

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA

CALIDAD DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA Y
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS
EN EL PUESTO DE SALUD LAS BEGONIAS
DE TACNA DURANTE LA
PANDEMIA, 2021

TESIS

PRESENTADA POR:

MARIA MIHAELA IUGA

Para optar el Grado Académico de:

MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGISTER SCIENTIAE*)
CON MENCIÓN EN SALUD PÚBLICA

TACNA - PERÚ

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA

CALIDAD DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA Y SATISFACCIÓN
DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL PUESTO
DE SALUD LAS BEGONIAS DE TACNA
DURANTE LA PANDEMIA, 2021

Tesis sustentada y aprobada el 26 de agosto del 2022; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE :



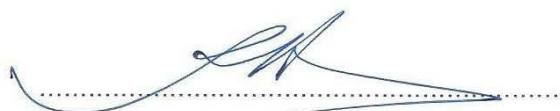
.....
Dr. Jaime Edgar Miranda Benavente

SECRETARIO :



.....
Dr. Wilder Dante Calla Enriquez

MIEMBRO :



.....
Dra. Rina María Álvarez Becerra

ASESORA :



.....
Dra. Rina María Álvarez Becerra

DEDICATORIA

En el presente trabajo agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

A mi esposo, Fernando por ser el apoyo incondicional en mi vida, que con su amor y respaldo, me ayuda alcanzar mis objetivos.

A mis padres, Loan y Rodica, a mi hermana Claudia y a mi sobrina Ziana, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años de mi carrera, ya que gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Siempre estaré orgullosa de ustedes y son la mejor familia.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a mi amiga Liz y al gerente de la posta Las Begonias, que me abrieron las puertas y hicieron posible esta investigación.

Agradezco a todos los docentes de la maestría en salud pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, en especial a mi asesora de tesis, la Doctora Rina María Álvarez Becerra por guiarme en esta investigación.

CONTENIDO

DEDICATORIA.....	iii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.1.1. Antecedentes del problema.....	3
1.1.2. Problemática de la investigación	4
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	7
1.2.1. Problema general.....	7
1.2.2. Problemas específicos	7
1.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	7
1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES	8
1.5. OBJETIVOS	9
1.5.1. Objetivo general.....	9
1.5.2. Objetivos específicos	9
1.6. HIPÓTESIS	9
1.6.1 Hipótesis general	9
1.6.2 Hipótesis Específicas	10
CAPÍTULO II:MARCO TEÓRICO	11
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	11
2.2. BASES TEÓRICAS	15
2.2.1. Calidad de atención	15

2.2.1. Definición	15
2.2.2. Calidad en la atención odontológica	16
2.2.3. Percepción y expectativa de la calidad de atención	17
2.2.4. Importancia de la calidad	19
2.2.5. Elementos de la calidad de atención.....	19
2.2.6. Dimensiones de la calidad de atención	20
2.2.7. Satisfacción del paciente.....	20
2.2.7.1. Definición	20
2.2.7.2. Teorías de la satisfacción del paciente	21
2.2.7.3. Importancia de medir la satisfacción del paciente	24
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	25
CAPÍTULO III:MARCO FILOSÓFICO	27
CAPÍTULO IV:MARCO METODOLÓGICO	30
4.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	30
4.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	30
4.2.1 Población	30
4.2.2 Muestra	31
4.2.3 Criterios de inclusión.....	31
4.2.4. Criterios de exclusión.....	32
4.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	32
4.3.1. Caracterización de las variables	32
4.3.2. Definición	33
4.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	34
4.4.1. Técnicas.....	34
4.4.2. Instrumentos.....	34

4.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	38
CAPÍTULO V: RESULTADOS	39
CAPÍTULO VI.....	80
CONCLUSIONES	86
RECOMENDACIONES	87
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	89
ANEXOS	105

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Pacientes según grupo etario y sexo,2021	39
Tabla 2. Pacientes según nivel de calidad del servicio global.....	42
Tabla 3. Pacientes según nivel de calidad subjetiva	44
Tabla 4. Estadísticos descriptivos de la dimensión calidad subjetiva.....	45
Tabla 5. Pacientes según percepción de calidad subjetiva	47
Tabla 6. Pacientes según nivel de calidad objetiva.....	49
Tabla 7. Estadísticos descriptivos de la dimensión calidad objetiva	50
Tabla 8. Pacientes según percepción de calidad objetiva.....	52
Tabla 9. Pacientes según nivel de satisfacción con la calidad del servicio	54
Tabla 10. Pacientes por satisfacción según fiabilidad.....	56
Tabla 11. Pacientes por satisfacción según seguridad	58
Tabla 12. Pacientes por satisfacción según capacidad de respuesta	60
Tabla 13. Pacientes por satisfacción según empatía	62
Tabla 14. Pacientes por satisfacción según elementos tangibles	64
Tabla 15. Pacientes por grupo etario según calidad de atención.....	66
Tabla 16. Pacientes por grupo etario según calidad de atención subjetiva.....	67
Tabla 17. Pacientes por grupo etario según calidad de atención objetiva	68
Tabla 18. Pacientes por grupo etario según satisfacción general	69
Tabla 19. Pacientes por sexo según calidad de atención	70
Tabla 20. Pacientes por sexo según calidad de atención subjetiva	71
Tabla 21. Pacientes por sexo según calidad de atención objetiva	72
Tabla 22. Pacientes por sexo según nivel de satisfacción general	73
Tabla 23. Correlación de Rho de Spearman	74
Tabla 24. Correlación de Rho de Spearman	76
Tabla 25. Correlación de Rho de Spearman	78

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Calidad de atención al paciente	18
Figura 2. Programas de investigación de Lakatos	28
Figura 3. Pacientes según grupo etario, 2021	40
Figura 4. Distribución de la edad.....	40
Figura 5. <i>Pacientes según sexo,2021</i>	41
Figura 6. Pacientes según nivel de calidad del servicio global.....	43
Figura 7. <i>Usuarios según nivel de calidad subjetiva</i>	44
Figura 8. <i>Usuarios según nivel de calidad objetiva</i>	49
Figura 9. <i>Pacientes según nivel de satisfacción con la calidad del servicio</i>	55
Figura 10. <i>Pacientes por satisfacción según fiabilidad</i>	57
Figura 11. Pacientes por satisfacción según seguridad	59
Figura 12. Pacientes por satisfacción según capacidad de respuesta	61
Figura 13. <i>Pacientes por satisfacción según empatía</i>	63
Figura 14. <i>Pacientes por satisfacción según elementos tangibles</i>	65
Figura 15. <i>Correlación</i>	75
Figura 16. <i>Correlación</i>	77
Figura 17. <i>Correlación</i>	79

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el puesto de salud Las Begonias de Tacna durante la pandemia en 2021. Metodología: investigación con enfoque cuantitativo, no experimental, prospectiva, transversal y correlacional. Materiales y métodos: Comprendió una muestra de 358 pacientes atendidos en el puesto de salud Las Begonias y se utilizó el cuestionario SERVQUAL modificado y un cuestionario de satisfacción. Resultados: Prevalció un nivel medio de la calidad de servicio global (52,4 %), en la percepción de la calidad de atención subjetiva (53,2 %) y calidad de atención objetiva (53,8 %). La percepción de satisfacción general con los servicios recibidos en la consulta odontológica fue mayormente de satisfecho (21,3 %). Se halló diferencias en la percepción de la calidad de atención global (p-valor 0,043) y satisfacción general (p-valor 0,001) según el grupo etario. Conclusión: La calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes atendidos en el puesto de Salud Las Begonias de Tacna en 2021 (Rho = 0,716 ; p-valor 0,001).

Palabras clave: calidad de atención, nivel de satisfacción, centro de salud, servicio de odontología (DeCS BIREME).

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between the quality of care and the level of satisfaction of patients attended at the Las Begonias health post in Tacna during the pandemic in 2021. Methodology: Research with a quantitative, non-experimental, prospective, cross-sectional, and correlational approach. Materials and methods: A sample of 358 patients attended the Las Begonias health post, and a modified SERVQUAL questionnaire and a satisfaction questionnaire were used. Results: A medium level of overall quality of service prevailed (52.4%) in the perception of subjective quality of care (53.2%) and objective quality of care (53.8%). The perception of overall satisfaction with the dental office services was mainly satisfied (21.3%). Differences were found in the perception of the overall quality of care (p-value 0.043) and general satisfaction (p-value 0.001) according to age group. Conclusion: Quality of care is significantly related to the satisfaction of patients attended at the Las Begonias Health Post in Tacna in 2021 (Rho = 0.716; p-value 0.001).

Keywords: quality of care, level of satisfaction, health center, dental service (DeCS BIREME).

INTRODUCCIÓN

A medida que la industria de la salud se desplaza hacia modelos centrados en el paciente, los proveedores deberán comprender completamente la satisfacción del paciente y cómo afecta sus prácticas (1). Este estudio tuvo como propósito evaluar la satisfacción del paciente y percepción que tienen los usuarios del servicio de atención médica odontológica en un establecimiento de salud del sistema sanitario público de Tacna en el Perú.

Asimismo, las motivaciones que dieron origen al presente estudio, fueron comprender las características que evalúan los pacientes para calificar la atención de salud y determinar áreas o aspectos de mejora. Ya que, se reporta que es más probable que se implementen mejoras si el personal recibe una retroalimentación inmediata (2).

Actualmente, un resultado importante para valorar o hacer un juicio de valor de la calidad de la atención médica en general, es la satisfacción del paciente (2). La satisfacción del paciente se ha convertido en un indicador importante y se usa comúnmente para medir la calidad de atención en salud. En el sector dental, la satisfacción de los pacientes es un indicador igualmente importante, ya que puede influir en el patrón de utilización de los servicios. En tal sentido, es fundamental la calidad de atención y la mejora de los servicios odontológicos ofrecidos, ya que representa un principio fundamental para la supervivencia de las organizaciones públicas y privadas (3).

El Ministerio de Salud del Perú, ha establecido dentro de la política de calidad, como referente primordial, la opinión del usuario y la satisfacción de la atención, no solamente en el área de hospitalización sino también en la ambulatoria (4). Asimismo, el cumplimiento de las necesidades de los pacientes, un buen seguro de salud, la resolución de confusiones y las dudas

del paciente proporcionan una mayor satisfacción que conlleva en el futuro al retorno de los pacientes para recibir un tratamiento de calidad (5).

La Federación Mundial de Odontología analiza el papel del odontólogo en este nuevo escenario proponiendo un cambio de aquel que "trata la enfermedad" a uno que "brinda atención y apoyo a la salud bucal de los pacientes (6). Varios estudios se han basado en la satisfacción de los pacientes para evaluar la calidad, particularmente en el campo de los servicios de salud bucal (7), por lo que es relevante dar continuidad a estas investigaciones. (8)

El estudio, se realizó en un establecimiento de salud público del Ministerio de Salud del Perú, después de obtener la autorización de la gerencia y el consentimiento informado de los participantes.

Los resultados hallados, revelan los pacientes atendidos en el establecimiento de salud Las Begonias tienen una percepción media respecto de la calidad de atención odontológica y se muestra mayormente satisfecho, aunque muchos también manifiestan insatisfacción y una apreciación desfavorable en cuanto a la calidad del servicio prestado. Los hallazgos permiten actualizar el estado del arte epistémico de las variables, así como la oportunidad de proponer mejoras para elevar la satisfacción de los pacientes del servicio de odontología.

El estudio se ha estructurado según capítulos. El primero referido al estado de la cuestión o problema en el ámbito de la salud pública, en relación a la calidad de la oferta o del servicio de salud en la consulta odontológica. El segundo capítulo, contiene la base teórica que fundamenta y le da el rigor científico a la investigación. El tercer capítulo alude al paradigma filosófico de Lakatos, como fundamento epistemológico. El cuarto capítulo, comprende la ruta metodológica. A continuación, se presentan los resultados en el capítulo cinco, a partir de la descripción estadística de las variables y la prueba de hipótesis. Finalmente, se establecen conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.1.1. Antecedentes del problema

Los gobiernos deben priorizar la atención de calidad de los ciudadanos, siendo obligación del Estado la mejoría continua de los servicios médicos y asegurar la cobertura de salud de los ciudadanos. (9) De igual manera, deben asegurar la seguridad de prestación del servicio médico de la población (10).

En 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS) (11) declaró la pandemia debido a la COVID-19, lo que determinó cambios y transformaciones en la atención de los servicios y uso de protocolos en los establecimientos sanitarios públicos y privados (12). Estas medidas deben garantizar a los pacientes una cobertura de atención, minimizar los riesgos y mejora de la seguridad del usuario (13), ya que puede influir en la calidad y valor del servicio y en la satisfacción del paciente (14).

El ámbito de estudio corresponde al puesto de salud Las Begonias ubicado en el distrito de Gregorio Albarracion Lanchipa de la ciudad de Tacna en el Perú. Es un establecimiento sanitario público, que brinda consulta de atención primaria de odontología y otros. La situación problemática, se centra en la frecuencia intermitente de expresiones que denotan disconformidad con los servicios que se prestan, lo que podría deberse a las modificaciones en el sistema de citas, la atención que brinda el profesional de odontología, las características de la atención, entre otras. Al respecto, cabe enfatizar que el juicio valorativo que realizan los pacientes, puede afectar la percepción de la calidad de atención odontológica desfavorablemente.

Esta situación, podría tener consecuencias en la demanda y en el logro de metas establecidas por el establecimiento de salud, e indirectamente en la salud bucal de los pacientes, ya que es posible una menor demanda de atención.

En este sentido, se subraya, que la baja calidad de atención en salud llega a ser el mayor obstáculo para poder superar los problemas sanitarios con éxito.

1.1.2. Problemática de la investigación

Según la OMS (15) la calidad de la atención es el grado en que los servicios sanitarios para individuos y grupos de población aumentan la probabilidad de conseguir los resultados sanitarios deseados y son coherentes con los conocimientos profesionales establecidos.

Asimismo, la accesibilidad a los servicios de salud, al igual que las esfuerzos frente a los desafíos de lograr una mayor cobertura para alcanzar la universalidad de atención, una salud con equidad y mayor seguridad para los usuarios, fundamentan, la búsqueda de brindar un mejor servicio de salud. Este enfoque, orienta las acciones de los profesionales y gestores sanitarios, y sin duda, constituye un indicador de éxito institucional (16).

En este sentido, el Ministerio de Salud (17) del Perú, ha trazado políticas y prioridades sanitarias para optimizar los servicios de salud, especialmente en el sistema de atención primaria, siendo uno de los intereses fundamentales vigorizar la prestación de los servicios sanitarios, la infraestructura, los equipos y la atención en el nivel primario en los establecimientos de salud.

En el ámbito internacional existe referencia en la literatura sobre la importancia de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes. En Inglaterra, se implementó un método de mejora de la calidad de los pacientes de odontología de cuidados especiales que ayudó a planificar y brindar una atención adecuada y equitativa para estos pacientes (18).

Otro estudio realizado en un centro odontológico de Reino Unido, instalado de manera urgente en el *Hospital Queen Mary de Sidcup*, evaluó el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos durante la pandemia de COVID-19 y el 97,1 % reveló que su valoración fue positiva y de satisfacción (16).

En Inglaterra, se evaluó la satisfacción de los pacientes y los médicos con las teleconsultas de ortodoncia e identificó que el 76 % de los pacientes dijeron que una consulta remota era más conveniente que la cara a cara, y el 66 % informó que, si fuera apropiado, le gustaría tener más citas virtuales en el futuro (19). Asimismo, en Israel la implementación de la teleconsulta tuvo un buen resultado, ya que los niveles de satisfacción de los pacientes fueron muy elevados. Además, la aceptación de la plataforma de teleconsulta fue alta, incluso en el grupo de mayor edad (20).

De igual forma, en Arabia Saudita, se evaluó la satisfacción de los pacientes en el servicio de odontología y resultó que la mayoría de los pacientes estuvieron satisfechos con la atención en el servicio de odontología y resultó que la edad y la educación del paciente tuvieron una relación directa con su nivel de satisfacción con los servicios recibidos (21).

Un estudio realizado en la India, evidencia la importancia que tiene la aplicación de la tecnología 4.0 en el campo de la odontología durante la pandemia del COVID-19 y como puede mejorar la calidad de atención de los pacientes (22).

En Malasia, en un estudio realizado en la clínica dental del hospital universitario Saint Malaysia se demostró un nivel de satisfacción de 64,6 % y se señaló que existe relación entre el nivel de satisfacción del paciente y el grado de interacción entre el paciente y el odontólogo (23).

Asimismo, en China, durante la pandemia se evaluó la satisfacción de los pacientes con los servicios dentales de un hospital público, en el que se halló que el 47,6 % se mostró satisfecho con el sistema de citas adoptado y el 42,2 % con el sistema de teleatención (24).

De otro lado, en Estados Unidos se evaluó la percepción de los pacientes sobre la atención de los odontólogos durante la pandemia del COVID-19 y se evidenció que las actitudes y creencias de riesgo de infección con respecto a COVID-19, tuvieron una influencia en la percepción de susceptibilidad de los pacientes, pero las garantías de seguridad por parte de los oficiales del servicio público odontológico hicieron que el paciente buscara nuevamente atención (25).

En Latinoamérica y el Caribe también se realizaron muchos estudios comparativos sobre la calidad de atención odontológica y el nivel de satisfacción de los pacientes. Por ejemplo, en Brasil se obtuvo una elevada satisfacción de los usuarios y de los profesionales de la salud con los servicios públicos de odontología (26). En México se halló que el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios de salud dental, se centra en el trato amable en un 90 %, mientras que el 2 % refiere que nunca recibió un trato amable en su atención (23). Asimismo, en un estudio realizado en Cuba se evidenció insatisfacción con el tiempo de espera, con el mobiliario de sillas, de bancos de la sala de espera, con la iluminación y la ventilación de la consulta. No obstante, hubo satisfacción con la atención del tratamiento odontológico recibido (27).

En el Perú, el Ministerio de Salud, reportó que la satisfacción de los pacientes es importante, porque facilita información del éxito del proveedor del servicio para lograr cumplir con las exigencias y necesidades del paciente. De igual forma, se especifica que la satisfacción del usuario externo es el indicador más empleado y representa un criterio subjetivo de la atención percibida, el que es fundamental para el personal que trabaja en el Sistema Nacional de Salud. Se debe considerar, que una atención inadecuada puede tener repercusiones en la comunidad que rechazó la atención de salud (28). Al respecto, Ramos et al., (29) reportaron que en la atención privada el 95 % presentó una satisfacción de nivel medio después de la atención y el 23 % de los pacientes reportan una alta calidad del servicio de atención.

En Tacna en una investigación empírica, se halló una vinculación entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de atención del paciente de un laboratorio clínico del Hospital de la Solidaridad (30).

En base a la problemática expuesta, se considera necesario indagar la percepción de los pacientes atendidos en un establecimiento de salud público del primer nivel de atención, para delinear medidas correctas de atención y contribuir a subsanar posibles deficiencias. El propósito es elevar la satisfacción de los pacientes, ya que es un indicador de la calidad de la atención y un pilar fundamental para la concreción óptima del Sistema Nacional de Salud.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿De qué manera la calidad de la atención se relaciona con la satisfacción de los pacientes atendidos en el puesto de salud Las Begonias en el distrito de Gregorio Albarracín Lanchipa?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera se relaciona la calidad de atención odontológica objetiva con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el puesto de salud Las Begonias de Tacna durante la pandemia en 2021?
- ¿De qué manera se relaciona la calidad de atención odontológica subjetiva con el nivel satisfacción de los pacientes atendidos en el puesto de salud Las Begonias de Tacna durante la pandemia en 2021?

1.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Teniendo en cuenta que los pilares fundamentales de la gestión de los servicios de salud son la satisfacción y su evaluación, el estudio se realiza porque existe una dificultad recurrente para determinar el concepto

de satisfacción y la medición de este, nos referimos a un término regularmente utilizado.

Al evaluar la satisfacción, identificamos que pertenece a la prevención y de esta manera contribuyendo a la mejora de la calidad del paciente. Según Crow et al. (31), existe una correlación entre la satisfacción de los usuarios y los resultados de la atención o la clínica, de esta manera concluyendo que un alto grado de satisfacción conlleva a una mejor relación entre el paciente y el profesional sanitario.

Asimismo, la investigación es relevante porque los resultados se utilizarán para identificar el nivel de satisfacción de los pacientes, de igual manera representa un escalón importante implementar mejoras en el servicio ofrecido por los odontólogos, sabiendo que los usuarios satisfechos alcanzan a cumplir mejor las recomendaciones ofrecidas por el personal de salud odontológico.

La presente investigación planteada, tiene como propósito contribuir con la mejora del servicio de atención del paciente y esto podrá servir a la posta de salud para que mejore la calidad de atención y de este modo el bienestar de los pacientes. Además, es necesario conocer el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la posta de salud Las Begonias, con el fin de implementar mejores medidas de atención y nuevos programas que orienten al personal de salud a ofrecer un mejor servicio y obtener una buena satisfacción del paciente.

1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES

La presente investigación fue viable y factible, ya que se tuvo la autorización del Gerente del puesto de salud Las Begonias; gestionada a través de una solicitud en la que se petitionó las facilidades para realizar un estudio científico.

Sin embargo, en el contexto de la pandemia de la COVID-19, hubo algunas limitaciones para acceder a la recolección de datos en forma

presencial, por lo que en los en los casos que no fue posible se optó por la aplicación de un cuestionario online.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo general

Determinar de qué manera se relaciona la calidad de atención odontológica con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el puesto de salud Las Begonias de Tacna durante la pandemia en 2021.

1.5.2. Objetivos específicos

- Determinar de qué manera se relaciona la calidad de atención odontológica objetiva con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la puesto de salud Las Begonias de Tacna durante la pandemia en 2021.
- Determinar de qué manera se relaciona la calidad de atención odontológica subjetiva con el nivel satisfacción de los pacientes atendidos en la puesto de salud Las Begonias de Tacna durante la pandemia en 2021.

1.6. HIPÓTESIS

1.6.1 Hipótesis general

Según el estudio de Pérez et al. (32) la satisfacción del paciente, es un concepto que ha adquirido una relevante importancia como indicador de los resultados de atención de los servicios de salud. De mismo modo, la satisfacción del usuario, representa la dimensión subjetiva del proceso de calidad de la atención que ofrece una institución (32).

Por lo que la calidad de atención se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el puesto de salud Las Begonias de Tacna de 2021.

1.6.2 Hipótesis Específicas

- La calidad de atención odontológica objetiva se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el puesto de salud Las Begonias de Tacna durante la pandemia en 2021.
- La calidad de atención odontológica subjetiva se relaciona significativamente con el nivel satisfacción de los pacientes atendidos en el puesto de salud Las Begonias de Tacna durante la pandemia en 2021.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

- Ámbito internacional

Pajpani et al. (33) evaluaron en el estudio “*Assesing the impact of an urgent dental care centre on the oral health-related quality of life of patients during the COVID-19 pandemic*” el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos durante la pandemia del COVID-19 en un centro odontológico instalado de manera urgente en el hospital *Cup Mary de Sidcup* de Reino Unido. Metodología: descriptivo, correlacional y transversal. La muestra comprendió 146 pacientes y se utilizó un cuestionario de satisfacción OHIP-14 (*Oral Health Impact Profile*) basado en la escala de Likert. Se concluyó que predomina un nivel alto de satisfacción (97,1 %) de satisfacción, la mayoría de los pacientes contestaron con “muy contento” en todas las preguntas.

Byrne et al. (19) evaluaron en el estudio “*Patient and clinical satisfaction with video consultations during the COVID-19 pandemic: an opportunity for a new way of working*” (*Satisfacción clínica y del paciente con las video consultas durante la pandemia del COVID-19*) que tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los pacientes y de los profesionales de salud especializados en ortodoncia del hospital *Royal Blackburn* y el hospital Universitario *Burnley Teaching* de Inglaterra. Se completaron 121 cuestionarios (59 pacientes y 62 ortodontistas). De los pacientes, el 93 % consideró que las instrucciones proporcionadas para acceder a la consulta eran fáciles de seguir y el 70 % de los médicos no

informó ningún problema de conexión. En el 90 % de los casos, el doctor consideró apropiado una cita virtual. Los encuestados mostraron un alto nivel de satisfacción, el 76 % de los pacientes contestaron que una consulta remota era más conveniente que la cara a cara, y el 66 % informó que, si fuera apropiado, le gustaría tener más citas online en el futuro.

Bordin et al. (26) en su estudio denominado: “Estudio comparativo de la satisfacción de los usuarios y profesionales de la salud sobre el servicio comunitario odontológico” tuvo como objetivo comparar la visión de los usuarios y profesionales de la salud sobre la satisfacción con el servicio odontológico comunitario de Parana (Brasil). El muestreo fue de 461 usuarios (133 profesionales indirectamente involucrados con la salud bucal y 52 profesionales directamente involucrados con la salud bucal). Se realizaron entrevistas individualizadas a los usuarios y se concluyó que los profesionales directamente involucrados con la salud bucal obtuvieron un alto grado de satisfacción en comparación con los profesionales indirectamente involucrados que obtuvieron menos satisfacción y expuso diferentes opiniones de manera más crítica.

Tanbakuchi et al. (34), en Irán realizaron un trabajo de investigación titulado “*Level of satisfaction of patients with dental care services provided by dental clinic of Shahrekord Univeristy*” (Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad de Shahrekord), donde evaluó el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Facultad de Odontología de la Universidad de Shahrekord, Irán. La muestra comprendió 400 pacientes seleccionados aleatoriamente y se utilizó como instrumento un cuestionario que incluye datos de demografía y aspectos de perspectivas nuevas del cuidado dental, así como algunos factores implicados en los resultados clínicos, la percepción de los usuarios respecto a como valoran la calidad del servicio que reciben, los tiempos que espera una atención y el comportamiento del profesional de odontología cuando atiende en la consulta. Se concluyó que la satisfacción de los pacientes con los servicios

brindados estaban en un nivel aceptable ya que el 12 % de los pacientes contestaron que fueron insatisfechos.

En Chile, Araya et al. (35) evaluaron la calidad del “Servicio Odontológico en un Centro de Salud Pública basado en intangibles, Talcahuano, Chile”. Metodología: descriptivo, observacional y transversal. La muestra comprendió 405 pacientes y se utilizó como instrumento para determinar la calidad de atención odontológica pública la escala basada en Servperf. Se concluyó que el valor más bajo lo obtuvo la folletería y recetarios con un 4,85 en un rango de 1 a 7, mientras que los odontólogos que ofrecieron la prestación obtuvieron una calificación de 5,79.

– Ámbito nacional

Chávez (36), evaluó la calidad de atención en la consulta odontológica en una clínica universitaria en Lima en 2016. Metodología: descriptivo, correlacional y transversal. La muestra comprendió 100 pacientes externos, quienes recibieron un tratamiento endodóntico, a los que se les solicitó responder la encuesta Servqual del Ministerio de Salud (Minsa). Se concluyó que en el servicio odontológico de la Universidad de San Martín de Porres la calidad de atención, valorada en una escala sumativa (Likert), es extremadamente buena.

De otra parte, Fuentesrivera (37) realizó un trabajo de investigación titulado: “Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la posta de San Bartolomé en 2017”. Metodología: transversal, descriptivo y correlacional. La muestra comprendió 100 pacientes que se atendieron en el establecimiento de salud. Se utilizó el cuestionario Servqhos modificado para odontología para la recolección de la información, el que consta de 26 preguntas para calidad de atención odontológica y 15 para satisfacción del usuario. El 68,24 % consideró que la calidad de atención fue mala. El 30,41 % considera que el nivel de atención es regular. Se concluyó que en la Posta de San Bartolomé, existe relación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción de los usuarios.

Torres (38) evaluó en su investigación la “Calidad de atención odontológica y la satisfacción de los pacientes atendidos en el mes de febrero en el centro de salud Pátapo”. Metodología : estudio transversal, descriptivo y correlacional. La muestra comprendió 53 pacientes y se utilizó el instrumento SERVPERF para medir las variables. Se determinó que el 17 % de los pacientes atendidos manifestaron un nivel alto de satisfacción y también la mayoría con un 62,3 % un nivel alto de calidad en la atención dental recibida.

Vidalón (39) realizó un estudio sobre el “Nivel de satisfacción en la calidad de atención del servicio de odontología en la Microred José Carlos Mariátegui de San Juan de Lurigancho”. Metodología: descriptivo, prospectivo y transversal. La muestra comprendió 226 pacientes en la cual se utilizó el instrumento SERVQHOS modificado aplicado en investigaciones anteriores. Se evidenció que el nivel de satisfacción en la calidad de atención fue de 66,7 %, mientras que la satisfacción de la calidad objetiva fue de 50 % y la subjetiva fue de 80 %.

– Ámbito local

Coaquira (40) evaluó la “Relación entre la calidad del servicio y satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna en 2018”. Metodología: descriptivo, correlacional y transversal. La muestra comprendió 40 pacientes y se utilizó una encuesta basada en Servqual. Se concluyó que predomina un nivel alto (70 %) de satisfacción de los pacientes atendidos en el consultorio externo de odontología del hospital Hipólito Unanue 2018 mientras que la mayoría (83 %) de los pacientes indicaron que la calidad del servicio fue moderada.

Calderón (30) en su investigación titulada: “Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el hospital de la Solidaridad de Tacna, 2018” evaluó la relación entre las variables satisfacción del usuario y la autopercepción de la calidad de atención del

laboratorio clínico del hospital de la Solidaridad de Tacna. Metodología: no experimental, descriptivo y correlacional. La muestra comprendió 227 pacientes y se utilizó un cuestionario de satisfacción del paciente basado en el modelo Servqual. Los resultados concluyeron una satisfacción del 95,7 % y una percepción de calidad muy buena del 71,6 % , y se evidenció una relación significativa entre las dos variables del estudio.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Calidad de atención

2.2.1. Definición

El término calidad se utiliza en una variedad muy amplia y de diferentes formas, en función de la aplicabilidad.

Mantener la calidad del servicio de odontología en determinado nivel, podría influir en el grado de satisfacción del paciente (41) . Es fundamental en estos casos dar atención de calidad en el servicio odontológico y lograr una elevada satisfacción del paciente (42).

La calidad de atención está definida por Donabedian (43) como “una propiedad que la atención médica puede poseer en grados variables”. Por tanto, se entiende que los beneficios, riesgos y costos influyen en la calidad.

La calidad de atención en odontología, ha ganado cada vez más terreno tanto en el sistema público como en el privado. En este sentido, cabe subrayar que se postula que los elementos disposicionales hacia la calidad que se orientan más hacia el usuario para ofrecer nuevos enfoques y soluciones a estos entornos. Una respuesta positiva a la calidad se puede obtener al satisfacer las necesidades y expectativas del usuario.

Según Donabedian y Gronroos (43) (44) la calidad del servicio se evalúa en función de dos aspectos importantes: la calidad técnica y la calidad funcional. La calidad técnica está referida al diagnóstico y a los procedimientos médicos, y es muy bien entendida por el profesional pero no

por el paciente, en cambio la calidad de la función está percibida por los pacientes como la forma en la cual se le está entregando el servicio.

Según Mejía et al. (45), cuando se habla de la calidad en salud hay que darle importancia y solución a todos los problemas y las situaciones sanitarias que repercuten sobre una población o una comunidad en la manera de satisfacer a los pacientes, a la familia y a toda la comunidad con los servicios de salud.

2.2.2. Calidad en la atención odontológica

En la actualidad, la calidad en la atención odontológica sigue siendo exigencia, a la cual los profesionales deben responder. El aumento de los costos del tratamiento odontológico, la mayor conciencia de los pacientes y el acceso a la información ha incrementado la demanda de los servicios de calidad (46).

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), el tratamiento dental es oneroso, incluso en los países de ingresos altos (47). Representa el 5 % del gasto sanitario total y el 20% del gasto sanitario de la economía de las personas (47). La creciente necesidad y competencia del sector privado ha agregado presión adicional sobre el sector público para justificar su existencia como organizaciones que ofrecen servicios esenciales de la más alta calidad (48).

Además, el aumento de la calidad de los servicios de atención médica están asociados con un aumento de las ganancias, el ahorro de costos y una mejora de la participación en el mercado (47).

Según Donabedian (43) el concepto de calidad en la atención médica se centra en tres principios esenciales:

- a) Un concepto técnico del cuidado basado en la aplicación de la ciencia y la tecnología dental para lograr el máximo beneficio para el paciente con el mínimo riesgo.

- b) El segundo principio, basado en el desarrollo de la interacción personal entre el paciente y el profesional sanitario para establecer buenas relaciones personales con el resto del equipo y con el usuario.
- c) El entorno físico y general, dentro del cual se brinda la atención al paciente, los que son importantes ya que la comodidad y la conveniencia ofrecidas al paciente pueden influir en la atención. También, es relevante propiciar un ambiente agradable aunado a una buena atención, respeto por las condiciones de privacidad, tiempos de espera apropiados y eficientes y puntualidad, como factores que afectan la calidad de la atención al paciente.

También, las habilidades de comunicación, una actitud positiva y las informaciones claramente explicadas podrían estar íntimamente relacionadas con la calidad de atención y en este modo influenciando el nivel de satisfacción de los pacientes (45).

2.2.3. Percepción y expectativa de la calidad de atención

Debemos relacionar dos aspectos importantes cuando nos referimos a la calidad, lo que se espera recibir (expectativa) y lo que se recibe al final por el paciente (satisfacción) (49).

El Comité de Calidad de Salud de Estados Unidos, publicó varios informes para abordar la mejora de la calidad y se centró más ampliamente en cómo se puede reinventar el sistema de salud para fomentar innovación y mejora de la prestación de cuidados. Con este objetivo, el comité definió seis aspectos muy importantes a ser considerados para conseguir una mejora de la calidad, en los siguientes términos : segura, oportuna, equitativa, eficiente, eficaz y centrada en el paciente (50).

- Segura: Evitar lesiones a los pacientes debido a la atención que está destinada a ayudarlos.

- Oportuna: Reducir las esperas y, a veces, los retrasos perjudiciales tanto para los que reciben como para los que cuidan.
- Eficaz: Ofrecer servicios de salud fundadas en conocimientos científico a todos los que lo usaran y lo necesiten proporcionar servicios basados en el conocimiento científico a todos los que podrían beneficiarse y abstenerse de prestar servicios a aquellos que probablemente no se beneficiarán (evitando la infrautilización y uso excesivo, respectivamente).
- Eficiente: Evitar el desperdicio inapropiado e innecesario de equipos, suministros, energías, o ideas.
- Equitativo: Brindar una atención basada en los principios de ética y sin discriminación, independientemente del género, etnia, afiliación política, religión, ubicación geográfica o estatus scioeconomico. A todos los individuos hay que tratarlos por igual.
- Centrado en el paciente: Brindar atención respetuosa y receptiva a cada paciente en función de sus necesidades, valores y preferencias y garantizar que los valores del paciente guíen todas las decisiones clínicas. (Figura 1)



Figura 1. Calidad de atención al paciente

Fuente: Institute for Healthcare Improvement (50)

Es recomendable aplicar estándares del entorno empresarial en el sector salud. Como por ejemplo, el enfoque de la mejora continua, calidad total, eficiencia y eficacia. Estamos ante un proceso continuo de modernización de la gestión sanitaria, que se produce a un ritmo acelerado al cual debemos adaptarnos. Asimismo, actualmente existe la tendencia en las instituciones médicas públicas, de aprender del sector empresarial y poner en práctica herramientas de gestión para mejorar la calidad de los servicios (51).

2.2.4. Importancia de la calidad

Se considera, que los patrones de la calidad de atención pueden variar de un lugar a otro. Según McGrath et al. (52), se encontró una asociación entre los factores de la asistencia dental y las percepciones de la salud bucal y su impacto en la calidad de vida. Ello, explica porqué una deficiente calidad de atención odontológica, implica un bajo nivel de asistencia dental por parte de los pacientes, lo que más adelante puede afectar la calidad de vida de estos pacientes.

2.2.5. Elementos de la calidad de atención

El método Servqual nació de una investigación dirigida por Zeithaml et al. (53) financiada por el *Marketing Science Institute* (MSI) en Cambridge, Massachusetts, EE. UU., con el propósito de evaluar la calidad. Actualmente, es la herramienta más utilizada para medir la calidad del servicio (54).

Asimismo, un estudio publicado en *Australian Dental Journal* recomendó que para lograr una calidad óptima de atención, se debe utilizar indicadores a través de cuestionarios, que incluyan medidas de las frecuencias de atención odontológica, los motivos por lo que el paciente se presentó al odontólogo y cuál fue la calidad de atención que se les brindó en las consultas a las que acudió (55).

2.2.6. Dimensiones de la calidad de atención

Para medir la calidad del servicio de atención se identifican dos puntos de vista:

- Calidad subjetiva que esta asociada a la percepción y expectativa del paciente.
- Calidad objetiva, que se refiere al punto de vista interno basado en indicadores internos y objetivos.

La calidad subjetiva esta integrada por los ítems: El interés del odontólogo, la información proporcionada al paciente, el tiempo de espera para ser atendido y la puntualidad, el interés por solucionar los problemas, la disposición para ayudar, la confianza que transmiten, la confianza y la disponibilidad para solucionar los problemas (56) (54).

De igual modo, la calidad objetiva se refiere a los ítems que el paciente percibe y que son palpables por el usuario en la prestación de un servicio. En este caso incluyimos la tecnologia de los equipos, la apariencia del personal, señalizaciones para orientarse y estado de los consultorios (54) (56).

2.2.7. Satisfacción del paciente

2.2.7.1. Definición

La satisfacción del paciente es el objetivo final de cualquier sistema de salud público (57). Asimismo, aquella está relacionada con la calidad de atención, por lo que, es una suma de las perspectivas de la atención recibida y las expectativas antes de recibir el servicio (58).

Por consiguiente, existe una correlación directa entre la satisfacción del paciente, los resultados clínicos y la lealtad de los pacientes, lo que aumenta de un lado, la satisfacción personal y de otro la profesional (59).

La satisfacción del paciente también puede confrontarse con algunas limitaciones cuando se mide el nivel de la calidad. Por lo general, los pacientes no conocen propiamente las bases científico-técnicas de la atención odontológica, por lo que sus juicios pueden no ser tan ciertos. Por ejemplo, si el paciente tenía altas expectativas sobre la calidad de la atención y el profesional no las cumplió, quizá se deba a que no logró orientar o educar al paciente y lograr que éste comprenda sus reales necesidades de salud (34) (53).

Asimismo, al analizar la satisfacción del paciente dental hay que mencionar la importancia que tiene la competencia y la cortesía del profesional basándose en el contacto interpersonal (60).

2.2.7.2. Teorías de la satisfacción del paciente

La base teórica de la satisfacción del consumidor es la Teoría de la satisfacción del usuario (61), basada en las expectativas. Se afirma que, no obstante, que una persona haya tenido una experiencia como consumidor positiva en relación con un producto o un servicio, aún así, podría sentirse insatisfecho si la experiencia no superó o no cumplió con sus expectativas primigenias, lo que daría lugar a la disconfirmación negativa). Contrariamente, si la experiencia del servicio o producto, supera las expectativas del consumidor, se produce una disconfirmación positiva y la satisfacción de éste (62).

Dentro de este modelo, la satisfacción se define como una emoción que surge de la evaluación del usuario o cliente del desempeño percibido en relación con sus expectativas. Asimismo, la anticipación del usuario sobre el nivel de rendimiento que entregará un servicio o producto con la base de sus expectativas (63). En tal sentido, no es fundamental en el modelo que la expectativa sea de inicio negativa para lograr satisfacción, ni que el desempeño percibido termine en negativo para generar insatisfacción; sino es importante las discrepancias relativas entre las expectativas y el desempeño, lo que se conoce como modelo de disconfirmación (63).

En el campo sanitario, se mencionan las siguientes teorías:

- Teoría de la satisfacción del paciente

La mayoría de las teorías sobre la satisfacción del paciente al parecer tienen su origen en el ámbito del marketing y se han extendido al ámbito sanitario con escasas modificaciones (64), centrándose especialmente en las expectativas y la percepción. Sin embargo, es posible que los pacientes evalúen su experiencia de salud de forma diferente a su vivencia consumista.

Al respecto, Batbaatar et al. (64), afirman que el concepto de satisfacción del paciente, es aún un concepto poco desarrollado. Igualmente, la perspectiva de expectativa, no se ha definido claramente, en relación con la satisfacción del paciente.

En esta escuela de pensamiento, la base para conceptualizar la satisfacción del paciente, las expectativas se consideran el aspecto esencial de la satisfacción del paciente. Esto se basa en el principio de las expectativas, que afirma que la satisfacción del paciente está determinada básicamente por el grado en que un servicio sanitario cumple las expectativas del paciente(65).

- Teoría de la discrepancia

Tiene su base en la teoría de la satisfacción del usuario. Se afirma que tanto el nivel como la ruta de disimilitud entre el resultado de un atención y las expectativas que lo rodean determinan la satisfacción del consumidor(66). Si los resultados de satisfacción respaldan las expectativas positivas o refutan las expectativas negativas, el resultado se traduce en satisfacción(67).. El conocimiento de las expectativas cumplidas y no cumplidas del paciente debería permitir al personal comprender la perspectiva del paciente y mejorar la comunicación (67).

- Teoría de atribución

Basada en la teoría de la satisfacción del usuario, y con la que se intenta dilucidar la raíz de la discordancia entre expectativas y experiencias. En este contexto, la insatisfacción resulta de expectativas insatisfechas (68). No obstante, los proveedores y los pacientes de atención médica pueden tener explicaciones diferentes por no satisfacer las expectativas del paciente. Por lo tanto, esta teoría descifra principalmente la comprensión de los eventos por parte de los pacientes, además de los orígenes de la comprensión de su comportamiento (66).

- Teoría económica

Según la teoría económica, los pacientes esperan recibir servicios de atención médica de calidad comparable o superior en relación con la tarifa que se cobra por el servicio (69).

- Teorías de la equidad

Estas teorías afirman que el objetivo de un paciente es igualar el valor del resultado obtenido por otros individuos. La satisfacción se consigue cuando el paciente cree que los ratios de entrada y salida del servicio de atención médica son razonables. El término "entrada" alude a los recursos (inversión económica, tiempo, otros), mientras que el término "resultado" se refiere al resultado real (mejora de la salud) (70).

- Teoría de la calidad de la atención médica

En la Teoría de la calidad de la atención médica, se postula que una opinión satisfactoria de diferentes características basadas en la percepción de los pacientes es fundamental para establecer un nivel de satisfacción. Cabe resaltar que el cuidado interpersonal, se considera un factor muy valorado e influyente en la satisfacción (71).

- Enfoques holísticos

La satisfacción global o holística se refiere a una emoción compuesta que resulta de las respuestas emocionales positivas o negativas , como respuesta a una variedad de dominios de la atención médica que afectan a las evaluaciones de los pacientes. (72)La satisfacción del paciente, es de naturaleza multidimensiones, lo que debiera considerarse al evaluar o medir la satisfacción del usuario o paciente.

- Teoría de la necesidad

Según la teoría de la necesidad, priorizar los objetivos de atención sanitaria tanto desde la perspectiva del médico como del paciente permite visualizar y comprender sus discrepancias (73).

2.2.7.3. Importancia de medir la satisfacción del paciente

La satisfacción del paciente influye en la lealtad del paciente. De acuerdo al Programa Asistencial Técnico de Investigación (TARP), si se satisface las expectativas o lo que espera un paciente , la información llega a otros cuatro. Si damos un mal trato a un cliente, se propaga a diez, o incluso más si el problema es grave. De esta manera, si molestamos a un usuario, tendremos que satisfacer a otros tres usuarios para estar a la par (74).

La satisfacción del paciente también influye en la rentabilidad constante: se estima que en Estados Unidos, la pérdida de un paciente debido a la insatisfacción, puede resultar en la pérdida de más de \$ 200 000 en ingresos a lo largo de la vida de la práctica (75). De igual manera, se afirma que se daría una estrecha relación entre la satisfacción del paciente y las demandas por negligencia médica. Por el contrario, una elevada satisfacción podría reducir la probabilidad de las demandas por negligencia (76). Es muy posible, que una mayor satisfacción personal de los pacientes

con un mayor cuidado definitivamente , también hacen más felices a los profesionales de salud (77).

En cuanto a las cuestiones de acreditación, ahora se acepta universalmente que varias agencias de acreditación como la Organización Internacional de Normalización (ISO), la Junta Nacional de Acreditación de Hospitales (NABH), la Organización de la Comisión de la Organización de la Atención Sanitaria (JCAHO), etc. se centren en los problemas de la calidad de atención (78).

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Calidad de atención

Modo en el cual el paciente está correctamente diagnosticado y tratado en función de los conocimientos actualizados y aspectos biológicos, con mínimo de costo y riesgos, pero ofreciendo máxima de satisfacción al paciente (79).

Expectativas

Las expectativas del usuario definen lo que espera de un servicio(valor agregado) basándose en las experiencias conscientes, la comunicación de boca a boca y la información externa (80)(81).

Percepción

La percepción está considerada como el sexto sentido del ser humano, que consiste en una acumulación de las experiencias a nivel del subconsciente.(53) La percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención, alude al juicio de valor u opinión de los pacientes sobre los servicios recibidos y los resultados del tratamiento y se monitorea para evaluar la prestación y la calidad de la atención médica (82).

Satisfacción

Consiste en la propia evaluación del paciente de la calidad de atención ofrecida, basada en su percepción y según sus expectativas (44).

CAPÍTULO III

MARCO FILOSÓFICO

La presente investigación se desarrolló dentro del marco del paradigma filosófico del positivismo, que se basa en argumentos en función de la relación, donde los resultados del trabajo de investigación deben revelar la relación entre la autopercepción de la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente.

El estudio adopta el modelo hipotético-deductivo de la ciencia, que reposa en la dócima de hipótesis *a priori* o confirmatorios deductivos para informar con los hallazgos a la ciencia, a partir de la identificación de las asociaciones entre las variables e inferencias generalizables.

Una tesis central del paradigma positivista, es interpretar el conocimiento como una “herramienta epistémica” (83). Asimismo, de la revisión de los postulados filosóficos de Kuhn Popper y Lakatos, coincidimos con García (84) de que Lakatos intentó superar las debilidades del paradigma kuhniano (revoluciones científicas basado en el cambio de un paradigma a otro) y del planteamiento de Popper basado en el falsacionismo, que para muchos no permite aprehender la complejidad del desarrollo de las teorías relevantes.

Lakatos, plantea que la práctica científica consiste mayormente en la interacción de programas de investigación en competencia, que tienen un núcleo teórico-hipotético, protegido por un “cinturón de hipótesis auxiliares”(84).

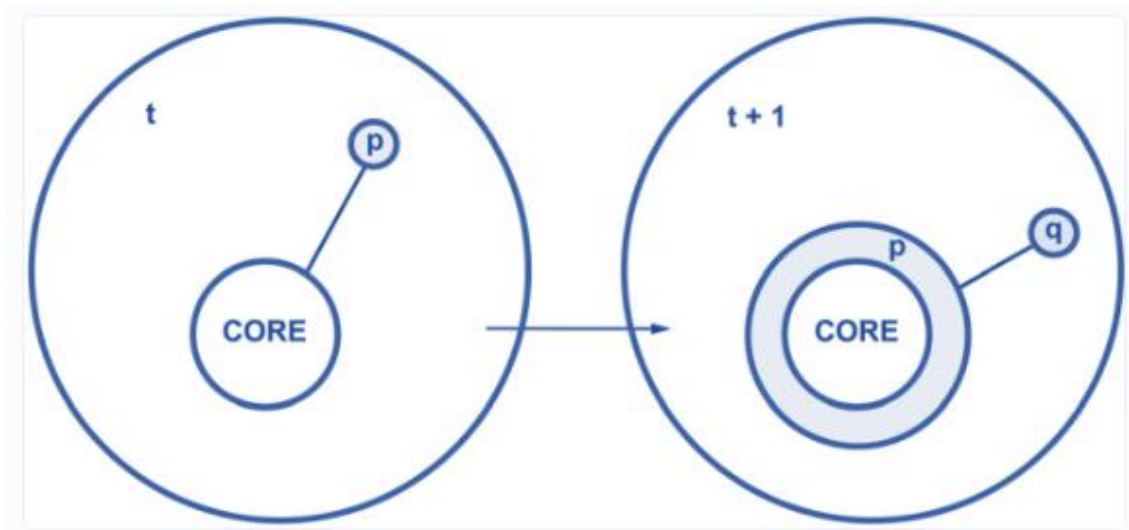


Figura 2. Programas de investigación de Lakatos

Fuente : Havstad y Smith (85)

En la Figura 2, se presenta una representación esquemática de los programas de investigación según Lakatos (86). A la izquierda, un programa de investigación en el momento “t” – calidad de atención vs satisfacción de usuarios - consta de un compromiso central y un postulado especulativo empírico “p”, vinculado al primero en forma de burbuja coloreada en verde claro. Según Lakatos la heurística negativa evita que se aplique el modus tollens al núcleo duro (core).

Por lo que el científico, formula hipótesis auxiliares tendientes a fortalecer el cinturón protector del núcleo. Son las hipótesis auxiliares, las que reciben el impacto de la verificación para proteger el núcleo firme, el que será afinado o reajustado e incluso sustituido (87).

En la imagen circular de la derecha, en el tiempo t + 1 (periodo de investigación) , se ha confirmado el postulado empírico “p” , lo que permite agregar un cinturón protector de su color alrededor del núcleo, y se está considerando un nuevo postulado “q”, en una nueva burbuja de otro color, que da lugar a una nueva investigación.

Los denominados compromisos internos (core) se le denomina según Lakatos núcleo duro de un programa de investigación, los que dan forma a

la tesis científica que sustenta el programa de investigación específico. Asimismo, el proceso de indagación y defensa de un programa, se denomina heurística positiva, que da lugar a las hipótesis, las que si se corroboran fortalecen el cinturón protector del núcleo.

CAPÍTULO IV

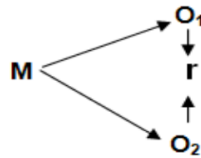
MARCO METODOLÓGICO

4.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación fue de tipo no experimental, transversal, correlacional, descriptivo y prospectivo.

Según Hernández (88) es un estudio no experimental y de corte transversal (89).

Esquema de una investigación correlacional (89):



Donde:

M= Muestra

O1-Calidad de atención

O2- Satisfacción

R=Relación

4.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

4.2.1 Población

La población comprendió a los pacientes atendidos en el puesto de salud las Begonias y cumplen los siguientes criterios de inclusión y exclusión.

4.2.2 Muestra

La muestra es un subconjunto de la población que es estimada mediante el muestreo aleatorio simple de la siguiente manera:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot P \cdot Q}{e^2 (N - 1) + Z^2 (P) (Q)}$$

Donde:

n : Tamaño de la muestra

N : Población objetiva=13392

Z : Nivel de significación=1,96

P: Probabilidad de éxito=0,3

Q : Probabilidad de fracaso=0,7

e : Error =0,05

Cálculo de la muestra:

$$n = \frac{(13392) (1,96)^2 (0,5) (0,5)}{(0,05)^2 (13392 - 1) + (1,96)^2 (0,5) (0,5)}$$

$$n = \frac{12861,67}{35,93}$$

$$n = 315 + 12 \% \text{ estimada de pérdidas}$$

Obteniéndose una muestra de 357 encuestados.

4.2.3 Criterios de inclusión

- Pacientes mayores de edad.
- Pacientes del sexo femenino y masculino.
- Pacientes que aceptaron participar en el estudio.

4.2.4. Criterios de exclusión

- Pacientes que conllevan alguna enfermedad físico-psíquica o que presenta algún tipo de discapacidad y no pueden responder la encuesta.
- Pacientes que no desean participar en el estudio.
- Pacientes que no fueron atendidos en el servicio de Odontología.
- Pacientes que no desearon participar en el estudio o no otorgan su consentimiento informado.
- Pacientes que realizaron el cuestionario de manera incompleta.

4.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

4.3.1. Caracterización de las variables

a) Variable : calidad de atención

Según su naturaleza	:	Cualitativa
Según su complejidad	:	Compleja
Según su función o relación	:	Independiente
Según su nivel de medición	:	Ordinal

b) Variable : nivel de satisfacción

Según su naturaleza	:	Cualitativa
Según su complejidad	:	Compleja
Según su función o relación	:	Dependiente
Según su nivel de medición	:	Ordinal

4.3.2. Definición

– **Calidad del servicio**

Percepción del desempeño apropiado de las intervenciones que se sabe que son seguras, brindando excelencia, mínimo riesgo para el paciente (30).

– **Satisfacción del paciente**

Valoración que hace el paciente sobre la calidad de atención y está influenciada por la impresión de este mismo haga según la forma en la cual se satisfagan sus perspectivas de una atención de máxima calidad (32).

Variable independiente	Dimensión	Indicadores	Unidad/ Categorías	Escala de medición
Satisfacción	Empatía	Percibe disposición y acciones para solución de problemas y acción Compromiso con la solución de problema de salud de paciente	Insatisfecho de 15 a 34 puntos Ni satisfecho ni insatisfecho de 35 a 54 puntos Satisfecho de 55 a 75 puntos	Ordinal
	Capacidad respuesta	Proceso de información, proceso de trámite para la atención y tiempo real para la atención personal		
	Fiabilidad	Prestación de servicios después de ser atendido, coordinación de trabajo, disponibilidad y compromiso con la atención		
	Seguridad	Conformidad con el trato, información detallada, capacidad de preparación continua del personal, capacidad de satisfacer las necesidades		
	Elementos tangibles	Calidad de los materiales y aparatos empleados y mantenimiento de las instalaciones		

Variable dependiente	Dimensión	Indicadores	Unidad/Categorías	Escala de medición
Calidad del servicio	Calidad objetiva	La tecnología de los equipos, la apariencia del personal, señalizaciones para orientarse y estado de los consultorios.	Mala calidad de 26 a 60 puntos Regular calidad de 61 a 94 puntos	Ordinal
	Calidad subjetiva	El interés del odontólogo, la información percibida por el paciente, el tiempo de espera para ser atendido y la puntualidad, el interés por solucionar los problemas, la disposición para ayudar, la confianza que transmiten, la confianza y la disponibilidad para solucionar los problemas.	Buena Calidad de 95 a 130 puntos	

4.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.4.1. Técnicas

Se aplicó la técnica de la encuesta.

4.4.2. Instrumentos

Para recolectar los datos de la variable independiente de calidad de atención odontológica del servicio dental, se aplicó el cuestionario SERVQHOS. La autoría del cuestionario corresponde a Mira et al (90) y fue contextualizado por Barragán & Manrique (75) para su aplicación en ámbito de la atención sanitaria. Fue modificado y validado para medir la calidad de atención del servicio de odontología con 23 ítems (37).

El instrumento se sometió a un proceso de validación. El coeficiente de validez del instrumento, se realizó por medio de un análisis de un juicio de expertos y el resultado fue de 90,5 %, que se considera como bueno. (Anexo 1)

– Ficha técnica

Autor: Mira et al. (90)

Año: 1998

Nombre: Cuestionario SERVQHOS.

Objetivo: Evaluar la calidad de la atención odontológica.

Áreas/Factores: dos factores (calidad objetiva, calidad subjetiva).

Población: Se puede aplicar a poblaciones partir de los 18 años.

Tiempo de aplicación: Cinco minutos aproximadamente.

Tipo de instrumento: Cuestionario estructurado .

Número de ítems: 23

Descripción.Las categorías de respuesta cuentan con 5 opciones de respuesta: desde nunca (1) a siempre (5).

Normas de aplicación.La persona evaluada responde a los 26 ítems en una escala tipo Likert de 5 puntos (de siempre a nunca).

Corrección e interpretación.La puntuación se obtiene sumando la puntuación de los ítems 1, 2, 3, 4, 5.

El cuestionario Servqhos es una adaptación de la escala Servqual, que está demostrando una mejor conducta que el anterior para ser utilizado en salud.

El modelo Servqual se aplicó en varios países para medir la calidad del servicio de salud publica en hospitales como por ejemplo Rumania (91),Turquia (92) ,Arabia Saudi (93),Bangladesh (94) y Irán (95), donde se evaluó la percepción de la calidad de servicio odontológico entre los estudiantes (96) y también de los pacientes de los hospitales,centros de atención primaria hospitalaria etcétera (97) (98).

El instrumento Servqual, se validó en Latinoamérica por primera vez por Michelsen Consulting y el Instituto Latinoamericano de Calidad de los

Servicios con el objetivo de utilizarlo en las empresas y modificado por el sector de salud.

El cuestionario SERVQHOS está diseñado a partir de la teoría de la discrepancia entre las expectativas y percepciones y se utiliza para determinar la calidad percibida en la atención hospitalaria. Está organizado en cuatro partes:

- Se basa en los objetivos y importancia de información solicitada al usuario. Emplea obligatoriamente los principios éticos, basados en un consentimiento informado y un permiso para su realización. Requiere que toda la información sea anónima y confidencial.
- Consta de 19 ítems que se evalúan mediante una escala de Likert, en la cual se evalúa la calidad de la atención y los criterios basados en las expectativas y percepciones para la evaluación, que van de uno a cinco, 27 siendo 1 “mucho peor de lo que esperaba” y 5 “mucho mejor de lo que esperaba”
- Otra encuesta adicional evalúa la satisfacción general del usuario.
- Detalla los datos socio demográfico de los usuarios que acceden al cuestionario, como sexo, edad, estado civil, nivel de estudios y ocupación.

El coeficiente de validez del Instrumento se realizó por medio de un análisis de un juicio de expertos y el resultado fue de 94 %, que es considerado bueno. Hasta el momento, el coeficiente más conocido y fiable para medir la consistencia interna de una escala es el alfa de Cronbach.

La confiabilidad del instrumento es excelente porque el coeficiente de Alfa de Cronbach es 0,938 y resultó ser mayor a 0,9.

Categorización de la variable calidad de atención:

- a) Baja percepción de la calidad de atención < 75 puntos.
- b) Baja percepción de la calidad de atención 75 a 96 puntos
- c) Baja percepción de la calidad de atención > 96 puntos

Para la variable dependiente nivel de satisfacción del usuario, se utilizó el cuestionario SERVQHOS, que fue elaborado por elaborado por Joaquín et al.(90) . Fue contextualizado para el ámbito de la atención sanitaria por Barragán & Manrique (99) y modificado y validado para la atención de odontología (53) con 15 ítems. El instrumento se sometió a un proceso de validación. El coeficiente de validez del instrumento se realizó por medio de un análisis de un juicio de expertos y el resultado fue de 90,1 %, que es considerado bueno. (Anexos)

Ficha técnica

Autor: Joaquin et al. (90).

Año: 1998.

Nombre: Cuestionario SERVQHOS.

Objetivo: Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes.

Áreas/Factores: Multifactorial

Población: Se puede aplicar a partir de los 18 años.

Tiempo de aplicación: Cinco minutos aproximadamente.

Tipo de instrumento: Cuestionario estructurado.

Número de ítems: 15 reactivos.

Descripción: las categorías de respuesta cuenta con cinco opciones de respuesta: Completamente satisfecho (5) a completamente insatisfecho (1).

Normas de aplicación: la persona evaluada responde a los 15 ítems en una escala tipo Likert de 5 puntos (de completamente satisfecho a completamente insatisfecho).

Corrección e interpretación: la puntuación se obtiene sumando la puntuación de los ítems 1, 2, 3, 4, 5.

Baremo del instrumento aplicado:

Completamente insatisfecho..... \leq 44 puntos

Insatisfechode 45 a 50 puntos

Ni satisfecho ni insatisfecho..... de 51 a 56 puntos

Satisfechode 57a 0 puntos

Completamente satisfecho..... \geq 61 puntos

Los instrumentos fueron aplicados mediante la técnica de la encuesta que consiste en entregar los cuestionarios a cada unidad de estudio seleccionada para que sean respondidos y luego procesados mediante el análisis de datos.

4.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Para el procesamiento de los datos, se recurrió al procesador de texto Word y hojas de cálculo de Excel para estructurar la base de datos y la elaboración de resultados estadísticos.

Se utilizaron estadísticos descriptivos y para comparar las proporciones, se utilizó el estadístico de Chi cuadrado. Para la prueba de la hipótesis se empleó el estadístico de Rho de Spearman de significancia del 5 %. Adicionalmente se diseñaron gráficos de barras para expresar las frecuencias porcentuales.

Para el procesamiento de la información se utilizó el software estadístico SPSS versión 25.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

- Características de los participantes

Tabla 1. *Pacientes según grupo etario y sexo, 2021*

	N°=357	%=100
Grupo etario		
18-29 (Adulto joven)	109	30,5
30-59 (Adulto)	202	56,6
60 a más (Adulto mayor)	46	12,9
Promedio de la edad =39,68 DS 14,29		
Sexo		
Hombre	155	43,4
Mujer	202	56,6

Fuente: base de datos

Interpretación

De los hallazgos, se identifica que prevaleció entre los participantes el grupo etario de adultos (56,6 %) que corresponde a la edad de 30 a 59 años.

Asimismo, predominó entre los paciente atendidos el sexo femenino (56,6 %) (Tabla 1 y Figura 3,4 y 5).

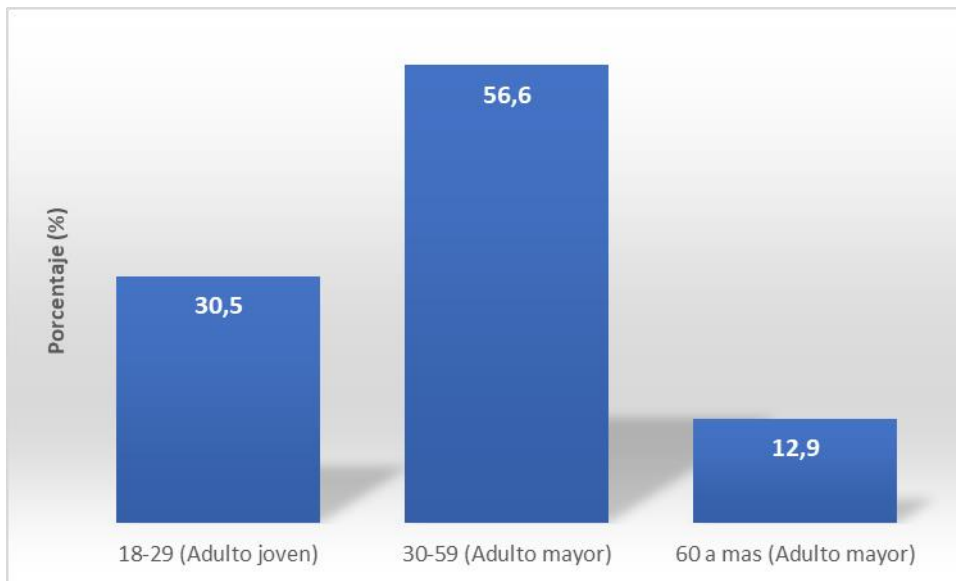


Figura 3. Pacientes según grupo etario, 2021

Fuente: Tabla 1

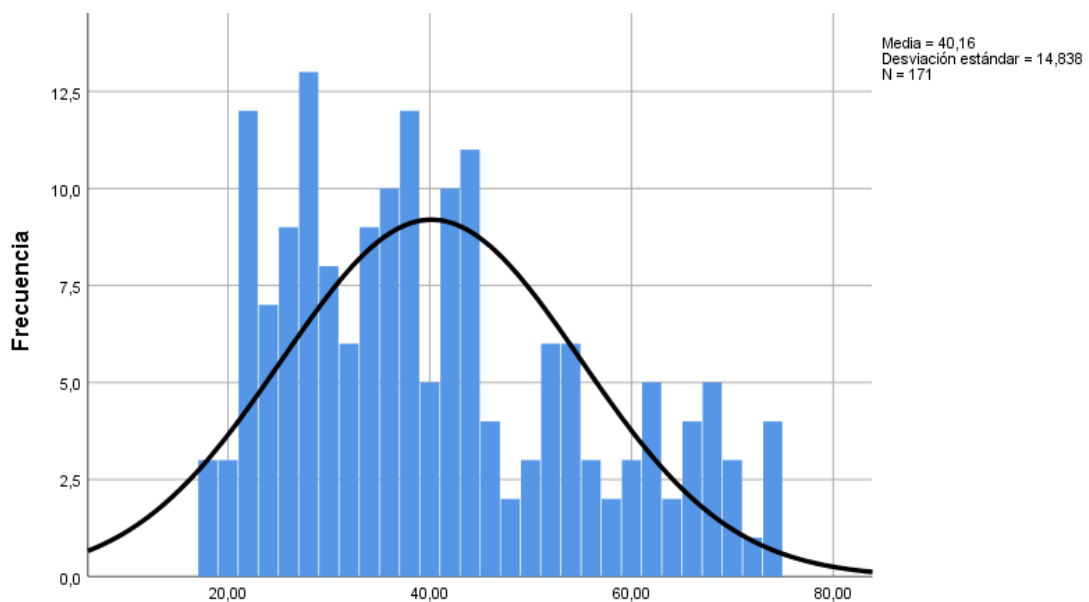


Figura 4. Distribución de la edad

Fuente: Base de datos

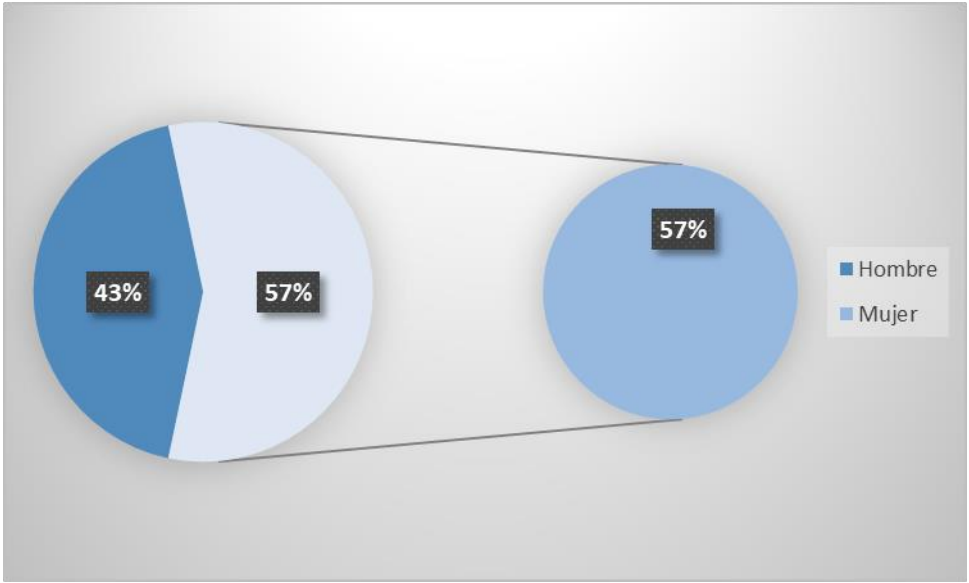


Figura 5. *Pacientes según sexo,2021*

Fuente: Tabla 1

- Calidad de atención

Tabla 2. *Pacientes según nivel de calidad del servicio global*

	N°	%
Baja	81	22,7
Medio	187	52,4
Alto	89	24,9
Total	357	100,0

Fuente: base de datos

Interpretación

De los resultados obtenidos, se evidenció que la calidad de atención global es predominantemente media (52,4 %). El nivel de percepción de un calidad alta del servicio recibido, corresponde casi a la cuarta parte de los encuestados (24,9 %) y la diferencia (22,7 %) considera que el servicio que ha recibido es de baja calidad.

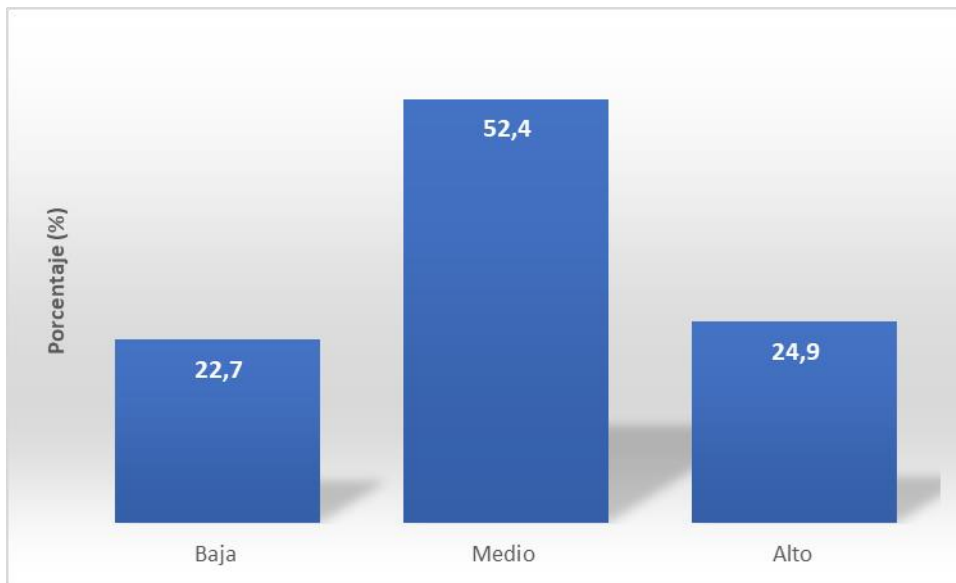


Figura 6. Pacientes según nivel de calidad del servicio global

Fuente: Tabla 2

Tabla 3. *Pacientes según nivel de calidad subjetiva*

	Nº	%
Baja	84	23,5
Medio	190	53,2
Alto	83	23,3
Total	357	100

Fuente: base de datos

Interpretación

De los resultados obtenidos, se evidenció que prevalece un nivel medio de valoración de la calidad de subjetiva (53,2 %). El nivel de percepción de un calidad alta del servicio recibido corresponde casi a la cuarta parte de los encuestados (23,3 %). Una proporción similar tiene una percepción para la calidad subejtiva baja (23,5 %).

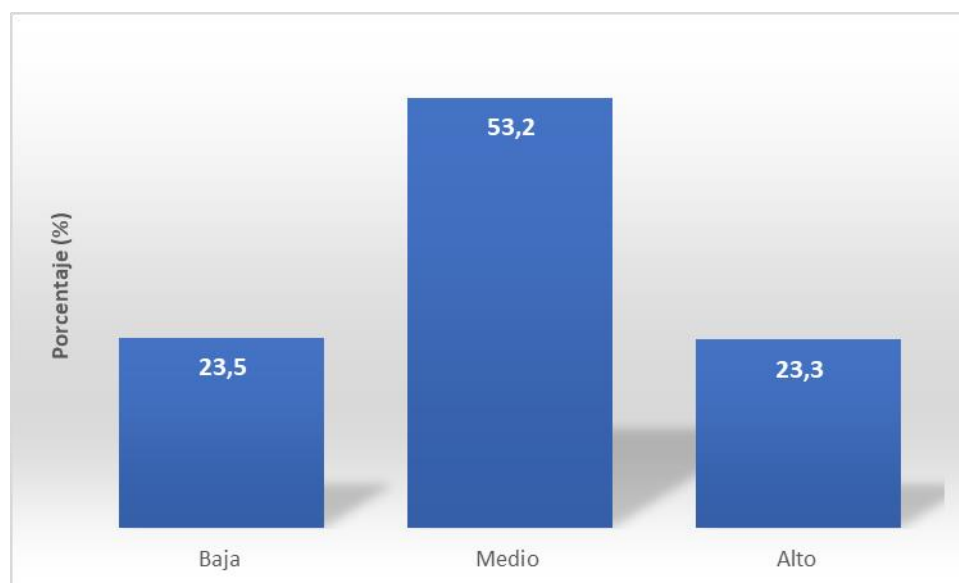


Figura 7. *Usuarios según nivel de calidad subjetiva*

Fuente: Tabla 3

Tabla 4. Estadísticos descriptivos de la dimensión calidad subjetiva

		Mínimo	Máximo	Media	DS
CS-1	Preocupación por solucionar problemas salud	1	5	4,06	0,988
CS-2	Acciones encaminadas a satisfacer necesidades de salud	1	5	4,05	0,930
CS-3	Profesionales y personal administrativo comprometidos en dar atención personalizada	2	5	4,04	0,922
CS-4	Preocupación por dar una atención de calidad	1	5	4,07	0,897
CS-5	El servicio en el establecimiento de salud brinda una atención completa e integral	1	5	3,79	1,098
CS-6	Se brinda alternativas rápidas y oportunas cuando se tiene problemas de atención Se mantiene contacto	1	5	3,62	1,092
CS-7	permanente con usuarios para ofrecer información clara y oportuna	1	5	3,26	1,259
CS-8	Contacto directo del profesional con usuario para brindar teleorientación	1	5	3,22	1,487
CS-9	El profesional que atiende, posee conocimiento completo y actualizado	1	5	4,10	1,131
CS-10	El profesional que atiende utiliza información individual y confidencial en la atención	1	5	4,31	0,964
CS-11	Se utiliza información personal para fines comunicativos de salud	1	5	3,58	1,365
CS-12	El personal de salud, mantiene comunicación con usuarios, para indagar estado de salud postratamiento	1	5	3,36	1,396

Fuente: base de datos

Interpretación

El ítem mejor valorado corresponde a la proposición en la que se afirma que el “profesional que atiende utiliza información individual y confidencial en la atención”, ya que en una escala de 1 a 5, presenta una puntuación media de fue 4,31 (DE 0,964) El segundo ítem mejor calificado, es la afirmación de que el “profesional que atiende, posee conocimiento completo y actualizado” con una puntuación media de 4,10 (DE 1,131).

Contrariamente, el ítem referido la valoración del contacto directo del profesional con usuario para brindar teleorientación, presentó la calificación más baja con una media de 3,22 (DE 1,487) (Tabla 4).

Tabla 5. Pacientes según percepción de calidad subjetiva

	Nunca		Casi nunca		Pocas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Preocupación por solucionar problemas salud	9	2,5	16	4,5	62	17,4	128	35,9	142	39,8	357	100,0
Acciones encaminadas a satisfacer necesidades de salud	1	0,3	25	7,0	64	17,9	131	36,7	136	38,1	357	100,0
Profesionales y personal administrativo comprometidos en dar atención personalizada	0	0,0	28	7,8	60	16,8	138	38,7	131	36,7	357	100,0
Preocupación por dar una atención de calidad	2	0,6	21	5,9	57	16,0	148	41,5	129	36,1	357	100,0
El servicio en el establecimiento de salud brinda una atención completa e integral	16	4,5	25	7,0	89	24,9	115	32,2	112	31,4	357	100,0
Se brinda alternativas rápidas y oportunas cuando se tiene problemas de atención	16	4,5	36	10,1	102	28,6	117	32,8	86	24,1	357	100,0
Se mantiene contacto permanente con usuarios para ofrecer información clara y oportuna	38	10,6	62	17,4	99	27,7	86	24,1	72	20,2	357	100,0
Contacto directo con usuario para brindar teleorientación	78	21,8	41	11,5	50	14,0	100	28,0	88	24,6	357	100,0
El profesional que atiende, posee conocimiento completo y actualizado	13	3,6	30	8,4	44	12,3	92	25,8	178	49,9	357	100,0
El profesional que atiende utiliza información individual y confidencial en la atención	8	2,2	13	3,6	40	11,2	95	26,6	201	56,3	357	100,0
Se utiliza información personal para fines comunicativos de salud	40	11,2	46	12,9	60	16,8	89	24,9	122	34,2	357	100,0
El personal de salud, mantiene comunicación con usuarios, para indagar estado de salud postratamiento	52	14,6	52	14,6	67	18,8	88	24,6	98	27,5	357	100,0

Fuente: base de datos

Interpretación

En la Tabla 5, se aprecia que de los doce ítems que aluden a la percepción de los usuarios de la calidad subjetiva del servicio odontológico, predomina en casi todos la categoría de respuesta siempre (promedio porcentual de 34,91 %), lo que cual resulta favorable. Sin embargo, destaca tres ítems: “El profesional que atiende utiliza información individual y confidencial en la atención” (56,3 %), “El profesional que atiende, posee conocimiento completo y actualizado” (49,9%) y “Preocupación por solucionar problemas salud” (39,8 %), en los que predomina la categoría de respuesta siempre.

En sentido contrario, resultan desfavorecidos los ítems: “Contacto directo con usuario para brindar teleorientación” (21,8 %); “Se utiliza información personal para fines comunicativos de salud” (11,2 %) y “Se mantiene contacto permanente con usuarios para ofrecer información clara y oportuna” (10,6 %), en los que prevaleció la categoría de respuesta nunca.

Tabla 6. *Pacientes según nivel de calidad objetiva*

	N°	%
Baja	78	21,8
Medio	192	53,8
Alto	87	24,4
Total	357	100

Fuente: base de datos

Interpretación

De los hallazgos, se aprecia que la percepción de la calidad objetiva se concentra en el nivel medio (53,8 %). El nivel alto de percepción de calidad objetiva servicio recibido corresponde casi a la cuarta parte de los usuarios (24,4 %). Una menor proporción similar la califica de baja (21,8 %).

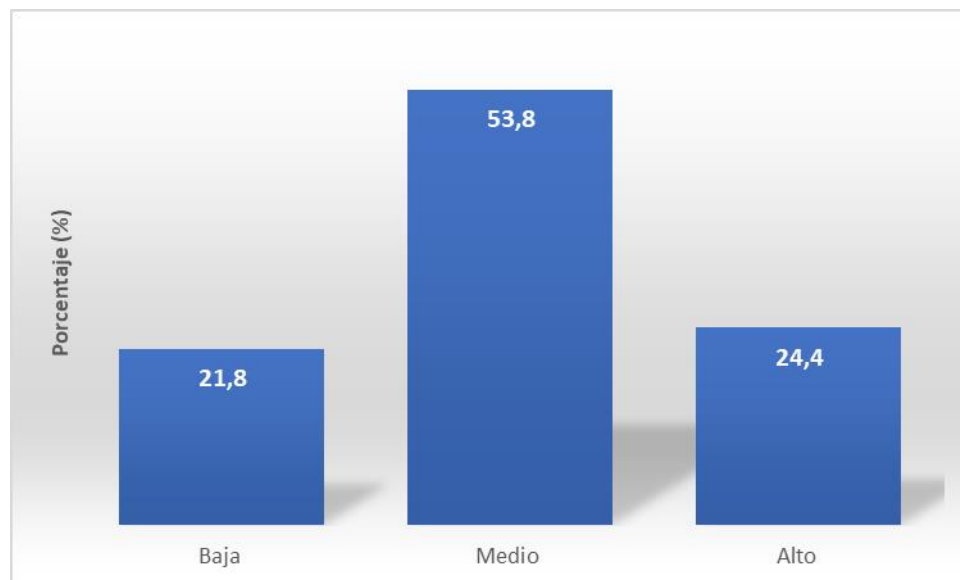


Figura 8. *Usuarios según nivel de calidad objetiva*

Fuente: Tabla 6

Tabla 7. Estadísticos descriptivos de la dimensión calidad objetiva

		Mínimo	Máximo	Media	DS
CO-13	Los odontólogos y personal trabajan en forma coordinada para brindar un servicio de calidad	1	5	3,78	1,045
CO-14	Profesionales del servicio de odontología están a disposición, para brindar un servicio puntual	1	5	3,82	1,063
CO-15	Me siento muy conforme con el trato y la tecnología de los odontólogos que me han atendido	1	5	4,00	1,091
CO-16	Los odontólogos me han ofrecido información clara y precisa sobre el diagnóstico y tratamiento	1	5	4,00	1,069
CO-17	El personal administrativo del servicio, tiene competencia y conocimientos para prestar la atención que necesito	1	5	3,73	1,096
CO-18	Percibo que existe preocupación para resolver las quejas y reclamos que he planteado como usuario o paciente	1	5	3,59	1,109
CO-19	En el servicio de Odontología, me han informado sobre mis derechos y deberes como usuario o paciente	1	5	3,58	1,170
CO-20	La calidad de atención entregada en el servicio de odontología satisface mis necesidades	1	5	3,43	1,114
CO-21	Existe un ambiente cómodo e incluso entretenido en el área de espera del servicio de odontología	1	5	3,18	1,176
CO-22	El servicio cuenta con un buzón de sugerencias visible	1	5	3,39	1,176
CO-23	En el establecimiento de salud existen canales para atender mis reclamos o sugerencias	1	5	3,76	0,954

Fuente: base de datos

Interpretación

Respecto a la calificación individual de cada ítem que mide la calidad objetiva en una escala de 1 a 5, se halló que dos ítem tienen la mejor valoración, y corresponde a las proposiciones siguientes: “Me siento muy conforme con el trato y la tecnología de los odontólogos que me han atendido” con una puntuación media de 4,0 (DE 1,091) y “Los odontólogos me han ofrecido información clara y precisa sobre el diagnóstico y tratamiento” con una media de 4,10 (DE 1,069).

En sentido contrario, el ítem con menor calificación, corresponde a la proposición “Existe un ambiente cómodo e incluso entretenimiento en el área de espera del servicio de odontología” con una puntuación media de 3,18 (DE 1,176) (Tabla 7).

Tabla 8. Pacientes según percepción de calidad objetiva

	Nunca		Casi nunca		Pocas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Los odontólogos y personal trabajan en forma coordinada para brindar un servicio de calidad	9	2,5	35	9,8	83	23,2	128	35,9	1022	28,6	357	100,0
Profesionales del servicio de odontología están a disposición, para brindar un servicio puntual	11	3,1	31	8,7	80	22,4	124	34,7	111	31,1	357	100,0
Me siento muy conforme con el trato y la tecnología de los odontólogos que me han atendido	14	3,9	25	7,0	53	14,8	120	33,6	145	40,6	357	100,0
Los odontólogos me han ofrecido información clara y precisa sobre el diagnóstico y tratamiento	10	2,8	28	7,8	59	16,5	114	31,9	146	40,9	357	100,0
El personal administrativo del servicio, tiene competencia y conocimientos para prestar la atención que necesito	15	4,2	39	10,9	67	18,8	141	39,5	95	26,6	357	100,0
Percibo que existe preocupación para resolver las quejas y reclamos que he planteado como usuario o paciente	11	3,1	56	15,7	87	24,4	116	32,5	87	24,4	357	100,0
En el servicio de Odontología, me han informado sobre mis derechos y deberes como usuario o paciente	25	7,0	38	10,6	87	24,4	120	33,6	87	24,4	357	100,0
La calidad de atención entregada en el servicio de odontología satisface mis necesidades	21	5,9	50	14,0	103	28,9	119	33,3	64	17,9	357	100,0
Existen un ambiente cómodo e incluso entretenimiento en el área de espera del servicio de odontología	40	11,2	61	17,1	90	25,2	127	35,6	39	10,9	357	100,0
El servicio cuenta con un buzón de sugerencias visible	34	9,5	46	12,9	81	22,7	140	39,2	56	15,7	357	100,0
En el establecimiento de salud existen canales para atender mis reclamos o sugerencias	6	1,7	35	9,8	73	20,4	166	46,5	77	21,6	357	100,0

Fuente: base de datos

Interpretación

En la Tabla 8, se aprecia que de los once ítems que miden la percepción de los usuarios sobre la calidad objetiva del servicio odontológico, predomina la categoría de respuesta casi siempre (promedio porcentual de 36,03 %), lo que resulta satisfactorio, aunque la percepción de la calidad subjetiva fue más favorable . Destacan dos ítems en los que predominó la respuesta siempre : “Me siento muy conforme con el trato y la tecnología de los odontólogos que me han atendido” (40,6 %) , “Los odontólogos me han ofrecido información clara y precisa sobre el diagnóstico y tratamiento” (40,9 %) y con predominio de la categoría de respuesta casi siempre “En el establecimiento de salud existen canales para atender mis reclamos o sugerencias” (46,5 %).

En sentido opuesto,resultan más desfavorecidos los ítems cuya respuesta fue nunca “Existen un ambiente cómodo e incluso entretenimiento en el área de espera del servicio de odontología” (11,2 %); “En el servicio de Odontología, me han informado sobre mis derechos y deberes como usuario o paciente” (7 %).

– **Satisfacción del usuario**

Tabla 9. Pacientes según nivel de satisfacción con la calidad del servicio

	N°	%
Muy insatisfecho	73	20,4
Inatisfecho	72	20,2
Neutro	70	19,6
Satisfecho	76	21,3
Muy satisfecho	66	18,5
Total	357	100,0

Fuente: base de datos

Interpretación

En cuanto al nivel de satisfacción del usuario respecto del servicio dental que ha recibido, destaca ligeramente la categoría de satisfecho (21,3 %), ya que una quinta parte afirma que está insatisfecho (20,2 %) y una proporción similar, incluso manifiesta que se siente muy insatisfecho (20,4 %). Una proporción similar, denota indecisión ya que se mantiene en una posición neutral (19,6 %).

Una minoría declara estar muy satisfecho (18,5 %). Los hallazgos, indican que la tendencia que se evidencia en la frecuencia de insatisfacción (n=145) y de satisfechos (n=142) no es claramente diferenciable, en ninguno de los dos sentidos, lo que indica una variabilidad alta (Tabla 9).

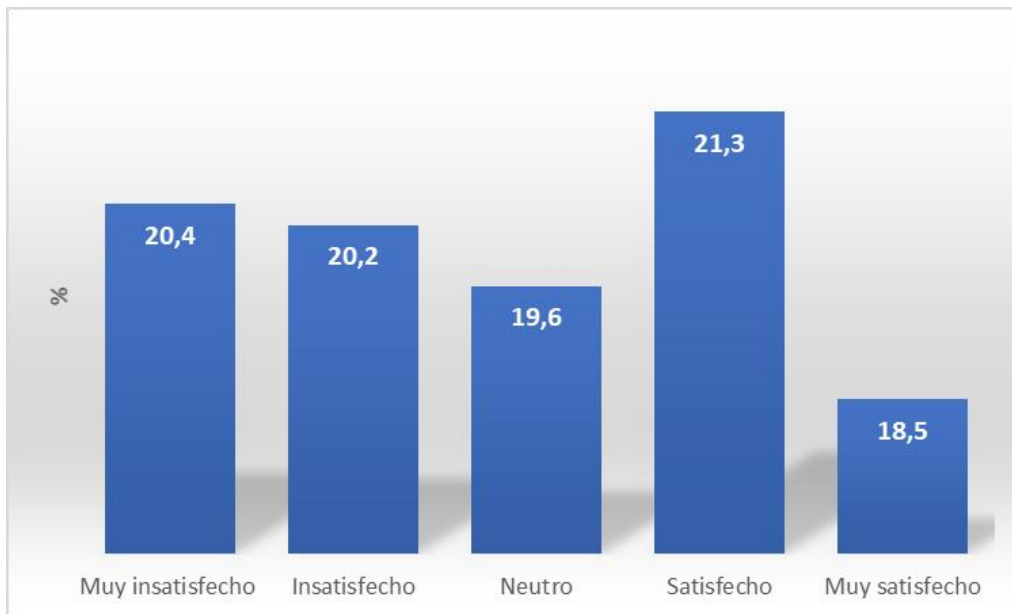


Figura 9. *Pacientes según nivel de satisfacción con la calidad del servicio*

Fuente: Tabla 9

– Dimensiones

Tabla 10. *Pacientes por satisfacción según fiabilidad*

	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Neutro		Satisfecho		Muy satisfecho		Total
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
	La atención se realiza respetando orden y hora de llegada para citas odontológicas	9	2,5	50	14,0	92	25,8	158	44,3	48	
La consulta con el odontólogo se realiza en el horario programado	2	0,6	53	14,8	104	29,1	152	42,6	46	12,9	357
El tiempo de espera es el adecuado para recibir efectivamente la atención odontológica.	13	3,6	44	12,3	99	27,7	142	39,8	59	16,5	357

Fuente: base de datos

Interpretación

En relación con los tres reactivos que miden la fiabilidad, prevaleció la respuesta de los usuarios de estar satisfechos, lo que resulta positivo. En este sentido, se halló que para el ítem “La atención se realiza respetando orden y hora de llegada para citas odontológicas” un 44,3 % (n=158) indica estar insatisfecho y un 2,5 % (n=9) muy insatisfecho.

En lo que atañe al ítem “La consulta con el odontólogo se realiza en el horario programado” un 42,6 % (n=152) indica estar satisfecho y un 0,6 % (n=2) insatisfecho y en para la proposición “El tiempo de espera es el adecuado para recibir efectivamente la atención odontológica” un 39,8 % (n=142) y un 3,6 % (n=13) insatisfecho. Los tiempos de espera para la consulta es el ítem con mayor insatisfacción (Tabla 10).

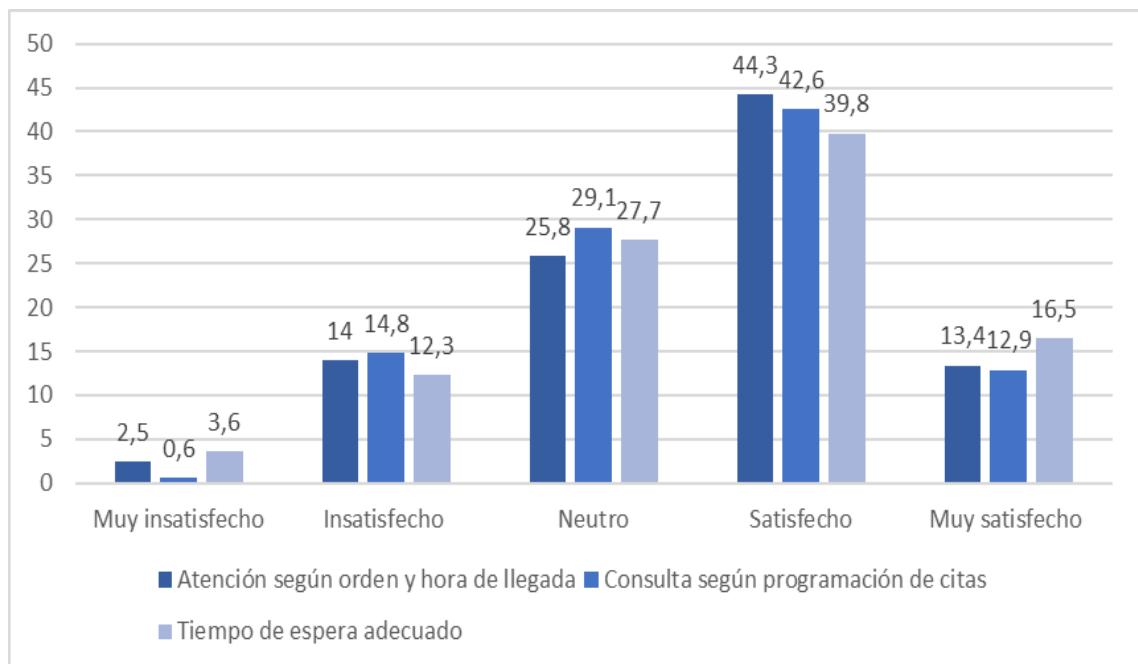


Figura 10. *Pacientes por satisfacción según fiabilidad*

Fuente: Tabla 10

Tabla 11. Pacientes por satisfacción según seguridad

	Muy insatisfecho				Insatisfecho				Neutro		Satisfecho		Muy satisfecho		Total		
	N°		%		N°		%		N°		%		N°			%	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%			
El registro de datos de información y atención se realiza sin errores	7	2,0	42	11,8	77	21,6	189	52,9	42	11,8					357		
Servicio de calidad por el tiempo y dedicación para atender el problema de salud	5	1,4	52	14,6	90	25,2	158	44,3	52	14,6					357		
Se siente seguro con servicio de odontología en el centro de Salud	2	0,6	46	12,9	96	26,9	184	51,5	29	8,1					357		

Fuente: base de datos

Interpretación

En relación con los tres reactivos que miden la seguridad, predominó la respuesta de los usuarios de sentirse “satisfechos”, lo que resulta positivo. Se destaca para el ítem “El registro de datos de información y atención se realiza sin errores” la percepción de estar satisfecho en un 52,9 % (n=189) y un 2,% (n=7) muy insatisfecho.

En lo que concierne al ítem “Servicio de calidad por el tiempo y dedicación para atender el problema de salud” un 44,3 % (n=158) indica estar satisfecho y un 1,4 % (n=5) insatisfecho. De otro lado, para el ítem “Se siente seguro con servicio de odontología en el centro de Salud ” la proporción de satisfecho es de 51,5 % (n=184) y un 0,6 % (n=2) muy insatisfecho (Tabla 11).

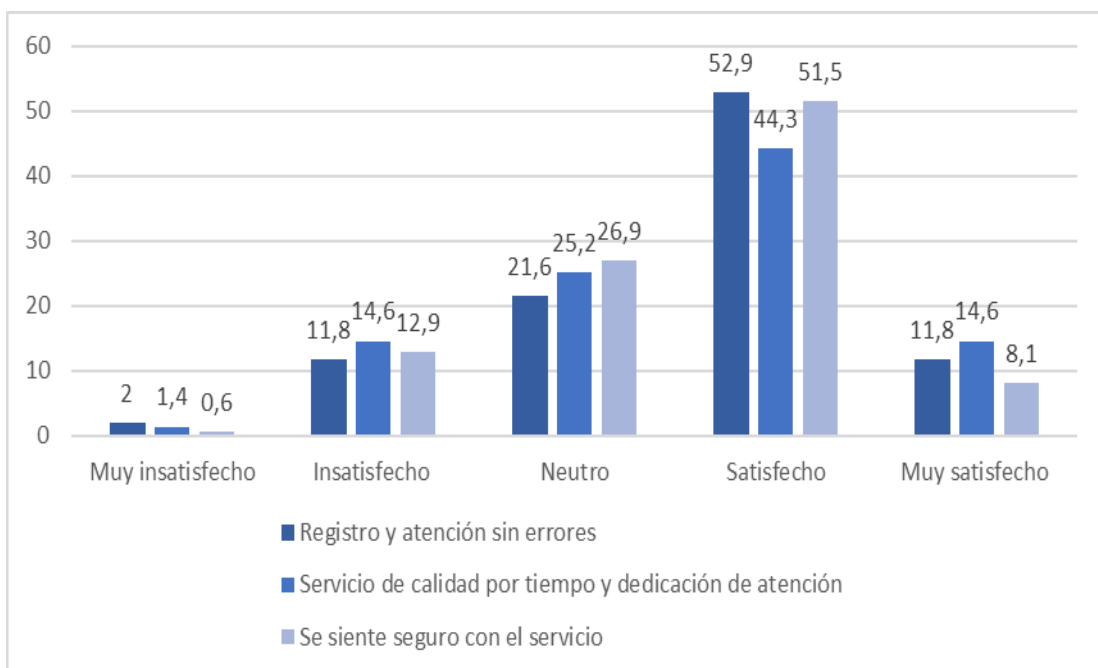


Figura 11. Pacientes por satisfacción según seguridad

Fuente: Tabla 11

Tabla 12. Pacientes por satisfacción según capacidad de respuesta

	Muy		Insatisfecho	Insatisfecho	Neutro	Satisfecho	Muy		Total		
	insatisfecho						satisfecho				
	N°	%					N°	%			
Atención de los servicios odontológicos es rápida	19	5,3	51	14,3	99	27,7	150	42,0	38	10,6	357
Servicio tiene medios y facilidades para atención pronta	2	0,6	50	14,0	84	23,5	181	50,7	40	11,2	357
Servicio le otorga facilidades de interconsultas de forma rápida	6	1,7	49	13,7	101	28,3	164	45,9	37	10,4	357

Fuente: base de datos

Interpretación

En relación con los tres reactivos que miden la capacidad de respuesta, predominó la respuesta de los usuarios de sentirse “satisfechos”, lo que resulta favorable para el servicio dental. Se destaca para el ítem “Atención de los servicios odontológicos es rápida” la percepción de estar satisfecho en un 42 % (n=150) y un 5,3,% (n=19) muy insatisfecho.

En lo que respecta al ítem “Servicio tiene medios y facilidades para atención pronta” un 50,7 % (n=181) indica estar satisfecho y un 0,6 % (n=2) insatisfecho. De otro lado, para el ítem “Servicio le otorga facilidades de interconsultas de forma rápida” la proporción de satisfecho es de 45,9 % (n=164) y un 1,7 % (n=6) muy insatisfecho (Tabla 12).

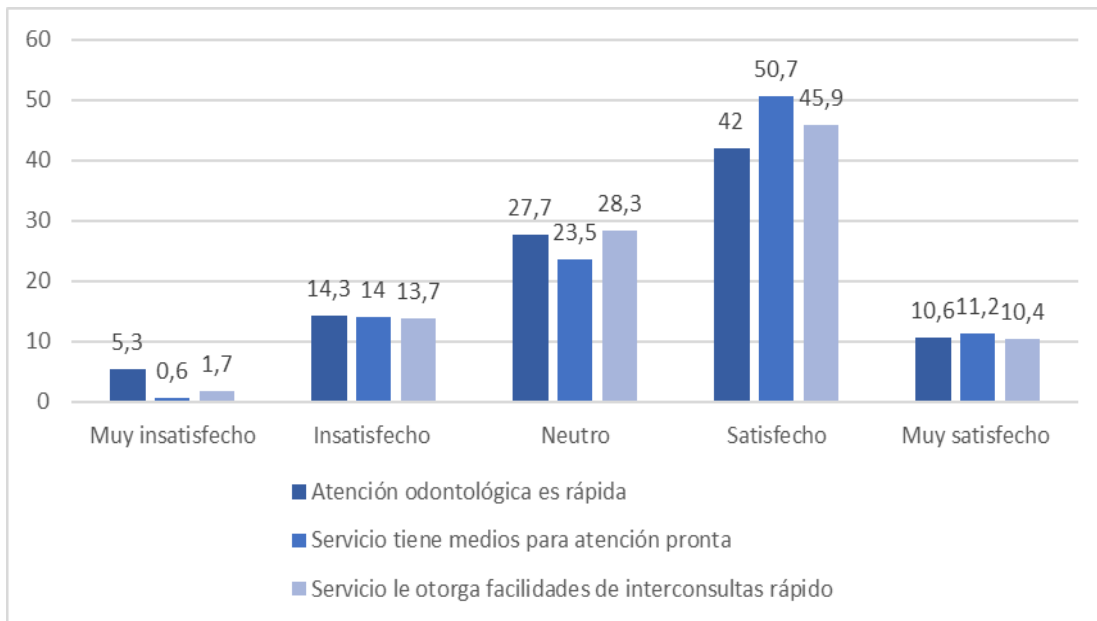


Figura 12. Pacientes por satisfacción según capacidad de respuesta

Fuente: Tabla 12

Tabla 13. Pacientes por satisfacción según empatía

	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Neutro		Satisfecho		Muy satisfecho		Total
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
	Atención confiable y empática	2	0,6	35	9,8	97	27,2	168	47,1	55	
En el servicio se preocupan por resolver sus problemas de salud	14	3,9	32	9,0	90	25,2	183	51,3	38	10,6	357
Conforme con trato de personal administrativo	15	4,2	37	10,4	88	24,6	179	50,1	38	10,6	357

Fuente: base de datos

Interpretación

En relación con los tres reactivos que miden la empatía, prevaleció la respuesta de los usuarios de sentirse “satisfechos”, lo que es positivo para el servicio dental. Se destaca para el ítem “Atención confiable y empática” la percepción de estar satisfecho en un 47,1 % (n=168) y un 0,6 % (n=2) muy insatisfecho (Tabla 13).

En lo que respecta al ítem “En el servicio se preocupan por resolver sus problemas de salud” un 51,3 % (n=183) indica estar satisfecho y un 3,9 % (n=14) insatisfecho. Asimismo, para el ítem “Conforme con trato de personal administrativo” la proporción de satisfecho es de 50,1 % (n=179) y un 4,2 % (n=15) muy insatisfecho (Tabla 13). La percepción de que el personal se preocupa por los problemas de salud que manifiesta el paciente y el trato del personal de la administración, presenta menor favorabilidad.

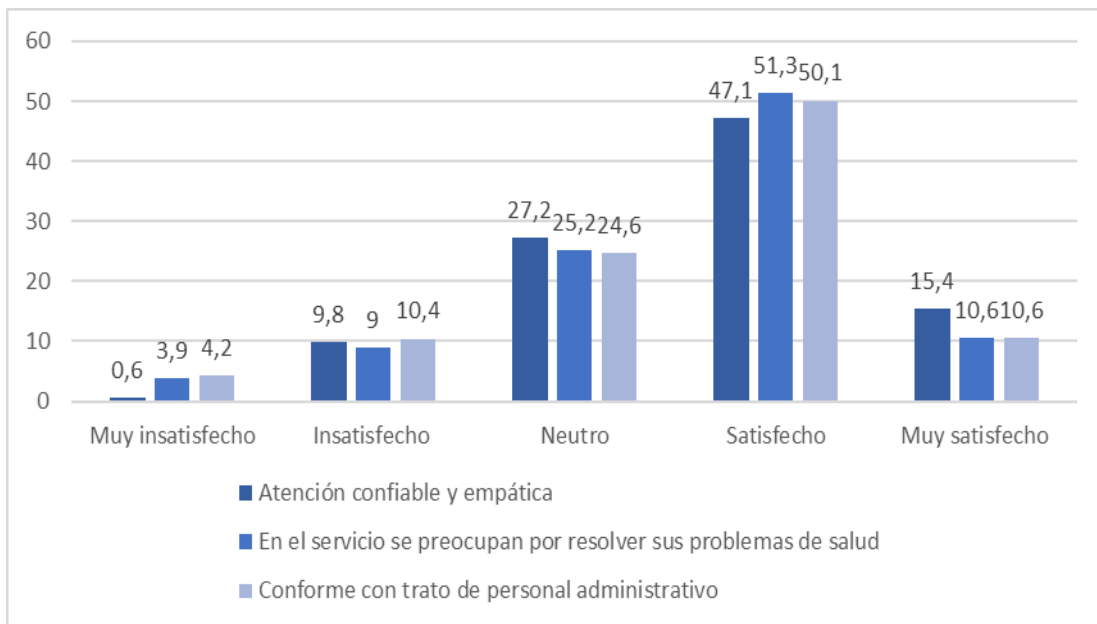


Figura 13. *Pacientes por satisfacción según empatía*

Fuente: Tabla 13

Tabla 14. Pacientes por satisfacción según elementos tangibles

	Muy insatisfecho				Insatisfecho				Neutro		Satisfecho		Total
	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Neutro		Satisfecho		Muy satisfecho				
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%			
Instalaciones adecuadas para una circulación rápida	15	4,2	43	12,0	96	26,9	154	43,1	49	13,7	357		
Existen señalizaciones para orientar a usuarios	4	1,1	32	9,0	101	28,3	186	52,1	34	9,5	357		
Asientos suficientes y cómodos	23	6,4	66	18,5	106	29,7	135	37,8	27	7,6	357		

Fuente: base de datos

Interpretación

En relación con los tres reactivos que miden los elementos tangibles, es mayoritaria la respuesta de los usuarios de sentirse “satisfechos”. Se destaca para el ítem “Instalaciones adecuadas para una circulación rápida” la percepción de estar satisfecho en un 43,1 % (n=154) y un 4,2 % (n=15) muy insatisfecho (Tabla 14).

En lo que atañe al ítem “Existen señalizaciones para orientar a usuarios” un 52,1 % (n=186) manifiesta estar satisfecho y un 4,2 % (n=15) insatisfecho. Asimismo, para el ítem “Asientos suficientes y cómodos” la proporción de satisfecho es de 37,8 % (n=135) y un 6,4 % (n=23) muy insatisfecho (Tabla 14). La percepción de los usuarios, presenta menor favorabilidad para el ítem referido a la comodidad y número de asientos.

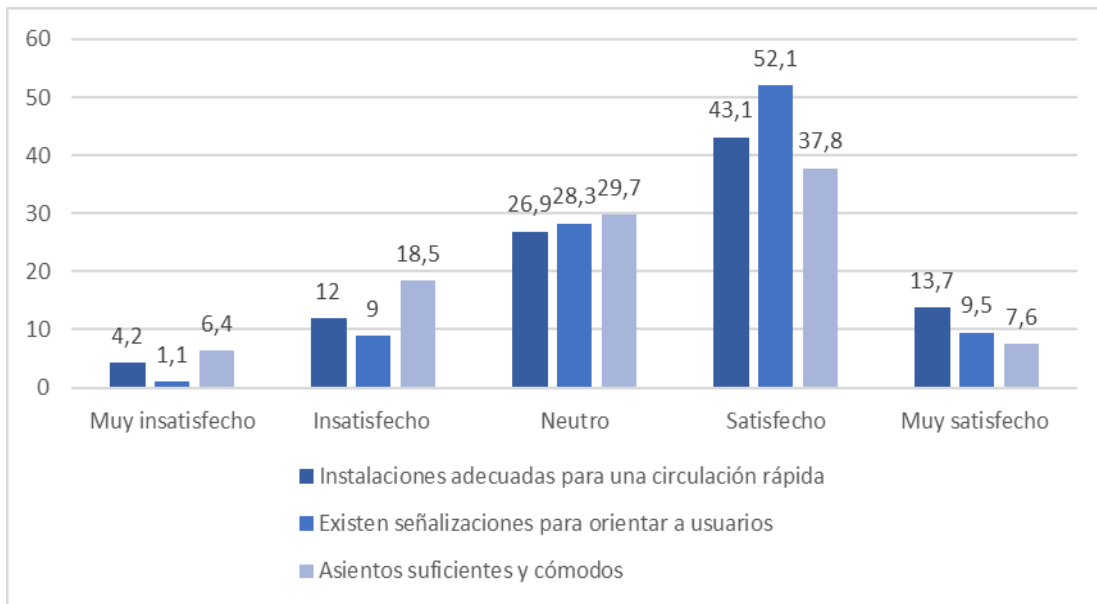


Figura 14. *Pacientes por satisfacción según elementos tangibles*

Fuente: Tabla 14

– **Análisis bivariado**

Tabla 15. *Pacientes por grupo etario según calidad de atención*

Calidad de atención	Adulto joven		Adulto		Adulto mayor		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	15	4,2	56	15,7	10	2,8	81	22,7
Medio	59	16,5	104	29,1	24	6,7	187	52,4
Alto	35	9,8	42	11,8	12	3,4	89	24,9
Total	109	30,5	202	56,6	46	12,9	357	100

Fuente: base de datos

$$X^2 = 9,864$$

gl 4

p-valor 0,043

Interpretación

Del total, los adultos (29,1 %) y los adultos jóvenes (16,5 %) perciben que la calidad de atención tiene un nivel medio. El 11,8 % de los adultos, también considera que el nivel de atención es alto. Solo un 3,4 % de los adultos mayores consideran que la calidad de atención es alta. Estas diferencias son significativas (p-valor <0,05).

Tabla 16. *Pacientes por grupo etario según calidad de atención subjetiva*

Calidad de atención subjetiva	Adulto joven		Adulto		Adulto mayor		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	19	5,3	55	15,4	10	2,8	84	23,5
Medio	60	16,8	109	30,5	21	5,9	190	53,2
Alto	30	8,4	38	10,6	15	4,2	83	23,2
Total	109	30,5	202	56,6	46	12,9	357	100

Fuente: base de datos

$X^2 = 7,844$

gl 4

p-valor 0,097

Interpretación

Del total, los adultos (30,5 %), los adultos jóvenes (16,8%) y los adultos mayores (5,9 %) perciben que la “calidad de atención subjetiva” tiene un nivel medio. El 10,6 % de los adultos, también considera que el nivel de calidad de atención subjetiva es alto, mientras que solo un 4,2 % de los adultos mayores la consideran en un nivel alto. Estas diferencias no son significativas (p-valor >0,05).

Tabla 17. *Pacientes por grupo etario según calidad de atención objetiva*

Calidad de atención objetiva	Adulto joven		Adulto		Adulto mayor		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	19	5,3	48	13,4	11	3,1	78	21,8
Medio	53	14,8	115	32,2	24	6,7	192	53,8
Alto	37	10,4	39	10,9	11	3,1	87	24,4
Total	109	30,5	202	56,6	46	12,9	357	100

Fuente: base de datos

$$X^2 = 8,565$$

gl 4

p-valor 0,073

Interpretación

Del total, los adultos (32,2 %), los adultos jóvenes (14,8 %) y los adultos mayores (6,7 %) perciben que la “calidad de atención objetiva” tiene un nivel medio. El 10,9 % de los adultos, también considera que el nivel de calidad de atención objetiva es alto, mientras que solo un 31,1 % de los adultos mayores la consideran en un nivel alto. Son los adultos, quien en mayor medida consideran la calidad de atención objetiva en un nivel bajo (13,4 %) Estas diferencias no son significativas (p-valor >0,05).

Tabla 18. *Pacientes por grupo etario según satisfacción general*

Satisfacción	Adulto joven		Adulto		Adulto mayor		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy insatisfecho	10	2,8	53	14,8	10	2,8	73	20,4
Insatisfecho	12	3,4	52	14,6	8	2,2	72	20,2
Neutro	24	6,7	37	10,4	9	2,5	70	19,6
Satisfecho	33	9,2	36	10,1	7	2,0	76	21,3
Muy satisfecho	30	8,4	24	6,7	12	3,4	66	18,5
Total	109	30,5	202	56,6	46	12,9	357	100

Fuente: base de datos

$$X^2 = 35,531$$

gl 8

p-valor 0,001

Interpretación

Del total, prevalece un 14,8 % de adultos que están muy insatisfecho; y son los adultos jóvenes con un 8,4 % que manifiestan estar muy satisfechos. Los adultos mayores en un 3,4 % están satisfechos. Estas diferencias son significativas (p-valor < 0,05).

Tabla 19. Pacientes por sexo según calidad de atención

Calidad de atención	Hombre		Mujer		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	32	9,0	49	13,7	81	22,7
Medio	82	23,0	105	29,4	187	52,4
Alto	41	11,5	48	13,4	89	24,9
Total	155	43,4	202	56,6	357	100

Fuente: base de datos

$X^2 = 0,773$

gl 2

p-valor 0,679

Interpretación

Del total, prevalece un 29,4 % de mujeres que consideran que el nivel de calidad de atención es medio. Los hombres también en su mayoría con un 11,5 % opinan que el nivel de calidad de atención en general es medio.. Estas diferencias no son significativas (p-valor > 0,05).

Tabla 20. Pacientes por sexo según calidad de atención subjetiva

Calidad de atención subjetiva	Hombre		Mujer		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	30	8,4	54	15,1	84	23,5
Medio	84	23,5	105	29,4	190	53,2
Alto	41	11,5	48	13,4	83	23,2
Total	155	43,4	202	56,6	357	100,0

Fuente: base de datos

$X^2 = 3,286$

gl 2

p-valor 0,193

Interpretación

Del total, prevalece un 29,4% de mujeres que consideran que el nivel de “calidad de atención subjetiva” es medio. Los hombres también en su mayoría con un 11,5 % opinan que el nivel de calidad de atención en general es medio.. Estas diferencias no son significativas (p-valor > 0,05).

Tabla 21. *Pacientes por sexo según calidad de atención objetiva*

Calidad de atención objetiva	Hombre		Mujer		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	32	9,0	46	12,9	78	21,8
Medio	86	24,1	106	29,7	192	53,8
Alto	37	10,4	50	14,0	87	24,4
Total	155	43,4	202	56,6	357	100,0

Fuente: base de datos

$X^2 = 0,357$

gl 4

p-valor 0,836

Interpretación

Del total, prevalece un 29,4 % de mujeres que consideran que el nivel de “calidad de atención objetiva” es medio. Los hombres también en su mayoría con un 24,1 % opinan que el nivel de calidad de atención es medio. Estas diferencias no son significativas (p-valor > 0,05).

Tabla 22. *Pacientes por sexo según nivel de satisfacción general*

Satisfacción	Hombre		Mujer		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Muy insatisfecho	39	10,9	34	9,58	73	20,4
Insatisfecho	28	7,8	44	12,3	72	20,2
Neutro	37	10,4	33	9,2	70	19,6
Satisfecho	23	6,4	53	14,8	76	21,3
Muy satisfecho	28	7,8	38	10,6	66	18,5
Total	109	30,5	202	56,6	357	100

Fuente: base de datos

$X^2 = 11,495$

gl 2

p-valor 0,022

Interpretación

Del total prevalece un 10,9 % de hombres están muy insatisfechos; las mujeres con un 14,8 % manifiestan estar satisfechas y en un 10,6% muy satisfechas. Estas diferencias son significativas (p-valor < 0,05).

- Décima de hipótesis

Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la posta de salud Las Begonias de Tacna de 2021.

Hipótesis estadísticas

H₀: No existe relación entre las variables calidad de atención y nivel de satisfacción ($r = 0$).

H₁: Existe existe relación entre las variables calidad de atención y nivel de satisfacción ($r \neq 0$)

- **Prueba estadística**

Rho de Spearman

Tabla 23. *Correlación de Rho de Spearman*

			Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	0,716**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	357

Fuente: base de datos

Decisión. Basado en el p-valor que es menor a 0,05, se tomó la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna, demostrándose que existe una relación directa y moderada entre las variables (Entre 0,5 y 0,8).

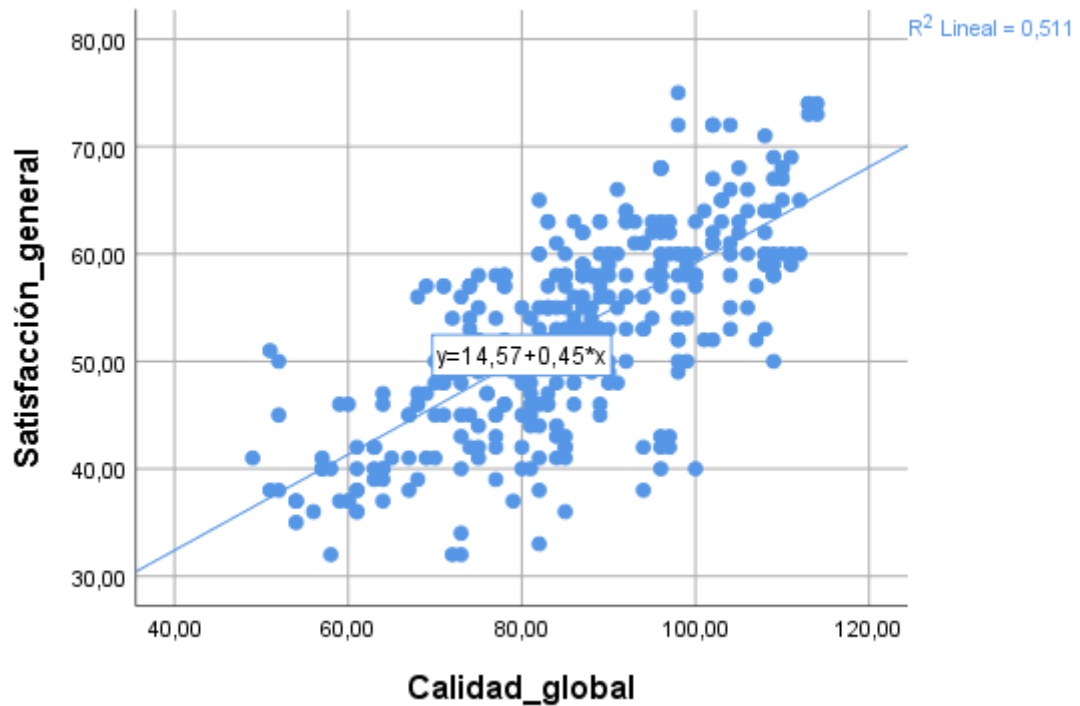


Figura 15. Correlación

Fuente: Base de datos

Hipótesis estadística 1

H₀: No existe relación entre las variables calidad de atención subjetiva y satisfacción ($r = 0$).

H₁: Existe relación entre las variables calidad de atención subjetiva y satisfacción ($r \neq 0$)

– Prueba estadística

Rho de Spearman

Tabla 24. *Correlación de Rho de Spearman*

			Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de atención subjetiva	Coeficiente de correlación	0,585**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	357

Fuente: base de datos

Decisión. Basado en el p-valor que es menor a 0,05, se tomó la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna. Se demostró que existe una relación directa y moderada entre las variables (Entre 0,5 y 0,8).

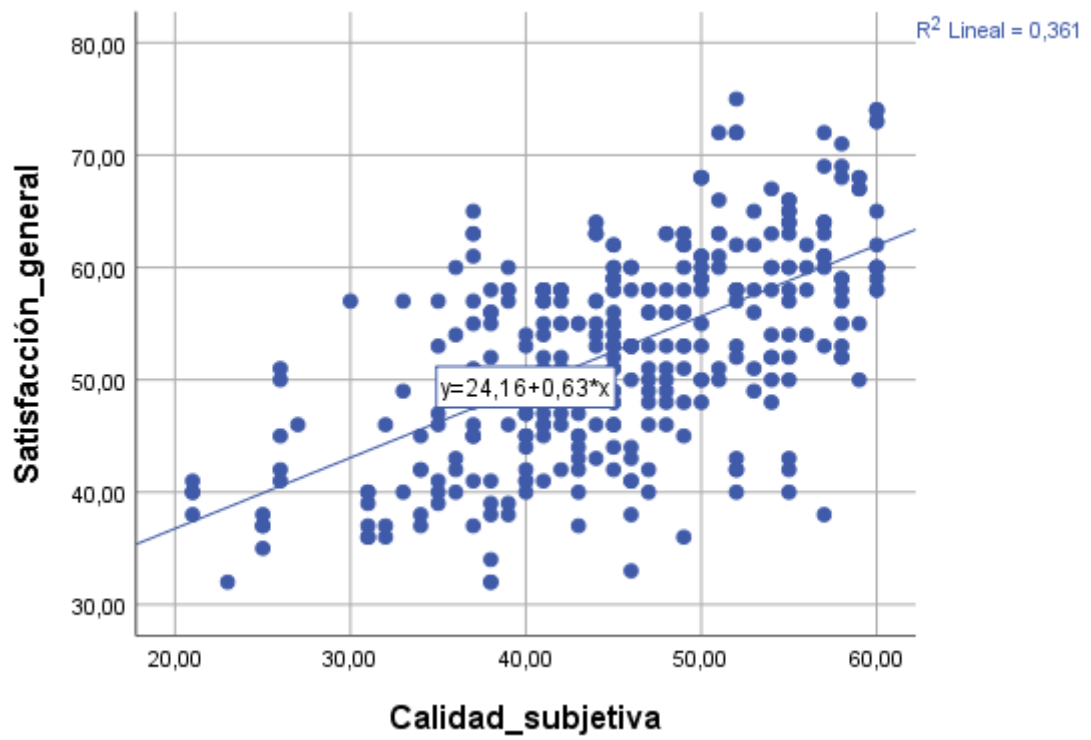


Figura 16. *Correlación*

Fuente: Base de datos

Hipótesis estadística 2

H₀: No existe relación entre las variables calidad de atención objetiva y satisfacción ($r = 0$).

H₁: Existe relación entre las variables calidad de atención objetiva y satisfacción ($r \neq 0$)

– Prueba estadística

Rho de Spearman

Tabla 25. *Correlación de Rho de Spearman*

			Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de atención objetiva	Coefficiente de correlación	0,764**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	357

Fuente: base de datos

Decisión. Basado en el p-valor es menor a 0,05, se tomó la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna. Se demostró que existe una relación directa y moderada (Entre 0,5 y 0,8).

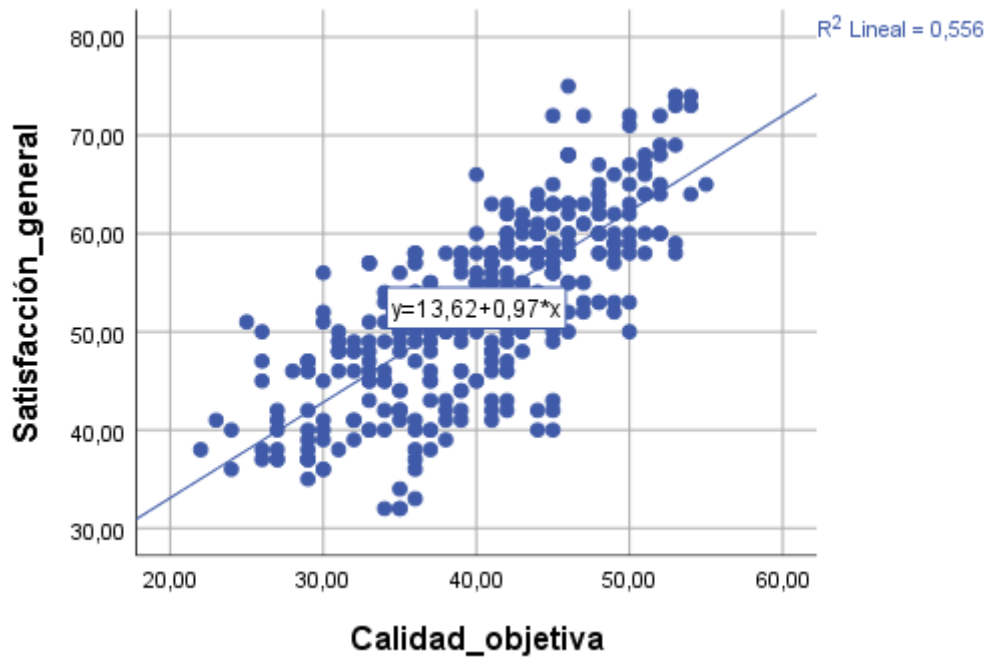


Figura 17. *Correlación*

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN

La estrategia central utilizada para lograr los objetivos de desarrollo del milenio (ODM) fue la expansión de la cobertura efectiva de intervenciones de salud (100). Sin embargo, centrarse únicamente en la cobertura de atención médica podría no ser suficiente para alcanzar el Objetivo de Desarrollo Sostenible 3, a menos que se aborde el tema crítico de la calidad de la atención médica (100).

En el presente estudio, se evaluó la satisfacción y su percepción acerca de la calidad del servicio de odontología de un establecimiento del primer nivel de atención público de la Microred Cono Sur del distrito de Gregorio Albarracín Lanchipa en el departamento de Tacna del Perú.

Los resultados obtenidos, revelan las características epidemiológicas predominantes de edad y sexo, de los pacientes que acudieron al servicio en 2021. Se halló que la edad promedio fue de 39,68 (DS 14,29), siendo mayor la concurrencia a la consulta de pacientes que pertenecen al grupo etario de adulto con edades de 30 a 59 años (56,6%). Asimismo, los pacientes mayormente son mujeres (56,6%).

Para cumplir con las expectativas de brindar atención odontológica de alta calidad a los pacientes y garantizar prácticas de atención que promuevan una mejor percepción de la provisión de servicios y la satisfacción del usuario, se implicó a los pacientes para conocer su apreciación.

En este sentido, la calidad de atención se asumió como la valoración o juicio de valor objetivo (tecnología, puntualidad, comodidad, señalización) y subjetivo (interés de los proveedores en brindar el servicio, trato, comprensión de necesidades, seguridad) del paciente con atributos de la atención que recibió en el servicio odontológico. Se halló que predominó la calificación de calidad de atención de nivel medio (52,4 %) aunque casi la cuarta parte de los participantes (24,9 %) la valoraron como alta. Una minoría la consideró baja (22,7%), que discrepan de los resultados de Chávez (36) en Lima, de extremadamente buena en un servicio odontológico asistencial docente de una universidad privada y Torres (38) en Pátapo, quien reporta que los pacientes calificaron la calidad de la atención odontológica como de alta calidad (62,3 %). Son similares a los de Fuentesrivera (37) quien informa que predominó la percepción del nivel de atención odontológica regular con un 30,41 %.

Los resultados, revelan que los resultados son de compleja comparación, ya que existen diversos instrumentos de medición, que priorizan aspectos sanitarios comunes, pero los que evalúan en función del contexto y la cultura de los pacientes. Sin embargo, es necesario evaluar la calidad de la prestación sanitaria odontológica, para detectar problemas y establecer prácticas asistenciales y administrativas, destinadas a mejorar la calidad en función de la satisfacción del paciente.

Asimismo, en el presente estudio, se halló una valoración de nivel medio para la calidad de atención objetiva (53,8 %) subjetiva (53,2%). Resultados discordantes presenta Vidalón (39) en un establecimiento de salud público del MINSA, ya que informó que predominó niveles satisfactorios de calidad de atención general de 66,7%, la calidad objetiva (50 %) y de la calidad subjetiva (80 %), lo cual se equiparó con la satisfacción del paciente.

Respecto a la satisfacción general de los pacientes atendidos durante la pandemia COVID-19 en la posta Las Begonias, los resultados confirman que la mayoría de los pacientes, manifestaron estar satisfechos con la calidad del servicio odontológico prestado (21,3 %), aunque ésta proporción es muy cercana al 20,4 % que manifestó contrariamente, estar muy insatisfecho y otro 20,2 % insatisfecho, siendo la proporción menor de 18,5 % que afirmó estar muy satisfecho con la atención odontológica. Estos hallazgos, son disímiles a los reportados por Pajpani et al. (33) en Reino Unido, ya que los pacientes de un hospital, refirieron un alto nivel de satisfacción (97,1 %). Igualmente, son discordantes con los de Bordin et al. (26) y Tanbakuchi et al. (34) quien halló un 88 % de satisfacción con los servicios recibidos en una clínica odontológica asistencial universitaria en Irán, y solo un 12 % de insatisfacción la atención odontológica.

Pero, si son comparables con los resultados de Fuentesrivera (37), quien encontró que el 30,41 % de los pacientes del servicio de odontología consideraron el servicio de regular. Igualmente, con Torres (38) en el Perú, quien encontró en el centro de salud de Pátapo en Chiclayo que el 17 % de los pacientes estuvo altamente satisfecho. En Lima, Atachao (101) reportó una calificación de regular para la calidad de atención odontológica en una posta de salud (70,86 %). Al igual que resultados en Tacna, en los que se encontró un 83 % de pacientes que calificaron de media o moderada su satisfacción con los servicios de salud (40).

De la contrastación de resultados con estudios previos, se colige que los hallazgos están en línea con los resultados empíricos de población latina (37) (38) (40) (101) y son distantes con los hallazgos de realidades foráneas, especialmente, en las que la satisfacción con la atención odontológica es mayormente favorable (33) (26) (34).

Se demostró que existe una relación directa, positiva entre la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción con el servicio odontológico (30,41 %). Hallazgos similares se reportan en la literatura (37).

Mención aparte, de los resultados se resalta el hallazgo de las diferencias que se identificaron según las características epidemiológicas de sexo y edad. La valoración de la calidad de atención global autoreportada por los pacientes atendidos, difiere según la edad (p-valor 0,043), mientras que la satisfacción con el servicio odontológico recibido se diferencia según el sexo (p-valor 0,022), siendo las mujeres las que reportaron mayor satisfacción que los varones respecto de la calidad de atención. Estos resultados son complejos de interpretar, ya que las mujeres y los hombres, tienen diferentes patrones de uso de la atención odontológica, lo que podría influir en la percepción de la calidad. También se encontraron diferencias según la edad de los pacientes (p-valor 0,001).

Las implicancias teóricas de los hallazgos, afianzan la evidencia epistémica de que algunos factores individuales pueden estar relacionadas con la percepción de la calidad de atención (102), ya podría estar mediada por su sistema personalísimo de expectativas, experiencias y normas y la propia experiencia con la atención odontológica. Grøndahl et al (102), afirma que las condiciones subjetivas relacionadas con la persona y las condiciones objetivas son dos factores que pueden influir en la percepción de la calidad de atención. Al respecto, ya Danielsen et al. (103), informaron que en algunos estudios las mujeres tienen puntajes más bajos que los hombres, otros por el contrario, hallaron que el sexo no tiene implicancias con la percepción con la calidad de atención (104), como en el presente estudio, en el que no se halló diferencias de percepción según el paciente sea hombre o mujer. En el mismo sentido, se ha encontrado en la literatura de que la edad del paciente parecería tener una relación con la calificación de la calidad de atención, especialmente, los pacientes mayores tienden a calificar la atención mejor que los jóvenes (103) (105).

Se considera que la relevancia de los resultados para la práctica clínica, está relacionada con indicadores epidemiológicos de los pacientes como sexo y edad, y la relación directa de la percepción de la calidad del servicio odontológico con la satisfacción que experimentan el paciente, deben enfatizarse durante su estadía en la consulta. Estos hallazgos, tienen aplicaciones prácticas, a fin de considerar brindar una atención personalizada según el sexo y la edad del paciente.

Cabe subrayar, que de los resultados de la investigación, también se evidencia, que existen aspectos no resueltos, como indagar con instrumentos específicos, válidos y confiables, el tipo de expectativa de los pacientes, es decir, si se trata de expectativas predichas, formadas, normativas, de resultado, de proceso u otras. Debido a que actualmente, existen diversos indicadores para la medición de la satisfacción, lo que reduce la posibilidad de realizar una comparación homogénea entre estudios, ya que utilizaron instrumentos de medición variados, con dimensiones disímiles (106).

En futuras investigaciones, resultaría importante abordar otras condiciones objetivas y subjetivas, como preferencias, capacidad de afrontamiento y personalidad, además de la edad y el sexo, a fin de lograr una mayor exhaustividad en las posibles explicaciones de la satisfacción con los servicios médicos odontológicos.

Las limitaciones encontradas al realizar la investigación, fue que no resultó posible obtener una muestra estrictamente aleatoria, ya que en muchos casos los pacientes no estaban dispuestos a participar por razones de tiempo o condiciones de salud en el momento de la entrevista, por lo éstos no participaron en el estudio. Asimismo, los pacientes completaron el cuestionario, mientras estuvieron en la Posta de salud, lo que podría verse como una debilidad, en el sentido, de que pudieron sentirse con la sensación de que debieran responder positivamente, sin embargo, se resaltó el

carácter anónimo y confidencial de sus respuestas, a fin de que se sintieran libres de responder con veracidad. A pesar de la posibilidad de sesgo por encontrarse en el establecimiento de salud al momento de responder, también pudiera valorarse como una fortaleza, ya que las experiencias consultadas son vívidas y recientes, y carecen de sesgo por el paso del tiempo.

CONCLUSIONES

1. Se demostró que la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes atendidos en el puesto de Salud Las Begonias de Tacna en 2021 ($Rho = 0,716$; p-valor 0,001), hallándose que prevaleció una opinión de nivel medio de la calidad de servicio global (52,4 %) y de satisfacción general de respecto a los servicios recibidos en la consulta odontológica de satisfecho (21,3 %).
2. Se demostró que la calidad de atención subjetiva se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes atendidos en el puesto de Salud Las Begonias de Tacna en 2021 ($Rho = 0,585$; p-valor 0,001), hallándose que prevaleció una opinión de de nivel medio de la calidad subjetiva de servicio (53,2 %) y de satisfacción con el servicio odontológico (21,3 %).
3. Se demostró que la calidad de atención objetiva se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes atendidos en el puesto de Salud Las Begonias de Tacna en 2021 ($Rho = 0,764$; p-valor 0,001), hallándose que prevaleció una opinión de nivel medio de la calidad objetiva de servicio (53,8 %) y de satisfacción con el servicio odontológico (21,3 %).

RECOMENDACIONES

A partir de los hallazgos en el presente estudio, se derivan las siguientes recomendaciones:

1. Los hallazgos de las dimensiones de la satisfacción del paciente, evidencian que la calidad objetiva presenta una mayor intensidad de correlación con la satisfacción del usuario. En este sentido, se recomienda establecer planes de mejora como elemento estratégico de mejora continua de las acciones diarias en la atención odontológica de la atención primaria de salud de la calidad objetiva, especialmente, el área de espera de la consulta y un buzón de sugerencias visible.
2. También se sugiere fortalecer como elementos de calidad que tienen reconocimiento por parte de los usuarios, como el trato del profesional y la tecnología que aplica para la atención, al igual que la información que brinda, ya que son aspectos que han sido bien valorados, lo que se debiera mantener o propender a ser parte de la marca de la atención que brinda el servicio de Odontología.
3. Se recomienda, centrar la atención para evaluar alternativas de mejora en la percepción de contacto del profesional con el usuario, inclusive durante la teleorientación, ya que han sido aspectos con menor puntuación dentro de la dimensión de calidad subjetiva. Igualmente, se sugiere fortalecer las cualidades de empatía del personal, atención personalizada y confidencial por parte del personal, rasgos que se corresponden con habilidades blandas interpersonales, ya que han sido mejor valoradas.

4. Se propone incidir para mejorar la percepción de la calidad subjetiva, un plan fortalecimiento de habilidades interpersonales para el personal, y para elevar la percepción de la calidad objetiva, planes de mejora y la gestión de los elementos de mobiliario especialmente de la sala de espera.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Molalign Takele G, Abreha Weldesenbet N, Girmay N, Degefe H, Kinfe R. Assessment patient satisfaction towards emergency medical care and its determinants at Ayder comprehensive specialized hospital, Mekelle, Northern Ethiopia. Tung T-H, editor. PLoS One [Internet]. 2021 Jan 7;16(1):e0243764. Available from: <https://dx.plos.org/10.1371/journal.pone.0243764>
2. Acharya S, Ghimire C, Shrestha A, Kumar Yadav A, Bhandari S. Patient Satisfaction with Nursing Care in Five Major Departments in a Tertiary Care Centre. J Nepal Med Assoc [Internet]. 2019 Oct 31;57(219). Available from: <https://www.jnma.com.np/jnma/index.php/jnma/article/view/4643>
3. Yong AJ, Mohamad N, Saddki N, Ahmad WMAW, Alam MK. Patient satisfaction towards dentist-patient interaction among patients attending outpatient dental clinic hospital universiti Sains Malaysia. Pesqui Bras Odontopediatria Clin Integr. 2021;21:1–9.
4. Ministerio de Salud. Minsa traza políticas y prioridades sanitarias para mejorar los servicios al 2021 - Gobierno del Perú [Internet]. 2021. Available from: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/13052-minsa-traza-politicas-y-prioridades-sanitarias-para-mejorar-los-servicios-al-2021>
5. Manasa P, Krishna J. Evaluation of contentedness of patients over the services provided by oral health care system. Int J Curr Res. 2017;9(09):57674–7.
6. Contreras-Ramírez R, Davis-Toledo G, Nuñez-Franz L. Patient satisfaction and quality of emergency dental care in Chilean public health services. J Oral Res. 2018;7(6):176–83.

7. Husain Akbar F, Tegar Jaya M. Relationship between Service Quality on Public Health Center and Patient Satisfaction. *Glob J Health Sci.* 2017;9(7):96.
8. Amorim LDP, Senna MIB, Alencar GP, Rodrigues LG, De Paula JS, Ferreira RC. User satisfaction with public oral health services in the Brazilian Unified Health System. *BMC Oral Health.* 2019;19(1).
9. Gómez-Carmona D, Paramio A, Cruces-Montes S, Marín-Dueñas PP. Impact of COVID-19 prevention measures on health service quality, perceived value and user satisfaction. A structural equation modelling (SEM) approach. *Atención Primaria [Internet].* 2022 Feb;54(2):102178. Available from: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0212656721002122>
10. Estado de España. Ministerio de la Presidencia, relaciones con las cortes y memoria democrática. *Boletín Of del Estado Año CCCLX [Internet].* 2020; Available from: <https://www.boe.es/boe/dias/2020/03/14/pdfs/BOE-S-2020-67.pdf>
11. Cucinotta D, Vanelli M. WHO Declares COVID-19 a Pandemic. *Acta Biomed [Internet].* 2020;91(1):157–60. Available from: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/32191675>
12. Rodríguez O, Cid B, Ojeda S, Martín J, Ramón J, López R, et al. Impacto de la pandemia de COVID-19. *REC Interv Cardiol (English Ed [Internet].* 2020;2(2):82–9. Available from: www.recintervcardiol.org/en. <https://doi.org/10.24875/RECIC.M20000120>
13. Uzir MUH, Jerin I, Al Halbusi H, Hamid ABA, Latiff ASA. Does quality stimulate customer satisfaction where perceived value mediates and the usage of social media moderates? *Heliyon [Internet].* 2020 Dec;6(12):e05710. Available from: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S2405844020325536>

14. Nguyen NX, Tran K, Nguyen TA. Impact of Service Quality on In-Patients' Satisfaction, Perceived Value, and Customer Loyalty: A Mixed-Methods Study from a Developing Country. *Patient Preference Adherence* [Internet]. 2021 Nov; Volume 15:2523–38. Available from: <https://www.dovepress.com/impact-of-service-quality-on-in-patients-satisfaction-perceived-value--peer-reviewed-fulltext-article-PPA>
15. OutRight Action International. World health organizations says being trans is not a mental disorder [Internet]. 2018. Available from: https://outrightinternational.org/content/world-health-organizations-says-being-trans-not-mental-disorder?gclid=CjwKCAjws8yUBhA1EiwAi_tpEYEp2oJOi0CIYUD2qYgMK0kBeSHFRYb88GL2bwtq3yBOfyOPFQXaFxoClbcQAvD_BwE
16. Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. Resolución Jefatural N° 153-2020-J/INEN [Internet]. Lima,: Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas; 2020. Available from: <https://portal.inen.sld.pe/wp-content/uploads/2020/05/RJ-153-2020.pdf>
17. Ministerio de Salud del Perú. Minsa traza políticas y prioridades sanitarias para mejorar los servicios al 2021 [Internet]. 2021. Available from: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/13052-minsa-traza-politicas-y-prioridades-sanitarias-para-mejorar-los-servicios-al-2021>
18. Nic Iomhair A, John M. Facilitating patient-centred care for special care dentistry patients: A Quality Improvement Project in the Community Dental Service. *BDJ Open* [Internet]. 2020 Dec 29;6(1):11. Available from: <http://www.nature.com/articles/s41405-020-0038-4>
19. Byrne E, Watkinson S. Patient and clinician satisfaction with video consultations during the COVID-19 pandemic: an opportunity for a new way of working. *J Orthod* [Internet]. 2021 Mar 28;48(1):64–73. Available from: <http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1465312520973677>

20. Watfa MO, Bernfeld NM, Oren D, Shani T, Zigran A, Sela E, et al. Rapid implementation of teledentistry during the Covid-19 lockdown. *Adv Oral Maxillofac Surg* [Internet]. 2021 Apr;2:100031. Available from: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S2667147621000182>
21. Balhaddad AA, Alshammari A, Alqadi A, Nazir MA. Patient Satisfaction with Dental Services and Associated Factors in a Saudi Dental Institution. *J Clin DIAGNOSTIC Res* [Internet]. 2018; Available from: https://jcdr.net/article_fulltext.asp?issn=0973-709x&year=2018&volume=12&issue=12&page=ZC36&issn=0973-709x&id=12399
22. Javaid M, Haleem A, Singh RP, Suman R. Dentistry 4.0 technologies applications for dentistry during COVID-19 pandemic. *Sustain Oper Comput* [Internet]. 2021;2:87–96. Available from: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S2666412721000179>
23. Gonzáles R, Cruz G, Zambrano L, Quiroga M, Palomares P, Tijerina S. Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. *Rev Mex Med Forense* [Internet]. 2019;4(suppl 1):4. Available from: <https://www.medigraphic.com/pdfs/forense/mmf-2019/mmfs191z.pdf>
24. Jiang Y, Tang T, Mei L, Li H. COVID-19 affected patients' utilization of dental care service. *Oral Dis* [Internet]. 2022 Apr 4;28(S1):916–9. Available from: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/odi.13568>
25. Moffat RC, Yentes CT, Crookston BT, West JH. Patient Perceptions about Professional Dental Services during the COVID-19 Pandemic. *JDR Clin Transl Res* [Internet]. 2021 Jan 21;6(1):15–23. Available from: <http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/2380084420969116>
26. Bordin D, Fadel CB, Moimaz SAS, Garbin CAS, Saliba NA. Estudo comparativo da satisfação de usuários e profissionais da saúde com o serviço público odontológico. *Cien Saude Colet* [Internet]. 2017 Jan;22(1):151–60. Available from:

http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232017000100151&lng=pt&tlng=pt

27. Rodríguez Y, Creagh Y, Zamora B, Legrá H, Fiffe O. Nivel de satisfacción en pacientes atendidos en el servicio de Prótesis de la Clínica Estomatológica “Lidia Doce Sánchez.” *Gac Médica Estud* [Internet]. 2021;2(1). Available from: <http://www.revgacetaestudiantil.sld.cu/index.php/gme/article/view/119/169>
28. Ministerio de Salud del Perú. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. RM. N° 527-2011/MINSA. Lima: Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud; 2012.
29. Ramos KL, Podesta LE, Ruiz RA. Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. *Horiz Médico*. 2020;20(3):e1248.
30. Calderón R. Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el hospital de la Solidaridad Tacna, enero del 2018. Universidad Privada Norbert Wiener; 2018.
31. Crow R, Gage H, Hampson S, Hart J, Thomas H, Kimber A, et al. The measurement of satisfaction practice from a systematic review. *Health Technol Assess (Rockv)*. 2002;6(32):date accessed 11/26/2013.
32. Berenguer M, Mediaceja N, Montoya M. Evaluación de la satisfacción en salud: un reto en la atención estomatológica Evaluation of satisfaction in health: a challenge in the stomatological care MsC. Maritza del Carmen Berenguer Gouarnaluses,. *Rev Medisan* [Internet]. 2014;18(7):946–50. Available from: <http://scielo.sld.cu/pdf/san/v18n7/san06714.pdf>

33. Pajpani M, Patel K, Robinson E, Suffern R, Stenhouse P. Assessing the impact of an urgent dental care centre on the oral health-related quality of life of patients during the COVID-19 pandemic. *Adv Oral Maxillofac Surg* [Internet]. 2021 Apr;2:100040. Available from: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S2667147621000273>
34. Tanbakuchi B, Amiri M, Valizadeh S. Level of Satisfaction of Patients With Dental Care Services Provided by Dental Clinic of Shahrekord University. *Int J Epidemiol Res* [Internet]. 2018 Dec 25;5(4):123–7. Available from: http://ijer.skums.ac.ir/article_36104.html
35. Araya C, Alex B, Castillo F, Oliva P, Araya J. Determinación de la Calidad del Servicio Odontológico de un Centro de Salud Pública Basado en Intangibles: Talcahuano, Chile. *Int J Odontostomatol*. 2012;6(3):349–54.
36. Chávez S. Calidad de atención del servicio de odontología de la Universidad de San Martín de Porres, Lima 2016 [Internet]. Universidad San Martín de Porres; 2016. Available from: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/2579>
37. Fuentesrivera E. Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la posta de San Bartolomé en el año 2017 [Internet]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2019. Available from: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3659>
38. Torres W. Calidad de atención odontológica y satisfacción de pacientes atendidos en el mes de febrero en un centro de salud Pátapo [Internet]. Universidad Cesar Vallejo; 2020. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54070/Torres_VWY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
39. Vidalón G. Nivel de satisfacción en la calidad de servicio en la atención odontológica de la Microred José Carlos Mariátegui - San Juan de Lurigancho [Internet]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos;

2019. Available from:
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10612/Vidalon_rg.pdf?sequence=1&isAllowed=y
40. Coaquira C. Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente en el consultorio externo de Odontología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2018 [Internet]. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2019. Available from:
http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3916/238_2019_coaquira_mamani_cm_espg_maestria_salud_publica.pdf?sequence=1&isAllowed=y
41. Bahadori M, Raadabadi M, Ravangard R, Baldacchino D. Factors affecting dental service quality. *Int J Health Care Qual Assur* [Internet]. 2015 Aug 10;28(7):678–89. Available from:
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJHCQA-12-2014-0112/full/html>
42. Dopeykar N, Bahadori M, Mehdizadeh P, Ravangard R, Salesi M, Hosseini SM. Assessing the quality of dental services using SERVQUAL model. *Dent Res J (Isfahan)* [Internet]. 15(6):430–6. Available from: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/30534171>
43. Instituto Nacional de Salud Pública de México. Reseña de “La calidad de la atención médica. Definición y métodos de evaluación” de Donabedian A. *Salud Publica Mex* [Internet]. 1990;32(2):248–9. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/106/10632217.pdf>
44. Chakravarty A. Evaluation of service quality of hospital outpatient department services. *Med J Armed Forces India* [Internet]. 2011;67(3):221–4. Available from: [http://dx.doi.org/10.1016/S0377-1237\(11\)60045-2](http://dx.doi.org/10.1016/S0377-1237(11)60045-2)
45. Mejías Y, Cabrera N, Rodríguez M, Toledo A, Norabuena M. Bases legales de la calidad en los servicios de salud. *Rev Cuba Salud Pública*

- [Internet]. 2013;39(4):796–803. Available from: <http://scielo.sld.cu796>
46. Riaz A, Sughra U. Measurement of service quality gaps in dental services using servqual in public hospitals of rawalpindi. *Pakistan J Med Sci.* 2021;37(3):751–6.
 47. Shafiq M, Naeem MA, Munawar Z, Fatima I. Service Quality Assessment of Hospitals in Asian Context: An Empirical Evidence From Pakistan. *Inq J Heal Care Organ Provision, Financ* [Internet]. 2017 Jan 1;54:004695801771466. Available from: <http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0046958017714664>
 48. Organización Mundial de la Salud. Salud bucodental [Internet]. 2022. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/oral-health>
 49. Teshnizi SH, Aghamolaei T, Kahnouji K, Teshnizi SMH, Ghani J. Assessing quality of health services with the SERVQUAL model in Iran. A systematic review and meta-analysis. *Int J Qual Heal Care* [Internet]. 2018 Mar 1;30(2):82–9. Available from: <https://academic.oup.com/intqhc/article/30/2/82/4835623>
 50. Grossbart S. Engaging Health System Boards of Trustees in Quality and Safety: Six Must-Know Guidelines [Internet]. 2019. Available from: <https://www.healthcatalyst.com/insights/healthcare-boards-quality-safety-pivotal-role>
 51. Gil C, Montenegro H. Calidad en el servicio de Odontología en la ESE del Municipio de Turbaco durante el segundo trimestre del año 2012 en relación a satisfacción del usuario y capacidad instalada. Universidad de Cartagena; 2012.
 52. Mc Grath C, Bedi R. Can dental attendance improve quality of life? *Br Dent J* [Internet]. 2001 Mar 10;190(5):262–5. Available from: <http://www.nature.com/articles/4800944>

53. Fuentesrivera E. Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la Posta de Salud San Bartolomé en el año 2017 [Internet]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2019. Available from: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3659>
54. Torres M, Vásquez C. Modelos de Evaluacion de Calidad de Servicios: Caracterizacion y Analisis. Ensayo [Internet]. 2015;35:57–76. Available from: http://www.ucla.edu.ve/dac/compendium/revista35/Compendium_35_2015_4.pdf
55. Australian Research Centre for Population Oral Health. Factors associated with infrequent dental attendance in the Australian population. Aust Dent J [Internet]. 2008 Dec;53(4):358–62. Available from: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1834-7819.2008.00079.x>
56. Marín CG, Rivera LH, Fernández PL, Macías NM, Cañarte JA. Calidad del servicio de enfermería en la Fundación Cottolengo: Análisis con instrumento “Servqhos-E.” Polo del Conoc [Internet]. 2019 May 5;4(5):204. Available from: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/972>
57. Howsawi A, Althageel M, Mohaideen N, Khan M, Alzahrani A, Alkhadir M, et al. Application of the Kano model to determine quality attributes of patient’s care at the primary healthcare centers of the Ministry of Health in Saudi Arabia, 2019. J Fam Community Med [Internet]. 2020;27(3):178. Available from: <http://www.jfcmonline.com/text.asp?2020/27/3/178/296086>
58. Akbar FH, Pasiga B. Patient Satisfaction Level with Health Care Quality at Dental Hospital of Hasanuddin University. Adv Soc Sci Educ Humanit Res. 2018;127(april 2016):253–8.
59. Yong AJ, Mohamad N, Saddki N, Ahmad WMAW, Alam MK. Patient Satisfaction Towards Dentist-Patient Interaction Among Patients

- Attending Outpatient Dental Clinic Hospital Universiti Sains Malaysia. Pesqui Bras Odontopediatria Clin Integr [Internet]. 2021;21. Available from: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-46322021000100340&tIng=en
60. Nijakowski K, Cieřlik K, Łaganowski K, Gruszczyński D, Surdacka A. The Impact of the COVID-19 Pandemic on the Spectrum of Performed Dental Procedures. *Int J Environ Res Public Health* [Internet]. 2021 Mar 25;18(7):3421. Available from: <https://www.mdpi.com/1660-4601/18/7/3421>
 61. Ho K-F, Ho C-H, Chung M-H. Theoretical integration of user satisfaction and technology acceptance of the nursing process information system. MacLure K, editor. *PLoS One* [Internet]. 2019 Jun 4;14(6):e0217622. Available from: <https://dx.plos.org/10.1371/journal.pone.0217622>
 62. Rust RT, Oliver RL. *Service quality: New directions in theory and practice* [Internet]. Sage Publications; 1993. Available from: https://scholar.google.com/scholar_lookup?title=Service+Quality+:New+Directions+in+Theory+and+Practice&author=R.+T.+Rust&author=R.+L.+Oliver&publication_year=1994&#d=gs_cit&t=1650303821305&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3AJq_sb9Q695YJ%3Ascholar.google.com%2F%26o
 63. Churchill GA, Surprenant C. An Investigation into the Determinants of Customer Satisfaction. *J Mark Res* [Internet]. 1982 Nov;19(4):491. Available from: <https://www.jstor.org/stable/3151722?origin=crossref>
 64. Batbaatar E, Dorjdagva J, Luvsannyam A, Amenta P. Conceptualisation of patient satisfaction: a systematic narrative literature review. *Perspect Public Health* [Internet]. 2015 Sep 17;135(5):243–50. Available from: <http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1757913915594196>

65. Heidegger T, Saal D, Nuebling M. Patient satisfaction with anaesthesia care: What is patient satisfaction, how should it be measured, and what is the evidence for assuring high patient satisfaction? *Best Pract Res Clin Anaesthesiol* [Internet]. 2006 Jun;20(2):331–46. Available from: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S1521689605000832>
66. Newsome PRH, Wright GH. A review of patient satisfaction: Concepts of satisfaction. *Br Dent J* [Internet]. 1999 Feb 27;186(4):161–5. Available from: <http://www.nature.com/articles/4800052>
67. Bowling A, Rowe G, Lambert N, Waddington M, Mahtani KR, Kenten C, et al. The measurement of patients' expectations for health care: a review and psychometric testing of a measure of patients' expectations. *Health Technol Assess* [Internet]. 2012 Jul;16(30):i–xii, 1–509. Available from: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/22747798>
68. Rathert C, May DR, Williams ES. Beyond service quality: the mediating role of patient safety perceptions in the patient experience-satisfaction relationship. *Health Care Manage Rev* [Internet]. 2011;36(4):359–68. Available from: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/21691210>
69. Crow R, Gage H, Hampson S, Hart J, Kimber A, Storey L, et al. The measurement of satisfaction with healthcare: implications for practice from a systematic review of the literature. *Health Technol Assess* [Internet]. 2002;6(32):1–244. Available from: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/12925269>
70. Williams B. Patient satisfaction: a valid concept? *Soc Sci Med* [Internet]. 1994 Feb;38(4):509–16. Available from: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/8184314>
71. Sixma HJ, Kerssens JJ, Campen C van, Peters L. Quality of care from the patients' perspective: from theoretical concept to a new measuring instrument. *Heal Expect* [Internet]. 1998 Nov 4;1(2):82–95. Available from: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1046/j.1369-6513.1998.00004.x>

72. Strasser S, Aharony L, Greenberger D. The patient satisfaction process: moving toward a comprehensive model. *Med Care Rev* [Internet]. 1993;50(2):219–48. Available from: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/10127084>
73. Kvale JK. Measuring Outcomes in Ambulatory Care. *Fam Community Health* [Internet]. 1995 Apr;18(1):86–7. Available from: <http://journals.lww.com/00003727-199504000-00013>
74. Prakash B. Patient satisfaction. *J Cutan Aesthet Surg* [Internet]. 2010;3(3):151. Available from: <http://www.jcasonline.com/text.asp?2010/3/3/151/74491>
75. Performance Health Partners. 4 Ways to Improve Patient Experience in COVID-19 [Internet]. 2022. Available from: <https://www.performancehealthus.com/blog/how-to-transform-the-patient-experience-in-the-age-of-covid-19>
76. Poulos G, Brodell R, Mostow E. Improving Quality and Patient Satisfaction in Dermatology Office Practice. *ARCH DERMATOL*. 2008;144(2):263–5.
77. Poot F. How to Be a Happy Dermatologist. *Dermatol Psychosom* [Internet]. 2004;5:112–3. Available from: <https://www.karger.com/Article/Pdf/81153>
78. The Joint Commission. Standards [Internet]. 2022. Available from: <https://www.jointcommission.org/standards/>
79. Sosa M. ¿Cómo lograr la calidad en la clínica dental? [Internet]. 2009. Available from: <https://gacetadental.com/2009/05/cmo-lograr-la-calidad-en-la-clnica-dental-30949/>
80. Rojas A, Mezarina H. Expectativa y percepción de la calidad de atención en usuarios que acuden al Servicio de Cuidados Críticos del Niño y Adolescente del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima - 2014. Universidad Nacional del Callao; 2016.

81. Vallejo M. Evaluación de la calidad de atención en el servicio de odontología por los clientes internos y externos en el área de salud N6 “La Libertad” perteneciente al distrito Metropolitano de Quito durante los meses de abril, mayo y junio del 2013 [Internet]. Universidad Central de Ecuador; 2014. Available from: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4587/1/T-UCE-0006-20.pdf>
82. Jenkinson C. Patients’ experiences and satisfaction with health care: results of a questionnaire study of specific aspects of care. *Qual Saf Heal Care* [Internet]. 2002 Dec 1;11(4):335–9. Available from: <https://qualitysafety.bmj.com/lookup/doi/10.1136/qhc.11.4.335>
83. Boon M, Van Baalen S. Epistemology for interdisciplinary research – shifting philosophical paradigms of science. *Eur J Philos Sci* [Internet]. 2019 Jan 12;9(1):16. Available from: <http://link.springer.com/10.1007/s13194-018-0242-4>
84. García L. Aproximación epistemológica al concepto de ciencia: Una propuesta básica a partir de Kuhn, Popper, Lakatos y Feyerabend. *Andamios* [Internet]. 2008;4(8):185–212. Available from: <http://www.scielo.org.mx/pdf/anda/v4n8/v4n8a8.pdf>
85. Havstad JC, Smith NA. Fossils with Feathers and Philosophy of Science. Alfaro M, editor. *Syst Biol* [Internet]. 2019 Sep 1;68(5):840–51. Available from: <https://academic.oup.com/sysbio/article/68/5/840/5315532>
86. Lakatos I, Musgrave A. *Proceedings of the International Colloquium in the Philosophy of Science, London 1965: Criticism and the Growth of Knowledge*. North-Holland Publishing Company; 1970.
87. Lakatos I, Zapatero JC. *La metodología de los programas de investigación científica*. 1983.
88. Hernández R, Fernandez C, Baptista M del P. *Metodología de la*

- investigación. Sexta. Interamericana editores, S.A. DE C.V.; 2014. 128–169 p.
89. Hernández Galicia R, Dworaczek Conde HO, Garay Romero IC, Hernández Sampieri R, Romero Andrade MG. Manual de Investigación Epidemiológica. 1º Edición. Bogotá, Colombia: Editorial Fundación Universidad Autónoma de Colombia; 2016. 106 p.
 90. Joaquín J, Aranaz J, Rodríguez J, Buil J, Castell M, Vitaller J. SERVQHOS : un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria. Med Prev [Internet]. 1998;IV:12–8. Available from: http://calite-revista.umh.es/indep/web/art_servqhos.pdf
 91. Purcărea VL, Gheorghe IR, Petrescu CM. The Assessment of Perceived Service Quality of Public Health Care Services in Romania Using the SERVQUAL Scale. Procedia Econ Financ [Internet]. 2013;6:573–85. Available from: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S2212567113001755>
 92. Altuntas S, Dereli T, Yilmaz MK. Multi-criteria decision making methods based weighted SERVQUAL scales to measure perceived service quality in hospitals: a case study from Turkey. Total Qual Manag Bus Excell [Internet]. 2012 Dec;23(11–12):1379–95. Available from: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14783363.2012.661136>
 93. Al-Borie HM, Sheikh Damanhour AM. Patients' satisfaction of service quality in Saudi hospitals: a SERVQUAL analysis. Int J Health Care Qual Assur [Internet]. 2013 Jan 4;26(1):20–30. Available from: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09526861311288613/full/html>
 94. Akter M, Hani U. Service Quality Perception and Satisfaction: A Study over Sub-Urban Public Hospitals in Bangladesh. J Serv Res [Internet]. 2008;8:125–46. Available from: <https://scholars.uow.edu.au/display/publication49430>

95. Shirazi M, Aghamolaei T, Dadgaran I, Ghanbarnejad A. Comparison of Health Students' Perceptions and Expectations of Their Educational Environment. *Br J Med Med Res* [Internet]. 2014 Jan 10;4(35):5657–66. Available from: <https://www.journaljammr.com/index.php/JAMMR/article/view/15365>
96. Aghamolaei T, Zare S. Quality gap of educational services in viewpoints of students in Hormozgan University of medical sciences. *BMC Med Educ* [Internet]. 2008 Dec 18;8(1):34. Available from: <https://bmcmmededuc.biomedcentral.com/articles/10.1186/1472-6920-8-34>
97. Nabilou B, Khorasani-Zavareh D. The Bridge Between real and Ideal: Students Perception on Quality Gap in Reality and Their Educational Expectations. *Iran Red Crescent Med J* [Internet]. 2013 Aug 10;16(9). Available from: <https://sites.kowsarpub.com/ircmj/articles/16132.html>
98. Kavosi Z, Rahimi H, Qanbari P, Haidari L, Bahmaei J. Investigation Of Quality Gap Of Educational Services From The Viewpoints Of Students Of Shiraz University Of Medical Sciences, 2012-2013. *SADRA Med Sci J* [Internet]. 2014;2(2):161–72. Available from: <https://www.sid.ir/en/Journal/ViewPaper.aspx?ID=379655>
99. Barragán J, Manrique F. Validez y confiabilidad del SERVQHOS para enfermería en Boyacá, Colombia. *Av en enfermería* [Internet]. 2010;28(2):48–61. Available from: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/21376>
100. Akachi Y, Tarp F, Kelley E, Addison T, Kruk ME. Measuring quality-of-care in the context of sustainable development goal 3: a call for papers. *Bull World Health Organ* [Internet]. 2016 Mar 1;94(3):160-160A. Available from: <http://www.who.int/entity/bulletin/volumes/94/3/16-170605.pdf>

101. Atachao K. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017 [Internet]. Universidad Cesar Vallejo; 2018. Available from:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20446/atachao_vk.pdf?sequence=1&isAllowed=y
102. Grøndahl VA, Karlsson I, Hall-Lord ML, Appelgren J, Wilde-Larsson B. Quality of care from patients' perspective: impact of the combination of person-related and external objective care conditions. *J Clin Nurs* [Internet]. 2011 Sep;20(17–18):2540–51. Available from:
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1365-2702.2011.03810.x>
103. Danielsen K, Garratt AM, Bjertnaes ØA, Pettersen KI. Patient experiences in relation to respondent and health service delivery characteristics: a survey of 26,938 patients attending 62 hospitals throughout Norway. *Scand J Public Health* [Internet]. 2007;35(1):70–7. Available from: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/17366090>
104. Larsson BW, Larsson G, Starrin B. Patients' views on quality of care: a comparison of men and women. *J Nurs Manag* [Internet]. 1999 May;7(3):133–9. Available from:
<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/10578808>
105. Vukmir RB. Customer satisfaction. *Int J Health Care Qual Assur Inc Leadersh Health Serv* [Internet]. 2006;19(1):8–31. Available from:
<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/16548396>
106. Almeida RS de, Bourliataux-Lajoinie S, Martins M. Satisfaction measurement instruments for healthcare service users: a systematic review. *Cad Saude Publica* [Internet]. 2015 Jan;31(1):11–25. Available from: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2015000100011&lng=en&tlng=en

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionarios

Cuestionario de calidad de atención

N°	ITEMS	5	4	3	2	1	
1	El servicio de odontología se preocupa por solucionar mis problemas de salud.						
2	La actividad diaria del servicio está encaminada a satisfacer mis necesidades de salud.						
3	Los profesionales y personal administrativo del servicio están comprometidos en conceder una atención dirigida a solucionar mis problemas de salud.						
4	Es preocupación compartida por todos, la calidad de atención para satisfacer las necesidades de salud de los usuarios.						
5	El servicio de la Posta de Salud me ha proporcionado una solución completa e integral a mis problemas de salud.						
6	Cuando he tenido problemas de atención, el personal de salud me ha						

	ofrecido otras alternativas de atención de forma rápida y oportuna.						
7	El servicio mantiene contacto permanente con sus usuarios para ofrecer información clara y oportuna sobre cambios en sus formas de atención.						
8	El servicio de la Posta de Salud se contacta conmigo directamente para ofrecerme información.						
9	El profesional que me atiende, tiene información completa y actualizada sobre mi caso personal.						
10	Según mi experiencia, el profesional que me atiende, utiliza mi información individual y confidencial.						
11	El servicio considera esta información personal para comunicación permanente, clara y oportuna conmigo.						
12	Una vez que fue atendido, el servicio mantiene comunicación						

	conmigo, interesándose de mi estado de salud y mi tratamiento						
13	Cuando requiere atención del odontólogo y personal técnico he percibido que ellos trabajan de forma coordinada para brindar atención de calidad. 1						
14	Todos los profesionales del servicio están a mi disposición, puntualmente en brindarle la calidad de atención que requiere.2						
15	Me siento muy conforme con el trato y tecnología de los odontólogos que me han atendido.3						
16	Los odontólogos me han ofrecido una información clara y precisa sobre el diagnóstico y tratamiento de mi enfermedad.4						
17	El personal administrativo del servicio que me han atendido, tienen competencia y conocimientos necesarios para prestar la atención que yo requiero.5						

18	De acuerdo con mi experiencia, existe preocupación por resolver mis quejas y reclamos que he planteado como usuario.6						
19	Puedo señalar que en el servicio de odontología de la Posta Salud, he sido informado claramente sobre mis deberes y derechos como usuario. 7						
20	Puedo afirmar, que la calidad de atención entregada por el servicio del Centro de Salud satisface mis necesidades de salud.8						
21	Cuenta con comodidades en la sala de espera del servicio de odontología e incluso entretenimiento (TV, música, etc.) 9						
22	En el consultorio odontológico he encontrado buzones de sugerencias apropiadas, claramente visibles, a través de los cuales puedo comunicarme con el servicio sobre la calidad de atención.10						
23	En la Posta de Salud, existen disposiciones adecuadas para atender						

	mis reclamos, sugerencias, si así lo deseo.11							
--	---	--	--	--	--	--	--	--

SERVQHOS fue elaborado por Mira, Aranaz y cols.

Anexo 2. Cuestionario de satisfacción del paciente

N°	ITEMS	5	4	3	2	1
1	La atención se realiza respetando orden de llegada que le asignan al usuario para citas odontológicas (F)					
2	El registro de datos de información y atención se realiza sin errores (S)					
3	Atención de los servicios odontológicos es rápida (CR)					
4	Las instalaciones, pasillos y servicios higiénicos; le permite circulación rápida. (T)					
5	El servicio le brinda una atención confiable y empática. (E)					
6	La consulta con el odontólogo se realiza en el horario programado. (F)					
7	El tiempo de espera es el adecuado para recibir efectivamente la atención odontológica. (F)					
8	Servicio de calidad por el tiempo y dedicación para atender el problema de salud (S)					

9	En el servicio de odontología se preocupan por resolver sus problemas. (E)					
10	El servicio cuenta con medios y facilidades para brindar satisfacción en la atención odontológica. (CR)					
11	El servicio le otorga facilidades para brindar interconsultas con los otros consultorios. (CR)					
12	Se siente con seguridad respecto del servicio de odontología en el centro de Salud. (S)					
13	El centro de Salud cuenta con señalizaciones para orientar a los usuarios al servicio de odontología. (T)					
14	Me siento conforme con el trato del personal administrativo que me ha atendido. (E)					
15	Cuenta con cantidad de asientos suficientes y cómodos en la sala de espera. (T)					

Anexo 3. Fiabilidad del cuestionario de calidad de atención

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,905	,907	23

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
CS-1	4,06	,988	357
CS-2	4,05	,930	357
CS-3	4,04	,922	357
CS-4	4,07	,897	357
CS-5	3,79	1,098	357
CS-6	3,62	1,092	357
CS-7	3,26	1,259	357
CS-8	3,22	1,487	357
CS-9	4,10	1,131	357
CS-10	4,31	,964	357
CS-11	3,58	1,365	357
CS-12	3,36	1,396	357
CS-13	3,78	1,045	357
CS-14	3,82	1,063	357
CS-16	4,00	1,091	357
CS-17	4,00	1,069	357
CS-20	3,73	1,096	357
CS-21	3,59	1,109	357
CS-22	3,58	1,170	357
CS-23	3,43	1,114	357
CO-24	3,18	1,176	357
CO-25	3,39	1,176	357
CO-26	3,76	,954	357

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
CS-1	81,67	195,783	,668	,689	,898
CS-2	81,68	199,039	,584	,583	,900
CS-3	81,69	195,973	,713	,721	,897
CS-4	81,66	198,398	,634	,620	,899
CS-5	81,94	194,909	,623	,539	,898
CS-6	82,11	195,089	,621	,497	,898
CS-7	82,47	193,784	,567	,538	,899
CS-8	82,51	190,470	,549	,601	,900
CS-9	81,63	200,306	,426	,431	,903
CS-10	81,42	206,284	,290	,389	,905
CS-11	82,15	196,455	,442	,489	,903
CS-12	82,37	189,763	,611	,517	,898
CS-13	81,95	196,205	,612	,520	,899
CS-14	81,91	196,189	,601	,560	,899
CS-16	81,73	193,197	,687	,665	,897
CS-17	81,73	199,569	,481	,494	,901
CS-20	82,00	200,110	,449	,337	,902
CS-21	82,14	198,574	,493	,325	,901
CS-22	82,15	199,524	,434	,261	,903
CS-23	82,30	200,496	,428	,266	,903
CO-24	82,55	198,585	,460	,303	,902
CO-25	82,34	201,344	,375	,288	,904
CO-26	81,97	208,791	,200	,172	,907

Anexo 4. Fiabilidad del cuestionario de satisfacción del paciente

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,901	,903	15

Estadísticas de elemento			
	Media	Desv. Desviación	N
F1	3,52	,976	357
Seguridad1	3,61	,910	357
Capacidad1	3,38	1,028	357
CR-4 Tangible1	3,50	1,010	357
E-5 Empatía1	3,67	,872	357
F2	3,52	,917	357
F3	3,53	1,023	357
Seguridad2	3,56	,957	357
F-9 Empatía 2	3,56	,936	357
Capacidad2	3,58	,885	357
Capacidad3	3,50	,914	357
Seguridad3	3,54	,839	357
ET-13 Tangible2	3,60	,824	357
ET-14 Empatía 3	3,53	,961	357
ET-15 Tangible 3	3,22	1,039	357

Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	3,521	3,216	3,669	,454	1,141	,011	15
Varianzas de elemento	,887	,679	1,080	,401	1,590	,016	15
Covarianzas entre elementos	,336	,035	,547	,511	15,552	,011	15
Correlaciones entre elementos	,383	,038	,593	,555	15,716	,015	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
F1	49,29	75,027	,465	,341	,900
Seguridad1	49,20	78,186	,300	,263	,905
Capacidad1	49,43	73,588	,521	,396	,898
CR-4 Tangible1	49,31	73,490	,539	,419	,897
E-5 Empatía1	49,14	72,881	,685	,555	,892
F2	49,29	72,689	,660	,519	,892
F3	49,28	71,640	,644	,563	,893
Seguridad2	49,25	72,886	,615	,529	,894
F-9 Empatía 2	49,25	73,471	,592	,559	,895
Capacidad2	49,23	73,651	,619	,524	,894
Capacidad3	49,32	72,509	,675	,533	,892
Seguridad3	49,27	72,419	,751	,618	,890
ET-13 Tangible2	49,21	75,196	,558	,407	,896
ET-14 Empatía 3	49,29	73,632	,563	,426	,896
ET-15 Tangible 3	49,60	72,011	,610	,451	,894

Anexo 5. Carta de presentación y solicitud para la aplicación de instrumentos



ESCUELA DE
POSGRADO **UNJBG**

Av. Bolívar Cuadra 16 1º Piso / Teléfono: (051) (062) 241192 - (0661) (322) 533000 Anexos 3351 y 3052
Web: <http://www.unjbg.edu.pe> / Correo: esp@unjbg.edu.pe / Tacna - Perú

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

CARTA DE PRESENTACIÓN N° 007-2021-ESPG/UNJBG.

Tacna, 11 de noviembre del 2021

Señor
Médico Javier Valdivia Chávez
Centro de Salud Las Begonias
Presente.-

De mi mayor consideración:

Es grato hacerle llegar un cordial saludo y a la vez aprovechar la ocasión para presentar a la Srta. **María Mihaela Iuga** estudiante de la Maestría en Salud Pública, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-Tacna, con la finalidad de que se sirva otorgarle las facilidades para aplicar los instrumentos de evaluación, recolección de datos y elementos valiosos que son necesarios para el desarrollo del Proyecto de Tesis denominada: **"CALIDAD DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL CENTRO DE SALUD LAS BEGONIAS DE TACNA DURANTE LA PANDEMIA, 2021"**.

Agradeciendo la atención que brinde al presente, hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente;




DR. TOLOMEO RAÚL SOTO PÉREZ
Director de la Escuela de Posgrado
Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann

:Emm G

GOBIERNO REGIONAL TACNA
RECTOR RAÚL TACNA
.....
MAG. JUAN CARLOS SOTO PASTORQUE
CLASIFICADOR DE DOCUMENTOS
SECRETARÍA

Tacna, 13 de octubre del 2021

CARTA N° 01-2021/MMI

Sr:

MED. JAVIER VALDIVIA CHAVEZ

Gerente del CLAS P.S Las Begonias


Presente

ASUNTO: AUTORIZACION PARA REALIZAR UN CUESTIONARIO A LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE ODONTOLOGIA

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo y a la vez manifestarle que vengo realizando mi tesis de maestría: "Calidad del servicio de odontología y nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el puesto de salud Las Begonias de Tacna durante la pandemia,2021." Es por eso que necesito su autorización para realizar los cuestionarios correspondientes en el establecimiento que usted dirige con el fin de obtener datos verídicos y así mismo contribuir con una mejoría del servicio de atención al paciente.

Agradeciendo anticipadamente la atención que le merezca la presente, aprovecho la oportunidad para reiterarle mis saludos.

Atentamente,


.....
Maria Mihaela Iuga
CIRUJANO DENTISTA
C.O.P. 47205

C.D Maria Mihaela Iuga

C.E 004140703



GOBIERNO REGIONAL TACNA
REGIÓN SUD-OCCIDENTAL
SECRETARÍA REGIONAL DE SALUD
JAVIER VALDIVIA CHAVEZ
GERENTE
CLAS P.S. LAS BEGONIAS
13/10/2021





Anexo 6. Base de datos

Numero	edad	Gener	CS1	CS2	CS3	CS4	CS5	CS6	CS7	CS8	CS9	CS10	CS11	CS12	CS13
1	33	2	3	3	3	4	4	3	2	2	5	5	5	2	3
2	47	2	2	2	2	3	3	3	2	2	4	5	4	2	3
3	51	1	3	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	2
4	29	1	3	3	3	4	4	2	3	3	5	5	5	2	3
5	37	2	1	2	2	3	1	2	1	1	1	5	1	1	3
6	46	1	2	1	2	3	2	2	1	2	2	3	3	3	2
7	73	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
8	51	1	1	5	2	3	1	3	2	1	2	2	2	1	2
9	22	2	4	3	3	2	3	3	2	1	4	5	5	2	2
10	54	2	2	3	2	2	5	3	1	4	5	5	5	5	2
11	46	2	4	5	5	4	5	2	1	5	5	1	1	2	4
12	58	2	4	4	5	5	3	5	4	4	5	5	2	4	2
13	66	2	3	3	3	5	2	2	2	1	5	5	3	1	1
14	22	2	4	5	4	3	2	3	3	2	4	5	4	2	5
15	32	1	5	5	5	5	4	5	2	1	5	5	5	5	3
16	40	2	5	5	4	2	5	4	3	3	2	4	2	1	5
17	69	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	43	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
19	37	2	5	5	5	5	5	1	5	1	2	5	1	5	5
20	20	2	5	3	4	4	3	3	2	1	1	5	4	2	4
21	34	1	4	4	4	4	4	5	2	1	4	4	4	1	1
22	73	1	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	5
23	58	2	4	4	5	4	4	5	2	2	2	5	2	5	5
24	24	2	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3
25	34	2	3	4	3	4	2	2	3	1	5	5	3	2	4
26	54	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
27	62	1	4	3	4	4	3	3	5	3	4	4	3	3	2
28	26	2	5	5	4	3	4	5	5	3	4	3	5	5	5
29	50	1	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3
30	49	2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
31	33	1	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3
32	42	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
33	41	1	3	2	4	5	4	3	2	5	4	4	2	3	4
34	55	2	4	3	3	4	4	3	1	4	4	3	3	4	3
35	72	1	3	3	4	3	4	3	3	4	5	4	2	4	3
36	38	1	4	4	5	4	3	3	2	4	4	3	4	4	3
37	68	1	5	3	4	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4
38	44	2	3	2	4	3	1	2	2	5	5	4	2	4	3
39	32	2	4	3	3	5	2	4	1	5	4	4	4	4	4
40	28	2	5	4	5	4	3	3	2	4	5	3	3	4	3
41	21	2	4	4	3	4	3	3	1	2	3	4	3	3	3
42	35	2	5	5	5	4	3	4	3	3	5	5	4	3	5
43	42	1	3	4	4	5	5	5	3	3	4	4	2	2	4
44	45	1	4	3	3	4	4	4	2	1	3	4	3	1	3
45	67	2	3	4	3	3	3	3	2	3	4	5	3	3	3
46	54	1	3	3	4	4	5	4	3	4	3	5	4	3	4
47	65	2	5	5	5	5	4	5	3	3	4	4	3	3	4
48	31	2	4	3	3	2	3	2	3	1	3	5	3	2	3
49	44	2	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	2	3
50	61	1	3	2	3	2	2	2	3	1	4	5	4	1	3

51	22	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4
52	26	2	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
53	63	2	4	4	3	3	3	3	3	2	4	5	3	2	2
54	70	1	3	2	2	2	1	2	3	1	4	5	5	4	3
55	66	1	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4
56	68	1	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
57	55	1	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2	1	3
58	53	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
59	63	2	3	3	3	3	3	3	2	1	3	5	3	2	1
60	35	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	1	3
61	42	2	3	3	3	3	2	2	2	1	3	4	3	3	2
62	22	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	37	1	3	3	3	3	2	1	1	3	4	5	2	2	3
64	21	2	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4
65	33	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
66	35	1	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4
67	27	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
68	35	2	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4
69	44	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2
70	51	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
71	59	1	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5
72	43	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
73	42	2	5	5	5	5	4	3	5	1	3	5	2	2	3
74	34	2	4	4	4	4	5	2	1	4	4	1	1	4	4
75	20	2	5	3	4	4	3	3	2	1	1	5	4	2	4
76	38	1	5	5	5	5	5	1	5	1	2	5	1	5	5
77	68	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	25	2	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	5	4
79	18	2	5	5	5	4	5	3	5	5	4	3	5	5	5
80	35	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
81	23	2	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5
82	40	2	2	4	3	5	2	3	4	3	2	3	3	3	2
83	28	2	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5
84	37	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	1	3	5
85	28	2	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4
86	28	2	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4
87	28	1	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4
88	43	2	2	3	2	1	1	2	1	5	5	1	1	2	2
89	25	1	4	4	3	3	3	1	5	5	5	3	4	4	4
90	26	2	3	3	4	4	4	4	3	2	5	5	5	3	5
91	26	1	3	2	2	3	2	3	4	2	2	5	2	1	3
92	30	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
93	27	2	5	5	5	3	5	4	4	1	5	5	5	1	4
94	34	2	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
95	27	2	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5
96	42	1	4	4	4	4	5	4	4	3	3	5	5	5	3
97	28	2	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	3	4	4
98	44	1	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5
99	24	2	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4
100	31	1	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4

101	39	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
102	22	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
103	29	2	3	4	3	3	2	4	2	2	3	4	4	2	3
104	26	2	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1
105	35	2	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
106	25	2	5	5	5	3	5	4	4	1	5	5	5	1	4
107	31	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
108	27	1	3	3	2	2	3	3	4	2	2	4	2	1	3
109	37	2	3	3	4	4	4	3	2	5	5	5	3	5	4
110	24	1	4	4	4	4	3	3	3	1	4	4	4	3	3
111	42	1	2	2	3	2	1	1	2	1	5	5	1	1	2
112	29	2	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4
113	27	2	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4
114	18	2	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5
115	38	1	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	1	3	5
116	29	2	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	3	5
117	41	2	4	2	4	3	5	2	3	4	3	2	3	3	3
118	36	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
119	22	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
120	52	1	2	5	4	4	3	4	3	3	5	5	3	3	4
121	29	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4
122	60	2	4	4	5	4	4	5	2	2	2	5	2	5	5
123	24	2	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4
124	74	1	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	5
125	70	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
126	36	2	5	5	5	5	5	1	5	1	2	5	1	5	5
127	21	2	5	3	4	4	3	3	2	1	1	5	4	2	4
128	33	1	4	4	4	4	4	5	2	1	4	4	4	1	1
129	36	1	5	5	5	4	3	5	1	3	5	2	2	3	3
130	38	2	3	4	3	4	2	2	3	1	5	5	3	2	4
131	44	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
132	41	1	5	5	4	2	5	4	3	3	2	4	2	1	5
133	33	1	5	5	5	5	4	5	2	1	5	5	5	5	3
134	22	2	4	5	4	3	2	3	3	2	4	5	4	2	5
135	67	2	3	3	3	5	2	2	2	1	5	5	3	1	1
136	59	1	4	4	5	5	3	5	4	4	5	5	5	2	4
137	45	2	4	5	5	4	5	2	1	5	5	1	1	2	4
138	55	2	2	3	2	2	4	3	1	4	5	5	5	2	2
139	23	2	4	3	3	2	3	3	2	1	4	5	5	2	2
140	53	2	1	5	2	3	1	3	2	1	2	2	2	1	2
141	74	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4
142	26	2	1	2	2	1	3	1	2	1	1	5	1	1	3
143	32	2	3	3	3	4	4	3	2	2	5	5	5	2	3
144	43	1	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	2
145	29	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
146	51	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
147	37	2	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4
148	39	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	41	1	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4
150	44	1	4	2	4	3	5	2	3	4	3	2	3	3	3

151	23	2	4	5	5	5	4	5	3	5	5	4	2	5	5
152	43	1	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4
153	48	2	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
154	54	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
155	49	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
156	27	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4
157	61	2	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4
158	62	1	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	2	2	4
159	19	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3
160	35	2	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5
161	22	2	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
162	61	2	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3
163	28	2	4	4	4	4	5	2	1	1	5	5	2	5	5
164	65	2	3	2	5	4	4	4	4	4	5	5	5	1	5
165	18	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3
166	38	1	4	3	5	5	3	4	4	4	5	5	5	3	5
167	29	1	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	3	5	5
168	37	1	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3	1	3
169	40	1	4	2	4	3	4	2	3	4	3	2	3	3	3
170	51	2	1	4	2	3	1	3	3	1	2	2	2	1	2
171	22	2	3	3	2	3	3	2	1	4	5	5	2	2	4
172	19	2	5	5	4	4	4	3	3	4	4	2	2	4	4
173	25	2	5	3	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5
174	35	2	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5
175	31	2	5	5	5	5	3	4	1	1	3	3	1	5	3
176	30	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	62	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
178	37	2	4	4	4	4	4	3	3	1	5	5	2	2	5
179	39	1	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	2	1	4
180	31	2	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3
181	55	2	3	3	2	3	3	4	2	2	5	5	3	3	3
182	39	2	5	5	4	4	5	1	1	1	3	5	1	5	5
183	27	1	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3
184	48	1	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
185	51	1	3	4	3	5	4	4	1	1	5	3	1	1	3
186	24	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
187	21	1	4	4	4	4	3	3	2	1	5	5	5	1	2
188	44	1	4	4	3	4	3	3	3	4	5	5	5	3	3
189	21	1	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	2	3	4
190	25	2	4	3	4	4	3	3	3	5	4	5	4	5	4
191	36	1	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
192	37	2	5	5	5	5	4	3	1	1	1	2	1	1	5
193	30	2	5	4	4	4	4	4	4	3	44	4	4	4	4
194	61	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
195	57	1	4	4	4	4	4	2	3	1	2	3	4	2	2
196	31	2	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4
197	56	2	3	3	2	3	3	4	2	2	5	5	3	2	4
198	35	1	5	5	4	4	5	1	1	1	3	5	1	5	5
199	26	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3
200	48	2	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5

201	55	1	3	4	3	3	3	1	1	4	3	1	1	3	4
202	52	2	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4
203	64	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3
204	22	1	3	4	4	4	4	3	3	2	1	4	4	4	1
205	44	1	4	4	3	4	3	3	3	4	5	5	5	3	3
206	24	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
207	23	2	4	4	4	4	3	3	3	2	2	4	4	1	2
208	28	1	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4
209	38	2	5	4	4	5	4	4	5	3	3	4	5	4	4
210	48	1	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4
211	23	1	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
212	35	2	5	4	5	5	2	4	4	5	5	5	1	5	5
213	19	1	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	2	2	4
214	25	2	5	3	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5
215	34	2	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
216	31	2	5	5	5	5	3	4	1	1	3	3	1	5	3
217	30	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	61	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
219	37	2	4	4	4	4	4	3	3	1	5	5	2	2	5
220	32	1	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3
221	55	1	3	3	2	3	3	4	2	2	5	5	3	3	3
222	31	2	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4
223	38	1	4	4	4	4	4	3	3	2	5	5	2	2	5
224	61	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
225	30	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	32	2	5	5	5	5	3	4	1	1	3	3	1	5	3
227	36	1	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
228	27	2	5	3	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5
229	21	1	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	2	2	4
230	36	2	5	5	4	4	5	1	1	1	3	5	1	5	5
231	27	1	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5
232	50	2	3	4	3	5	3	3	1	1	5	3	1	1	3
233	44	1	4	4	3	4	3	3	3	4	5	5	5	3	3
234	55	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
235	22	2	4	4	4	4	3	3	2	1	5	5	5	1	2
236	37	2	5	4	5	5	5	2	4	4	5	5	5	1	5
237	35	1	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5
238	32	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
239	54	2	4	4	5	5	4	3	1	1	4	5	2	1	4
240	25	1	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4
241	23	1	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
242	54	2	2	3	2	2	5	3	1	4	5	5	5	5	2
243	46	2	4	5	5	5	4	5	2	1	5	5	1	1	2
244	23	2	4	3	3	2	3	3	2	1	4	5	5	2	2
245	58	2	4	4	5	5	3	5	4	4	5	5	2	4	2
246	66	2	3	3	3	5	2	2	2	1	5	5	3	1	1
247	20	1	4	5	4	3	2	3	3	2	4	5	4	2	5
248	33	1	5	5	5	5	4	5	2	1	5	5	5	5	3
249	41	2	5	5	4	2	5	4	3	3	2	4	2	1	5
250	43	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4

251	34	1	3	4	3	4	2	2	3	1	5	5	3	2	4
252	43	2	5	5	5	5	4	3	5	1	3	5	2	2	3
253	34	1	4	4	4	4	4	3	2	1	4	4	1	1	4
254	20	2	5	3	4	4	3	3	2	1	1	5	4	2	4
255	38	2	5	5	5	5	5	1	5	1	2	5	1	5	5
256	69	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
257	74	1	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	5
258	19	2	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3
259	59	2	4	4	5	3	4	4	5	2	2	2	5	2	5
260	28	1	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4
261	51	1	2	5	4	4	3	4	3	3	5	5	3	3	4
262	23	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
263	24	1	4	5	5	5	4	5	3	5	4	3	5	5	5
264	34	2	3	3	3	4	4	3	2	2	5	5	5	2	3
265	28	1	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4
266	29	2	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4
267	43	2	2	2	3	2	1	1	2	1	5	5	1	1	2
268	69	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5
269	25	2	4	4	4	4	3	3	3	1	5	5	5	3	4
270	26	2	3	3	4	4	4	3	2	5	5	5	3	5	5
271	29	1	3	2	2	3	2	3	4	2	2	5	2	1	3
272	30	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
273	38	2	1	2	2	3	1	2	1	1	1	5	1	1	3
274	45	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2
275	57	1	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	5	4	4
276	43	2	1	2	2	3	1	2	2	2	2	3	1	2	3
277	28	2	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5
278	25	1	4	4	4	5	4	4	3	3	5	5	5	3	4
279	28	1	5	5	5	5	3	5	4	4	1	5	4	4	1
280	72	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
281	33	2	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
282	22	2	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
283	61	2	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3
284	28	1	4	4	4	4	5	2	1	1	5	5	2	5	5
285	65	1	3	2	5	4	4	4	4	4	5	5	5	1	5
286	37	1	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3
287	35	2	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3
288	29	1	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	3	5
289	38	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	1	3	5
290	40	1	4	2	4	3	5	2	3	4	3	2	3	3	3
291	53	2	1	5	2	3	1	3	2	1	2	2	2	1	2
292	55	1	3	3	2	3	3	4	2	2	5	5	3	3	2
293	27	1	5	5	5	3	5	4	4	1	5	5	5	1	4
294	26	2	4	4	4	5	4	4	3	3	5	5	5	3	4
295	27	1	5	5	5	5	5	4	5	1	5	5	5	1	5
296	39	2	1	2	2	3	1	2	1	1	1	5	1	1	3
297	30	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
298	60	1	3	2	2	3	2	3	4	2	2	5	2	1	3
299	56	2	3	3	4	4	4	4	3	2	5	5	5	3	5
300	48	1	4	4	4	4	3	3	3	3	1	4	5	5	3

301	44	2	2	2	3	2	1	1	2	1	5	5	1	1	2
302	29	2	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4
303	23	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4
304	33	2	3	3	3	4	4	3	2	2	4	4	5	2	3
305	61	1	4	5	5	5	4	5	3	5	5	4	3	5	5
306	35	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
307	45	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
308	24	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
309	50	1	2	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
310	63	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5
311	42	1	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	3	4
312	37	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
313	50	2	2	2	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4
314	36	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
315	43	1	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4
316	54	1	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4
317	25	2	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3
318	29	1	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
319	65	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4
320	71	1	5	4	4	4	3	5	3	4	4	4	2	3	4
321	19	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
322	52	1	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4
323	32	1	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	3	4	4
324	28	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
325	37	2	5	5	5	5	1	5	1	2	5	1	5	5	3
326	20	2	5	3	4	4	3	3	2	1	1	4	4	2	4
327	35	1	4	4	4	4	5	2	1	4	4	1	1	4	4
328	42	2	5	5	5	5	4	3	5	1	3	5	2	2	3
329	34	1	3	4	3	4	2	2	3	1	5	5	3	2	4
330	44	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
331	40	2	5	5	4	2	5	4	3	3	2	4	2	1	5
332	65	1	5	5	5	5	4	5	2	1	5	5	5	5	3
333	66	1	3	3	3	5	2	2	2	1	5	5	3	1	1
334	58	2	4	4	5	5	3	4	4	4	2	4	4	2	4
335	22	2	4	3	3	2	3	3	2	1	2	3	3	2	2
336	44	1	4	5	5	5	4	5	2	1	5	5	1	1	2
337	52	2	3	3	2	2	3	1	4	5	5	5	5	2	2
338	24	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
339	27	1	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4
340	44	4	5	5	4	3	1	1	4	5	2	1	4	4	4
341	34	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
342	42	1	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5
343	39	2	5	4	5	5	2	4	4	5	5	5	1	5	5
344	27	2	4	4	4	4	3	3	2	1	5	5	5	1	2
345	23	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
346	47	1	4	4	3	4	3	3	3	4	5	5	5	3	3
347	51	1	3	4	3	5	3	3	1	1	5	3	1	1	3
348	49	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3
349	39	1	5	5	4	4	5	2	1	1	3	4	1	5	5
350	72	1	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	2	2	4

351	53	1	5	3	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5
352	43	2	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
353	39	2	5	5	5	5	3	4	1	1	3	3	1	5	3
354	30	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
355	62	1	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
356	39	1	4	4	4	4	3	3	1	5	5	2	2	5	4
357	31	1	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3

CS14	CS15	CS16	CS17	CS18	CS19	CS20	CS21	CS22	CS23	CO24	CO25	CO26
3	2	2	2	2	2	3	2	3	4	3	2	4
3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2
2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3
2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2
3	1	2	5	1	2	5	3	4	3	2	2	5
3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	5	3	4
5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	5	4
2	1	1	4	1	1	5	5	1	2	1	1	5
4	5	5	5	5	5	5	4	4	2	3	2	4
2	1	2	5	4	5	5	5	5	2	1	4	3
1	4	5	1	4	5	5	5	4	2	1	5	2
5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	5
5	1	1	1	1	1	1	3	1	5	2	5	4
3	3	5	4	3	5	5	3	4	3	3	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3	2	4
2	2	5	2	4	3	2	1	3	2	2	2	3
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
3	5	5	5	5	5	3	5	5	3	1	5	2
5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	4
4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1
4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	2	1	2
4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4
3	4	2	3	4	3	3	3	4	4	2	3	4
4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
3	2	4	4	5	3	2	2	3	3	4	3	3
5	4	4	3	5	5	3	4	5	5	3	4	4
3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	2	5	5
3	3	4	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4
3	3	3	3	2	2	4	2	3	3	3	4	2
3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	4	4
3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	1	3	5
3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	2	2	3
4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	4
4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	1	1	4
4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	1	3
3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3
3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2
4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	2	3	4
4	4	4	4	3	3	4	2	4	3	3	4	3
3	2	2	3	1	2	3	3	2	1	2	3	2
3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3
4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
1	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3
3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3
2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3

4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3
4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	3
1	3	2	3	3	2	3	2	1	3	1	2	2
4	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	4
4	4	4	4	3	3	4	4	2	1	1	2	4
3	1	2	3	4	2	2	3	2	2	2	2	4
2	1	1	2	3	2	1	2	2	2	3	1	5
3	2	2	3	4	3	2	3	3	1	3	1	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5
3	3	2	2	4	4	3	2	3	2	3	1	4
4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3
3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4
4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
2	2	2	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3
4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
3	1	4	5	4	5	4	3	2	3	2	1	5
4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	3
5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	1	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4
5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	4	5
5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	3	4
4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	4
1	5	5	1	5	5	5	5	3	3	5	4	5
5	5	5	5	5	5	4	2	5	3	3	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4
5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	5	5	1	4	5	4
1	1	2	1	1	2	1	4	1	3	3	5	2
4	3	4	4	4	4	5	3	3	3	5	3	4
5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	2	1	5
3	2	3	4	2	3	2	2	4	2	1	3	3
5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5	2	4
3	5	5	5	5	5	2	2	5	3	3	1	2
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4
5	5	4	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3

5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5
3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	2	1	1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5
4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4
4	5	5	5	5	2	2	3	3	3	1	2	2
5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	4
3	2	3	4	2	3	2	2	4	2	3	2	2
5	5	5	3	5	4	5	3	3	2	1	4	4
3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4
2	1	1	2	1	1	2	1	3	1	2	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	1
5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4
5	5	5	5	3	4	3	4	5	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	2	5	3	3	5	4	4
5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	3	3	5
2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4
4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3
5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	5
4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	2	1	1
4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
3	5	5	5	5	5	3	5	5	3	1	5	2
5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	2	4	5
4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3	3
1	4	5	4	5	4	3	2	3	2	1	5	5
4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	3	5
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
2	2	5	5	2	5	3	2	1	3	2	2	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3	2
3	3	5	4	3	5	5	3	4	3	3	4	5
5	1	1	1	1	1	1	3	1	5	2	5	4
2	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	5
1	4	5	1	4	5	5	5	4	2	1	5	2
1	2	5	4	5	4	2	4	1	4	3	4	5
4	5	5	5	5	4	4	2	4	2	4	2	3
2	1	1	4	1	1	5	5	1	2	1	1	5
5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2
3	1	2	5	1	2	4	4	4	3	2	2	4
3	2	2	2	2	3	2	3	4	3	2	4	4
3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	4	4
5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5
4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	3
2	4	3	4	4	4	4	4	3	2	1	2	2

5	5	5	5	3	4	3	4	5	4	5	4	5
5	5	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4
4	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	3	3
3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4
4	4	3	4	4	5	4	3	3	3	2	2	3
3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5
3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4
4	3	4	5	3	4	4	3	3	4	4	1	4
2	1	5	2	1	5	5	3	4	1	5	5	4
4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	3
4	5	5	5	5	4	2	4	4	2	4	4	2
5	1	4	3	1	4	5	5	5	5	3	4	4
4	4	3	5	3	4	4	3	3	4	4	4	2
3	2	4	2	2	4	4	3	3	1	4	4	4
1	5	5	1	5	5	5	5	2	3	4	4	5
4	4	4	4	5	5	4	2	4	3	3	5	4
2	3	3	3	3	3	2	4	4	1	3	4	3
2	1	1	4	1	1	4	4	1	2	1	1	4
5	5	5	2	5	5	4	5	5	4	5	5	5
4	5	4	4	4	4	3	4	2	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	3	5
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	2	2	5	2	3	5	3
4	4	4	4	4	4	1	5	5	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	3
4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	5
3	4	4	2	4	4	3	4	3	3	3	3	4
2	5	5	5	5	5	1	1	1	3	1	2	5
3	3	3	3	3	4	2	2	2	1	4	5	2
4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
4	5	3	3	5	3	3	1	5	3	1	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
3	2	4	3	2	4	4	2	4	4	2	1	4
5	3	4	5	3	4	4	3	3	4	1	1	5
4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4
5	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	3	5
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3
4	5	5	5	5	5	5	3	2	4	2	2	4
4	4	4	4	1	5	5	3	3	3	4	4	4
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	3	3	5
1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2
2	5	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4
3	3	3	3	4	2	1	2	4	2	4	4	4
5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4

5	3	3	5	3	3	1	5	3	1	5	5	4
4	4	5	3	2	3	4	3	3	4	4	4	5
3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	3
2	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3
5	3	4	5	3	3	4	3	3	1	1	4	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
3	2	3	3	2	3	3	4	2	3	4	2	1
3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3
4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	3	4	3
3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	4	4
4	4	5	4	4	4	2	4	5	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	3	5	4
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3
5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	2	5	3
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	5
3	4	4	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3
5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	5	3
4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	5	3
5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	2	3	5
5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	4	3
4	4	5	4	4	4	4	2	4	5	4	4	5
2	5	5	5	5	5	1	1	1	3	1	2	5
3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	1	4	5
4	5	3	3	5	3	3	1	5	3	1	5	5
5	3	4	5	3	4	4	3	3	4	1	1	5
5	5	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
3	2	4	3	2	4	4	2	4	4	2	1	4
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	3
4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	1	3
3	2	5	5	2	5	2	2	5	5	1	3	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
2	1	2	5	4	5	5	5	2	5	1	4	3
4	1	4	5	1	4	5	5	5	4	2	1	5
4	5	5	5	5	4	4	2	5	2	4	2	3
5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	4	5
5	1	1	1	1	1	1	3	1	5	2	5	4
3	3	5	4	3	5	5	3	4	3	3	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3	2
2	2	5	5	2	5	3	2	1	3	2	3	3
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4

3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	
3	1	4	5	4	5	4	3	2	3	2	1	5	
4	4	4	3	4	4	4	1	2	4	4	3	3	
5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	2	4	5	
3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	1	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	2	1	1	
4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	
5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	5	
5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	
5	5	5	5	3	4	3	4	5	4	5	4	5	
3	2	2	2	2	3	2	3	4	3	2	4	4	
5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	1	4	5	4
2	1	1	2	1	1	2	1	4	1	3	3	5	
2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	
4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	
5	5	5	3	5	5	3	3	1	1	2	4	4	
3	2	3	4	2	3	2	2	4	2	1	3	2	
5	5	5	5	5	5	5	1	2	5	4	5	2	
3	2	1	2	5	1	2	5	4	4	3	2	2	
3	2	3	3	3	3	5	4	3	3	5	4	4	
4	3	3	4	3	4	4	2	3	2	1	3	4	
3	2	3	4	2	1	4	4	3	4	1	2	4	
5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	2	
4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	2	4	4	
4	3	4	4	4	4	2	2	4	3	3	1	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	
4	5	5	5	5	5	4	2	4	4	2	1	5	
5	1	4	3	1	4	5	5	5	5	3	4	4	
3	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	1	4	
5	2	1	5	2	1	5	5	3	4	1	5	5	
5	1	5	5	1	5	5	5	5	3	3	5	4	
5	5	5	5	5	5	4	2	5	3	3	5	4	
2	4	3	3	3	3	2	4	4	1	3	4	3	
2	1	1	4	1	1	5	5	1	2	1	1	5	
3	4	4	2	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
3	5	5	5	5	2	2	5	3	3	1	2	2	
4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	3	5	5	2	2	5	5	
3	1	2	5	1	2	5	2	4	3	2	2	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	4	
3	2	3	4	2	3	2	2	4	2	1	3	3	
5	5	5	3	5	5	5	3	3	2	1	5	4	
4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	

2	1	1	2	1	1	2	1	4	1	3	3	5
4	4	4	4	4	4	5	5	1	4	5	4	5
4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4
3	2	2	2	2	2	3	2	3	4	3	2	4
5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	4	4	4
5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	1	2	3	4	4	4	4
4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3
3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	4	4	4
5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	4	4	3
3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4
5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	4	4	4
5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3
3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3
3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3
4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3
4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2
4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	3	3
5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
5	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3	2	3
4	4	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	3	5	5	3	1	5	2	2
5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	2	4	5
4	4	3	4	4	3	2	4	4	2	3	3	4
3	1	4	5	4	5	4	3	2	3	2	1	4
3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
2	2	5	5	2	5	3	2	1	3	2	2	1
5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3	2	4
5	1	1	1	1	1	1	3	1	5	2	5	4
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
3	4	4	4	4	2	4	2	2	2	3	4	2
4	1	4	5	1	4	5	5	5	4	2	1	5
1	2	4	4	4	4	2	4	1	4	4	4	3
5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	2
3	2	5	5	2	5	2	4	5	5	1	3	4
4	3	4	4	3	2	3	1	3	4	4	4	3
5	5	5	5	5	5	5	4	2	3	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	4	1	3	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4
3	2	4	3	2	4	4	2	4	4	2	1	4
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	4	5	3	4	4	3	3	4	1	1	3
4	5	3	5	3	3	1	5	3	1	5	5	4
3	3	3	3	4	2	2	2	1	4	5	2	4
2	5	5	5	5	1	1	3	1	2	4	4	4
4	4	5	4	4	4	2	4	5	4	4	5	4

5	5	5	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4
5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4
5	5	5	5	5	2	2	5	2	3	4	3	4
4	4	4	1	1	4	4	4	3	3	3	2	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2

CR1	CR2	CR3	CR4	E5	E6	F7	F8	F9	S10	S11	S12	ET13	ET14	ET15
4	4	3	3	3	4	3	2	1	4	4	3	4	4	3
3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3
3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2
2	3	4	4	3	4	3	2	2	3	3	4	4	3	3
2	4	1	4	3	2	2	3	1	2	2	3	4	5	2
3	2	3	2	3	3	4	2	3	4	3	2	3	2	3
5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4
3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2
2	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4
4	5	5	2	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	1
4	1	2	3	2	2	3	4	4	4	3	2	5	1	1
4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	1	4	4	2	2	4	2	2	4	4	2	3
3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3
1	2	2	1	2	5	5	5	2	4	2	3	2	3	3
3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2
2	4	5	5	4	3	5	5	3	5	5	4	2	4	5
3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
1	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4
4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5
4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3
4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3
3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3
5	5	4	5	5	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4
3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	1	2	3	3	2
5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3
3	4	2	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	2
3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	4	5	3
2	3	1	2	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	2
2	4	2	1	4	2	1	3	4	3	4	2	3	4	4
3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2
2	4	1	2	4	3	2	3	3	4	4	2	4	4	3
1	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	5	1
1	4	4	3	3	2	3	2	4	4	4	3	3	4	2
4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	2
4	2	3	3	2	2	3	2	2	4	2	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4
4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3
4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1
2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	3	3	1

3	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4
3	4	3	4	5	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4
2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4
2	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2
1	3	1	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3
2	2	2	3	3	2	3	1	2	3	2	2	4	3	3
1	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3
2	3	1	3	2	2	2	2	2	3	2	3	4	4	2
3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3
4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5
4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
5	5	2	4	4	4	3	2	2	2	2	2	3	4	5
4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
5	5	3	4	5	5	3	5	5	4	3	5	5	4	4
2	2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2
5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
4	5	5	4	4	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5
3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
4	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5
4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
5	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	1	5	3	5	5	3	1	2	2	3	5	3	4	4
3	4	4	4	3	3	3	4	1	4	4	4	4	4	4
4	5	2	5	5	5	2	5	2	2	4	3	5	3	1
3	4	2	4	3	2	2	3	1	3	1	2	3	1	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	5	2	2	5	2	4	5	5	5	2	3	3	1	4
4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	2	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4
3	2	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4
5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4
3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3

4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
3	2	4	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3
5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
4	2	2	4	2	4	4	4	4	2	3	3	1	3	4
4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	1	3	3	3	4	2	4	4	3	2	3	2	1
4	2	3	3	2	3	3	2	2	4	3	4	3	2	1
3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	1	3	4	4	4
2	4	1	4	3	4	2	3	1	2	1	2	5	4	3
5	4	5	2	4	4	1	5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4
4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3
4	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
4	1	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2
5	3	4	5	5	3	5	5	4	2	4	5	5	4	4
3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4
5	4	2	4	4	4	3	2	2	2	2	2	3	4	2
4	4	4	4	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	4	4	4	3
4	1	2	2	1	2	5	5	5	2	4	2	3	3	2
3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3
4	4	4	1	4	4	2	2	4	2	2	4	4	4	2
4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	1	2	3	2	2	3	4	4	4	3	4	2	5	1
5	2	4	4	4	5	5	5	3	4	3	4	3	4	1
4	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	4	2
3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2
3	4	2	3	2	2	1	3	3	2	2	3	3	3	2
2	4	1	4	3	2	2	3	1	2	2	3	4	5	2
4	3	3	3	4	3	2	1	4	4	3	4	4	4	3
4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2
4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2

5	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3
3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
2	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
3	5	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3
5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
1	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	1	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4
4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4
3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2
3	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	4	2
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
5	4	5	2	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	2	1	4	4	3	2	4	4	2	2	2
4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
3	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3
2	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	3	2	1	2
4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	3	2
3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3
4	2	4	4	3	4	5	5	3	4	4	4	4	2	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	3	2	4	2	1	4	4	4	3	2	4	1	1
4	3	2	3	3	2	3	4	4	3	4	3	2	4	4
4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3
4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3
3	4	4	3	4	3	2	1	2	2	3	3	4	2	2
3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
3	4	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2
2	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	3	2	1	2
3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	2
3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4

3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
5	5	2	4	4	4	3	2	2	2	2	2	3	4	4
3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4
5	3	4	5	5	3	5	5	4	2	4	5	5	4	4
2	2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3
4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5
4	3	3	3	4	3	2	1	4	4	3	4	4	3	3
4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
2	5	1	5	3	5	3	3	1	2	2	3	3	3	4
3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
4	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	3	4	4	4
2	4	4	2	4	2	2	3	3	4	3	2	1	1	1
3	3	4	2	4	3	2	2	3	1	3	1	2	2	2
4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	2	4	1	4	3	2	2	3	1	2	2	2	3	2
4	4	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3
4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4
2	3	1	3	3	1	1	3	1	2	2	2	3	2	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	2	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4
2	5	2	2	3	2	4	5	5	5	2	3	4	1	3
3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	1	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3
5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5
3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2
3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2
2	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
5	2	2	5	2	4	5	5	5	2	3	3	3	1	4
3	2	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4
5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	1	4	3	2	2	3	1	2	2	3	2	5	5
5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	2	4	3	2	2	3	1	3	1	2	3	1	2
5	2	5	5	5	2	5	2	2	4	3	4	5	3	1
3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4

2	5	1	5	3	5	5	3	1	2	3	3	5	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	3	4	3	2	1	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3
3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3
4	4	2	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
4	4	3	3	3	4	2	2	4	3	4	4	4	3	3
4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4
4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3
4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	3
2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	4	3	2	2	2
3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2
5	3	4	5	5	3	5	5	4	3	2	4	4	4	4
3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
5	5	2	4	4	4	3	2	2	2	2	2	3	4	5
4	4	1	4	4	4	5	4	3	3	3	2	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	2	4
1	2	2	1	2	5	5	5	2	4	2	3	2	2	2
4	4	4	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	4	2	2	2
2	4	1	2	3	2	2	3	4	4	4	3	2	5	2
4	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	1	2	1
4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	3	2	3	2	1	4	4	4	4	3	3	2	2
3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	1	1	1
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	2	3	3	2	1	3	3	2	1	2	3	1	1
2	4	4	2	4	5	5	3	3	3	3	4	2	3	2
3	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	3	3
4	2	4	4	4	2	4	4	4	3	2	4	2	2	2
5	5	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4

4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	2	4	1	3	3	2	3	2	2	3	3
2	2	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4