



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA**

**Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en un centro
odontológico privado de Lima, 2022.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CIRUJANO DENTISTA**

AUTORES:

Orihuela Ramos, Alexander Luis (ORCID [0000-0001-7482-4254](https://orcid.org/0000-0001-7482-4254))

Salinas Armas, María Pía (ORCID [0000-0001-9399-8014](https://orcid.org/0000-0001-9399-8014))

ASESORA:

Ms. Ruiz Cisneros, Catherin Angélica (ORCID [0000-0002-0978-3465](https://orcid.org/0000-0002-0978-3465))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas y Gestión en salud

PIURA — PERÚ

2022

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación, a Dios por guiarme, acompañarme y darme fuerzas para seguir adelante.

A mi madre Silvia que ya no me acompaña físicamente, pero la siento en todo momento, a mi abuelita, mis hermanas, y a mi novio que también me apoyan incondicionalmente, a todos ellos por ser fuente de motivación para mi desarrollo personal y profesional.

María Pía.

Quiero dedicar esta investigación a Dios y la Virgen, a mis padres que son mis primeros maestros, a mi esposa por su apoyo incondicional y a todos los que han sido parte de esta etapa de mi vida, por su apoyo incondicional, paciencia, confianza y motivación para avanzar; pues sus esfuerzos y sacrificios por ayudarme a estar aquí han sido la fuerza que me anima a diario a ser recíproco con todos ellos y así servirles con gratitud en lo que también puedan necesitar y esté a mi alcance poderles brindar con amor.

Alexander.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo, que me permitió hacer realidad este sueño profesional.

A mi asesora la Dra. Ruiz Cisneros, Catherin, por su apoyo y paciencia. A las personas que participaron voluntariamente de esta investigación, que me permitieron desarrollar y culminar con satisfacción este trabajo de investigación.

María Pía.

Agradecimiento a la Universidad César Vallejo, por darnos esta oportunidad de culminar esta etapa y poder rendir como buenos profesionales.

A mi asesora la Dra. Ruiz Cisneros, Catherin, por su orientación y paciencia. Al Mg. César Barraza Regalado por su apoyo para el análisis y desarrollo de la parte estadística y a las personas que participaron de esta investigación, pues será un gran aporte de orientación para futuras investigaciones de esta área.

Alexander.

INDICE DE CONTENIDOS

Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	3
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos.....	14
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN.....	20
VI. CONCLUSIONES	25

VII. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	27

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de operacionalización de las variables

ANEXO 2: Instrumento: Cuestionario de nivel de satisfacción del paciente

ANEXO 3: Registro de confiabilidad del instrumento

ANEXO 4: Carta de presentación

ANEXO 5: Constancia de autorización

ANEXO 6: Consentimiento informado

ANEXO 7: Resultado de la evaluación de niveles de satisfacción

ANEXO 8: Fotos del proceso de evaluación

ANEXO 9: Constancia de ejecución de la investigación

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en un centro odontológico privado de Lima año 2022.....	16
Tabla 2. Nivel de satisfacción según dimensiones en pacientes atendidos en un centro odontológico privado de Lima año 2022.....	17
Tabla 3. Nivel de satisfacción según el grupo etario en pacientes atendidos en un centro odontológico privado de Lima año 2022.....	18
Tabla 4. Nivel de satisfacción según el sexo en pacientes atendidos en un centro odontológico privado de Lima año 2022.....	19

Resumen

El objetivo de la presente investigación es determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en un centro odontológico privado de Lima, en el año 2022. La investigación es de tipo básica, diseño no experimental, descriptiva, transversal y prospectiva. La muestra estuvo conformada por 150 pacientes que acudieron al centro odontológico y que cumplieron los criterios de selección. Los resultados revelaron que la mayoría de dimensiones, alcanzaron niveles de muy satisfecho o satisfecho, a excepción de la dimensión de confiabilidad que registró 100% de muy satisfechos, así mismo las dimensiones de elementos tangibles y fiabilidad que revelan un 6% en neutral. Se evidenció que el 41% de jóvenes, 51% de adultos y 3% de adultos mayores estuvieron muy satisfechos. La prueba de chi-cuadrado obtuvo un valor de $p=0.349$, que indicó que no existe significancia estadística entre el grupo etario y la satisfacción. El 65% de mujeres y el 35% de hombres, se mostraron muy satisfechos. La prueba de chi-cuadrado obtuvo un valor de $p=0.422$, que indicó que no existe significancia estadística entre el sexo y la satisfacción. Se concluye que, el 95.3% de pacientes manifestaron estar muy satisfechos y el 4.7% indicaron estar satisfechos.

Palabras clave: Satisfacción del paciente, pacientes, nivel de atención, calidad de atención.

Abstract

The objective of this research is to determine the level of satisfaction of patients treated in a private dental center in Lima, in the year 2022. The research is of a basic type, non-experimental, descriptive, cross-sectional and prospective design. The sample consisted of 150 patients who attended the dental center and who met the selection criteria. The results revealed that most of the dimensions reached levels of very satisfied or satisfied, with the exception of the reliability dimension that registered 100% very satisfied, as well as the dimensions of tangible elements and reliability that reveal 6% neutral. It was shown that 41% of young people, 51% of adults and 3% of older adults were very satisfied. The chi-square test obtained a value of $p=0.349$, which indicated that there is no statistical significance between the age group and satisfaction. 65% of women and 35% of men were very satisfied. The chi-square test obtained a value of $p=0.422$, which indicated that there is no statistical significance between gender and satisfaction. It is concluded that 95.3% of patients stated that they were very satisfied and 4.7% indicated that they were satisfied.

Keywords: Patient satisfaction, patients, level of care, quality of care.

I. INTRODUCCIÓN

Según la Real Academia Española, la satisfacción se manifiesta cuando una persona ha cubierto una necesidad, que ha sido solicitada y tiene nivel subjetivo, debido a que no todos sienten la misma satisfacción, ante casos similares ^{1,2}.

La satisfacción del paciente, se presenta cuando se da a conocer el nivel de preferencia por los servicios que se le ha brindado; el cual se podrá obtener mediante el uso de encuestas y comentarios, que permitirá ayudar a una empresa a mejorar sus productos y servicios, para así lograr una mejor fidelización y que más adelante conlleve a una gran afluencia de pacientes. Cuando los pacientes califican de forma positiva los diversos servicios de atención dental, es que se ha logrado satisfacer lo requerido por el paciente ³. Se podría decir también, que la satisfacción, es lo que recibe el paciente a través del servicio proporcionado, el cual se puede determinar mediante una comparación entre lo que el paciente ha solicitado con lo que realmente hubiese deseado obtener ⁴.

Las personas que requieren atención médica deben acudir a los servicios de salud cuya finalidad principal es brindar el servicio de mejorar la salud de las personas, este es el caso de los centros dentales que, para determinar la satisfacción de los pacientes, miden el resultado de sus intervenciones, para mejorar la calidad de sus servicios ⁵.

Las investigaciones sobre medición de los niveles de satisfacción en los pacientes, se iniciaron en 1935 en Estados Unidos, ya que estaban deseosos por medir la satisfacción de los pacientes, debido a que es fundamental conocerlo, porque cuando existe satisfacción de un paciente, este decide continuar con su tratamiento con el mismo profesional de la salud, con el propósito de lograr su pronta mejoría ^{6,7}.

La satisfacción del paciente, primero estuvo relacionada con la calidad en la prestación de los servicios en el área de salud, luego se le consideró como el resultado de la interacción odontólogo – paciente ⁸.

Es un objetivo del Ministerio de Salud, dar protección a las personas, promoviendo el bienestar de las mismas con respecto a su salud, a través de campañas de

prevención de enfermedades, garantizando la buena calidad de atención en los pacientes en el área de salud.

Hay parámetros que pueden evaluar la conformidad o satisfacción del paciente, como la calidad de los tratamientos, las actitudes, el trato, el costo excesivo, entre otros y estos deben tener una evaluación constante, ya que es importante saber qué es lo que desean los pacientes o qué es lo que esperan recibir de un centro dental. En ese sentido se formula el problema ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en un centro odontológico privado de Lima, año 2022?

La presente investigación desde el punto de vista práctico, se justifica porque proporciona información útil referente a la atención odontológica y permite conocer el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al centro odontológico. Además, este trabajo presenta pertinencia en el área odontológica y administrativa, porque al conocer los resultados sobre satisfacción y atención odontológica, permite proporcionar información sobre la expectativa que presenta el paciente. Este estudio se justifica teóricamente, ya que los resultados obtenidos en esta investigación servirán de base para futuras investigaciones. Se justifica socialmente ya que los resultados obtenidos servirán de base para que el establecimiento pueda mejorar el servicio de atención, y así el aumento de los niveles de satisfacción en sus pacientes. Metodológicamente se utilizó para fines de investigación el cuestionario Servqual validado, el cual utiliza la escala Likert, que interpreta la satisfacción de los pacientes desde muy insatisfecho, insatisfecho, neutro, satisfecho y muy satisfecho. Dicho instrumento ha sido utilizado en otras investigaciones y puede servir como fuente de información para futuros estudios.

Para dar solución al problema de investigación, se establece como objetivo general, el de determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en un centro odontológico privado de Lima, año 2022. Y como objetivos específicos: Determinar el nivel de satisfacción según dimensiones en pacientes atendidos en un centro odontológico privado de Lima, año 2022. Identificar el nivel de satisfacción según el grupo etario en pacientes atendidos en un centro odontológico privado de Lima, año 2022. Determinar el nivel de satisfacción según el sexo en pacientes atendidos en un centro odontológico privado de Lima, año 2022.

II. MARCO TEÓRICO

ANTECEDENTES

Alfaro B ⁹ El Salvador, 2021. realizó su trabajo de investigación que tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por odontólogos, en clínicas de El Salvador. El método que usó, tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal; para ello utilizó una muestra de 321 pacientes atendidos en clínicas dentales privadas. Como técnica usó la encuesta, y usó como instrumento el modelo Servqual, con una escala tipo Likert. Entre sus resultados encontró que los pacientes estaban totalmente satisfechos y muy satisfechos respectivamente con un 90% en relación a elementos tangibles, un 97% en relación a la dimensión seguridad, un 92% en la dimensión capacidad de respuesta, 94% relacionado a la dimensión empatía y 91% en la dimensión fiabilidad y sólo 1% de pacientes insatisfechos. Concluyó que, las mujeres van con mayor frecuencia a las consultas dentales, los pacientes con un promedio de edad entre 18 a 20 años, son los que frecuentan mayormente las clínicas dentales ya que la oclusión y la estética les llama más la atención. La mayoría de personas que van a las clínicas privadas, tienen estudios superiores.

Sixto M, et al. ¹⁰ Cuba, 2018. El objetivo de su investigación fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que solicitan al servicio de prótesis del policlínico Hermanos Cruz, en Cuba, en el 2017. Su estudio fue de tipo prospectivo y longitudinal, en pacientes que solicitaron consulta. Uso una población de 489 pacientes, con una muestra por 481. Usó como instrumento el cuestionario para determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con escala Likert, con alternativas: Muy satisfecho, satisfecho e insatisfecho. En sus resultados encontró que un 95.8% de pacientes se encontraron muy satisfechos con el tiempo usado en el tratamiento y un 85% estuvieron de acuerdo con el tiempo de espera antes de la consulta; un 95.4 % se hallaron muy satisfechos con referencia al local donde solicitaron la consulta; un 99.5% estuvieron satisfechos con las condiciones de información en la sala de espera. Concluyó que existen niveles altos de satisfacción de los pacientes, con referencia al tratamiento, que dependen de factores como las experiencias previas de atenciones recibidas.

Samad R, et al. ¹¹ Indonesia, 2018. Hallaron la satisfacción del paciente que acudió a los servicios de salud pública bucodental de Bantaeng y Pajukukang. Su estudio tuvo corte transversal, con una muestra de 114 pacientes, usaron como instrumento de recolección de datos un cuestionario para medir la satisfacción de los pacientes. Tuvieron como resultado que el 43% de pacientes satisfechos fueron del sexo masculino y el 67% fueron del sexo femenino, los cuales respondieron estar satisfechos con la atención prestada; el 76% de los pacientes con edad entre 18 a 40 años, el 53% de los pacientes entre 41 a 60 años y el 40% de pacientes con más de 60 años estuvieron satisfechos con los servicios brindados por el servicio de salud. Concluyeron que los pacientes que se atendieron, en su mayoría estuvieron satisfechos.

Mena V, et al ¹², Ecuador, 2017. Su investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Central en Ecuador. Su investigación fue de tipo no experimental, descriptivo, transversal y retrospectivo, con enfoque cuantitativo. Como técnica usó la encuesta y como instrumento utilizó el cuestionario Servqual con una escala tipo Likert. Entre sus resultados encontró que el 97% de la muestra presentaron niveles de satisfacción; siendo satisfactorio el 17,3%, el 79.3% muy satisfactorio; usó una muestra de 162 pacientes, de los cuales un 90% estuvo satisfecha por los equipos, instalaciones, la publicidad y atención por parte del personal; con relación a la seguridad que presenta el personal que atiende, que reflejan confianza presentó satisfacción en un 97%; con referente a la empatía el 94% presentó satisfacción; sobre la capacidad para ayudar a los usuarios presentó un 92%; sobre la fiabilidad, encontró que un 91% se encontró satisfecho, un 8% indiferente y un 1% insatisfecho. Concluyó que es necesario realizar mejoras sobre la prestación del servicio.

Díaz J, et al ¹³. Cuba, 2017. Tuvo como objetivo determinar los niveles de satisfacción en personas atendidas en el servicio de cirugía maxilofacial del Hospital Provincial Lora Torres, de la Universidad de Ciencias Médicas en Cuba. Su investigación fue de tipo transversal, descriptiva, con una muestra aleatoria de 26 pacientes adultos con deformaciones dentales, atendidos en el Hospital Lora Torres, en Cuba, entre el 2008 al 2013. Usó como instrumento el cuestionario

Servperf con escala Likert. Como resultado encontró que el 73.1% de las personas, estuvieron satisfechas con la atención prestada, que el 69.5% referente a la calidad, se hallaron satisfechos. Concluyó que las autoridades del área de salud, deben prestar mayor importancia a los niveles de insatisfacción de los pacientes que acuden a los servicios odontológicos, para mejorar la calidad en la atención.

Rohit D, et al. ¹⁴ Jamaica. 2017. El objetivo que presentó su investigación fue determinar el nivel de satisfacción en la atención odontológica brindada por estudiantes en un centro de Salud de la Universidad de las Indias Occidentales y determinar los factores relacionados con la satisfacción. Uso como instrumento un cuestionario de satisfacción dental con escala Likert, relacionados al manejo del dolor, habilidad técnica, interacción personal, accesibilidad y demografía de los pacientes, que tiene como alternativas de selección: de acuerdo, de acuerdo, no estoy seguro, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo. El 3,7% de los pacientes se mostraron muy satisfechos, el 30,4% satisfechos, el 54.9% indiferentes y el 11% se mostró insatisfecho, con la atención dental. Estadísticamente no hubo una significativa relación entre la satisfacción y las variables de edad y género. También encontró que el 57,9% de la muestra encontró la Clínica dental accesible o muy accesible seguido de un 41,5% indiferente y sólo el 0,6% que lo ve como inaccesible. Un 61.9% de los pacientes están satisfechos o muy satisfechos con lo relacionado al manejo del dolor, el 17.2% fue indiferente y el 16% se mostraron insatisfechos. El 75.6% mencionaron estar satisfechos con la habilidad interpersonal del odontólogo y demás personal de la clínica, se mostró indiferente el 23.8%, y el 0.6% insatisfechos. Concluyó que la tercera parte de los pacientes presentaron satisfacción con la clínica, sin embargo, la mayoría de los pacientes fueron indiferentes y el 11% registró insatisfacción.

Khattak Y, et al. ¹⁵ Peshawar, 2017. Su investigación tuvo como objetivo determinar los niveles de satisfacción del paciente relacionados a la calidad de la atención dental brindada en Sardar Hospital Dental Begum. Se utilizó un diseño de estudio transversal. Usó como instrumento el cuestionario con una escala Likert de cinco puntos: muy de acuerdo, de acuerdo, incierto, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo. En sus resultados, encontró un 74,8% de pacientes con un alto nivel de satisfacción. Alrededor del 89% informó que estaba satisfecho con la relación

paciente-dentista y la población restante mostró desacuerdo. El 75% concluyó que la eficiencia administrativa era satisfactoria pero el 25% expresó insatisfacción debido a que el tiempo de espera y del tratamiento era largos. Esto puede estar relacionado con el hecho de que muchos tratamientos son prolongados y requieren más tiempo. El 70% mencionó que el consultorio estaba limpio y cómodo. Concluyó que su estudio ayudará a determinar los factores que afectan a la satisfacción de las personas que reciben el tratamiento.

Subait A, et al. ¹⁶ Arabia, 2016. Su investigación tuvo como objetivo determinar cómo los pacientes perciben la relación dentista-paciente y establecer el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a los servicios odontológicos, en las Clínicas dentales de Asuntos Exteriores, en Arabia. Su tipo de investigación fue transversal, como instrumento usó el cuestionario con escala Likert, que fue aplicado a una muestra de 129 pacientes de la sala de espera. En sus resultados encontró que un 52,4% de los participantes se sintió satisfecho con los servicios, el 25,4% de los participantes estaban muy satisfechos y el 9,5% de los participantes no estaban satisfechos, solo 7,9%, informaron opinión neutral y alrededor del 5% estaban extremadamente insatisfechos. Aproximadamente el 75% de los participantes estuvieron satisfechos con los servicios generales donde solo alrededor del 15% estuvo neutral. Concluyó que, los estudios futuros deben realizarse en entornos multicéntricos para evaluar los hallazgos de la comunidad en general.

Torres G., León R. ¹⁷ Perú, 2015. El objetivo de su estudio, fue establecer el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de ortodoncia de la Clínica Dental de la Universidad Cayetano Heredia en Lima, Perú. Su investigación fue observacional, descriptiva, prospectiva, de corte transversal. Usó una muestra de 200 participantes. En sus resultados encontró que en la sede San Martín de Porres un 84% de pacientes se encontraron muy satisfechos, sobre la información recibida. En cuanto a la satisfacción general, los pacientes de 12 a 19 años con el 54.7% se encontraron muy satisfechos, los pacientes de 20 a 29 y mayores de 30 años presentaron un 43.8% de insatisfacción. En la sede San Isidro, con respecto a las instalaciones, equipos y materiales halló que el 83% de pacientes se encontraron muy satisfechos. La satisfacción general en esta sede fue de 70% de pacientes

muy satisfechos, siendo el 75.7% de mujeres y 24.3% de hombres. La satisfacción general para ambas sedes fue de un 82% de muy satisfechos. Concluyó que existe un nivel alto de satisfacción de los pacientes que solicitaron atención en el servicio de ortodoncia de la Clínica Dental de la Universidad Cayetano Heredia.

La satisfacción se manifiesta a través del logro de las expectativas por el servicio prestado, se da como resultado de la evaluación que realiza la persona sobre el servicio¹⁸. El grado de satisfacción también depende de la intención emocional que presenta el cliente al solicitar el servicio.¹⁹

La satisfacción que presenta el usuario depende de la atención proporcionada y de la percepción que la persona tenga de los servicios recibidos, en relación a los cuidados previos, el comportamiento de salud del individuo, seguimiento del tratamiento y la mejora de la salud del paciente ²⁰

La satisfacción se basa en modelos subjetivos cognitivos y emocionales creados al comparar la experiencia vivida con los estándares personales de los usuarios. Estos criterios incluyen una combinación de los siguientes factores: ideales de servicio, valor de servicio percibido y medidas de experiencias similares sobre la calidad del servicio. El requisito mínimo para aceptarlo.²¹

La satisfacción del cliente se da como resultado de lo que realmente desea con el resultado del servicio recibido o las expectativas que podría recibir por la realización de sucesivas visitas, es decir, si las expectativas son superiores al servicio percibido, la satisfacción disminuirá. Las expectativas que presentan los pacientes se forman tomando como referencia sus atenciones que hizo con anterioridad y de recomendaciones de otras personas, así como del cumplimiento del tratamiento en casos de consulta. La satisfacción del usuario puede incrementarse o disminuirse en función de las expectativas y la calidad en la atención ²²

Se pueden diferenciar dos tipos de satisfacción del paciente: grupos de métodos basados en la manera de participación del paciente bien sea activa o requerida, es así como los pacientes pueden participar para poder mejorar el servicio de atención. Siendo la más común la forma en que participa el paciente, en forma requerida. ²²

Formas activas: Donde los pacientes toman la iniciativa para dirigirse al centro dental. Se encuentran en este grupo: La elección de un buen proveedor: Donde el paciente elige el proveedor, ya sea porque le ofrece mejor calidad o por la relación calidad/costo. Quejas y reclamos: Se utilizan para solucionar los problemas y mejorar el servicio. Este tipo de participación nos permite determinar el problema que presenta la mala atención y luego se enfoca en tomar medidas correctivas. Asociación de usuarios y consumidores. Consejos sobre salud: Establece que es importante la participación de la comunidad con referente a la salud, sobre la opinión de los pacientes para poder mejorar el servicio y superar los problemas que se presenten durante la atención. ²²

Formas requeridas: son formas en las que un servicio médico contacta a los pacientes para poder recoger su opinión sobre la atención brindada por los servicios de salud. Su método es más sofisticado que la de los participantes activos, porque tienen más experiencia con la forma de evaluación de la calidad de atención en los establecimientos de salud. Depende de cómo se le pregunte al paciente, que variará según lo que se evalúe; Por tanto, si lo que pretendemos valorar es el aspecto subjetivo, utilizaremos la encuesta. sobre la satisfacción, opiniones y lo que desean los usuarios, usando también técnicas cualitativas como los grupos focales, información de los usuarios. Entonces, en este grupo podemos encontrar: Encuestas de opinión, de expectativas y de satisfacción, grupos focales, informadores clave y otras técnicas cualitativas e informe de usuarios. ²²

Según el Ministerio Salud, el término satisfacción es un indicador donde el paciente da su opinión personal sobre el servicio que recibe. Y esto es importante porque proporciona información sobre el grado de satisfacción. Cuando el centro de salud, cumple las expectativas y percepciones de los pacientes en cuanto al servicio ofrecido es cuando se ha logrado. ²³

Es fundamental medir los niveles de satisfacción de pacientes, para poder mejorar la calidad de servicio en la atención que prestan en odontología. Lo que resulte de este estudio, ayudará a orientar al centro dental a encaminarse y esforzarse para mejorar continuamente sus servicios. ²⁴

Conocer la satisfacción del cliente es muy importante para el prestigio del centro de salud, en cuanto a los servicios brindados. Este indicador permite fidelizar a los clientes que solicitan los servicios de clínicas odontológicas. Un paciente insatisfecho no recomendará a las personas, quien elegirá cambiarse a otro establecimiento de salud para poder tratarse, abandonando su atención actual. ²⁵

Niveles de Satisfacción: Insatisfacción: Se origina cuando el cliente no está conforme con el servicio proporcionado. Satisfacción: Se da cuando el producto cumple con las requerido por el cliente. Complacencia: Cuando el cliente recibe más de lo que esperaba recibir ²⁶

La satisfacción es la medida en que la atención médica y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del paciente. Representa la experiencia subjetiva que se obtiene al darse cuenta o no de las expectativas que tiene el sujeto con respecto a algo.

Para brindar servicios de mejor calidad y generar negocios de excelencia, es fundamental medir la satisfacción de los usuarios, familias y proveedores, ya que brinda datos sobre el desempeño de nuestro negocio y lo que falta para cumplir con sus expectativas. Al evaluar el contexto de las encuestas de satisfacción en Cuba, se encontró que las respuestas a todas las quejas de los pacientes se encontraron como parte de un sistema muy útil para detectar problemas, y este es un factor importante para evaluar la satisfacción. Los resultados obtenidos de la Encuesta Nacional de Satisfacción muestran que el 70% de la población está satisfecha en cierta medida con los servicios de salud. Para evaluar la satisfacción se pueden considerar al menos tres elementos diferentes: Organización (tiempo de espera, entorno y otros); la atención que se recibió y su impacto en el estado de salud; y por último, el trato que recibió mientras estaba bajo el cuidado del personal médico ²⁷

El desarrollo actual de las ciencias en el área de salud, hace necesario evaluar la calidad de la atención brindada en el campo médico y es necesario volver al concepto de satisfacción como un modelo de excelencia en el servicio ²⁷.

Beneficios de lograr satisfacer al paciente: El consultorio dental obtiene la lealtad del paciente, por lo tanto, será un paciente continuo. El paciente comunicará a otros, ya sean amigos o familiares, sus experiencias positivas, por lo tanto, el

consultorio obtendrá una difusión gratuita. Al estar satisfecho el paciente, se olvida de la competencia.²⁸

La satisfacción se expresa como el bienestar del paciente con la atención que recibe, como la interacción social con los médicos y la condición del lugar donde se brinda la atención. Para evaluar la satisfacción del paciente es recomendable usar herramientas validadas, como es el caso de las encuestas de satisfacción, como Servqual y Servquos y saber cuándo aplicar cada una de estas herramientas, que se explicarán en detalle en el siguiente apartado. Se utiliza para tomar decisiones tomando como base información proviniendo de cuestionarios ²⁹

Entre otros aspectos, para evaluar la satisfacción son: Atención en salud: Correspondiente a los servicios que se proporcionan al usuario, como los procedimientos e intervenciones, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación. Servicios de salud: Proporcionados por los profesionales de la salud, como odontólogos, médicos, enfermeras de establecimientos de salud, con el propósito de mejorar su salud. Paciente: Persona que recibe servicios de un médico, el cual va a realizarse un tratamiento o una intervención quirúrgica. Usuario: Persona que usa los servicios de salud. Instituciones de servicios de salud: Son las que poseen infraestructura para la atención de paciente. ²⁹

La satisfacción es el placer o decepción de un individuo como resultado de la comparación de cómo percibió un servicio, con relación a sus expectativas. La satisfacción está relacionada a varios factores: intelectual, emotivo, psicológico, experiencias anteriores y lo que esperaba el paciente. El cumplimiento de todas las expectativas del paciente, hará que el paciente esté satisfecho y regrese a consulta.

30

Algunos de los motivos de la importancia de la satisfacción de los clientes:

Los clientes satisfechos generan recomendaciones boca a boca, el 77% de los consumidores recomendaría una empresa a un amigo después de tener una experiencia positiva. Y esto genera una fuente de futuros clientes para la marca con un coste de adquisición cero. ³¹

Los clientes que se encuentran satisfechos proporcionan recomendaciones. Actualmente es frecuente que los usuarios averigüen en internet los productos y servicios que desean adquirir y busquen opiniones de otras personas que han

usado el servicio. La satisfacción del cliente origina su fidelización, donde los clientes que se encuentran satisfechos compran los productos una y otra vez generando una fuente de ingresos constante para la empresa.³¹

Cuando las expectativas del paciente son alcanzadas o superadas por el servicio de salud brindado, es que se ha logrado satisfacer al mismo. La satisfacción del paciente, es un indicador importante en cuanto a la calidad en los servicios dentales. Por tal motivo, se hace uso del instrumento Servqual, que mide objetivamente la calidad de atención de los servicios dentales según el nivel de satisfacción de los pacientes. A través del nivel de satisfacción, se puede determinar la calidad de atención de los servicios de salud.³²

El cuestionario es un instrumento importante para determinar el grado de satisfacción de los clientes, y permite mejorar la prestación de los servicios y la atención en los centros de salud, para esta medición mencionamos algunos cuestionarios (instrumentos):

Según, Huerta E^{29,33} describe al cuestionario Servperf como un instrumento que ha sido confeccionado para medir la satisfacción con referente a la calidad de servicio, realizado al paciente o cliente, es una herramienta ideal no solo desde un punto de vista psicológico sino también para informar a los encargados de gerencia para la toma de medidas correctivas del producto o servicio, donde las expectativas del cliente no se cumplieron o están insatisfechos. La importancia de este modelo radica en que realiza una medición clara, basado en el cumplimiento de expectativas y toma en cuenta los elementos del modelo Servqual a diferencia del modelo de calidad de servicio, que se centra en lo que percibe el cliente sobre el servicio prestado. Este cuestionario permite evaluar el desempeño de un servicio, lo que a su vez conduce a una medición de la efectividad del servicio.

Pecasuss, siglas de Percepción de Calidad Según Usuarios de Servicios de Salud; es un instrumento que mide la calidad percibida en el servicio.^{29,33}

Servqual; otra herramienta de evaluación, que se publicó por primera vez en 1988 y después este modelo cambió, mejoró y tuvo pruebas, por parte de diferentes autores para que pueda ser adaptado a los diferentes campos y situaciones, para medir el grado de satisfacción. Evalúa la calidad en los servicios proporcionados mediante la medición de expectativas que los pacientes desean, entre ellos la empatía, fiabilidad, seguridad, sensibilidad y elementos tangibles, para ello es

necesario tener encuestas validadas y confiables, que puedan ser fáciles de suministrar para medir el nivel de satisfacción, indicando las causas que presentan la insatisfacción de los pacientes. ^{29,33}

Servqhos, es un instrumento que mide el nivel de satisfacción de las personas, el cual está conformado por 19 ítems, que utiliza la escala de Likert; que agrupa las alternativas: 1: la asistencia ha sido mucho peor de lo que esperaba, al ítem 5: mucho mejor de lo que esperaba. En la segunda parte se encuesta sobre la calidad global del servicio y en la parte tres preguntas sobre las características sociodemográficas.

El cuestionario, Servqhos evalúa dos dimensiones: la calidad subjetiva: que hace referencia a la opinión de las personas y de la atención brindada, y la calidad objetiva: que es el estado de los consultorios, la información al paciente, entre otros.

29

El cuestionario Servqual utiliza una escala de Likert que va del 1 desde muy insatisfecho hasta 5 muy satisfecho para cada ítem o pregunta. Fue creada en el año 1932, por Rensis Likert, es una escala de respuesta psicométrica utilizada en cuestionarios de satisfacción de los pacientes y es reconocida entre las más usadas para la medición de la satisfacción. ^{34,35}

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente trabajo es de tipo básica³⁶, cuya finalidad es aumentar los conocimientos científicos, sin fines prácticos. Tiene diseño no experimental, por no existir manipulación de las variables, es descriptivo y transversal, debido a que realiza la descripción, análisis e interpretación de datos, que se recolectan en un tiempo determinado; también es prospectivo, porque hace referencia a un tiempo futuro en la recopilación de los datos ³⁷

3.2. Variables y operacionalización

Nivel de satisfacción: Variable principal, cualitativa.

Covariables: Grupo etario: Cualitativa. Sexo: Cualitativa.

Matriz de operacionalización de variables (Anexo 1).

3.3. Población, muestra y muestreo

La población del presente trabajo de investigación estuvo conformada por todos los pacientes que acudieron al centro odontológico ubicado en Lima, en los meses de diciembre y enero 2021 - 2022.

Como criterio de inclusión se tomó en cuenta a los pacientes mayores de 18 años, pacientes que asistieron a la consulta en el centro dental, y pacientes que aceptaron participar de la investigación firmando el consentimiento informado. Como criterio de exclusión se tomó en cuenta a los pacientes que tuvieron algún tipo de enfermedad mental que no le permita comunicarse, o no puedan contestar.

La muestra estuvo conformada por 150 pacientes que acudieron al centro odontológico, ubicado en Lima, en los meses de diciembre y enero 2021 – 2022, y que cumplieron los criterios de inclusión y exclusión.

El muestreo fue no probabilístico por conveniencia, ya que estuvo compuesto por pacientes que se pudo encuestar. ³⁸

La unidad de análisis fue el paciente que acudió al centro odontológico en los meses de diciembre y enero 2021 – 2022.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento de evaluación fue el cuestionario Servqual previamente validado por Jesús F ³⁹; este consta de 50 preguntas, relacionadas a las dimensiones de confiabilidad, validez, lealtad, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; utiliza la escala Likert, que consta de 5 alternativas de respuesta las cuales están ordenadas del 1 al 5 : Muy insatisfecho (1), insatisfecho (2), neutral (3), satisfecho (4), muy satisfecho (5), se realizó también los baremos para la evaluación del cuestionario (Anexo 2).

Para medir la confiabilidad, se utilizó la prueba estadística alfa de Cronbach, cuyo valor de fiabilidad del cuestionario fue de 0.873, lo que indicó que la confiabilidad es alta ⁴⁰. (Anexo 3).

3.5. Procedimiento

Se solicitó a la Universidad César Vallejo una carta de presentación (Anexo 4) que fue dirigida al gerente general del centro odontológico con el fin de brindar las facilidades para ingresar al mismo y entregar los cuestionarios a los pacientes y así medir el nivel de satisfacción. Obtenida la autorización (Anexo 5) y una vez en la sala de espera del centro odontológico con todas las medidas de bioseguridad, como el uso de mascarillas, el distanciamiento con los pacientes y el uso del alcohol, ya que la ejecución del proyecto fue de manera presencial, se les informó a los pacientes sobre el estudio que se les va a realizar en la sala de espera y se les brindó el consentimiento informado (Anexo 6), los pacientes que aceptaron participar de la investigación prosiguieron al llenado del cuestionario que consta de 50 preguntas, que tomó 15 minutos para llenarlo³⁹. Los resultados fueron recolectados en una tabla de Excel para su posterior análisis (Anexo 7).

3.6. Método de análisis de datos

Para analizar la parte estadística, se utilizó la estadística descriptiva para la elaboración de tablas, mediante el programa Excel, y se usó la estadística inferencial para evaluar el nivel de asociación entre variables, usando el estadístico chi cuadrado aplicándose para ello el programa SPSS v.25.

3.7. Aspectos Éticos

El presente trabajo de investigación, cumplió con los Principios Éticos de la Declaración de Helsinki ⁴¹, publicada en 1964, por la Asociación Médica Mundial, como proteger la intimidad y confidencialidad de la información personal de los pacientes que participan en la misma. Cumplió también los principios éticos del Informe de Belmont ⁴² como la no maleficencia, ya que no se difundirán datos de los pacientes, la beneficencia para procurar brindar beneficios, este trabajo beneficiará al centro odontológico, ya que al contar con información sobre el nivel de satisfacción de sus pacientes, podrán tomar medidas correctoras o reforzar algunos aspectos para una mejor atención de los mismos; la autonomía, ya que la participación en este proyecto es voluntaria, los pacientes decidirán bajo un consentimiento informado si participan o no en el estudio. La justicia, ya que no hubo discriminación, todos los pacientes tuvieron la misma posibilidad de formar parte de la investigación. Para la aplicación del instrumento, se les explicó a los pacientes que este sería anónimo.

IV. RESULTADOS

Se muestra a continuación los resultados del nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en un centro odontológico privado de Lima, en el año 2022.

TABLA 1

Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en un centro odontológico privado de Lima año 2022.

Niveles	Pacientes	%
Muy insatisfecho	0	0,0%
Insatisfecho	0	0,0%
Neutral	0	0,0%
Satisfecho	7	4,7%
Muy satisfecho	143	95,3%
Total	150	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla1, los resultados revelan claramente que los pacientes están satisfechos con el servicio prestado en el centro odontológico; 95,3% de los pacientes atendidos manifiestan estar muy satisfechos y el 4,7% indican estar satisfechos.

TABLA 2

Nivel de satisfacción según dimensiones en pacientes atendidos en un centro odontológico privado de Lima, año 2022.

	Niveles de Confiabilidad		Niveles de Validez		Niveles de Lealtad		Niveles de Elementos tangibles		Niveles de Fiabilidad		Niveles de Capacidad de respuesta		Niveles de Seguridad		Niveles de Empatía	
	Pac.	%	Pac.	%	Pac.	%	Pac.	%	Pac.	%	Pac.	%	Pac.	%	Pac.	%
Muy insatisfecho	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Insatisfecho	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Neutral	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	9	6,0%	9	6,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Satisfecho	0	0,0%	12	8,0%	43	28,7%	41	27,3%	27	18,0%	17	11,3%	15	10,0%	23	15,3%
Muy satisfecho	150	100,0%	138	92,0%	107	71,3%	100	66,7%	114	76,0%	133	88,7%	135	90,0%	127	84,7%
Total	150	100,0%	150	100,0%	150	100,0%	150	100,0%	150	100,0%	150	100,0%	150	100,0%	150	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 2, se muestra cada una de las dimensiones según la escala de valoración para la satisfacción, como se puede apreciar en la mayoría de los casos el nivel alcanzado es muy satisfecho o satisfecho, a excepción de la dimensión de confiabilidad donde se registra al 100% de muy satisfechos, y así mismo las dimensiones de elementos tangibles y fiabilidad revelan poca frecuencia en el nivel neutral (6% en cada dimensión indicada respectivamente).

TABLA 3

Nivel de satisfacción según el grupo etario en pacientes atendidos en un centro odontológico privado de Lima, año 2022.

	Grupos etarios								p
	Joven		Adulto		Adulto mayor		Total		
	18-40		41-60		Más de 60				
	Pacientes	%	Pacientes	%	Pacientes	%	Pacientes	%	
Muy insatisfecho	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0,349*
Insatisfecho	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	
Neutral	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	
Satisfecho	3	4,6%	3	3,8%	1	16,7%	7	4,7%	
Muy satisfecho	62	95,4%	76	96,2%	5	83,3%	143	95,3%	
Total	65	100,0%	79	100,0%	6	100,0%	150	100,0%	

Fuente: Elaboración propia.

*Prueba chi cuadrado. Nivel de significancia 0.05.

La tabla 3, recopila los niveles de satisfacción y los grupos de edades de los pacientes atendidos, quienes evidencian una completa satisfacción; 41% de jóvenes, 51% de adultos y 3% de adultos mayores muy satisfechos sumado a un 5% de los atendidos satisfechos. Se contrastó así mismo mediante la prueba de chi-cuadrado la asociación entre los grupos etarios y los niveles de satisfacción, obteniendo un valor de $p=0.349$, con lo que se determina que no existe significancia estadística entre las edades y la satisfacción.

TABLA 4

Nivel de satisfacción según el sexo en pacientes atendidos en un centro odontológico privado de Lima, año 2022.

	Sexo						p
	Femenino		Masculino		Total		
	Pacientes	%	Pacientes	%	Pacientes	%	
Muy insatisfecho	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0,422*
Insatisfecho	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	
Neutral	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	
Satisfecho	6	6,2%	1	1,9%	7	4,7%	
Muy satisfecho	91	93,8%	52	98,1%	143	95,3%	
Total	97	100,0%	53	100,0%	150	100,0%	

Fuente: Elaboración propia.

*Prueba chi cuadrado. Nivel de significancia 0.05.

En la tabla 4, se exponen los niveles de satisfacción por el sexo del paciente, donde se visualiza una completa satisfacción; distribuido en un 65% de mujeres y un 35% de hombres. Se verificó usando los estadísticos de chi-cuadrado la asociación entre los niveles de satisfacción y el sexo, obteniendo un valor de $p=0.422$, con lo que se determina que no existe significancia estadística entre el sexo y la satisfacción.

V. DISCUSIÓN

La satisfacción de los pacientes se observa cuando asisten a la prestación de un servicio, para nuestro caso de estudio, servicio de atención odontológica, en el que logran cubrir sus necesidades, a través de una consulta o tratamiento médico; que en algunas ocasiones no alcanza a cubrir sus expectativas¹¹, por ello la orientación de la presente investigación es determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en un centro odontológico privado, prestando atención, a los grupos por edad y por sexo.

Los resultados obtenidos respecto al nivel de satisfacción general de pacientes se distribuyen en, un 4.7% satisfechos y 95.3% muy satisfechos, evidencia de una absoluta satisfacción con los servicios que presta el consultorio odontológico privado, de forma bastante análoga el estudio de Mena et al ¹² con una muestra de 162 pacientes, reveló un 79.3% de pacientes muy satisfechos y un 17.3% de pacientes satisfechos, dando un total de 97% de pacientes satisfechos con la atención general, destacando una satisfacción casi absoluta. Similarmente, en el estudio de Díaz et al ¹³ hallaron un 73.1% de pacientes satisfechos con la atención recibida en general. En su investigación, Khattak et al ¹⁵, encontraron un alto nivel de satisfacción en 74.8% de los pacientes. Por otro lado, Subait et al¹⁶, en Arabia y con una muestra de 129 pacientes, obtuvieron un porcentaje de 52.4% de pacientes satisfechos, un 25.4% de pacientes muy satisfechos y un 9.5% de pacientes insatisfechos con los servicios dentales recibidos. En la investigación de Torres y León¹⁷, encontraron un nivel de satisfacción global en un 82% de pacientes muy satisfechos. Por el contrario, Rohit et al ¹⁴ encontraron un 3,7% de pacientes muy satisfechos, y un 30,4% de satisfechos, el 54.9% indiferentes y el 11% se mostró insatisfecho, con la atención dental. Se concluye que, la mayoría de investigaciones referidas coinciden con los resultados obtenidos en el presente estudio, indicando mucha satisfacción en la atención dental aplicada a los pacientes en los centros odontológicos, esto es debido a que ofrecen tratamientos de calidad, tienen buenas instalaciones, tienen un equipo de buenos profesionales. Todos ellos son factores esenciales para el éxito de una clínica dental. A excepción del estudio de Rohit et al¹⁴; en donde obtuvieron porcentajes bajos de pacientes muy satisfechos, con un 3.7%; esto puede deberse a que fue realizado en el sector público en Jamaica, en

donde el sistema sanitario es en general aceptable, aunque la atención hospitalaria muestra algunas carencias. En la mayoría de casos los medios tienden a generalizar las falencias de este sector afectando y predisponiendo las valoraciones de los pacientes, descalificando el servicio público y sobrevalorando el sector privado ⁴⁴.

En la medición de la satisfacción para cada una de sus dimensiones, se encontró; en la confiabilidad una absoluta satisfacción con 100% en el nivel de muy satisfechos; para la validez de forma similar con 92% en el nivel de muy satisfechos y 8% en el nivel de satisfechos; en cuanto a la dimensión de seguridad se obtuvo un 90% de muy satisfechos y 10% de satisfechos; en relación al componente de capacidad de respuesta, se observó un 11.3% de satisfechos y un 88.7% de muy satisfechos; análogamente para la dimensión de lealtad con 28.7% de satisfechos y 71.3% de muy satisfechos, en la dimensión empatía se evidenció un 84.7% de muy satisfechos. En cuanto a las dimensiones de elementos tangibles y fiabilidad coincidentemente se evidenció una casi absoluta satisfacción, con un 66.7% y 76% de muy satisfechos respectivamente; pero también se registraron evidencias de imparcialidad expresadas con un 6% en el nivel neutral respectivamente en cada una. El estudio sobre satisfacción del paciente realizado por Alfaro⁹, encontró también altos porcentajes de muy satisfechos, siendo un 90% en relación a elementos tangibles, 97% en relación a la dimensión seguridad, un 92% en la dimensión capacidad de respuesta, 94% relacionado a la dimensión empatía y 91% en la dimensión fiabilidad y sólo 1% de pacientes insatisfechos. El cual coincide con la presente investigación en que los pacientes muestran mayor satisfacción en relación a la dimensión seguridad, capacidad de respuesta y empatía. Por otra parte, Mena et al¹², lograron encontrar que la dimensión con mayor nivel de satisfacción fue la seguridad con un 97% de muy satisfechos; seguido de la dimensión empatía con un 94%, elementos tangibles con un 90%. Coincidiendo con el presente trabajo, donde se encontró altos porcentajes de pacientes muy satisfechos con la dimensión seguridad y empatía. Del mismo modo, Díaz et al¹³, encontraron en su investigación un nivel de satisfacción del 73.1%, en pacientes atendidos en el área odontológica, los pacientes se mostraron más satisfechos con las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Se

concluye que, la mayoría de pacientes del presente estudio y de las investigaciones de Alfaro⁹ y Mena et al¹², realizadas también en el sector privado, están muy satisfechos con las dimensiones seguridad, capacidad de respuesta, elementos tangibles, empatía y fiabilidad. Lo cual evidencia que los pacientes se sienten seguros al ser atendidos por los odontólogos en los centros dentales, ya que los profesionales y empleados inspiran confianza. Al estar muy satisfechos también con la dimensión capacidad de respuesta, indica que los centros dentales prestan servicios de manera rápida y adecuada. Al presentar altos niveles de satisfacción en cuanto a la dimensión elementos tangibles, se concluye que puede estar influenciado por la buena tecnología de sus instalaciones. La investigación de Díaz et al¹³, fue realizada en el sector público en Cuba, a diferencia del presente estudio que se desarrolló en el sector privado. Sin embargo, también lograron encontrar altos niveles de satisfacción con las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Y esto se debe a que Cuba según la Organización Mundial de la Salud, se trata del país de América Latina mejor dotado en el sector salud⁴⁵. Todo esto se debe a que, los consultorios dentales del sector privado disponen de mecanismos para aumentar los beneficios a sus pacientes. Invierten más para implementar y mejorar su infraestructura, para tener equipos de última tecnología, para capacitar a los odontólogos y personal asistencial y lograr una mejor fidelización de los pacientes. De esa forma, la consecuencia podría generar buenos niveles de satisfacción.

Los grupos etarios evidenciaron que la mayoría de los pacientes, que asisten a la consulta odontológica, son jóvenes o adultos de entre 18 y 60 años de edad; de los que muestran mucha satisfacción un 51% de los adultos, seguido de los jóvenes entre 18 a 40 años de edad, con un 41%. En menor cuantía están los adultos mayores a 60 años, que revelan un 3% de mucha satisfacción en cuanto al servicio prestado, sumado a un 5% de los atendidos satisfechos. Un estudio sobre este aspecto, lo realizaron Torres y León¹⁷, quienes encontraron en su investigación, un 81% de pacientes de edades entre 12-29 años de edad; encontrando que los pacientes de 12 a 19 años están muy satisfechos con un 53.0% con relación a la satisfacción global, los pacientes de entre 20 a 29 años muy satisfechos también con un 31.1% y por último los mayores de 30 años muy satisfechos con un 15.9%.

Además, se encontró un valor de $p=0.349$, que indica que no existe asociación significativa entre el grupo etario y la satisfacción. Rohit et al¹⁴ en su investigación, determinó que estadísticamente no hubo una significativa relación entre la satisfacción y la variable de edad, lo cual coincide con la presente investigación. Si bien es cierto, cada grupo etario tiene diferentes expectativas con respecto a la atención dental; la satisfacción fue cubierta en todos los grupos etarios. Sin embargo, Torres y León¹⁷ encontraron significancia estadística entre ambas variables con un valor $p=0.028$. Se concluye que, en ambos estudios realizados en Perú y en el sector privado, son los pacientes jóvenes y adultos los que están más satisfechos con los servicios dentales; esto puede deberse a que fueron la mayoría de pacientes encuestados y porque son los que más hacen uso de los servicios odontológicos, para mejorar su salud bucal, esto último podría deberse a que sus padres fueron informados oportunamente sobre la necesidad de atención dental desde muy jóvenes. En el caso del presente estudio, por lo general, los pacientes mayores de 60 años a más, reciben una pensión mensual, y este monto pocas veces supera el salario mínimo nacional, lo que reduce la capacidad de esta población para utilizar los servicios dentales. Además, hay que tener en cuenta que los gastos relacionados a la salud aumentan con la edad por la presencia de comorbilidades, discapacidades y otras condiciones de salud, lo que disminuye las oportunidades de acceso especialmente en el ámbito de la salud dental, donde una gran parte de los tratamientos se realizan en consulta privada ⁴⁶.

Tomando en consideración el sexo se observó que la mayoría de los pacientes encuestados eran mujeres con un 65% y un 35% eran hombres, pero del porcentaje total de mujeres, el 93.8% estaban muy satisfechas y el 6.2% satisfechas. Del porcentaje total de hombres, el 98.1% estaban muy satisfechos y el 1.9% satisfechos, con los servicios del centro odontológico. Por su parte Torres y León¹⁷, quienes encontraron en la sede San Isidro, en cuanto a la satisfacción general, que las mujeres con un 76.2% se encontraron muy satisfechas y los hombres con el 23.8% también se encontraron muy satisfechos. En la sede San Martín de Porres, en relación a la satisfacción, el 68.7% de mujeres se encontraron muy satisfechas y el 31.3% de hombres también. Además, en el presente estudio se encontró un valor $p=0.422$, que muestra que no existe asociación significativa entre el sexo y la

satisfacción, lo que coincide con el trabajo de Torres y León ¹⁷, que tampoco encontraron significancia estadística entre el sexo y la satisfacción, obteniendo en la Sede San Isidro un valor $p=0.28$ y en la sede San Martín de Porres un valor $p=0.32$. Se concluye que, en el presente estudio, los pacientes de ambos sexos se mostraron muy satisfechos con la atención dental, sólo hubo una mínima diferencia, debido a que la expectativa de las mujeres fue mayor a la de los hombres, lo que quiere decir que las mujeres se preocupan más por su salud. En el trabajo de Torres y León ¹⁷, las pacientes del sexo femenino fueron las que se mostraron más satisfechas con la atención en los centros dentales en ambas sedes. Esto se debe a que en ambas sedes fueron encuestadas más mujeres que hombres. Además, que las mujeres tienen mayor interés por tener una buena salud e higiene bucal, por lo que tienden a prestar más atención a su apariencia, es así que, prefieren visitar los servicios dentales con frecuencia para prevenir tratamientos de alta complejidad, además que en el sector privado los tratamientos estéticos son la consulta de mayor demanda.

Por lo tanto, la satisfacción de los pacientes que asistieron al centro odontológico privado de Lima, presenta niveles altos de satisfacción, observándose que el 95.3% de los pacientes, están muy satisfechos con los servicios que presta el consultorio odontológico.

Esta investigación es de mucha utilidad, debido a que los resultados obtenidos permitieron determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que se atienden en el área odontológica, encontrándose niveles altos de satisfacción por el servicio prestado, siendo influenciado por las expectativas de lo que el paciente desea obtener, dependiendo de las experiencias anteriores, de los tratamientos, de los problemas de insatisfacción y de las medidas que se hayan logrado adoptar para mejorar el servicio odontológico.

VI. CONCLUSIONES

1. Los resultados revelan claramente que los pacientes están satisfechos con el servicio prestado en el centro odontológico; el 95.3% de los pacientes atendidos manifiestan mucha satisfacción y el 4.7% indican satisfacción.
2. Según dimensión, en la mayoría de los casos el nivel alcanzado es muy satisfecho o satisfecho, a excepción de la dimensión de confiabilidad donde se registra al 100% mucha satisfacción, y así mismo las dimensiones de elementos tangibles y fiabilidad revelan poca frecuencia en el nivel neutral (6% en cada dimensión indicada respectivamente).
3. Sobre el grupo etario, se concluye que existe una completa satisfacción; 41% de jóvenes, 51% de adultos y 3% de adultos mayores muy satisfechos sumado a un 5% de los atendidos satisfechos. Se contrastó así mismo mediante la prueba de chi-cuadrado la asociación entre los grupos etarios y los niveles de satisfacción y se determinó que no existe significancia estadística entre ellas.
4. Los niveles de satisfacción según el sexo del paciente, revelan una completa satisfacción; distribuido en un 65% de mujeres y un 35% de hombres. Se verificó usando los estadísticos de chi-cuadrado la asociación entre los niveles de satisfacción y el sexo y se determinó que no existe significancia estadística entre el sexo y la satisfacción.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar más investigaciones sobre el nivel de satisfacción, en una muestra más grande y con otras características.
- Se recomienda realizar estudios comparativos, sobre la satisfacción tanto en establecimientos públicos como en establecimientos privados.
- Se recomienda realizar estudios para poder comparar el nivel de satisfacción en base a las expectativas previas del paciente.

Referencias Bibliográficas

1. Atau AH. Satisfacción del usuario en el Centro de Salud La Molina- DIRIS, Lima Este, 2019 [Pregrado]. Universidad San Ignacio de Loyola; 2020. [Consultado el 05 Ene 2022]. Recuperado de: <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/11167>
2. Real academia española: Diccionario de la lengua española, 23.^a ed. Felipe IV, 4 – 28014 Madrid. [Internet] 2020. [Consultado 05 Ene 2022]. Disponible en: <https://dle.rae.es/satisfacción>
3. Linder-Pelz, S. (1982). Hacia una teoría de la satisfacción del paciente. Ciencias sociales y medicina, 16 (5), 577–582. [Consultado 23 nov 2021]. Recuperado de: [https://sci-hub.se/10.1016/0277-9536\(82\)90311-2](https://sci-hub.se/10.1016/0277-9536(82)90311-2)
4. Riley J, Gordan V, Rinday B, Fellows J, Qvist V, Sagar P, et. al. Components of patient satisfaction with a dental restorative visit: results from the Dental Practice-Based Research Network. J Am Dent Assoc. [Internet]. 2012 [Consultado 23 nov 2021]; 143(9):1002-10. Recuperado de: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/22942147/>
5. Ortega G, Rojas J, Vargas B. Nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en un servicio de emergencia de un hospital nacional. 2019. [Tesis de grado] Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima –Perú 2019. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6367/Nivel_OrtegaLoza_Guissel.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Nivel%20de%20satisfacción%20Es%20la,sobre%20los%20cuidados%20de%20enfermería
a.
6. López A, Valdez E, Goycochea MV, Bedolla M. A Snapshot of medical care quality: health professional and patient satisfaction. Rev Med Inst Mex Seguro Soc. 2009; 47(6):603-610. Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2009/im096e.pdf>

7. Serrano-del Rosal R, Loriente N. La anatomía de la satisfacción del paciente. *Sal Pub Mex.* 2008; 50(2):162-172. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/106/10650209.pdf>

8. Lara-Alvarez, J. Hermoza Moquillaza, R. Arellano Sacramento, C. Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. *Rev. Estomatol. Herediana* vol.30 no.3 Lima 2020. [Internet]. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552020000300145

9. Alfaro B. Satisfacción en los pacientes atendidos por odontólogos graduados de la uees en el sector privado. *Crea Ciencia Rev Científica* 2021, vol 13. [Consultado 23 nov 2021]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/352907016_Satisfaccion_en_los_pacientes_atendidos_por_odontologos_graduados_de_la_UEES_en_el_sector_privado

10. Sixto M. Arencibia E. Labrador D. Medición del nivel de satisfacción de los servicios clínicos de prótesis estomatológica. *Rev. Ciencias Médicas de Pinar del Río.* [Internet] 2018; vol. 22(2) 292-300. Recuperado de: <http://www.revcmpinar.sld.cu/index.php/publicaciones/article/view/3448/pdf>

11. Samad R, Akbar FH, Pasiga BD, Pratiwi R, Anwar AI, Djamaluddin N, et al. Evaluation of Patient Satisfaction on Quality of Public Dental Health Service from Different Dimensions in Indonesia. *Pesq Bras Odontoped Clin Integ.* [Internet]. 2018 [Consultado 04 de febrero de 2022]; 18(1): 1-8. Disponible en: <https://sci-hub.hkvisa.net/10.4034/PBOCI.2018.181.49>

12. Mena López, V. Lara Nuñez, T. Soliz Aguayo, N. Valoración del Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Clínica Odontológica de Pregrado de la Universidad Central del Ecuador. *Rev Publicando*, 4 No 11. (2). 2017, 218-237. ISSN 1390-9304. [Consultado 23 nov 2021]. Disponible en: https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/561/pdf_383

13. Díaz Fernández J, Yáñez Crombet, Y. Nivel de satisfacción multidimensional en pacientes atendidos en un servicio de cirugía maxilofacial. *Medisan*

- [Internet]. 2017; 21 (2): 179-185. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=368449645007>
14. Rohit, D. Rafeek, R. Satisfacción del paciente con el tratamiento de atención dental en un centro de salud en Trinidad. *International Journal of Dental and Health Sciences*. vol. 4. 2017 [Consultado 23 de nov 2021.] Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/317672811_Patient_satisfaction_with_dental_care_treatment_at_a_health_facility_in_Trinidad
 15. Khattak Y. Sana R. Ur Rehman S. Sami A. Level of patient's satisfaction with the dental care provided at private dental hospital, Peshawar. *Rev. Jgmds*. 2017 [Consultado 23 de noviembre 2021] Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/339699697_Level_of_Patients'_S_atisfaction_with_the_Dental_Care_Provided_at_Private_Dental_Hospital_Peshawar
 16. Subait A. et al. Percepción y nivel de satisfacción de los pacientes que buscan atención dental; Un estudio transversal en un importante centro de salud en Arabia Saudita. *Journal of dentistry and oral disorders*. 2. 2016. [Consultado 23 nov 2021]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/307389794_Perception_and_Level_of_Satisfaction_of_Patients_Seeking_Dental_Care_A_Cross-Sectional_Study_in_a_Major_Healthcare_Center_in_Saudi_Arabia
 17. Torres-Gonzales, G. León Manco, R. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. *Rev Estomatol Herediana* 2015, 25(2):122-132. [Consultado 23 nov 2021]. Disponible en: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/REH/article/view/2458/2393>
 18. Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. doi:10.1177/002224378001700405. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/002224378001700405>
 19. Cronin, J. J., Brady, M. K., & Hult, G. T. M. (2000). Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments. *Journal of Retailing*, 76(2), 193–218.

- doi:10.1016/s0022-4359(00)00028-2 Disponible en:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0022435900000282>
20. Landa F, Méndez G, Muñoz M. Satisfacción de los usuarios con los servicios de estomatología en el IMSS. Rev.Med. Inst.Mex Seguro Soc 2007; 45 (2):149-155. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2007/im072h.pdf>
21. Sepúlveda G. Rojas L. Cárdenas O. Guevara E. Castro A. Estudio piloto de la validación del cuestionario Care Q, en versión al español en población colombiana. Rev Colomb Enferm. Vol. 4 [Internet] 2016. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/327356078_Estudio_piloto_de_la_validacion_del_cuestionario_Care-Q_en_version_al_espanol_en_poblacion_colombiana
22. Vallejo V, Maritza. Evaluación de la calidad de atención en el servicio de odontología por los clientes internos y externos en el área de salud n 6 “La Libertad” perteneciente al distrito metropolitano de Quito durante los meses de abril, mayo y junio del 2013. [tesis doctoral]. Quito, Ecuador. 2014. Disponible en:<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4587/1/T-UCE-0006-20.pdf>
23. Rocha G, Zaira D, Atúncar S. Satisfacción con la atención de salud entre los usuarios del Ministerio de Salud, Essalud y clínicas privadas de Chincha, 2017. [Tesis doctoral]. Universidad Autónoma De Ica. Perú, 2017. Disponible en:
https://autonomadeica.edu.pe/plantilla/investigaciones_institucionales_pdf/2017/SATISFACCIÓN%20CON%20LA%20ATENCIÓN%20DE%20SALUD%202017.pdf
24. Reyes S. et al. Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. Rev. Cubana Estomatol.2015 [Consultado 23 de noviembre 2021];52(3). Disponible en: <http://www.revestomatologia.sld.cu/index.php/est/article/view/434>
25. Levin, R. (2005). Medir la satisfacción del paciente. The Journal of the American Dental Association, 136 (3), 362-363. doi: 10.14219 / jada.archive.2005.0178. Disponible en: <https://scihub.se/https://doi.org/10.14219/jada.archive.2005.0178>

26. Fuentes E. Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la posta de San Bartolomé en el año 2017. [internet]. Huacho-Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2019 [citado el 23 de noviembre del 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3659/TESIS%20EDUARDO%20fuentesrivera%20rojas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
27. Massip Pérez Coralia, Ortiz Reyes Rosa María, Llantá Abreu María del Carmen, Peña Fortes Madai, Infante Ochoa Idalmis. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2008 Dic [citado 2021 Nov 14]; 34(4). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es.
28. Millones P. Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado. Piura 2020 [Repositorio]. Universidad de Piura: 2020. Disponible en: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1233/ING_479.pdf
29. Otero S, Camargo M. Análisis de los instrumentos utilizados para evaluar la satisfacción del usuario frente a los servicios de salud [tesis doctoral]. Bucaramanga; 2019. Disponible en: <https://repositorio.udes.edu.co/bitstream/001/4394/1/Análisis%20de%20los%20instrumentos%20utilizados%20para%20evaluar%20la%20satisfacción%20del%20usuario%20frente%20a%20los%20servicios%20de%20salud.pdf>
30. Bansal M. Gupta N. Kaur G. Sharma N. Nivel de satisfacción entre los pacientes que visitan una institución dental rural hacia el tratamiento dental prestado en Haryana, norte de la India. Journal of Education and Health Promotion. 2018 [Consultado 23 de nov 2021]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6009137/#:~:text=It%20was%20found%20that%2080.4,and%20treatment%20%5BTable%20%2%5D>.
31. Martin C. Satisfacción del cliente: qué es y 10 formas de medirla bien. Cyberclick Agent S.L. - R.M Barcelona, 2021; Tomo 32.063, Folio 52, Hoja B-201.583. Disponible en: <https://www.cyberclick.es/numerical-blog/satisfaccion-del-cliente-que-es-y-formas-de-medirla-bien>

32. Miranda Ortiz, Juan Carlos, Guzmán León, Raúl, Morales García, Manuel Higinio, Medición del nivel de satisfacción de la atención estomatológica en las clínicas odontológicas periféricas de la U.J.A.T. Horizonte Sanitario [Internet]. 2014;13(2):207-215. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=457845287006>
33. Huerta E. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero 2015 [Tesis para obtener el título]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima- Perú:2015. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4033/Huerta_me.pdf?sequence=1
34. Rivas H. Escala de Likert: ¿Qué es? Blog Tracksale 2017. Recuperado de: <https://satisfacciondelcliente.com/escala-likert/>
35. Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. Rev Electrónica de Invest Educativa, 20(1), 38-47. Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/redie/v20n1/1607-4041-redie-20-01-38.pdf>
36. Muntané J. Introducción a la Investigación Básica. Rapd Online. 2010; vol 33(3):221-227. Disponible en: <https://www.sapd.es/revista/2010/33/3/03/pdf>
37. Rodriguez D. Investigación básica: características, definición, ejemplos. [Internet]. Liferder. 2020. Disponible en: <https://www.liferder.com/investigacion-basica/>
38. Otzen T. Monterola C. Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. Rev. Int. J. MMorphol. 35(1):227-232,2017. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
39. Jesús F. Tesis para optar el grado académico de maestro en gestión de los servicios de la salud. Universidad César Vallejo, Perú 2017. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8778/Jesús_HFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
40. Hernández Sampieri, R, Mendoza Torres, C. (2018). Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. ISBN: 978-1-4562-6096-5. México: McGraw Hill. Recuperado de:

- <https://www.estudiojuridicolingsantos.com/2020/09/metodologia-de-la-investigacion-las.html>
41. Mazzanti Di Ruggiero, María de los Ángeles. Declaración de Helsinki, principios y valores bioéticos en juego en la investigación médica con seres humanos. Revista Colombiana de Bioética [Internet]. 2011;6(1):125-144. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=189219032009>
 42. Penchaszadeh V. Ética de las investigaciones biomédicas en poblaciones humanas. Rev Cubana Salud Pública v.28 n2. 2002. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662002000200005
 43. Ministerio de Economía y Finanzas. MEF: Clasificador Económico de Gastos para el Año Fiscal 2021. [Internet]. [consultado 8 dic 2021]. Disponible en: https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_public/anexos/Clasificador_economico_gastos_RD0034_2020EF5001.pdf
 44. Luna K. Tesis para optar el título profesional de cirujano dentista. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú 2020. Recuperado de: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/651869/Luna_AK.pdf;jsessionid=3AF533B1843AB7D7641AC2245D0DD2A9?sequence=3
 45. Salim Lamrani. El sistema de salud en Cuba: origen, doctrina y resultados, Études caribéennes [En línea], Publicado el 15 julio 2021, [consultado 28 feb 2022]. Disponible en: URL: <http://journals.openedition.org/etudescaribeennes/21413>
 46. Azañedo D, Vargas-Fernández R, Rojas-Roque C. Factores asociados al uso de servicios de salud oral en adultos mayores peruanos: análisis secundario de encuesta poblacional, 2018. Rev Perú Med Exp Salud Publica. 2019;36(4):553-61. doi: 10.17843/rpmesp.2019.364.4724. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v36n4/a02v36n4.pdf>

ANEXO 1

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p style="text-align: center;">Nivel de satisfacción</p>	<p>Es la sensación de placer que tienen las personas cuando un deseo se ha hecho realidad o cuando una necesidad ha sido cubierta, por lo tanto, es un elemento subjetivo de cada persona ya que no todas sentirán satisfacción ante experiencias parecidas ^{1,2}</p>	<p>Es el grado de placer o decepción de los pacientes, en relación a la atención del servicio prestado por el centro dental, el cual será medido mediante el cuestionario Servqual con escala Likert ³²</p>	<p>Confiabilidad Validez Lealtad Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad</p>	<p>Muy satisfecho Satisfecho Neutral Insatisfecho Muy insatisfecho</p>	<p style="text-align: center;">Ordinal</p>

			Empatía		
Grupo etario	Es el grupo dividido por rangos de edades en una población.	Son los rangos de edades del paciente, según los datos obtenidos y referidos en el cuestionario.		Joven (18-40 a) Adulto (41 a 60 a) Adulto mayor (+60)	Ordinal
Sexo	Es la característica biológica de las personas, que distingue entre masculino y femenino.	Son las características biológicas del paciente, obtenidas y referidas en el cuestionario.		Masculino Femenino	Nominal

ANEXO 2

INSTRUMENTO: NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE

CUESTIONARIO

Estimados pacientes, reciban un saludo especial y agradezco desde ya, el apoyo que me brindarán al llenar el presente cuestionario que tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción del paciente que se atiende en el consultorio dental, a fin de contribuir, como parte de la gestión de los servicios de la salud en nuestro país, con mejoras significativas en la atención de los pacientes. Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas.

Muchas gracias.

Muy insatisfecho	1
Insatisfecho	2
Neutral	3
Satisfecho	4
Muy satisfecho	5

Instrucciones: Marque (X) solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión. Según la leyenda

Edad: _____ Sexo: () Masculino () Femenino

SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO		ESCALA				
N°	CONFIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.					
2	El dentista le brindo seguridad al momento de la atención					
3	El dentista fue claro con el diagnostico					
4	El consultorio dental tiene ventilación, iluminación					

	natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente					
5	se siente cómodo cuando le atiende el dentista					
6	El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente					
7	El dentista es carismático y usted se siente acogido en la atención					
8	El dentista toma su tiempo para explicar que procedimientos a seguir en el tratamiento.					
	VALIDEZ	1	2	3	4	5
9	Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada					
10	Cree usted que el consultorio dental del centro de salud cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental.					
11	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera					
12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista					
13	El dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar.					
14	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad					
15	El dentista es eficiente con su trabajo					
	LEALTAD	1	2	3	4	5
16	Usted. Cumple con acudir a sus citas					
17	Usted. participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el centro de salud					
18	Usted. trata con respeto al dentista					
19	Usted. comprende los límites que se brinda en la atención dental					
20	Usted. se encuentra motivado por la atención recibida					

N°	ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
21	El consultorio dental del centro de salud es agradable.					
22	El consultorio dental siempre está limpio y ventilado.					
23	El personal de salud del centro suele estar bien presentables (tienen uniforme limpio y buena imagen)					
24	El consultorio dental cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches, folletos, trípticos)					
25	El centro de salud cuenta con servicios higiénicos para discapacitados.					
26	El centro de salud cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios)					
27	El centro de salud dispone de un área exclusiva para el servicio dental.					
	FIABILIDAD	1	2	3	4	5
28	La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos.					
29	La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada					
30	La información sobre la salud bucal que se ofrece en el centro de salud es adecuada.					
31	Cuando existe una queja de un paciente, el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones.					
32	La farmacia del centro de salud cuenta con medicamentos que receta el dentista.					
33	El compartir los cepillos personales traería enfermedades dentales.					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
34	El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica.					

35	El dentista suele ilustra con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de tus dientes.					
36	El dentista suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas para prevenir la caries.					
37	Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara.					
38	Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales.					
	SEGURIDAD	1	2	3	4	5
39	Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios					
40	El dentista que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad.					
41	Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista del centro de salud.					
42	Consideras que el dentista siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil)					
43	Consideras que el dentista tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes					
	EMPATIA	1	2	3	4	5
44	En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente.					
45	El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido.					
46	El dentista asume el deseo de atención de los usuarios del centro de salud.					

47	Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia					
48	Consideras que, durante el tratamiento, el dentista respetó tu privacidad					
49	Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas					
50	Consideras que la comprensión del dentista frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes.					

Baremos para la interpretación del cuestionario:

Baremo de interpretación de satisfacción

Rango	Escala
1 a 57	Muy insatisfecho
58 a 107	Insatisfecho
108 a 157	Neutral
158 a 207	Satisfecho
208 a 250	Muy satisfecho

Baremo de interpretación de confiabilidad

Rango	Escala
1 a 8	Muy insatisfecho
9 a 16	Insatisfecho
17 a 24	Neutral
25 a 32	Satisfecho
33 a 40	Muy satisfecho

Baremo de interpretación de validez

Rango	Escala
1 a 7	Muy insatisfecho
8 a 14	Insatisfecho
15 a 21	Neutral
22 a 28	Satisfecho
29 a 35	Muy satisfecho

Baremo de interpretación de lealtad

Rango	Escala
1 a 5	Muy insatisfecho
6 a 10	Insatisfecho
11 a 15	Neutral
16 a 20	Satisfecho
21 a 25	Muy satisfecho

Baremo de interpretación de elementos tangibles

Rango	Escala
1 a 7	Muy insatisfecho
8 a 14	Insatisfecho
15 a 21	Neutral
22 a 28	Satisfecho
29 a 35	Muy satisfecho

Baremo de interpretación de fiabilidad

Rango	Escala
1 a 6	Muy insatisfecho
7 a 12	Insatisfecho
13 a 18	Neutral
19 a 24	Satisfecho
25 a 30	Muy satisfecho

Baremo de interpretación de capacidad de respuesta

Rango	Escala
1 a 5	Muy insatisfecho
6 a 10	Insatisfecho
11 a 15	Neutral
16 a 20	Satisfecho
21 a 25	Muy satisfecho

Baremo de interpretación de seguridad

Rango	Escala
1 a 5	Muy insatisfecho
6 a 10	Insatisfecho
11 a 15	Neutral
16 a 20	Satisfecho
21 a 25	Muy satisfecho

Baremo de interpretación de empatía

Rango	Escala
1 a 7	Muy insatisfecho
8 a 14	Insatisfecho
15 a 21	Neutral
22 a 28	Satisfecho
29 a 35	Muy satisfecho

ANEXO 3

REGISTRO DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FÓRMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS


1.1. ESTUDIANTE :	Orhuela Ramos, Alexander Luis Salinas Armas, María Pía
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en un Centro Odontológico de Lima, 2022.
1.3. ESCUELA PROFESIONAL :	Estomatología
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	Cuestionario Servqual
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	KR-20 Kuder Richardson () Alfa de Cronbach. (x)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN :	18 de diciembre
1.7. MUESTRA APLICADA :	25 pacientes

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	Cuestionario Servqual =0.873
------------------------------------	------------------------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

Se pasaron todos los datos obtenidos de los cuestionarios al Excel y mediante la prueba estadística Alfa de Cronbach, se obtuvo como resultado que la confiabilidad del instrumento fue de 0. alta.


Estudiante: Orhuela Ramos, Alexander
Salinas Armas, María Pía
CNI 1 48746190 y 45315971


Estadístico: CARLOS SALINAS ARMAS PÍLACOS
CNI 1 48746190 y 45315971

RESULTADO DE LA PRUEBA PILOTO POR ITEMS

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
IT1	223,72	135,293	,274	,871
IT2	223,08	138,910	,091	,873
IT3	223,24	132,023	,525	,867
IT4	223,56	132,507	,502	,868
IT5	223,04	137,373	,463	,871
IT6	223,08	136,743	,427	,871
IT7	223,00	139,583	,000	,873
IT8	223,16	133,640	,671	,868
IT9	223,16	137,307	,244	,872
IT10	223,28	133,543	,550	,868
IT11	224,52	135,427	,087	,881
IT12	223,16	138,390	,120	,873
IT13	223,40	136,083	,235	,872
IT14	223,16	134,973	,514	,869
IT15	223,04	138,957	,124	,873
IT16	223,84	138,307	,022	,878
IT17	224,24	137,607	,035	,879
IT18	223,20	133,500	,627	,868
IT19	223,24	133,690	,566	,868
IT20	223,36	133,907	,480	,869
IT21	223,40	133,250	,527	,868
IT22	223,48	131,177	,483	,868
IT23	223,16	134,807	,534	,869
IT24	224,36	131,740	,236	,875
IT25	224,84	131,057	,288	,873
IT26	224,80	116,333	,680	,862
IT27	223,36	132,823	,577	,867
IT28	223,60	126,500	,452	,869
IT29	223,52	132,593	,394	,869
IT30	223,36	133,907	,407	,869
IT31	224,40	125,250	,545	,866
IT32	224,60	128,250	,320	,874
IT33	223,32	138,227	,101	,873
IT34	223,64	139,157	,008	,875
IT35	223,40	135,917	,248	,872
IT36	223,20	132,750	,709	,867
IT37	223,32	136,810	,229	,872
IT38	223,16	133,390	,700	,867
IT39	223,28	131,960	,704	,866
IT40	223,16	133,390	,700	,867


 CARLOS ALBERTO FLORES PALACI
 DOCTOR EN GESTIÓN Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
 DNI: N° 09359063

IT41	223,20	135,167	,448	,869
IT42	223,04	137,373	,463	,871
IT43	223,08	136,743	,427	,871
IT44	223,08	137,077	,375	,871
IT45	223,04	137,373	,463	,871
IT46	223,12	137,110	,304	,871
IT47	223,04	137,373	,463	,871
IT48	223,04	137,373	,463	,871
IT49	223,28	133,877	,518	,868
IT50	223,24	133,690	,566	,868


Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,873	50


CARLOS ALBERTO FLORES PALACIOS
 DOCTOR EN GESTIÓN Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
 (DNI N.º 09369063)

ANEXO 4



“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Piura, 13 de diciembre de 2021

CARTA DE PRESENTACIÓN N° 582-2021/ UCV-EDE-P13-F01/PIURA

Dr.
Orihuela Allemant José Manuel
Director Centro Odontológico Orihuela
Presente. -

De mi especial consideración

Es grato dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo, y a la vez, presentarle a los alumnos **Orihuela Ramos Alexander Luis** identificado con DNI N° 46746190 y **Salinas Armas María Pía** identificada con DNI N° 45315971, quienes están realizando el Taller de Titulación en la Escuela de Estomatología de la Universidad César vallejo – Filial Piura y desea realizar su Proyecto titulado “**Nivel de satisfacción en la atención de pacientes en el centro odontológico Orihuela de Lima, 2021**”.

Por lo tanto, solicitar otorgue acceso a la base de datos con nómina, número de contacto y dirección electrónica de su representada y así continuar con su investigación.

Sin otro particular, me despido de Ud.

Atentamente,



Mg. Eric Giancarlo Becerra Atoche
Director Escuela de Estomatología

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Piura, 13 de diciembre de 2021

CARTA DE PRESENTACIÓN N° 581-2021/UCV-EDE-P13-F01/PIURA

Dra.

Sheyla Salazar Vera

Gerente del Centro Odontológico Ident

Presente. -

De mi especial consideración

Es grato dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo, y a la vez, presentarle a los alumnos **Orihuela Ramos Alexander Luis** identificado con DNI N° 46746190 y **Salinas Armas María Pía** identificada con DNI N° 45315971, quienes están realizando el Taller de Titulación en la Escuela de Estomatología de la Universidad César vallejo – Filial Piura y desea realizar su Proyecto titulado “**Nivel de satisfacción en la atención de pacientes en el centro odontológico Ident de Lima, 2022**”.

Por lo tanto, solicitar otorgue acceso a la base de datos con nómina, número de contacto y dirección electrónica de su representada y así continuar con su investigación.

Sin otro particular, me despido de Ud.

Atentamente,



Mg. Eric Giancarlo Becerra Atoche
Director Escuela de Estomatología

ANEXO 5

"Consultorio Dental Orihuela" Jr. Mariscal Miller 2092, dept. A, Lince; cel. 944803733



CONSTANCIA

Lince, 06 de diciembre del 2021

Señores.

María Pía Salinas Armas

Alexander Orihuela Ramos

Presente. -

Me es grato dirigirme a ustedes, para expresarles un cordial saludo de parte del Consultorio Dental Orihuela.

Motivo de la presente, es en atención a su documento en el cual solicitan autorización para realizar una investigación en nuestro Centro Dental, desarrollando un cuestionario a los pacientes con la finalidad de cumplir con su tema de investigación "Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en un Centro Odontológico Privado de Lima, 2021." para la obtención del título profesional de cirujano dentista.

Ante lo expuesto, habiéndose procedido a la revisión y evaluación de su solicitud, debo manifestarles que se les otorga la APROBACIÓN Y AUTORIZACIÓN correspondiente para la realización de dicho evento y la publicación del nombre del Centro Dental en la investigación; debiendo cumplir con los lineamientos de salubridad.

Se expide la presente constancia a solicitud de los interesados.

JOSE MANUEL ORIHUELA ALLEMANT
CIRUJANO - DENTISTA
C.O.P. 9814

Dr. José Manuel Orihuela Allemant



"Consultorio Dental Orihuela" Jr. Mariscal Miller 2092, dept. A, Lince; cel. 944803733



CONSTANCIA

Surco, 06 de diciembre del 2021

Señores.

María Pía Salinas Amas

Alexander Orihuela Ramos

Presente. -

Me es grato dirigirme a ustedes, para expresarles un cordial saludo de parte del Centro Dental Ident.

Motivo de la presente, es en atención a su documento en el cual solicitan autorización para realizar una investigación en nuestro Centro Dental, desarrollando un cuestionario a los pacientes con la finalidad de cumplir con su tema de investigación "Nivel de satisfacción en la atención de pacientes del Centro Odontológico Ident de Lima, 2022" para la obtención del título profesional de cirujano dentista.

Ante lo expuesto, habiéndose procedido a la revisión y evaluación de su solicitud, debo manifestarles que se les otorga la APROBACIÓN Y AUTORIZACIÓN correspondiente para la realización de dicho evento y la publicación del nombre del Centro Dental en la investigación; debiendo cumplir con los lineamientos de salubridad.

Se expide la presente constancia a solicitud de los interesados.

.....
Dra. Sheyla Salazar Vera
Centro Dental
/ COPIA IDENT
.....

Dra. Salazar Vera, Sheyla

ANEXO 6

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO		
INSTITUCION: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – FILIAL PIURA		
LUGAR DE APLICACIÓN DEL ESTUDIO:		
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Nivel de satisfacción en la atención de pacientes en un Centro odontológico privado de Lima, 2022”		
DATOS DE LOS INVESTIGADORES		
APELLIDOS Y NOMBRES: Orihuela Ramos, Alexander Luis Y Salinas Armas, María Pía		
DNI N° 46746190 y 45315971	CELULAR: 944803733 y 996668185	CICLO: IX
PROPÓSITO DEL ESTUDIO: Estamos invitando a usted a participar en el presente estudio (el título puede leerlo en la parte superior) con fines de investigación.		
PROCEDIMIENTOS: Si usted acepta participar en esta investigación se le solicitará que responda un cuestionario con preguntas relacionadas al nivel de satisfacción sobre el centro odontológico. Le solicitamos que lea con atención cada una de ellas para que responda adecuadamente. El tiempo a emplear no será mayor a 20 minutos.		
RIESGOS: Usted no estará expuesto(a) a ningún tipo de riesgo en el presente estudio.		
BENEFICIOS: Los beneficios del presente estudio no serán directamente para usted, pero le permitirán a los investigadores y a las autoridades obtener la información necesaria para poder cumplir con los objetivos de esta investigación. Si usted desea comunicarse con los investigadores para conocer los resultados del presente estudio puede hacerlo al Correo alex71467@gmail.com o piadent1988@gmail.com		
COSTOS E INCENTIVOS: Participar en el presente estudio no tiene ningún costo ni precio. Así mismo NO RECIBIRÁ NINGUN INCETIVO ECONÓMICO ni de otra índole.		
CONFIDENCIALIDAD: Le garantizamos que sus resultados serán utilizados con absolutamente confidencialidad, ninguna persona, excepto la investigadora tendrá acceso a ella. Su nombre no será revelado en la presentación de resultados ni en alguna publicación.		
USO DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA: Los resultados de la presente investigación serán conservados durante un periodo de 5 años para que de esta manera dichos datos puedan ser utilizados como antecedentes en futuras investigaciones relacionadas.		
AUTORIZO A UTILIZAR MI INFORMACIÓN OBTENIDA Y QUE ESTA PUEDA SER ALMACENADA:	SI	NO
Se contará con la autorización del Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad César Vallejo, Filial Piura cada vez que se requiera el uso de la información almacenada.		
DERECHOS DEL SUJETO DE INVESTIGACIÓN (PARTICIPANTE): Si usted decide participar en esta investigación, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Cualquier duda respecto a esta investigación, puede consultar al investigador. Sus datos se encuentran en la primera parte de este formato. Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Coordinador de Investigación de la Escuela de Estomatología de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad César Vallejo Filial Piura, teléfono 073 - 285900 Anexo. 5553		
CONSENTIMIENTO		
He escuchado la explicación del (la) investigador(a) y he leído el presente documento por lo que ACEPTO voluntariamente a participar en esta investigación, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque ya haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. RECIBIRÉ UNA COPIA FIRMADA DE ESTE CONSENTIMIENTO.		
Participante	Testigo	Investigador
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
DNI N°:	DNI N°:	DNI N°:

ANEXO 7

RESULTADO DE LA EVALUACION NIVELES DE SATISFACCION

Nº	Confiabilidad									Validez								Lealtad						TOT	FACTORES		
	IT1	IT2	IT3	IT4	IT5	IT6	IT7	IT8	Punt	IT9	IT10	IT11	IT12	IT13	IT14	IT15	Punt	IT16	IT17	IT18	IT19	IT20	Punt		SEXO	INSTRUC	EDAD
1	4	5	5	5	5	4	5	4	37	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	5	4	4	20	85	0	5	1
2	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	2	5	5	5	5	32	5	5	5	5	5	25	97	0	4	1
3	4	4	4	5	4	4	4	4	33	4	5	3	4	5	5	4	30	5	4	5	4	4	22	85	0	5	2
4	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	5	5	5	24	99	1	5	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	4	4	4	5	5	32	4	3	5	4	4	20	92	1	3	1
6	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	2	5	5	5	5	32	4	5	5	5	5	24	96	0	3	1
7	4	5	4	5	5	5	4	5	37	4	5	2	4	4	5	5	29	4	4	5	4	5	22	88	1	4	1
8	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	2	5	5	5	5	32	5	5	5	5	5	25	97	0	5	2
9	4	5	5	5	5	4	5	4	37	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	5	4	4	20	85	1	5	2
10	4	4	4	5	4	4	4	4	33	4	5	3	4	5	5	4	30	5	4	5	4	4	22	85	0	5	2
11	4	5	5	5	5	4	5	4	37	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	5	4	4	20	85	0	4	2
12	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	2	5	5	5	5	32	5	5	5	5	5	25	97	0	5	1
13	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	1	5	5	5	5	31	5	5	5	5	5	25	96	0	5	1
14	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	4	5	5	5	34	5	4	5	5	4	23	97	0	5	2
15	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	2	5	5	5	5	32	5	5	5	5	5	25	97	1	5	2
16	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	5	5	5	24	99	1	5	2
17	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	4	4	4	5	5	32	4	3	5	4	4	20	92	0	5	1
18	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	2	5	5	5	5	32	5	5	5	5	5	25	97	0	5	2
19	4	5	5	5	5	4	5	4	37	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	5	4	4	20	85	0	5	1
20	4	4	4	5	4	4	4	4	33	4	5	3	4	5	5	4	30	5	4	5	4	4	22	85	0	5	1
21	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	4	4	4	5	5	32	4	3	5	4	4	20	92	0	5	2
22	4	5	5	5	5	4	5	4	37	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	5	4	4	20	85	0	5	3

23	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	3	5	5	33	4	4	5	5	5	23	96	0	5	2
24	4	5	5	4	5	5	5	5	38	5	5	4	5	5	5	5	34	2	1	5	5	5	18	90	0	5	2
25	4	5	5	4	4	4	5	4	35	5	5	4	5	4	5	5	33	4	4	4	4	4	20	88	0	5	1
26	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	1	5	5	5	5	31	5	5	5	5	5	25	96	0	5	2
27	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	4	5	5	5	34	5	4	5	5	4	23	97	0	5	1
28	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	2	5	5	5	5	32	5	5	5	5	5	25	97	0	4	1
29	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	5	5	5	24	99	0	5	2
30	4	4	4	5	5	5	5	5	37	4	4	5	5	4	4	5	31	4	4	5	5	5	23	91	1	4	3
31	4	5	5	5	5	5	5	5	39	5	4	3	5	4	5	5	31	4	3	5	5	5	22	92	0	5	2
32	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	4	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	25	99	1	5	2
33	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	4	5	5	5	5	34	5	3	5	5	5	23	97	1	5	1
34	4	5	5	4	5	5	5	5	38	4	4	4	4	4	5	5	30	4	4	4	4	4	20	88	0	5	2
35	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	5	5	5	24	99	1	5	2
36	4	4	4	5	5	5	5	5	37	4	4	5	5	4	4	5	31	4	4	5	5	5	23	91	0	5	2
37	4	5	5	5	5	5	5	5	39	5	4	3	5	4	5	5	31	4	3	5	5	5	22	92	0	5	2
38	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	4	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	25	99	0	5	2
39	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	4	5	5	5	5	34	5	3	5	5	5	23	97	1	5	2
40	4	5	5	4	5	5	5	5	38	4	4	2	4	4	5	5	28	4	4	4	4	4	20	86	0	3	1
41	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	2	5	5	5	5	32	4	4	5	5	5	23	95	1	5	2
42	4	5	3	4	5	5	5	4	35	5	4	3	5	5	4	5	31	4	4	4	4	4	20	86	0	5	2
43	5	5	5	4	5	5	5	5	39	5	5	1	5	5	5	5	31	5	4	5	5	5	24	94	0	5	2
44	4	5	5	4	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	35	4	5	5	5	5	24	97	0	5	2
45	5	5	5	4	5	5	5	5	39	5	5	1	5	5	5	5	31	5	4	5	5	5	24	94	1	5	2
46	4	5	5	4	5	5	5	5	38	5	5	4	5	5	5	5	34	2	1	5	5	5	18	90	1	5	3
47	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	4	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	25	99	0	5	3
48	4	5	3	4	5	5	5	4	35	5	4	3	5	5	4	5	31	4	4	4	4	4	20	86	1	5	2
49	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	2	5	5	5	5	32	5	5	5	5	5	25	97	0	5	2
50	4	4	5	5	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	5	4	5	23	96	0	5	3

51	3	5	5	5	5	5	5	5	38	5	5	3	5	5	5	5	33	4	4	5	5	5	23	94	0	5	1
52	5	5	5	4	5	5	5	5	39	5	5	4	5	4	5	5	33	3	3	5	5	4	20	92	0	5	1
53	4	5	4	3	5	4	5	4	34	4	4	3	4	4	4	4	27	5	3	5	5	4	22	83	0	5	2
54	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	4	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	25	99	1	5	2
55	4	5	5	4	5	5	5	5	38	5	5	4	5	5	5	5	34	2	1	5	5	5	18	90	1	5	1
56	5	5	5	4	5	5	5	5	39	5	5	1	5	5	5	5	31	5	4	5	5	5	24	94	1	5	2
57	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	4	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	25	99	0	5	1
58	4	5	5	4	5	5	5	5	38	5	5	4	5	4	5	5	33	3	3	5	5	4	20	91	0	5	2
59	4	5	3	4	5	5	5	4	35	5	4	3	5	5	4	5	31	4	4	4	4	4	20	86	0	5	2
60	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	4	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	25	99	0	5	2
61	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	2	5	5	5	5	32	5	5	5	5	5	25	97	0	4	2
62	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	5	5	5	24	99	0	4	2
63	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	2	5	5	5	5	32	4	5	5	5	5	24	96	0	5	1
64	4	5	4	5	5	5	4	5	37	4	5	2	4	4	5	5	29	4	4	5	4	5	22	88	0	5	2
65	4	5	5	4	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	35	4	5	5	5	5	24	97	1	5	2
66	4	4	5	5	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	5	4	5	23	96	1	5	1
67	5	5	5	4	5	5	5	5	39	5	5	4	5	4	5	5	33	3	3	5	5	4	20	92	0	5	1
68	4	5	4	3	5	4	5	4	34	4	4	3	4	4	4	4	27	5	3	5	5	4	22	83	0	5	2
69	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	4	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	25	99	0	5	2
70	4	5	5	4	5	5	5	5	38	5	5	4	5	5	5	5	34	2	1	5	5	5	18	90	0	5	1
71	5	5	5	4	5	5	5	5	39	5	5	1	5	5	5	5	31	5	4	5	5	5	24	94	0	5	2
72	4	5	5	4	5	5	5	5	38	5	5	4	5	4	5	5	33	3	3	5	5	4	20	91	0	5	2
73	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	2	5	5	5	5	32	5	5	5	5	5	25	97	0	5	2
74	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	5	5	5	24	99	0	5	2
75	4	5	4	5	5	5	4	5	37	4	5	2	4	4	5	5	29	4	4	5	4	5	22	88	0	5	1
76	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	2	5	5	5	5	32	5	5	5	5	5	25	97	0	5	2
77	4	4	4	5	4	4	4	4	33	4	5	3	4	5	5	4	30	5	4	5	4	4	22	85	0	5	2
78	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	5	5	5	24	99	0	5	1

79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	4	4	4	5	5	32	4	3	5	4	4	20	92	0	5	2
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	2	5	5	5	5	32	4	5	5	5	5	24	96	1	5	2
81	4	5	4	5	5	5	4	5	5	37	4	5	2	4	4	5	5	29	4	4	5	4	5	22	88	0	5	2
82	4	5	5	4	5	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	35	4	5	5	5	5	24	97	1	5	2
83	4	4	5	5	5	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	5	4	5	23	96	1	5	1
84	5	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	5	4	5	4	5	5	33	3	3	5	5	4	20	92	0	5	1
85	4	5	4	3	5	4	5	4	5	34	4	4	3	4	4	4	4	27	5	3	5	5	4	22	83	1	5	2
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	4	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	25	99	0	5	2
87	4	5	5	4	5	5	5	5	5	38	5	5	4	5	5	5	5	34	2	1	5	5	5	18	90	0	4	2
88	5	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	5	1	5	5	5	5	31	5	4	5	5	5	24	94	0	5	2
89	4	5	5	4	5	5	5	5	5	38	5	5	4	5	4	5	5	33	3	3	5	5	4	20	91	1	5	2
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	2	5	5	5	5	32	5	5	5	5	5	25	97	1	5	1
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	5	5	5	24	99	1	4	1
92	4	5	5	4	5	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	35	4	5	5	5	5	24	97	1	5	2
93	4	4	5	5	5	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	5	4	5	23	96	0	5	2
94	5	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	5	4	5	4	5	5	33	3	3	5	5	4	20	92	1	5	2
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	4	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	25	99	1	5	2
96	4	5	5	4	5	5	5	5	5	38	5	5	4	5	5	5	5	34	2	1	5	5	5	18	90	1	5	2
97	4	5	5	4	5	5	5	5	5	38	5	5	4	5	4	5	5	33	3	3	5	5	4	20	91	1	5	1
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	2	5	5	5	5	32	5	5	5	5	5	25	97	0	5	2
99	4	4	4	5	4	4	4	4	4	33	4	5	3	4	5	5	4	30	5	4	5	4	4	22	85	0	5	2
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	5	5	5	24	99	0	5	2
101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	4	4	4	5	5	32	4	3	5	4	4	20	92	0	5	1
102	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	2	5	5	5	5	32	4	5	5	5	5	24	96	0	5	1
103	4	5	4	5	5	5	4	5	5	37	4	5	2	4	4	5	5	29	4	4	5	4	5	22	88	0	5	2
104	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	2	5	5	5	5	32	5	5	5	5	5	25	97	1	5	2
105	4	5	3	4	5	5	5	4	5	35	5	4	3	5	5	4	5	31	4	4	4	4	4	20	86	1	3	1
106	5	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	5	1	5	5	5	5	31	5	4	5	5	5	24	94	0	5	1

107	4	5	5	4	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	35	4	5	5	5	5	24	97	1	5	1
108	4	4	5	5	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	5	4	5	23	96	0	5	3
109	3	5	5	5	5	5	5	5	38	5	5	3	5	5	5	5	33	4	4	5	5	5	23	94	1	5	2
110	5	5	5	4	5	5	5	5	39	5	5	4	5	4	5	5	33	3	3	5	5	4	20	92	0	5	2
111	4	5	4	3	5	4	5	4	34	4	4	3	4	4	4	4	27	5	3	5	5	4	22	83	0	4	2
112	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	4	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	25	99	0	5	1
113	4	5	5	4	5	5	5	5	38	5	5	4	5	5	5	5	34	2	1	5	5	5	18	90	0	5	1
114	5	5	5	4	5	5	5	5	39	5	5	1	5	5	5	5	31	5	4	5	5	5	24	94	0	5	2
115	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	4	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	25	99	1	5	2
116	4	5	5	4	5	5	5	5	38	5	5	4	5	4	5	5	33	3	3	5	5	4	20	91	1	5	2
117	4	5	3	4	5	5	5	4	35	5	4	3	5	5	4	5	31	4	4	4	4	4	20	86	0	5	1
118	4	4	4	5	4	4	4	4	33	4	5	3	4	5	5	4	30	5	4	5	4	4	22	85	0	5	2
119	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	5	5	5	24	99	0	5	1
120	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	4	4	4	5	5	32	4	3	5	4	4	20	92	0	5	1
121	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	2	5	5	5	5	32	4	5	5	5	5	24	96	0	5	2
122	4	5	4	5	5	5	4	5	37	4	5	2	4	4	5	5	29	4	4	5	4	5	22	88	1	5	1
123	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	2	5	5	5	5	32	5	5	5	5	5	25	97	1	5	2
124	4	5	3	4	5	5	5	4	35	5	4	3	5	5	4	5	31	4	4	4	4	4	20	86	0	5	2
125	5	5	5	4	5	5	5	5	39	5	5	1	5	5	5	5	31	5	4	5	5	5	24	94	0	5	1
126	4	5	5	4	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	35	4	5	5	5	5	24	97	1	5	2
127	4	4	5	5	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	5	4	5	23	96	1	5	1
128	3	5	5	5	5	5	5	5	38	5	5	3	5	5	5	5	33	4	4	5	5	5	23	94	1	4	1
129	5	5	5	4	5	5	5	5	39	5	5	4	5	4	5	5	33	3	3	5	5	4	20	92	0	5	2
130	4	5	4	3	5	4	5	4	34	4	4	3	4	4	4	4	27	5	3	5	5	4	22	83	1	5	2
131	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	4	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	25	99	0	5	2
132	4	4	4	5	4	4	4	4	33	4	5	3	4	5	5	4	30	5	4	5	4	4	22	85	1	5	2
133	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	5	5	5	24	99	1	5	1
134	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	4	4	4	5	5	32	4	3	5	4	4	20	92	0	5	2

135	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	2	5	5	5	5	32	4	5	5	5	5	24	96	1	5	2
136	4	5	4	5	5	5	4	5	37	4	5	2	4	4	5	5	29	4	4	5	4	5	22	88	0	5	2	
137	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	2	5	5	5	5	32	5	5	5	5	5	25	97	0	4	3	
138	4	5	3	4	5	5	5	4	35	5	4	3	5	5	4	5	31	4	4	4	4	4	20	86	0	5	2	
139	5	5	5	4	5	5	5	5	39	5	5	1	5	5	5	5	31	5	4	5	5	5	24	94	1	5	2	
140	4	5	5	4	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	35	4	5	5	5	5	24	97	1	5	2	
141	4	4	5	5	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	5	4	5	23	96	0	5	2	
142	3	5	5	5	5	5	5	5	38	5	5	3	5	5	5	5	33	4	4	5	5	5	23	94	0	5	2	
143	5	5	5	4	5	5	5	5	39	5	5	4	5	4	5	5	33	3	3	5	5	4	20	92	1	5	2	
144	4	5	5	5	5	4	5	4	37	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	5	4	4	20	85	0	5	2	
145	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	2	5	5	5	5	32	5	5	5	5	5	25	97	1	5	2	
146	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	2	5	5	5	5	32	5	5	5	5	5	25	97	1	5	2	
147	4	4	4	5	4	4	4	4	33	4	5	3	4	5	5	4	30	5	4	5	4	4	22	85	0	5	3	
148	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	5	5	5	24	99	1	4	2	
149	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	4	4	4	5	5	32	4	3	5	4	4	20	92	0	4	2	
150	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	5	5	5	24	99	0	5	2	

24	4	5	5	4	3	3	5	29	5	5	5	4	5	5	29	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	35	231
25	4	4	4	4	2	2	4	24	4	4	4	2	3	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	28	201
26	5	5	5	5	3	4	5	32	5	5	5	3	1	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	35	237
27	5	4	5	2	3	1	5	25	5	4	5	4	3	5	26	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	4	5	34	232
28	5	5	5	4	5	4	5	33	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	35	243
29	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	35	249
30	5	5	5	3	2	2	4	26	3	2	4	3	4	5	21	5	4	4	4	4	21	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	5	5	5	5	35	217
31	4	4	5	3	2	3	4	25	4	5	5	3	3	4	24	4	3	4	4	5	20	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	5	5	5	35	220
32	5	5	5	5	4	5	5	34	5	5	5	5	4	4	28	4	5	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	35	244
33	5	5	5	4	3	5	5	32	5	5	5	5	3	5	28	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	35	242
34	4	5	5	5	4	4	4	31	5	4	4	4	4	5	26	4	4	5	5	5	23	4	5	5	5	5	24	4	5	5	5	5	5	4	4	32	224
35	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	35	249
36	5	5	5	3	2	2	4	26	3	2	4	3	4	5	21	5	4	4	4	4	21	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	5	5	5	5	35	217
37	4	4	5	3	2	3	4	25	4	5	5	3	3	4	24	4	3	4	4	5	20	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	5	5	5	35	220
38	5	5	5	5	4	5	5	34	5	5	5	5	4	4	28	4	5	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	35	244
39	5	5	5	4	3	5	5	32	5	5	5	5	3	5	28	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	35	242
40	4	5	5	5	4	4	4	31	5	4	4	4	4	5	26	4	4	5	5	5	23	4	5	5	5	5	24	5	5	4	5	5	4	4	32	222	
41	5	5	5	4	4	4	5	32	5	5	5	4	4	5	28	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	35	240
42	4	4	4	4	4	1	4	25	4	4	4	4	2	4	22	4	5	4	4	4	21	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	5	5	4	4	33	209
43	5	3	5	1	1	1	5	21	1	5	5	1	1	5	18	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	35	218
44	4	3	4	4	2	5	5	27	5	5	3	3	5	4	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	35	234
45	5	3	5	1	1	1	5	21	1	5	5	1	1	5	18	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	35	218
46	4	5	5	4	3	3	5	29	5	5	5	4	5	5	29	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	35	231
47	5	5	5	5	4	5	5	34	5	5	5	5	4	4	28	4	5	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	35	244
48	4	4	4	4	4	1	4	25	4	4	4	4	2	4	22	4	5	4	4	4	21	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	5	5	4	4	33	209
49	5	5	5	4	5	4	5	33	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	35	243
50	5	5	5	3	3	3	5	29	4	4	4	3	3	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	4	4	32	230	

78	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	35	249
79	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28	213
80	5	5	4	3	5	5	5	32	5	5	4	3	5	5	27	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	35	240
81	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	5	5	22	4	5	4	4	5	22	5	5	5	5	5	5	5	35	232
82	4	3	4	4	2	5	5	27	5	5	3	3	5	4	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	35	234
83	5	5	5	3	3	3	5	29	4	4	4	3	3	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	4	4	32	230
84	5	5	5	4	5	4	4	32	5	4	5	4	5	5	28	4	4	5	5	5	23	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	5	5	35	234
85	4	4	5	3	3	4	5	28	5	5	5	3	3	5	26	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	5	5	35	220
86	5	5	5	5	4	5	5	34	5	5	5	5	4	4	28	4	5	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	35	244
87	4	5	5	4	3	3	5	29	5	5	5	4	5	5	29	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	35	231
88	5	3	5	1	1	1	5	21	1	5	5	1	1	5	18	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	35	218
89	5	5	5	4	5	4	4	32	5	4	5	4	5	5	28	4	4	5	5	5	23	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	5	5	35	233
90	5	5	5	4	5	4	5	33	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	35	243
91	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	35	249
92	4	3	4	4	2	5	5	27	5	5	3	3	5	4	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	35	234
93	5	5	5	3	3	3	5	29	4	4	4	3	3	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	4	4	32	230
94	5	5	5	4	5	4	4	32	5	4	5	4	5	5	28	4	4	5	5	5	23	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	5	5	35	234
95	5	5	5	5	4	5	5	34	5	5	5	5	4	4	28	4	5	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	35	244
96	4	5	5	4	3	3	5	29	5	5	5	4	5	5	29	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	35	231
97	5	5	5	4	5	4	4	32	5	4	5	4	5	5	28	4	4	5	5	5	23	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	5	5	35	233
98	5	5	5	4	5	4	5	33	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	35	243
99	5	5	5	3	3	4	4	29	5	4	4	4	4	5	26	4	4	5	4	4	21	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	4	4	28	210
100	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	35	249
101	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28	213
102	5	5	4	3	5	5	5	32	5	5	4	3	5	5	27	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	35	240
103	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	5	5	22	4	5	4	4	5	22	5	5	5	5	5	5	5	35	232
104	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	3	3	5	5	5	21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	35	243
105	4	4	4	4	4	1	4	25	4	4	4	4	2	4	22	4	5	4	4	4	21	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	5	4	4	33	209

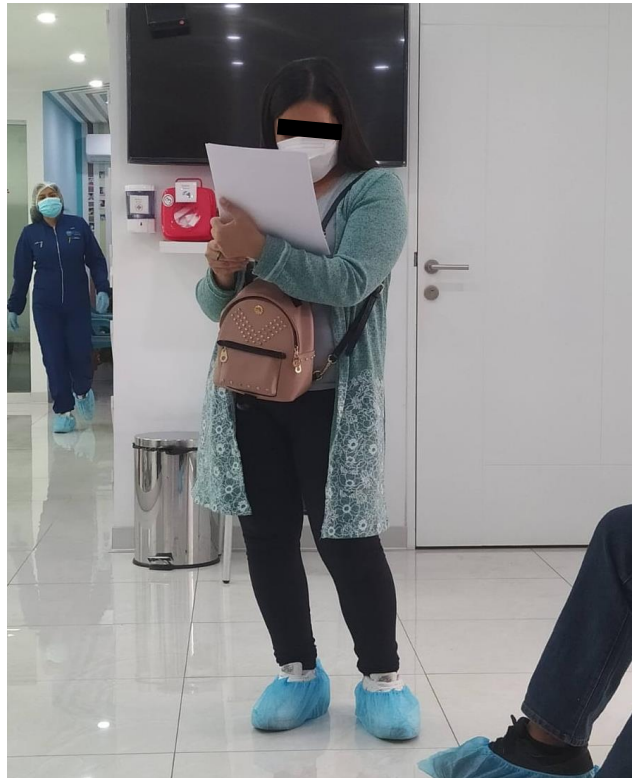
ANEXO 8
FOTOS DEL PROCESO DE EVALUACION



**FOTOS DE LOS
INVESTIGADORES EN EL
CENTRO DENTAL IDENT
EJECUCIÓN DE LA TESIS**

**EXPLICANDO Y
ENTREGANDO
CUESTIONARIOS A LOS
PACIENTES**







ANEXO 9

CONSTANCIA DE EJECUCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

IDENT – CENTRO DENTAL
Jr. Monte Rosa 240, oficina 1201
Chacarilla del Estanque – Santiago de Surco
Lima 33 – Perú
(0511) 329-7300 982769169



CONSTANCIA DE EJECUCIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Surco, 15 de marzo del 2022

El que suscribe, Dra. Sheyla Salazar Vera. Otorga la presente constancia de ejecución y finalización del proyecto de investigación a los señores María Pía Salinas Armas identificada con DNI 45315971 y Alexander Luis Orihuela Ramos identificado con DNI 46746190.

Quienes han realizado la ejecución de su investigación "Nivel de satisfacción en la atención de pacientes de un centro odontológico privado de Lima, 2022", en nuestro Centro Dental, tendientes a la obtención del título profesional, bajo mi supervisión durante los meses de diciembre y enero del 2021 y 2022.

Los investigadores realizaron la ejecución de su proyecto de investigación mostrando en todo momento responsabilidad, respeto y cumplimiento de los protocolos de bioseguridad.

Se expide la presente constancia a solicitud de los interesados.

Dra. Sheyla Salazar Vera
Cirujano Dentista
COP. 28075

Dra. Salazar Vera, Sheyla



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RUIZ CISNEROS CATHERIN ANGELICA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ESTOMATOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis Completa titulada: "Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en un centro odontológico privado de Lima, 2022.", cuyos autores son SALINAS ARMAS MARIA PIA, ORIHUELA RAMOS ALEXANDER LUIS, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 26 de Marzo del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RUIZ CISNEROS CATHERIN ANGELICA DNI: 41631181 ORCID 0000-0002-0978-3465	Firmado digitalmente por: CRUIZCI el 01-04-2022 16:49:39

Código documento Trilce: TRI - 0292173