regular	7	2	3	1	7	20	Regular	93	Regular
53	3	6	7	3	1	20	Regular	5	6	2	6	2	21	Regular	6	5	1	4	16	Regular	3	5	1	7	16	Regular	1	1	7	6	5	20	Regular	93	Regular
54	4	2	5	3	2	16	Regular	6	6	2	2	1	17	Regular	1	4	4	4	13	Regular	7	5	1	1	14	Regular	3	6	1	1	6	17	Regular	77	Regular
55	4	7	7	2	6	26	Bueno	5	4	6	5	7	27	Bueno	7	6	3	6	22	Bueno	1	7	6	7	21	Bueno	7	4	7	2	6	26	Bueno	122	Bueno

56	6	2	1	7	7	23	Regular	2	4	7	5	6	24	Regular	4	2	5	7	18	Regular	7	4	1	6	18	Regular	4	7	7	2	3	23	Regular	106	Regular
57	6	5	5	4	4	24	Regular	3	7	2	5	7	24	Regular	2	7	2	7	18	Regular	5	6	6	1	18	Regular	7	4	4	7	1	23	Regular	107	Regular
58	4	3	3	7	3	20	Regular	4	5	5	5	2	21	Regular	7	2	2	5	16	Regular	7	1	4	4	16	Regular	4	5	3	5	3	20	Regular	93	Regular
59	7	5	4	4	4	24	Regular	6	7	5	5	1	24	Regular	7	2	3	6	18	Regular	5	4	6	3	18	Regular	6	3	2	7	5	23	Regular	107	Regular

60	1	2	2	1	4	10	Deficiente	5	2	1	1	1	10	Deficiente	1	4	1	1	7	Deficiente	3	1	1	2	7	Deficiente	2	1	2	1	3	9	Deficiente	43	Deficiente
61	6	6	6	5	6	29	Bueno	5	7	7	5	6	30	Bueno	6	7	5	5	23	Bueno	3	7	7	5	22	Bueno	7	6	6	6	5	30	Bueno	134	Bueno
62	4	7	3	1	1	16	Regular	5	6	2	1	3	17	Regular	3	1	4	5	13	Regular	2	5	4	3	14	Regular	3	4	4	5	1	17	Regular	77	Regular
63	6	5	5	2	7	25	Regular	5	6	2	6	6	25	Regular	7	1	5	6	19	Regular	2	7	3	7	19	Regular	5	3	4	6	6	24	Regular	112	Regular
64	5	4	7	7	2	25	Regular	3	6	7	6	3	25	Regular	3	7	6	3	19	Regular	4	4	7	4	19	Regular	1	3	6	7	7	24	Regular	112	Regular
65	3	3	2	6	1	15	Deficiente	2	1	2	4	6	15	Deficiente	2	4	3	2	11	Deficiente	3	3	1	5	12	Deficiente	5	5	3	1	1	15	Deficiente	68	Deficiente
66	7	3	2	2	7	21	Regular	4	7	6	1	5	23	Regular	6	1	5	5	17	Regular	7	1	4	4	16	Regular	3	7	5	2	5	22	Regular	99	Regular
67	5	6	4	6	6	27	Bueno	5	5	6	6	6	28	Bueno	5	6	6	5	22	Bueno	7	6	6	2	21	Bueno	6	4	6	7	4	27	Bueno	125	Bueno
68	5	1	3	7	3	19	Regular	3	2	1	7	7	20	Regular	4	6	2	3	15	Regular	3	2	6	4	15	Regular	2	2	7	1	7	19	Regular	88	Regular
69	5	3	3	5	6	22	Regular	6	7	2	6	2	23	Regular	3	5	5	4	17	Regular	7	4	2	4	17	Regular	3	6	4	3	6	22	Regular	101	Regular
70	7	5	1	2	5	20	Regular	5	3	7	1	4	20	Regular	2	5	5	4	16	Regular	7	5	1	2	15	Regular	2	2	6	7	3	20	Regular	91	Regular
71	3	3	2	3	4	15	Deficiente	2	2	4	1	7	16	Regular	2	5	4	1	12	Deficiente	7	1	2	2	12	Deficiente	5	4	3	1	3	16	Regular	71	Deficiente
72	6	6	5	7	6	30	Bueno	6	5	7	6	7	31	Bueno	6	6	7	6	25	Bueno	6	4	7	5	22	Bueno	7	3	7	6	7	30	Bueno	138	Bueno
73	3	1	6	7	3	20	Regular	7	2	5	5	1	20	Regular	4	4	4	4	16	Regular	3	7	4	1	15	Regular	5	4	2	2	7	20	Regular	91	Regular
74	4	4	7	6	4	25	Regular	6	3	7	7	2	25	Regular	5	4	3	7	19	Regular	7	4	6	2	19	Regular	7	5	7	2	4	25	Regular	113	Regular
75	5	3	3	5	6	22	Regular	7	2	5	2	7	23	Regular	5	3	2	7	17	Regular	5	1	4	7	17	Regular	6	3	5	6	2	22	Regular	101	Regular
76	3	3	3	3	3	15	Deficiente	5	3	1	1	5	15	Deficiente	1	3	6	2	12	Deficiente	1	5	1	5	12	Deficiente	6	1	2	5	1	15	Deficiente	69	Deficiente
77	1	5	4	5	5	20	Regular	2	4	6	7	1	20	Regular	3	2	7	4	16	Regular	2	6	5	2	15	Regular	4	5	1	7	3	20	Regular	91	Regular
78	3	1	7	4	4	19	Regular	4	2	3	3	7	19	Regular	7	2	4	2	15	Regular	5	1	3	6	15	Regular	5	2	3	3	6	19	Regular	87	Regular
79	5	6	6	4	6	27	Bueno	6	6	6	4	6	28	Bueno	7	4	5	6	22	Bueno	6	5	6	4	21	Bueno	7	5	1	7	7	27	Bueno	125	Bueno
80	3	2	3	4	3	15	Deficiente	2	2	3	5	3	15	Deficiente	2	3	1	6	12	Deficiente	5	2	2	3	12	Deficiente	3	3	2	1	6	15	Deficiente	69	Deficiente
81	5	1	6	7	5	24	Regular	5	7	3	4	5	24	Regular	2	7	6	3	18	Regular	3	6	7	2	18	Regular	7	6	6	4	1	24	Regular	108	Regular
82	5	4	1	7	2	19	Regular	5	5	1	4	4	19	Regular	2	5	1	7	15	Regular	5	1	2	7	15	Regular	2	7	5	2	3	19	Regular	87	Regular
83	4	1	6	3	1	15	Deficiente	6	3	2	4	1	16	Regular	7	1	1	3	12	Deficiente	2	2	7	2	13	Regular	1	2	7	4	2	16	Regular	72	Regular

84	3	6	6	2	6	23	Regular	6	5	2	7	4	24	Regular	4	5	4	5	18	Regular	3	4	5	6	18	Regular	5	2	7	5	4	23	Regular	106	Regular
85	5	5	3	7	7	27	Bueno	7	5	6	4	6	28	Bueno	5	3	7	7	22	Bueno	6	7	1	7	21	Bueno	3	7	4	7	6	27	Bueno	125	Bueno
86	2	7	2	6	6	23	Regular	6	1	4	6	7	24	Regular	3	7	4	4	18	Regular	7	4	5	2	18	Regular	6	4	1	6	6	23	Regular	106	Regular
87	4	4	5	7	2	22	Regular	3	1	7	5	7	23	Regular	4	5	5	3	17	Regular	7	3	2	5	17	Regular	6	2	6	7	1	22	Regular	101	Regular
88	7	2	5	3	7	24	Regular	6	4	2	5	7	24	Regular	5	4	7	2	18	Regular	6	3	2	7	18	Regular	7	3	2	5	7	24	Regular	108	Regular
89	3	4	3	5	3	18	Regular	2	7	2	4	4	19	Regular	2	4	7	1	14	Regular	2	3	5	4	14	Regular	3	5	5	4	1	18	Regular	83	Regular
90	1	7	7	3	7	25	Regular	6	4	2	7	6	25	Regular	7	3	7	3	20	Regular	5	2	5	7	19	Regular	4	3	4	7	7	25	Regular	114	Regular
91	3	2	5	5	5	20	Regular	5	5	3	6	1	20	Regular	7	3	4	2	16	Regular	2	6	6	1	15	Regular	5	6	1	3	5	20	Regular	91	Regular
92	4	1	3	4	5	17	Regular	6	1	1	6	4	18	Regular	6	2	1	5	14	Regular	1	5	5	3	14	Regular	3	1	5	6	2	17	Regular	80	Regular
93	6	4	6	3	1	20	Regular	4	5	5	3	4	21	Regular	4	1	7	4	16	Regular	5	2	3	6	16	Regular	3	6	4	2	6	21	Regular	94	Regular
94	4	5	5	4	7	25	Regular	2	4	7	7	6	26	Bueno	2	7	6	5	20	Regular	1	7	5	7	20	Regular	6	6	7	4	2	25	Regular	116	Regular
95	2	2	7	6	3	20	Regular	7	3	4	2	5	21	Regular	2	7	3	4	16	Regular	6	5	2	2	15	Regular	4	5	1	7	3	20	Regular	92	Regular
96	6	3	1	5	1	16	Regular	2	3	6	5	1	17	Regular	7	1	3	2	13	Regular	2	4	7	1	14	Regular	1	4	5	3	4	17	Regular	77	Regular
97	1	4	7	3	3	18	Regular	2	4	6	2	5	19	Regular	6	1	1	6	14	Regular	1	6	2	6	15	Regular	2	6	6	4	1	19	Regular	85	Regular
98	7	6	1	7	6	27	Bueno	7	6	4	5	6	28	Bueno	6	6	6	5	23	Bueno	6	6	6	4	22	Bueno	6	3	5	6	7	27	Bueno	127	Bueno
99	1	1	5	4	2	13	Deficiente	2	3	2	1	5	13	Deficiente	1	6	1	1	9	Deficiente	4	1	1	4	10	Deficiente	4	3	1	2	2	12	Deficiente	57	Deficiente
100	5	7	3	3	2	20	Regular	2	3	7	4	5	21	Regular	2	7	1	6	16	Regular	6	2	2	5	15	Regular	5	4	3	1	7	20	Regular	92	Regular
101	2	1	5	1	2	11	Deficiente	1	4	1	1	4	11	Deficiente	1	3	2	2	8	Deficiente	2	1	3	1	7	Deficiente	1	3	1	3	1	9	Deficiente	46	Deficiente
102	6	6	3	6	4	25	Regular	7	4	5	5	5	26	Bueno	2	6	7	6	21	Bueno	7	4	7	2	20	Regular	6	4	7	4	5	26	Bueno	118	Bueno
103	7	5	5	4	4	25	Regular	7	1	5	7	4	24	Regular	2	6	7	3	18	Regular	1	4	7	6	18	Regular	7	4	5	2	6	24	Regular	109	Regular
104	4	1	5	7	3	20	Regular	5	4	3	7	2	21	Regular	5	4	5	2	16	Regular	2	6	5	3	16	Regular	7	3	1	4	6	21	Regular	94	Regular
105	1	5	3	3	1	13	Deficiente	6	1	4	1	1	13	Deficiente	4	1	4	1	10	Deficiente	2	3	2	3	10	Deficiente	5	1	2	2	3	13	Deficiente	59	Deficiente
106	6	7	6	6	6	31	Bueno	6	7	6	6	7	32	Bueno	7	6	7	6	26	Bueno	7	4	7	6	24	Bueno	7	6	5	7	6	31	Bueno	144	Bueno
107	6	1	4	5	3	19	Regular	5	3	7	1	4	20	Regular	5	6	1	3	15	Regular	5	4	1	5	15	Regular	3	5	3	2	6	19	Regular	88	Regular
108	7	2	2	6	5	22	Regular	5	3	6	5	4	23	Regular	7	4	4	2	17	Regular	4	4	4	5	17	Regular	1	6	3	5	7	22	Regular	101	Regular

# EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

