

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

Escuela Académico Profesional de Odontología

Tesis

**Relación entre la calidad de servicios y la  
satisfacción de atención dental en pacientes de la  
IPRESS 027284, Tacna, 2023**

Micaela Marjorie Chavez Huamani  
Ronald Luis Mendoza Alberto  
Miguel Angel Ninaja Medina

Para optar el Título Profesional de  
Cirujano Dentista

Huancayo, 20

Repositorio Institucional Continental  
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

**INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TESIS**

**A** : Mg. Claudia María Teresa Ugarte Taboada  
Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud

**DE** : Mg. Janet Erika Vargas Motta Asesor de tesis

**ASUNTO** : Remito resultado de evaluación de originalidad de tesis

**FECHA** : 24 de febrero de 2024

---

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para saludarlo y en vista de haber sido designado asesor de la tesis titulada: “RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIOS Y LA SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN DENTAL EN PACIENTES DE LA IPRESS 027284, TACNA 2023”, perteneciente al/la/los/las estudiante(s) MICAELA MARJORIE CHAVEZ HUAMANI, RONALD LUIS MENDOZA ALBERTO Y MIGUEL ANGEL NINAJA MEDINA, de la E.A.P. de Odontología; se procedió con la carga del documento a la plataforma “Turnitin” y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 8 % de similitud (informe adjunto) sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI  NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores SI  NO   
(N° de palabras excluidas: 5 )
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI  NO

En consecuencia, se determina que la tesis constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad.

Recae toda responsabilidad del contenido de la tesis sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios de legalidad, presunción de veracidad y simplicidad, expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales – RENATI y en la Directiva 003-2016-R/UC.

Esperando la atención a la presente, me despido sin otro particular y sea propicia la ocasión para renovar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



Janet Erika Vargas Motta

Asesor de tesis

## **DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD**

Yo, MICAELA MARJORIE CHAVEZ HUAMANI, identificado(a) con Documento Nacional de Identidad No. 73509310, de la E.A.P. de Odontología de la Facultad de Ciencias de la Salud la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. La tesis titulada: "RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIOS Y LA SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN DENTAL EN PACIENTES DE LA IPRESS 027284, TACNA 2023", es de mi autoría, la misma que presento para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista.
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. La tesis es original e inédita, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicado ni presentado de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

23 de Febrero de 2024.



---

MICAELA MARJORIE CHAVEZ HUAMANI

DNI. No. 73509310

## **DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD**

Yo, RONALD LUIS MENDOZA ALBERTO, identificado(a) con Documento Nacional de Identidad No. 72379949, de la E.A.P. de Odontología de la Facultad de Ciencias de la Salud la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

5. La tesis titulada: "RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIOS Y LA SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN DENTAL EN PACIENTES DE LA IPRESS 027284, TACNA 2023", es de mi autoría, la misma que presento para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista.
6. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
7. La tesis es original e inédita, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicado ni presentado de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
8. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

23 de Febrero de 2024.



---

RONALD LUIS MENDOZA ALBERTO

DNI. No. 72379949

## **DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD**

Yo, MIGUEL ANGEL NINAJA MEDINA, identificado(a) con Documento Nacional de Identidad No. 74600199, de la E.A.P. de Odontología de la Facultad de Ciencias de la Salud la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

9. La tesis titulada: "RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIOS Y LA SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN DENTAL EN PACIENTES DE LA IPRESS 027284, TACNA 2023", es de mi autoría, la misma que presento para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista.
10. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
11. La tesis es original e inédita, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicado ni presentado de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
12. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

23 de Febrero de 2024.



---

MIGUEL ANGEL NINAJA MEDINA

DNI. No. 74600199

# Tesis

## INFORME DE ORIGINALIDAD

8%

INDICE DE SIMILITUD

10%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Continental

Trabajo del estudiante

3%

2

Submitted to Universidad de Huanuco

Trabajo del estudiante

2%

3

[repositorio.unemi.edu.ec](http://repositorio.unemi.edu.ec)

Fuente de Internet

2%

4

[repositorio.neumann.edu.pe:8080](http://repositorio.neumann.edu.pe:8080)

Fuente de Internet

2%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 2%

Excluir bibliografía

Activo

## **Dedicatoria**

A mi madre por ser el motor y motivo para culminar esta carrera profesional, quien me apoyó económica y moralmente.

Micaela Marjorie

Esta tesis está dedicada a Dios, porque hizo posible que culminara mi carrera. En segundo lugar, a mis padres: Percy Luis Mendoza Inquilla, Basilia Florentina Alberto Ticona, porque siempre han estado a mi lado dándome apoyo y consejos para hacer de mi vida mejor hombre. Por último, gracias a mis hermanos míos por sus palabras y compañía.

Ronald Luis

En primer lugar, dedico este trabajo a Dios por permitirme culminar mi carrera profesional. También a mis padres, por siempre estar brindándome de su apoyo, guiándome para lograr mis objetivos.

Miguel Angel



## **Agradecimientos**

A Dios por permitirnos sonreír por todo lo que hemos logrado con su ayuda y por permitirnos completar esta importante etapa de nuestro desarrollo profesional.

A la Universidad Continental por acogernos y formar parte de su importante casa de estudios para obtener así el título profesional de cirujano dentista.

A nuestra asesora: Mg. CD. Janet Erika Vargas Motta por su apoyo y experiencia que nos permitió concluir con este estudio.

A la Dra. Ronely Vizcarra Rojas por permitirnos realizar nuestro estudio en su empresa.

Ronald, Miguel y Micaela

## Índice de contenido

Dedicatoria.....	vii
Agradecimientos .....	viii
Índice de tablas.....	xi
Índice de figuras.....	xii
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
Introducción .....	xv
CAPÍTULO I: Planteamiento del estudio .....	16
1.1. Delimitación de la investigación .....	16
1.1.1. Delimitación territorial.....	16
1.1.2. Delimitación temporal.....	16
1.1.3. Delimitación conceptual .....	16
1.2. Planteamiento y formulación del problema.....	17
1.3. Formulación del problema.....	18
1.3.1. Problema general.....	18
1.3.2. Problemas específicos.....	18
1.4. Objetivos .....	19
1.4.1. Objetivo general.....	19
1.4.2. Objetivos específicos .....	19
1.5. Justificación de la investigación.....	19
1.5.1. Justificación teórica.....	19
CAPÍTULO II: Marco teórico.....	21
2.1. Antecedentes de la investigación .....	21
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	21
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	23
2.2. Bases teóricas .....	25
2.2.1. Calidad de servicio.....	25
2.2.2. Satisfacción de los clientes.....	28
2.3. Definición de términos básicos .....	30
CAPÍTULO III: Hipótesis y variables .....	32
3.1. Hipótesis.....	32
3.1.1. Hipótesis general.....	32
3.1.2. Hipótesis específica.....	32
3.2. Identificación de las variables .....	33

3.3. Operacionalización de las variables .....	33
CAPÍTULO IV: Metodología .....	34
4.1. Métodos, tipo y nivel de investigación.....	34
4.1.1. Métodos de investigación.....	34
4.1.2. Tipo de investigación .....	34
4.1.3. Nivel de investigación.....	34
4.2. Diseño de investigación.....	34
4.3. Población y muestra .....	34
4.3.1. Población.....	34
4.3.2. Muestra.....	35
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos .....	36
4.4.1. Técnicas .....	36
4.4.2. Instrumentos.....	36
4.4.3. Análisis de datos .....	37
4.5. Procedimiento de la investigación.....	37
4.6. Consideraciones éticas .....	38
CAPÍTULO V: Resultados .....	39
5.1. Presentación de resultados.....	39
5.1.1 Resultados descriptivos.....	39
5.1.2. Resultados inferenciales.....	43
5.2. Discusión de resultados.....	47
Conclusiones .....	50
Recomendaciones.....	51
Referencias bibliográficas.....	52
Anexos .....	55

## Índice de tablas

Tabla 1. Tabla de baremos de medición de las variables .....	36
Tabla 2. Índice de fiabilidad alfa de Cronbach .....	37
Tabla 3. Nivel de la dimensión elementos tangibles en el IPRESS 027284 .....	39
Tabla 4. Nivel de la dimensión fiabilidad en el IPRESS 027284.....	40
Tabla 5. Nivel de la dimensión capacidad de respuesta en el IPRESS 027284 .....	40
Tabla 6. Nivel de la dimensión seguridad en el IPRESS 027284 .....	41
Tabla 7. Nivel de la dimensión empatía en el IPRESS 027284 .....	41
Tabla 8. Nivel de la variable calidad de servicio en el IPRESS 027284.....	42
Tabla 9. Nivel de la variable satisfacción en atención dental en el IPRESS 027284.....	42
Tabla 10. Relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284.....	43
Tabla 11. Relación entre la fiabilidad y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 .....	44
Tabla 12. Relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284.....	44
Tabla 13. Relación entre la seguridad y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 .....	45
Tabla 14. Relación entre la empatía y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 .....	46
Tabla 15. Relación entre la calidad de servicios y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 .....	47

## Índice de figuras

Figura 1. Modelo de calidad de servicios - 5 GAP's .....	27
--	----

## Resumen

El objetivo de la presente investigación fue establecer la relación entre la calidad de servicios y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna durante el 2023. Se utilizó el método científico, tipo básica, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal y prospectivo, con una muestra de 103 pacientes, se determinó que el nivel de elementos tangibles fue alto con 53,40 %; la fiabilidad, media con 68,93 %; la capacidad, media con 65,05 %; la seguridad, alta con 53,40 %; y empatía, alta con 73,79 %; además el nivel de la variable calidad de servicio fue alto con 73,79 % y satisfacción atención dental, alta con 97,09 %. Concluyendo que existe relación entre la calidad de servicios y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna ( $p=0,000$ ;  $\rho=0,496$ ).

**Palabras clave:** calidad de servicio, satisfacción del cliente, servicio dental.

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between the quality of services and satisfaction in dental care of patients treated at the IPRESS 027284 in the city of Tacna during 2023, using the scientific method, basic type, correlational level and non-specific design. cross-sectional and prospective experimental, with a sample of 103 patients, it was determined that the level of tangible elements was high with 53.40%, reliability was medium with 68.93%, capacity was medium with 65.05%, security was high with 53.40% and empathy was high with 73.79%, in addition the level of the quality of service variable was high with 73.79% and dental care satisfaction was high with 97.09%. Concluding that there is a relationship between the quality of services and satisfaction in dental care of patients treated at IPRESS 027284 in the city of Tacna ( $p=0.000$ ;  $\rho=0.496$ ).

**Keywords:** service quality, customer satisfaction, dental service.

## **Introducción**

La satisfacción del paciente y la calidad de los servicios de atención médica son aspectos fundamentales en el sector de la salud y su importancia se refleja de manera especialmente significativa en la atención dental. La atención odontológica no solo involucra la salud bucal, sino también la comodidad, el bienestar y la percepción del paciente. Por lo tanto, la relación entre la calidad de los servicios y la satisfacción del paciente es un tema de gran interés en la investigación en salud (1).

El campo de la odontología ha experimentado un crecimiento constante en su enfoque hacia la satisfacción del paciente y la calidad de la atención, reconociendo que estos factores no solo impactan en la percepción del paciente sobre su experiencia, sino que también pueden influir en su bienestar general y en su disposición a buscar atención continua. Estas son las razones por las que se realizó esta investigación.

En el primer capítulo, se establecen los límites geográficos y temporales de la investigación y se formula el problema de investigación, centrado en comprender cómo la calidad de los servicios influye en la satisfacción de los pacientes en el ámbito dental. Los objetivos generales y específicos proporcionan una guía clara, y se subraya la relevancia teórica y práctica de este estudio.

El segundo capítulo, dedicado al marco teórico, ofrece un contexto sólido a través de antecedentes tanto internacionales como nacionales; las bases teóricas proporcionan las herramientas conceptuales necesarias, y se define un glosario de términos clave. En el tercer capítulo, se presentan las hipótesis de investigación y se detallan las variables que se estudiarán, junto con su operacionalización.

El cuarto capítulo aborda la metodología, incluyendo el método de investigación, el tipo de estudio, el alcance, el diseño, la población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos, el procedimiento y las consideraciones éticas. El capítulo quinto presenta y analiza los resultados obtenidos.

Finalmente, las conclusiones resumen las respuestas a las preguntas de investigación y las recomendaciones sugieren áreas de mejora en la atención odontológica basadas en los hallazgos.



## **CAPÍTULO I**

### **Planteamiento del estudio**

#### **1.1. Delimitación de la investigación**

##### **1.1.1. Delimitación territorial**

En este caso, la delimitación territorial se refiere al distrito de cercado, provincia y departamento de Tacna, ubicada en Perú, y específicamente a la IPRESS (Institución Prestadora de Servicios de Salud) con el código 027284 en dicha ciudad.

##### **1.1.2. Delimitación temporal**

En la presente investigación, la delimitación temporal abarca exclusivamente los meses de setiembre y octubre del año 2023. Esto significa que todos los datos, análisis y resultados se centrarán en eventos, experiencias y percepciones relacionadas con la calidad de servicios y la satisfacción de atención dental de los pacientes en la IPRESS 027284 durante dicho año.

##### **1.1.3. Delimitación conceptual**

La delimitación conceptual se refiere a la definición clara de los conceptos clave que se tratarán en la investigación. En este contexto, calidad de servicios se refiere a la medida en que los servicios de atención dental proporcionados en la IPRESS 027284 cumplen con los estándares de atención médica, la eficacia de los tratamientos, la comodidad del paciente, la accesibilidad y otros factores relacionados con la calidad de la atención dental; y satisfacción de atención dental se refiere a la percepción y opinión de los pacientes sobre la atención dental que reciben en la IPRESS 027284, incluyendo su nivel de satisfacción, grado de conformidad con la atención y sus experiencias generales en la institución.

## **1.2. Planteamiento y formulación del problema**

La calidad es un aspecto importante en las organizaciones, ya que su objetivo es satisfacer las necesidades de las personas, ya sean explícitas o implícitas. En el caso de productos o servicios, se le da mayor importancia, ya que son los clientes o usuarios quienes evalúan la calidad, especialmente cuando se trata de la salud, porque la vida y el bienestar de los pacientes dependen de la atención que reciben en los centros médicos (2).

La calidad del servicio en el sector odontológico y la satisfacción de los usuarios a nivel mundial es un tema complejo. Hay varios factores que influyen en estas variables, como el poder adquisitivo de cada país, el tipo de servicio dental (público, privado o mixto), la globalización y las costumbres locales. Si nos enfocamos más, también se incluye la capacidad de gestión, entre otros. Todos estos factores dificultan la comparación de la calidad y la satisfacción a nivel internacional (2).

En Perú, un país en desarrollo, la atención de salud pública muestra una evidente deficiencia en cuanto a la calidad del servicio en muchas áreas, incluida la odontología. Esto lleva a una gran cantidad de personas a acudir a servicios odontológicos privados para prevenir o solucionar sus problemas dentales.

El sector odontológico privado en Perú es atendido tanto por el sector informal como por el sector formal. El sector informal está compuesto por aproximadamente 6000 falsos odontólogos (técnicos y asistentes dentales) que brindan atención en condiciones insalubres y de baja calidad, lo que genera insatisfacción en los clientes. Mientras tanto, el sector formal está formado por aproximadamente 45,000 cirujanos dentistas, aunque el país solo necesita 16,207 dentistas. Esta sobrepoblación ha generado la proliferación de publicidad antiética, como ofertas gratuitas y promociones, y el uso de materiales inadecuados, lo que resulta en una atención de baja calidad e insatisfacción por parte de los pacientes (2).

La satisfacción en la atención odontológica está relacionada con la actitud que adopta el paciente hacia los servicios de salud después de recibir los tratamientos planificados. Por lo tanto, la medición de la calidad del servicio permite identificar la percepción de los pacientes sobre la atención que reciben, lo que es muy beneficioso para los profesionales de la salud, ya que les permite comprender mejor los problemas de cada paciente y determinar los métodos adecuados para resolverlos (3).

En la actualidad, es importante investigar los métodos que miden la satisfacción del paciente, ya que esto permite tomar medidas correctivas que mejoren la calidad del servicio en la atención odontológica tanto en instituciones públicas como privadas.

La calidad es una herramienta de medición que ayuda a determinar si una empresa está brindando un servicio adecuado. Es un instrumento que permite diferenciar a una empresa de otra. La calidad es evaluada por los clientes, quienes indican si un negocio ofrece buena o mala calidad, entre otros aspectos, y en base a eso toman la decisión de utilizar el servicio, recomendarlo o desecharlo (4).

A diferencia de la calidad, donde el cliente se enfoca en medir la percepción del servicio, para que un cliente indique si está satisfecho o no, primero compara el servicio recibido con sus expectativas, experiencias anteriores, etc., y finalmente su respuesta se basa en la experiencia acumulada. Es por lo que la satisfacción del usuario externo se puede definir como una respuesta emocional, cognitiva y comportamental (6).

El éxito de las empresas de servicios ya sea en el sector dental u otros sectores, depende en gran medida del grado de satisfacción de sus usuarios. Un paciente satisfecho es sinónimo de recomendación, fidelidad y, en última instancia, mayores ingresos para el negocio. Por eso, los responsables de estas empresas invierten grandes cantidades de dinero con el objetivo de satisfacer a sus clientes.

Por lo tanto, comprender las necesidades actuales y futuras de los pacientes es fundamental para tomar medidas correctivas que mejoren o superen las expectativas de los pacientes, como brindar atención odontológica confiable, una mejor organización, un nivel profesional óptimo y costos razonables.

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre la calidad de servicios y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en la IPRESS 027284, Tacna 2023?

#### **1.3.2. Problemas específicos**

– ¿Cuál es la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en la IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023?

– ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023?

– ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023?

– ¿Cuál es la relación entre la seguridad y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023?

– ¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023?

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo general**

Establecer la relación entre la calidad de servicios y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

– Determinar la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023.

– Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023.

– Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023.

– Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023.

– Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023.

## **1.5. Justificación de la investigación**

### **1.5.1. Justificación teórica**

La calidad de los servicios y la satisfacción de los pacientes han sido cuestiones de gran relevancia en el campo de la odontología y la atención médica en general. Numerosos estudios e investigaciones han demostrado la estrecha relación entre la calidad de los servicios de salud y la satisfacción de los pacientes. Estos estudios han revelado que una atención de alta calidad se traduce en una mayor satisfacción de los pacientes, mejores resultados en los tratamientos y una mayor fidelidad hacia los centros de atención médica.

La justificación teórica de esta tesis se basó en la necesidad de profundizar en la comprensión de la calidad de los servicios y la satisfacción de los pacientes en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna en el año 2023. Al investigar y analizar estos aspectos, se contribuyó al cuerpo existente de conocimiento en el campo de la odontología y se generaron evidencias adicionales que respaldaron la importancia de brindar servicios de calidad centrados en el paciente.

## **CAPÍTULO II**

### **Marco teórico**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

Amau et al. (6), en la investigación titulada: «Satisfacción en la atención odontológica especializada en pacientes militares durante la COVID-19», determinaron que la satisfacción general de los pacientes militares fue del 82,49 %. Entre las diferentes dimensiones evaluadas, la empatía fue la que obtuvo la mayor satisfacción, alcanzando un 84,77 %, le siguió la seguridad con un 84,01 %, la fiabilidad con un 73,60 %, la capacidad de respuesta con un 64,97 %, y finalmente, los elementos tangibles con un 44,67 %. También se determinó la relación entre la satisfacción global y diversas variables, como el género, la edad, el nivel educativo, la unidad de referencia, el rango militar, el estado laboral y el servicio de atención.

López et al. (7), en la investigación titulada: «Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian», determinaron que el porcentaje de percepción de la calidad utilizando el instrumento Donabedian fue inferior (8.14%) en comparación con el obtenido mediante la metodología SERVPERF (8.51%).

Espino (8), en la investigación titulada: «Nivel de Satisfacción del usuario con relación a la calidad de atención odontológica, Centro de Salud Chasquipampa, Red N°5-Sur gestión 2019», determinó que las dimensiones de empatía, confiabilidad y capacidad de respuesta obtuvieron los puntajes más altos, lo que indica que los usuarios están satisfechos con el trato, la resolución de sus problemas y la competencia técnica del profesional, sin embargo, se identificó que el área que necesita mejora se encuentra en la dimensión de elementos tangibles,

especialmente en lo que respecta a la infraestructura y también se nota una relación inversa entre el tiempo de espera y la satisfacción, es decir, a mayor espera, menor satisfacción.

Díaz et al. (9), en la investigación titulada: «Percepción de pacientes frente a la atención odontológica ofrecida por estudiantes en una universidad pública colombiana», determinaron que existe diferencias entre los momentos T0 y T1, con un aumento en las frecuencias relacionadas con la atención odontológica, el factor más influyente fue la interacción entre el estudiante y el paciente, a medida que avanza el semestre y dependiendo del género del estudiante, la percepción de la atención odontológica ofrecida mejora en T1. Por tanto, la percepción sobre la atención se ve influenciada por factores específicos, como el género y el semestre al que pertenecen.

Pedrozo (10), en la investigación titulada: «Nivel de satisfacción de pacientes con la atención odontológica en las clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de Odontología de la Universidad Nacional de Caaguazú de año 2019», determinó que el 46 % expresó satisfacción, 51 % se mostró satisfecho con el trato del personal de servicio, 100 % indicó estar satisfecho con la eficacia, 52 % demostró estar satisfecho con la accesibilidad y oportunidad para ser atendido, la satisfacción en cuanto a la seguridad y privacidad en la atención recibida fue de 59 %; mientras que, respecto a las instalaciones, equipos y materiales proporcionados por la universidad durante la atención, el 54 % indicó estar satisfecho. En general, el 53 % se encuentra satisfecho con la atención, y un 32% manifestó estar muy satisfecho.

González et al. (11), en la investigación titulada: «Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario», determinaron que el 90 % de los encuestados expresó que siempre recibieron un trato amable, el 67.5 % mencionó haber recibido explicaciones sobre su tratamiento, el 74.5 % informó que recibió educación para mejorar su salud bucal. Además, el 36.5 % evaluó el tiempo de espera como excelente, ya que fue menor a 20 minutos, mientras que el 44.5 % lo consideró bueno por ser menor a 40 minutos. La satisfacción de los usuarios depende principalmente del trato amable, la calidad de las explicaciones del procedimiento, el resultado del trabajo realizado y la ausencia de dolor durante la consulta.

Murillo et al. (12), en la investigación titulada: «Expectativa y percepción de calidad de atención odontológica en la comunidad del Cantón Junín», determinaron que la mayoría de los participantes eran mujeres, y la edad promedio de los encuestados fue de 25,7 años, los

usuarios expresaron una opinión positiva sobre la atención recibida, destacando su satisfacción con los servicios odontológicos disponibles en la comunidad.

Parodi et al. (13), en la investigación titulada: «Expectativas y percepciones de calidad de servicio en pacientes de atención dental en un municipio de Chile», determinaron que en todas las dimensiones de la calidad de servicio, las percepciones no superaron las expectativas, además, los hombres mostraron expectativas y percepciones más altas que las mujeres, también se observó que a medida que aumentaba la edad de los participantes, su percepción de calidad de servicio aumentaba.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Guzman (14), en la investigación titulada: «Calidad de atención dental en la satisfacción de pacientes en pandemia COVID-19 en un centro de salud de Arequipa, 2021», se determinó que el 32 % de los pacientes encuestados expresaron su satisfacción; mientras que, el 10 % mostró estar muy satisfechos, por tanto, la calidad de la atención dental durante la pandemia de COVID-19 tiene una proyección indistinta con el 58 %.

Fabian et al. (15), en la investigación titulada: «Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020», determinaron que el 93,30 % de los encuestados expresaron estar de acuerdo total o parcialmente con la alta calidad de atención odontológica; mientras que, el 3,30 % se mostró en desacuerdo y fue clasificado como nivel de calidad baja; en cuanto a la satisfacción con la atención recibida en las clínicas odontológicas, el 96,70 % manifestó estar satisfecho; mientras que, el 3,30 % expresó insatisfacción, sin haber ningún paciente moderadamente satisfecho. Se concluyó que existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente, además, en todas las dimensiones evaluadas, como fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, elementos tangibles, dimensión humana, técnico-científica y entorno, los pacientes mostraron una percepción positiva de la calidad.

Pupuche (16), en la investigación titulada: «Calidad de atención según el modelo Servperf en pacientes del centro especializado en formación odontológica, Chiclayo, 2020», se determinó que el 76 % de los usuarios eran mujeres y la edad más frecuente fue de 37,7 años; el nivel general de calidad de atención fue del 96,74 %, lo que indica una satisfacción generalizada; entre las diferentes dimensiones evaluadas, la mejor calificada fue elementos tangibles con un 99,0 %, seguida de seguridad con un 98,5 %, fiabilidad con un 98,1 %, empatía con un 94,3 % y, por último, capacidad de respuesta con un 93,8 %.



Santamaria et al. (17), en la investigación titulada: «Percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el servicio de Odontología de una IPRESS conocida», se determinó que las mujeres mayores de 18 años son las que más utilizan la atención odontológica, y muestran una calidad de atención y satisfacción en un nivel regular. Además, se rechaza la hipótesis del investigador, ya que los resultados obtenidos no muestran una relación entre las variables y la muestra estadística, lo que indica que los usuarios atendidos tienen una calidad de atención y satisfacción también en un nivel regular.

Coaquira (18), en la investigación titulada: «Relación entre la calidad del servicio y satisfacción del paciente en el consultorio externo de Odontología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna – 2018», determinó que el 83 % de los pacientes calificaron la calidad del servicio como moderada; mientras que, un 7 % la consideró alta, en cuanto a la satisfacción, el 70 % de los pacientes se mostraron altamente satisfechos y el 30 % expresó estar satisfecho en un nivel regular. Concluyendo que existe una relación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue Tacna en 2018 ( $R=0,887$ ).

Arias (2) , en la investigación titulada: «Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de las clínicas dentales de la ciudad de Tingo María», se determinó que la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes están directamente relacionadas y de manera significativa, aunque esta relación fue calificada como baja ( $r_s = 0,320$ ). Al comparar las expectativas con las percepciones, se concluyó que hay una diferencia positiva significativa entre los promedios de la calidad de servicio antes y después del uso de los servicios odontológicos en las clínicas dentales de la ciudad de Tingo María. Este resultado fue respaldado por un valor P menor a 0,05, obtenido a través de la prueba de Wilcoxon ( $0,000 < 0,005$ ).

Espejo (19), en la investigación titulada: «Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Servicio de Estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, San Martín de Porres en el año 2017», determinó que todas las dimensiones evaluadas mediante la escala Servqual en la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia mostraron diferencias significativas, al igual que cuatro de las cinco dimensiones en el hospital Cayetano Heredia; sin embargo, se notó que la dimensión de fiabilidad en el hospital no mostró una diferencia significativa, a pesar de que los valores de expectativa y satisfacción eran diferentes. Estos hallazgos sugieren que la calidad de servicio en la clínica dental es mayor que en el hospital cuando se trata de la atención odontológica.

Bazán (20), en la investigación titulada: «Calidad de atención al usuario externo Clínica dental de la Universidad Tecnológica de Los Andes 2018», determinó que la percepción de calidad en la clínica dental de la Universidad Tecnológica de los Andes es calificada como "regular" por el 62.5 % de los encuestados; asimismo, el 25 % la considera "buena", mientras que un pequeño porcentaje del 12.5 % la califica como "mala". Se destaca que la clínica dental cumple con los requerimientos normativos básicos en términos de infraestructura y equipamiento para un establecimiento de salud de nivel I-3, además, se constató que la clínica cumple con las normas técnicas de bioseguridad y barreras de protección aplicables a un centro odontológico.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Calidad de servicio**

#### **a) Definición según autores**

Según Piattini (21) el término calidad percibida del servicio por parte de los clientes es un juicio que toma en consideración diversos aspectos como el desempeño del servicio, entre otros puntos. Además, indican que la percepción que los clientes poseen sobre el servicio es una comparativa con opiniones sobre el desempeño, y que la calidad de servicio está relacionada con la satisfacción, pero no se equivalentes.

Así también, Mateos (22) manifiesta que se debe definir tomando en cuenta las percepciones de los clientes y no solo como la diferencia entre las expectativas y el desempeño, expresando mediante los resultados de sus estudios que las percepciones menos expectativas no deberían ser considerada como base apropiada para la medición de la calidad en el servicio.

Calidad de servicio es un valor o sentimiento que se va adquiriendo a través del hábito de practicar actitudes positivas hacia nosotros y el entorno, no solo con la finalidad de cumplir con las necesidades de los clientes, sino creando relaciones que perduren con el paso del tiempo, predominando el concepto de ganar/ganar (23).

De acuerdo al Instituto Tecnológico de Sonora (24), es el hábito desarrollado y practicado por las organizaciones para interpretar las necesidades y expectativas de los clientes y brindarles; por tanto, servicios accesibles, adecuados, ágiles, flexibles, apreciables, útiles, oportunos, seguros y confiables, aún en situaciones imprevistas o ante posibles errores, de manera que los clientes se sientan comprendidos, atendidos y servidos personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendidos con el mayor valor al esperado inicialmente, brindando por consiguiente mayores ingresos y menores costos para las empresas.

La calidad de servicio se refiere al nivel de excelencia con el que una empresa satisface las necesidades y expectativas de sus clientes durante el proceso de prestación de servicios. Es de vital importancia, ya que influye directamente en la satisfacción del cliente, su lealtad y la reputación de la empresa. Una alta calidad de servicio permite diferenciarse de la competencia, generar confianza y establecer relaciones duraderas con los clientes, lo que a su vez conduce a un aumento en la retención de clientes, recomendaciones positivas y un mayor éxito empresarial (25).

#### **b) Modelo SERVQUAL**

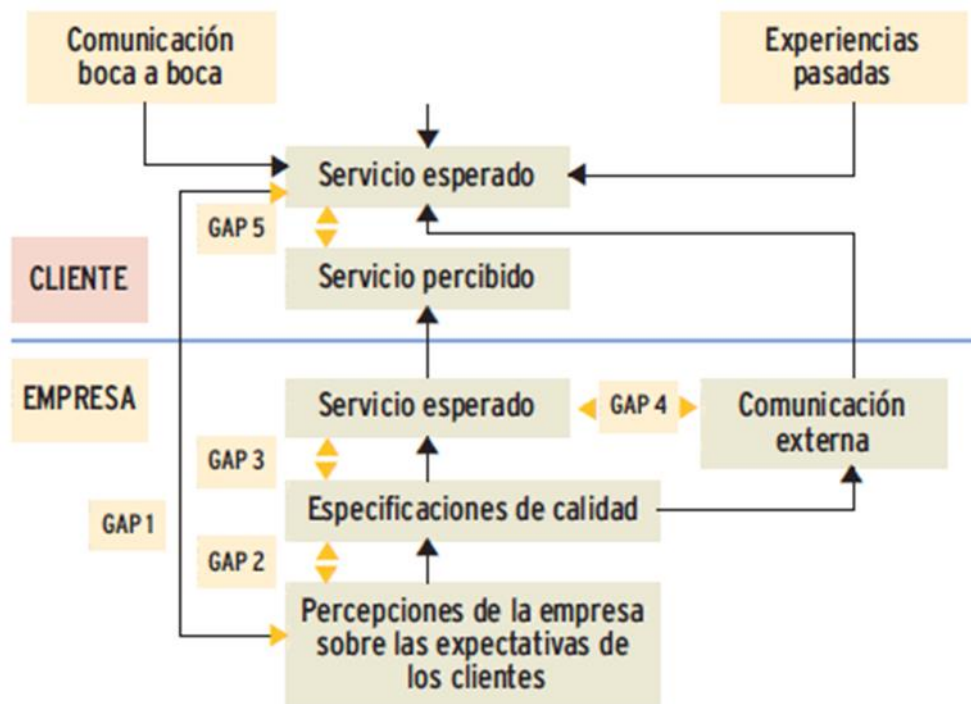
El modelo SERVQUAL fue creado en 1985 por los profesores Parasuraman, Zeithaml y Berry. Este modelo consiste en dos partes: la primera evalúa las expectativas de los clientes en relación con el servicio proporcionado por una organización en un sector específico, mientras que la segunda mide las percepciones de los clientes sobre los servicios ofrecidos por una organización en particular. Este modelo incluye diversas dimensiones o criterios que influyen en la forma en que los consumidores juzgan la calidad del servicio. Estas dimensiones, que no son directamente observables, deben ser evaluadas mediante diferentes ítems que reflejen el nivel de acuerdo o desacuerdo de los clientes en relación con sus percepciones y expectativas (26).

Las dimensiones identificadas por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985 son las siguientes (27):

- Elementos tangibles: se refiere a la apariencia de las instalaciones, empleados, equipos, materiales, y otros aspectos físicos relacionados.
  
- Fiabilidad: se refiere a la capacidad de prestar el servicio de manera precisa y confiable.
  
- Capacidad de respuesta: implica la disposición de la organización para atender y ayudar a los clientes de manera rápida.
  
- Seguridad: está relacionada con la transmisión de confianza a los clientes, así como la cortesía y el conocimiento del servicio brindado.
  
- Empatía: implica proporcionar una atención individualizada y ponerse en el lugar del cliente para comprender y satisfacer sus necesidades.

SERVQUAL es una herramienta concisa y fiable, basada en una escala de múltiples opciones, que las empresas pueden emplear para obtener una mejor comprensión de las

expectativas y percepciones de los clientes en relación con un servicio. Este modelo proporciona una estructura básica que se fundamenta en un formato que representa las expectativas y percepciones, e incluye declaraciones para cada uno de los cinco criterios de calidad del servicio. Este esquema puede ser adaptado o complementado para agregar características específicas que se ajusten a las necesidades de investigación de una empresa (27).



**Figura 1.** Modelo de calidad de servicios - 5 GAP's

Las brechas identificadas por los autores de SERVQUAL señalan discrepancias entre aspectos clave de un servicio, como las necesidades de los clientes, la experiencia real del servicio y las percepciones de los empleados de la empresa en relación con las demandas de los clientes. A continuación se enumeran las cinco brechas principales en la calidad de los servicios (28).

– Brecha 1: esta brecha se refiere a las disparidades entre las expectativas del cliente y la percepción que tiene el personal, generalmente los gerentes, acerca de esas expectativas. Es crucial examinar esta brecha, ya que los gerentes a menudo evalúan el nivel de satisfacción de los clientes en función de las quejas que reciben. Sin embargo, las quejas son un indicador deficiente, ya que se ha demostrado que la relación entre los clientes que se quejan y los clientes insatisfechos es mínima. Por lo tanto, se recomienda a las empresas mantener una buena comunicación con el personal que interactúa directamente con los clientes, ya que son ellos quienes mejor pueden identificar sus actitudes y comportamientos.

– Brecha 2: esta brecha se produce entre la percepción que tiene el gerente sobre las expectativas del cliente y las normas y procedimientos de la empresa. Se investiga esta brecha debido a que, en muchos casos, las normas no son claras para el personal, lo que genera incongruencias con los objetivos del servicio.

– Brecha 3: esta brecha surge entre lo que se especifica en las normas del servicio y el servicio real proporcionado. La principal causa de esta brecha es la falta de orientación de las normas hacia las necesidades del cliente, lo que se traduce directamente en un servicio deficiente y de baja calidad.

– Brecha 4: esta brecha ocurre cuando se le promete algo al cliente y se le entrega algo diferente. Esto suele ser resultado de una mala promoción y publicidad, en la cual el mensaje transmitido al consumidor no es el adecuado.

– Brecha 5: esta brecha representa la diferencia entre las expectativas generadas por los clientes antes de recibir el servicio y la percepción que obtienen una vez que lo han recibido.

### **2.2.2. Satisfacción de los clientes**

#### **c) Definición según autores**

Reyes et al. (29) señalan que la satisfacción del cliente se define como la respuesta de saciedad de los clientes, es el juicio referente a los rasgos del producto o servicio, o un producto o servicio en sí mismo, que proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo.

De acuerdo con Kotler (30) se establece que la satisfacción de los clientes es el nivel del estado de ánimo de las personas que resultan de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicios con sus experiencias, estado que se expresa posteriormente a la adquisición de un producto o servicio, estos niveles de satisfacción son:

– Insatisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto o servicio no alcanza las expectativas del cliente.

– Satisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto o servicio coinciden con las expectativas previas del cliente.

- Complacencia: se produce cuando el desempeño percibido excede las expectativas de los clientes.

Los clientes demuestran diferentes niveles de satisfacción, en el caso de que el desempeño de los productos no llega a cumplir con sus expectativas, el cliente resultará insatisfecho, en el caso de que el desempeño se encuentre a la altura de sus expectativas, el cliente será satisfecho, y finalmente si el desempeño supera las expectativas, los clientes se mostrarán muy satisfechos o encantados (29).

Según Zambrano (31), la satisfacción del cliente es la evaluación que el cliente realiza sobre un servicio y que varía de acuerdo a la respuesta a sus necesidades y expectativas por parte de los servicios y/o productos que ofrece la organización, en el caso de que este no se llegue a cumplir se produce la insatisfacción.

#### **d) Elementos de la satisfacción del cliente**

De acuerdo con Jiménez (32), los elementos que componen la satisfacción del cliente son los siguientes:

- Las expectativas: son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Es aquello que se espera al obtener el producto y/o servicio.

- Rendimiento percibido: es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió, es cuando ya se ha recibido el servicio, esto da como resultado un nivel de satisfacción.

- Nivel de satisfacción: luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de tres niveles de satisfacción.

Según Thompson (33), la satisfacción del cliente este conformado por los siguientes tres elementos:

- El rendimiento percibido: se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente.

- Percepción: "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió.

– Las expectativas: son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más situaciones.

**e) Beneficios de la satisfacción del cliente**

Thompson (33) señala que la satisfacción es la razón que impulsa a comprar el mismo producto y acudir de nuevo a la misma empresa, a pesar de que existen varios beneficios, estos pueden ser resumidos en los siguientes tres términos:

– Primer beneficio: el cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar, Por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro.

– Segundo beneficio: el cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.

– Tercer beneficio: el cliente satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado.

**2.3. Definición de términos básicos**

a) Accesibilidad: facilidad para acceder a los servicios odontológicos y obtener información relevante de manera oportuna (23).

b) Calidad de servicio: medida de excelencia en los servicios prestados por los centros odontológicos, según los criterios de SERVQUAL (22).

c) Capacidad de respuesta: rapidez y eficiencia con la que los centros atienden las necesidades y solicitudes de los pacientes (4).

d) Confiabilidad: capacidad de los centros para brindar servicios odontológicos de manera precisa y consistente (4).

e) Cumplimiento de citas: puntualidad y disponibilidad de citas programadas para los pacientes, demostrando capacidad de respuesta (20).

f) Empatía: grado en que el personal odontológico muestra preocupación y consideración hacia los pacientes (33).

g) Encuesta de satisfacción: cuestionario utilizado para evaluar el grado de satisfacción de los pacientes con la calidad de servicio (33).

h) Experiencia del paciente: percepción y vivencia del paciente durante su visita y tratamiento en los centros odontológicos (2).

i) Satisfacción del cliente: nivel de contento y cumplimiento de expectativas de los pacientes con los servicios odontológicos recibidos (33).

j) Seguridad: nivel de protección y seguridad que los centros proporcionan durante los tratamientos y procedimientos (22).

k) SERVQUAL: modelo de medición de la calidad de servicio que considera cinco dimensiones: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad (22).

l) Tangibilidad: medida en la que las instalaciones, equipos y materiales de los centros cumplen con las expectativas del paciente (22).



## **CAPÍTULO III**

### **Hipótesis y variables**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

H1: Existe relación entre la calidad de servicios y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023.

Ho: No existe relación entre la calidad de servicios y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023.

##### **3.1.2. Hipótesis específica**

– HE1: Existe relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023.

– HE2: Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023.

– HE3: Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023.

– HE4: Existe relación entre la seguridad y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023.

– HE5: Existe relación entre la empatía y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023.

### 3.2. Identificación de las variables

f) Variable 1: Calidad de servicio

Es el grado en que los medios deseables se utilizan para alcanzar las posibles mayores mejoras en la salud.

g) Variable 2: Satisfacción en atención dental

Es el valor subjetivo que manifiesta el usuario después de la atención recibida.

### 3.3. Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Instrumento	
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Apariencia de instalaciones	Ordinal	Cuestionario	
		Apariencia de equipos Apariencia de personal Apariencia de materiales			
	Empatía	Atención amable Atención individualizada Servicio con formalidad Servicio con exactitud Servicio de forma correcta			
		Confiabilidad			Servicio fiable Servicio cuidadoso Servicio sin contratiempos
					Capacidad de respuesta
Seguridad	Cortesía Confianza Confidencialidad				
Satisfacción en atención dental	Expectativas	Expectativas generales Expectativas del trato. Expectativas acordes al pago. Expectativas acordes a experiencias previas.	Ordinal		
		Confianza			Cumplimiento del servicio específico. Cumplimiento del servicio general.
	Lealtad				Compromiso al retorno. Compromiso a la recomendación.

## **CAPÍTULO IV**

### **Metodología**

#### **4.1. Métodos, tipo y nivel de investigación**

##### **4.1.1. Métodos de investigación**

Científico, proceso sistemático y riguroso para obtener conocimientos, basado en observación, hipótesis, experimentación y análisis de datos (34).

##### **4.1.2. Tipo de investigación**

Investigación de tipo básica, se pretende ampliar y profundizar conocimientos sobre la calidad de los servicios y la satisfacción de los clientes en clínicas odontológicas (34).

##### **4.1.3. Nivel de investigación**

Pertenece al nivel correlacional, porque busca establecer relaciones o asociaciones entre variables, pero no implicaba causa y efecto, examinaba cómo se comportaban las variables en conjunto (35).

#### **4.2. Diseño de investigación**

El diseño del estudio fue no experimental de corte transversal y prospectivo. Se recopilaron datos en un solo momento o en un período de tiempo breve, sin manipulación ni intervención deliberada por parte del investigador (34).

#### **4.3. Población y muestra**

##### **4.3.1. Población**

La población se define como el conjunto de elementos que poseen características similares de tiempo, lugar y contenido (35); por tanto, en la presente investigación se encuentra

conformada por los pacientes que acudieron al centro odontológico IPRESS 027284, estimado en 140 pacientes atendidos en el transcurso de un mes.

#### **4.3.2. Muestra**

La muestra es una parte representativa de la población sobre el cual se realizaron las mediciones pertinentes para la inferencia de resultados a la población (35). Se optó por un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando a los elementos que cumplan con los criterios de inclusión.

##### **a) Criterios de inclusión:**

- Pacientes mayores de edad.
- Pacientes que recibieron atención en el IPRESS 027284.
- Pacientes que hayan proporcionado respuestas válidas en los cuestionarios de calidad de servicio y satisfacción.
- Pacientes que firmen el consentimiento informado.
- Pacientes de diferentes edades para representar la diversidad de la población atendida.
- Pacientes de distintos grupos socioeconómicos para reflejar la variedad económica de los pacientes en la región.
- Pacientes con diversos niveles educativos para abarcar la variabilidad educativa de la población.
- Pacientes con distintos niveles de experiencia en atención odontológica, incluyendo tanto a pacientes regulares como a aquellos que visitan por primera vez.

##### **b) Criterios de exclusión:**

- Pacientes menores de 18 años.
- Pacientes con discapacidades cognitivas o dificultades para comprender y responder los cuestionarios.
- Pacientes que tengan antecedentes de problemas de salud que puedan afectar su percepción de la calidad de servicio y satisfacción.
- Pacientes de nacionalidad extranjera.
- Pacientes que hayan participado en investigaciones similares recientes.
- Pacientes que tengan conflictos de interés o relaciones personales con el personal del centro.
- Pacientes cuyas respuestas en los cuestionarios de calidad de servicio y satisfacción sean incompletas o incoherentes.

#### 4.4. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

##### 4.4.1. Técnicas

Encuesta para ambas variables, técnica de investigación que consiste en recopilación de datos y opiniones mediante un cuestionario estructurado para obtener información sobre actitudes, creencias y características de una muestra (36).

##### 4.4.2. Instrumentos

###### a) Diseño

Para la variable calidad de servicios se recurrió al uso del cuestionario, herramienta compuesta por preguntas estructuradas utilizadas para recopilar datos y opiniones de los participantes en una investigación, las afirmaciones fueron medidas a través de la escala de Likert (1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Neutro, 4 = De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo).

Por otro lado, para la variable Satisfacción en atención dental se utilizó al uso del cuestionario, las afirmaciones fueron medidas a través de la escala de Likert (1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = Indiferente, 4 = Casi siempre, 5 = Siempre), los cuales se observan en la siguiente tabla de baremos.

**Tabla 1.** Tabla de baremos de medición de las variables

	CATEGORIAS		
	Bajo	Medio	Alto
Elementos tangibles	4 a 9	10 a 15	16 a 20
Fiabilidad	2 a 5	6 a 8	9 a 10
Capacidad de respuesta	3 a 7	8 a 12	12 a 15
Seguridad	3 a 7	8 a 12	12 a 15
Empatía	5 a 11	12 a 18	19 a 25
Calidad de servicio	17 a 39	40 a 62	63 a 85
Satisfacción en atención dental	6 a 14	15 a 22	23 a 30

###### b) Confiabilidad

El instrumento de la variable calidad de servicio, modelo SERVQUAL, fue ampliamente utilizado en varios estudios nacionales e internacionales, dando lugar a la confiabilidad para obtener los resultados. Para garantizar la fiabilidad del instrumento se realizó el cálculo del Alpha de Cronbach, siendo este estimado en 0,923.

Respecto a la variable satisfacción del cliente se hizo uso del instrumento propuesto por Arias (2), el que cuenta con una fiabilidad aceptable determinada por un alfa de Cronbach

de 0,819 en el año 2019. Además, en la investigación registró un coeficiente de 0,961, determinando su fiabilidad.

**Tabla 2.** Índice de fiabilidad alfa de Cronbach

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Calidad de servicio	,923	17
Satisfacción del cliente	,961	6

#### c) Validez

Cada uno de los instrumentos utilizados en la investigación fueron validados por tres jueces expertos (Ver Anexo 5).

#### 4.4.3. Análisis de datos

Previo al análisis de datos, se procederá a realizar una base de datos con el apoyo del programa MS-Excel para posteriormente ingresar los datos al software estadístico SPSS V23 para el correspondiente análisis descriptivo e inferencial. En el análisis descriptivo se representarán a través de tablas y gráficos de frecuencia el comportamiento de cada una de las variables y sus respectivas dimensiones, además, en el análisis inferencial se planteará la aplicación del estadístico Kolmogorov-Smirnov para determinar si tiene distribución normal y la prueba a utilizar fue Rho de Spearman, para establecer la correlación entre las variables, y por tanto aceptar o rechazar las hipótesis de la investigación.

#### 4.5. Procedimiento de la investigación

Para el desarrollo de la investigación se realizarán las siguientes acciones:

1. Se desarrolló un cuestionario estructurado que contenía preguntas relacionadas con la medición de las variables calidad de servicio y satisfacción. La validación correspondiente fue llevada a cabo por jueces expertos para asegurar la fiabilidad y validez del instrumento.

2. Se realizaron solicitudes a gerentes y/o administradores de diferentes centros odontológicos de la ciudad para la toma de muestras dentro de sus instalaciones.

3. La toma de muestras y recolección de datos se llevó a cabo, basándose en los criterios de inclusión y exclusión. Se estableció contacto con los pacientes, se les explicó el propósito de la investigación y se obtuvo su consentimiento informado antes de la aplicación del cuestionario de medición.

4. Las respuestas de los participantes fueron registradas y documentadas de manera precisa y sistemática. Los datos recopilados fueron analizados utilizando técnicas estadísticas y métodos apropiados para responder a los objetivos de la investigación.

#### **4.6. Consideraciones éticas**

Garantizar de manera expresa la confidencialidad de la identidad del sujeto de investigación, el respeto a su privacidad y el mantenimiento de la confidencialidad de la información recolectada antes, durante y después de su participación en la investigación. El contenido de esta sección deberá encontrarse dentro de lo permitido por la Ley No 29733, Ley de protección de datos personales y su reglamento.

La investigación se desarrolló de acuerdo con lo establecido en el Código de ética de investigación de la Universidad Continental, cumpliendo con los requerimientos de veracidad, honestidad en la recopilación de información y el procesamiento de los datos (Ver Anexo 2).

## CAPÍTULO V

### Resultados

#### 5.1. Presentación de resultados

##### 5.1.1 Resultados descriptivos

###### a) Calidad de servicio

**Tabla 3.** Nivel de la dimensión elementos tangibles en el IPRESS 027284

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	48	46.60	46.60	46.60
Alto	55	53.40	53.40	100.00
Total	103	100.00	100.00	

#### **Interpretación de resultados:**

Más de la mitad de los pacientes (53,40%) perciben un nivel "Alto" de calidad en los aspectos tangibles de la atención dental, lo que sugiere que están satisfechos con la infraestructura, la limpieza y los equipos utilizados en la clínica. Esto es un buen indicio, ya que una experiencia positiva en estos aspectos puede aumentar la confianza de los pacientes. Sin embargo, el 46,60 % que califica la calidad como "Medio" señala que aún hay margen para mejorar. Es importante prestar atención a esta cifra y considerar posibles áreas de mejora en los elementos tangibles para garantizar una experiencia óptima para todos los pacientes y, en última instancia, aumentar su satisfacción con la atención dental proporcionada por la IPRESS 027284 en Tacna en 2023.



**Tabla 4.** Nivel de la dimensión fiabilidad en el IPRESS 027284

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	71	68.93	68.93	68.93
Alto	32	31.07	31.07	100.00
Total	103	100.00	100.00	

**Interpretación de resultados:**

La mayoría de los pacientes (68,93%) perciben un nivel de fiabilidad en la atención dental calificado como "Medio"; esto podría indicar que, en general, los pacientes confían en la consistencia y la precisión de los servicios dentales ofrecidos en la IPRESS 027284 de Tacna en 2023. Sin embargo, es relevante observar que un 31,07 % de los pacientes califican la fiabilidad como "Alto"; esta cifra sugiere que un segmento significativo de los pacientes experimenta un alto nivel de confianza en la atención dental. Estos resultados indican que la IPRESS podría beneficiarse de esfuerzos para mejorar aún más la fiabilidad de sus servicios, lo que podría traducirse en una mayor satisfacción general de los pacientes.

**Tabla 5.** Nivel de la dimensión capacidad de respuesta en el IPRESS 027284

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	67	65.05	65.05	65.05
Alto	36	34.95	34.95	100.00
Total	103	100.00	100.00	

**Interpretación de resultados:**

La mayoría de los pacientes (65,05%) calificaron la capacidad de respuesta como "Medio"; esto sugiere que, en general, los pacientes consideran que la clínica dental responde adecuadamente a sus necesidades y solicitudes, aunque podría haber margen para mejorar la velocidad o la eficiencia en este aspecto. Sin embargo, es importante destacar que un 34,95 % de los pacientes calificaron la capacidad de respuesta como "Alto"; este grupo indica que experimenta un alto nivel de satisfacción con la capacidad de la IPRESS 027284 para atender sus requerimientos de manera rápida y eficaz. Estos resultados indican que mantener o mejorar esta capacidad de respuesta podría ser esencial para garantizar una mayor satisfacción general de los pacientes en el ámbito de la atención dental.

**Tabla 6.** Nivel de la dimensión seguridad en el IPRESS 027284

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	48	46.60	46.60	46.60
Alto	55	53.40	53.40	100.00
Total	103	100.00	100.00	

**Interpretación de resultados:**

Un 53,40 % de los pacientes perciben un nivel "Alto" de seguridad en la atención dental proporcionada por la IPRESS 027284 en Tacna en 2023; este resultado indica que la mayoría de los pacientes se sienten confiados en la seguridad de los procedimientos dentales y la calidad de atención que reciben. Sin embargo, un 46,60 % de los pacientes calificaron la seguridad como "Medio"; esto sugiere que existe un segmento significativo de pacientes que podría tener algunas preocupaciones relacionadas con la seguridad de los servicios dentales. Estos resultados subrayan la importancia de abordar y mejorar la percepción de seguridad de los pacientes para garantizar una experiencia positiva y aumentar la satisfacción general con la atención dental.

**Tabla 7.** Nivel de la dimensión empatía en el IPRESS 027284

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	27	26.21	26.21	26.21
Alto	76	73.79	73.79	100.00
Total	103	100.00	100.00	

**Interpretación de resultados:**

Un destacable 73,79 % de los pacientes perciben un nivel "Alto" de empatía por parte del personal de atención dental de la IPRESS 027284 en Tacna en 2023; este resultado sugiere que la mayoría de los pacientes sienten que el personal se preocupa genuinamente por sus necesidades y se esfuerza por brindar un trato cálido y amable. Sin embargo, un 26,21 % de los pacientes calificaron la empatía como "Medio"; esto podría indicar que aún hay margen para mejorar la interacción emocional con un segmento de pacientes. En general, estos resultados resaltan la importancia de mantener y fortalecer la empatía en la atención dental para garantizar la satisfacción continua de los pacientes.

**Tabla 8.** Nivel de la variable calidad de servicio en el IPRESS 027284

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	27	26.21	26.21	26.21
Alto	76	73.79	73.79	100.00
Total	103	100.00	100.00	

**Interpretación de resultados:**

Un significativo 73,79% de los pacientes perciben un nivel "Alto" de calidad en la atención dental proporcionada por la IPRESS 027284 en Tacna en 2023; este resultado indica que la gran mayoría de los pacientes están satisfechos con la calidad general de los servicios dentales ofrecidos por la institución. Sin embargo, es crucial considerar el 26,21% de los pacientes que calificaron la calidad como "Medio"; estos resultados sugieren que existe un grupo de pacientes que podría tener inquietudes o expectativas no completamente satisfechas en cuanto a ciertos aspectos de la atención dental, como elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta o seguridad, según los resultados de las dimensiones analizadas anteriormente.

**b) Satisfacción en atención dental****Tabla 9.** Nivel de la variable satisfacción en atención dental en el IPRESS 027284

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	3	2.91	2.91	2.91
Alto	100	97.09	97.09	100.00
Total	103	100.00	100.00	

**Interpretación de resultados:**

Los resultados revelan que la gran mayoría de los pacientes, un 97.09 %, expresaron un alto grado de satisfacción con los servicios dentales recibidos; esto es un indicador positivo de que la institución está cumpliendo con las expectativas y necesidades de la mayoría de sus pacientes. Sin embargo, un pequeño porcentaje, el 2.91 %, experimentó una satisfacción de nivel medio, lo que sugiere que aún hay margen para mejorar y afinar la calidad de los servicios para este grupo.

Al analizar las preguntas del cuestionario, podemos inferir algunas razones para esta alta satisfacción. Las respuestas positivas a las preguntas, como la elección de esta clínica sobre otras, la disposición a volver, la percepción de la higiene de los materiales e instrumentos utilizados, el deseo de compartir experiencias con otros y la intención de traer a amigos y

familiares, indican que los pacientes tienen una confianza sólida en la calidad de la atención, la profesionalidad del personal y la comodidad general de la clínica dental.

### 5.1.2. Resultados inferenciales

#### a) Comprobación de la hipótesis específica 1

H1: Existe relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023.

H0: No existe relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023.

**Tabla 10.** Relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284

			Elementos tangibles	Satisfacción en atención dental
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1.000	,519**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	103	103
	Satisfacción en atención dental	Coeficiente de correlación	,519**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	103	103

#### Interpretación de resultados:

Los resultados de la comprobación de hipótesis indican que existe una relación estadísticamente significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción en la atención dental de los pacientes atendidos en la IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna en 2023. El coeficiente de correlación positivo de 0,519 revela una conexión moderada entre estos dos factores. Esto respalda la hipótesis alternativa (H1), que sostiene que los aspectos tangibles, como la infraestructura y la higiene, influyen en la satisfacción del paciente, mientras que se rechaza la hipótesis nula (H0), que afirmaba que no existía relación.

#### b) Comprobación de la hipótesis específica 2

H1: Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023.

H0: No existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023.

**Tabla 11.** Relación entre la fiabilidad y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284

			Fiabilidad	Satisfacción en atención dental
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1.000	,673**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	103	103
	Satisfacción en atención dental	Coefficiente de correlación	,673**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	103	103

### Interpretación de resultados:

Los resultados de la comprobación de hipótesis revelan una relación altamente significativa entre la fiabilidad y la satisfacción en la atención dental de los pacientes atendidos en la IPRESS 027284 en la ciudad de Tacna en 2023. El coeficiente de correlación positivo de 0,673 indica una fuerte conexión entre estos dos factores. Esto respalda la hipótesis alternativa (H1), que afirma que la fiabilidad de los servicios de atención dental influye en la satisfacción del paciente, mientras que se rechaza la hipótesis nula (H0), que sugería que no había relación.

### c) Comprobación de la hipótesis específica 3

H1: Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023.

Ho: No existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023.

**Tabla 12.** Relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284

			Capacidad de respuesta	Satisfacción en atención dental
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1.000	.165
		Sig. (bilateral)		.095
		N	103	103
	Satisfacción en atención dental	Coefficiente de correlación	.165	1.000
		Sig. (bilateral)	.095	
		N	103	103

### Interpretación de resultados:

Los resultados de la comprobación de hipótesis indican que no existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en la atención dental de los pacientes atendidos en la IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna en 2023. El coeficiente de correlación cercano a cero (0,165) y el valor de significancia (Sig.) de 0,095 que es mayor que el nivel de confianza típico (como 0,05) sugieren que no hay una conexión estadísticamente significativa entre estos dos factores.

Esto lleva a la conclusión de que no se puede respaldar la hipótesis alternativa (H1), que sostenía que la capacidad de respuesta influye en la satisfacción del paciente. En este caso, se retiene la hipótesis nula (H0), que afirmaba que no existe una relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en la atención dental.

### d) Comprobación de la hipótesis específica 4

H1: Existe relación entre la seguridad y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023.

Ho: No existe relación entre la seguridad y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023.

**Tabla 13.** Relación entre la seguridad y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284

			Seguridad	Satisfacción en atención dental
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1.000	,364**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	103	103
	Satisfacción en atención dental	Coeficiente de correlación	,364**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	103	103

### Interpretación de resultados:

Los resultados de la comprobación de hipótesis indican que existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción en la atención dental de los pacientes atendidos en la IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna en 2023. El coeficiente de correlación de 0,346 y el valor de significancia (Sig.) de 0,000 (inferior al nivel de confianza típico de 0,05) indican una correlación positiva moderada entre estos dos factores. Esto respalda la hipótesis

alternativa (H1), que afirmaba que la seguridad influye en la satisfacción del paciente, y rechaza la hipótesis nula (H0), que sugería que no había relación.

**e) Comprobación de la hipótesis específica 5**

H1: Existe relación entre la empatía y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023.

Ho: No existe relación entre la empatía y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023.

**Tabla 14.** Relación entre la empatía y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284

			Empatía	Satisfacción en atención dental
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1.000	,474**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	103	103
	Satisfacción en atención dental	Coefficiente de correlación	,474**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	103	103

**Interpretación de resultados:**

Los resultados de la comprobación de hipótesis indican claramente que existe una relación altamente significativa entre la empatía y la satisfacción en la atención dental de los pacientes atendidos en la IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna en 2023. El coeficiente de correlación positivo de 0,474 y el valor de significancia (Sig.) de 0,000 (inferior al nivel de confianza típico de 0,05) indican una correlación positiva moderada entre estos dos factores. Esto respalda la hipótesis alternativa (H1), que afirmaba que la empatía influye en la satisfacción del paciente, y rechaza la hipótesis nula (H0), que sugería que no había relación.

**f) Comprobación de la hipótesis general**

H1: Existe relación entre la calidad de servicios y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023.

H0 No existe relación entre la calidad de servicios y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023.

**Tabla 15.** Relación entre la calidad de servicios y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284

			Calidad de servicio	Satisfacción en atención dental
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1.000	,496**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	103	103
	Satisfacción en atención dental	Coeficiente de correlación	,496**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	103	103

### Interpretación de resultados:

Los resultados de la comprobación de hipótesis demuestran de manera concluyente que existe una relación altamente significativa entre la calidad de servicios y la satisfacción en la atención dental de los pacientes atendidos en la IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna en 2023. El coeficiente de correlación positivo de 0,496 y el valor de significancia (Sig.) de 0,000 (inferior al nivel de confianza típico de 0,05) indican una correlación positiva moderada entre estos dos factores. Esto respalda la hipótesis alternativa (H1), que afirmaba que la calidad de servicios influye en la satisfacción del paciente, y rechaza la hipótesis nula (H0), que sugería que no había relación.

Estos resultados son consistentes con las interpretaciones anteriores, donde se encontraron relaciones entre otras dimensiones de calidad de servicio (como aspectos tangibles, fiabilidad, empatía, seguridad y capacidad de respuesta) y la satisfacción del paciente. En conjunto, estos hallazgos subrayan la importancia de brindar una atención dental de alta calidad en todas sus dimensiones para garantizar la satisfacción general de los pacientes y el éxito continuo de la IPRESS 027284 en Tacna en 2023.

## 5.2. Discusión de resultados

En primer lugar, la investigación actual evaluó varias dimensiones de la calidad de los servicios de atención dental. Estas dimensiones incluyen elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. En general, la calidad de servicio se calificó como "Alta" con una puntuación del 73,79 %; mientras que, la satisfacción en la atención dental recibió una puntuación del 97,09 %. Estos resultados sugieren que, en general, los pacientes de la IPRESS 027284 en Tacna están satisfechos con la atención odontológica que reciben y perciben que la calidad de servicio es alta.



Uno de los hallazgos más notables de la investigación actual es la alta puntuación de empatía, que obtuvo un 73,79 %; esto concuerda con el estudio de Amau et al. (6), quienes también encontraron que la empatía era una de las dimensiones mejor evaluadas por los pacientes. La empatía en la atención médica es fundamental, ya que los pacientes necesitan sentirse comprendidos y escuchados por sus profesionales de la salud.

Sin embargo, es interesante observar que en la investigación actual, la dimensión de elementos tangibles se calificó como “Alta” con un 53,40 %; mientras que, en el estudio de Amau et al. (6), esta dimensión obtuvo una puntuación más baja del 44,67 %; esto sugiere que, a pesar de que la infraestructura y los elementos físicos pueden no ser el punto más fuerte de la IPRESS 027284, los pacientes aún muestran un nivel considerable de satisfacción en esta área; esto también resalta la importancia de la percepción subjetiva del paciente sobre la calidad de los elementos tangibles.

La fiabilidad, otra dimensión crucial en la atención médica, se evaluó como medio en la investigación actual, con una puntuación del 68,93 %; esta puntuación es coherente con el estudio de Espino (8), que encontró que la confiabilidad era una de las dimensiones mejor evaluadas por los usuarios. La fiabilidad en la atención odontológica se refiere a la consistencia y la capacidad de los profesionales para cumplir sus promesas, como las citas programadas y los procedimientos acordados.

Por otro lado, es relevante señalar que la investigación actual examinó la relación entre las dimensiones de calidad de servicio y la satisfacción en atención dental. Se encontró una correlación significativa y positiva entre la mayoría de las dimensiones y la satisfacción de los pacientes. Esto sugiere que un mayor nivel de calidad en estas dimensiones se asocia con una mayor satisfacción. Esta relación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción también se ha observado en otros estudios, como el de Fabian et al. (15).

No obstante, es importante destacar que la capacidad de respuesta mostró una correlación baja y no significativa con la satisfacción de los pacientes en la investigación actual; esto puede indicar que, a pesar de que otras dimensiones de la calidad de servicio son sólidas, la capacidad de respuesta, que se refiere a la rapidez y eficacia de la atención, puede no ser un factor tan influyente en la satisfacción de los pacientes en esta IPRESS específica. Esto contrasta con el estudio de Gonzáles et al. (11), quienes encontraron que el tiempo de espera era un factor importante para la satisfacción de los usuarios; esto podría sugerir que, en la IPRESS 027284, los pacientes pueden estar dispuestos a esperar más tiempo si sienten que otros aspectos de la atención son sólidos.

La investigación actual revela que en la IPRESS 027284 en Tacna, la calidad de los servicios de atención dental es generalmente alta, con un énfasis en la empatía y elementos tangibles. La satisfacción de los pacientes es considerablemente alta, lo que indica que los pacientes están contentos con la atención que reciben. Sin embargo, existen diferencias en la importancia percibida de algunas dimensiones de calidad de servicio, como la capacidad de respuesta, que no muestra una fuerte correlación con la satisfacción de los pacientes en esta IPRESS específica.

Estos resultados son coherentes con varios de los antecedentes de investigación citados, que también han encontrado que la empatía y la confiabilidad son aspectos clave de la satisfacción del paciente en el ámbito dental. Además de los aspectos mencionados, es importante considerar que la calidad de la atención odontológica es un campo en constante evolución. La investigación en este ámbito es esencial para identificar áreas de mejora y adaptarse a las cambiantes expectativas de los pacientes. A medida que avanza el tiempo, es crucial que las IPRESS y los profesionales de la salud dental sigan buscando formas de mejorar la calidad de los servicios y, en última instancia, la satisfacción de los pacientes.

## Conclusiones

1. Existe relación entre la calidad de servicios y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023 (Rho=0,496; p-valor=0,000).
2. Existe relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023 (Rho=0,519; p-valor=0,000).
3. Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023 (Rho=0,673; p-valor=0,000).
4. No existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023 (Rho=0,165; p-valor=0,095).
5. Existe relación entre la seguridad y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023 (Rho=0,364; p-valor=0,000).
6. Existe relación entre la empatía y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023 (Rho=0,474; p-valor=0,000).

## **Recomendaciones**

1. Se recomienda a futuros investigadores llevar a cabo un análisis más profundo de los factores específicos que contribuyen a la relación entre la calidad de servicios y la satisfacción en atención dental. Esto podría incluir investigar las expectativas y percepciones de los pacientes, así como identificar áreas de mejora precisas en los servicios para lograr una satisfacción óptima.
2. Se insta a los investigadores a profundizar en la investigación de los aspectos tangibles y su influencia en la satisfacción del paciente. Esto podría involucrar un análisis detallado de las instalaciones, equipos y entorno de atención dental, buscando identificar oportunidades específicas de mejora que puedan elevar la satisfacción de los pacientes.
3. Para futuras investigaciones, se sugiere explorar en detalle cómo los protocolos y procedimientos de atención influyen en la fiabilidad percibida por los pacientes. Esto podría implicar la evaluación de la consistencia en la aplicación de protocolos y la identificación de prácticas recomendadas para garantizar una atención dental confiable.
4. Se recomienda una investigación más exhaustiva sobre las expectativas y percepciones de los pacientes con respecto a la capacidad de respuesta en la atención dental. Esto permitiría comprender mejor las áreas en las que se puede mejorar la respuesta a las necesidades y preocupaciones de los pacientes.
5. Para futuras investigaciones, se insta a examinar en detalle las medidas de seguridad y privacidad implementadas en las clínicas dentales. Esto podría incluir una evaluación de las políticas y prácticas actuales para garantizar la confidencialidad de los datos de los pacientes y la seguridad en la atención dental.
6. Se recomienda a los investigadores realizar estudios adicionales que exploren cómo promover la empatía y mejorar las habilidades de comunicación del personal de atención dental. Esto podría implicar el desarrollo y la implementación de programas de capacitación específicos para mejorar la interacción entre el personal y los pacientes.

## Referencias bibliográficas

1. Amau J, León R, Ticona R, Estrada L. Satisfacción en la atención odontológica especializada en pacientes militares durante la COVID-19. *Revista Cubana de Medicina Militar*. 2022 Marzo 14; 51(1): p. 1-17.
2. Arias L. Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de las clínicas dentales de la ciudad de Tingo María. Tesis de grado. Tingo María: Universidad Nacional Agraria de la Selva, Odontología; 2019.
3. Gestión. COP: 6,000 falsos odontólogos operan en consultorios ilegales. [Online].; 2018. Available from: <https://gestion.pe/economia/cop-6-000-falsos-odontologos-operan-consultorios-ilegales-232170-noticia/>.
4. Villodre R, Calero R, Gallarza M. La satisfacción del cliente como indicador de calidad en neurorehabilitación. *Cuadernos de estudios empresariales*. 2014; 24(2): p. 131-147.
5. Vargas M, Aldana L. Calidad y servicio: Conceptos y herramientas España: Universidad de la Sabana; 2017.
6. Velandia F, Ardón N, Jara M. Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*. 2017 Noviembre 06; 6(13): p. 139-168.
7. López E, Sifuentes M, Lucero R, Lilia S, Perea G. Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian. *Entreciencias: diálogos en la sociedad del conocimiento*. 2021 Mayo 14; 9(31): p. 1-21.
8. Espino R, Rodríguez S. Nivel de Satisfacción del usuario con relación a la calidad de atención odontológica, Centro de Salud Chasquipampa, Red N° 5-Sur gestión 2019. Tesis de especialización. La Paz: Universidad Mayor de San Andrés; 2021.
9. Díaz S, Rojano A, Hernández A, Galarza M, Ardila A. Percepción de pacientes frente a la atención odontológica ofrecida por estudiantes en una universidad pública colombiana. *Duazary*. 2021 Junio; 18(2): p. 163-174.
10. Pedrozo T. Nivel de satisfacción de pacientes con la atención odontológica en las clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de Odontología de la Universidad Nacional de Caaguazú de año 2019. Tesis de grado. Coronel Oviedo: Universidad Nacional de Caaguazú; 2020.

11. González R, Cruz G, Zambrano L, Quiroga M, Tijerina L. Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. *Revista Mexicana de Medicina Forense*. 2019; 4(1): p. 76-78.
12. Murillo A, Morales C. Expectativa y percepción de calidad de atención odontológica en la comunidad del Cantón Junín. *Revista San Gregorio*. 2018 Marzo;(21): p. 66-73.
13. Parodi D, Medin A. Expectativas y percepciones de calidad de servicio en pacientes de atención dental en un municipio de Chile. *Revista Médica de Risaralda*. 2018 Abril; 24(2): p. 115-118.
14. Guzman A. Calidad de atención dental en la satisfacción de pacientes en pandemia COVID-19 en un centro de salud de Arequipa, 2021. Tesis de grado. Huancayo: Universidad Continental, Odontología; 2022.
15. Fabian A, Podestá L, Ruiz R. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Horizonte Médico*. 2022 Marzo 03; 22(1): p. 1-8.
16. Pupuche A. Calidad de atención según el modelo Servperf en pacientes del centro especializado en formación odontológica, Chiclayo, 2020. Tesis de grado. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Odontología; 2022.
17. Santamaria A, Chavez A. Percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el servicio de Odontología de una IPRESS conocida. Tesis de grado. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes, Odontología; 2020.
18. Coaquira C. Relación entre la calidad del servicio y satisfacción del paciente en el consultorio externo de Odontología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna – 2018. Tesis de grado. Tacna: Universidad Jorge Basadre Grohmann, Odontología; 2019.
19. Espejo D. Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Servicio de Estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, San Martín de Porres en el año 2017. Tesis de grado. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018.
20. Bazán S. Calidad de atención al usuario externo Clínica dental de la Universidad Tecnológica de Los Andes 2018. Tesis de grado. Lima: Universidad de San Martín de Porres, Odontología; 2019.
21. Piattini M. Calidad de servicios basados en tecnologías de la información Madrid: Ra-Ma; 2019.
22. Mateos M. Atención al cliente y calidad en el servicio Málaga: Innovación y Cualificación S.L.; 2019.

23. Larrea P. Calidad de servicio: del marketing a la estrategia Madrid: Díaz de Santos S.A.; 2018.
24. ITSON. Importancia de la calidad del servicio al cliente: Un pilar en la gestión empresarial. Revista del Departamento de Contaduría y Finanzas. México: Instituto Tecnológico de Sonora; 2018.
25. Cotrina B, Mayta L. El modelo Servqual y la calidad de servicios en las entidades financieras de la ciudad de Huánuco. Tesis de grado. Lima: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2018.
26. Liza C, Siancas C. Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una entidad bancaria de Trujillo, 2016. Tesis de maestría. Trujillo: Universidad Privada del Norte; 2016.
27. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry I. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*. 1985; 49(4): p. 41-50.
28. Cahuaya R, Ñahuincopa P. Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente del hotel La Hacienda en la provincia d Angaraes 2015. Tesis de grado. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú; 2016.
29. Reyes S, Mayo J, Loredo N. La evaluación de la calidad de los servicios a partir de la satisfacción de los clientes. *Economía de Cuba*. 2009; 4(113): p. 1-27.
30. Kotler P, Keller K. Dirección de marketing Madrid: Pearson Educación; 2016.
31. Zambrano E. Calidad de servicio y satisfacción de atención de los usuarios externos Servicio de hemodiálisis - Clínica Nefrodial Lima, 2017. Tesis de maestría. Lima: Universidad César Vallejo; 2018.
32. Jiménez J. Satisfacción de los clientes en relación a los canales alternos de atención del Banco de la Nación en la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, 2018. Tesis de grado. Bagua Grande: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; 2019.
33. Thompson I. La Satisfacción del Cliente. [Online].; 2019. Available from: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>.
34. Bernal C. Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Tercera ed. Colombia: Pearson Educación; 2010.
35. Gómez M. Metodología y técnica de la investigación. México D.F.;; 2020.
36. Carrasco S. Metodología de la investigación científica. Decimo novena ed. Lima: San Marcos E I R; 2019.

## **Anexos**



## Anexo 1

### Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones e instrumentos	Metodología
<b>Principal</b> ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicios y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023?	<b>Principal</b> Establecer la relación entre la calidad de servicios y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023.	<b>General</b> Existe relación entre la calidad de servicios y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023.	Variable 1: Calidad de servicio		Diseño de la investigación: – Método: científico. – Tipo: básica. – Nivel: correlacional. – Diseño: no experimental - transversal y prospectivo.
A. ¿Cuál es la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023?	A. Determinar la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023.	A. Existe relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023.	Variable 2: Satisfacción en atención dental	Elementos tangibles Empatía Confiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Expectativas Confianza Lealtad	Población: 140 pacientes del IPRESS 027284  Muestra: 103 pacientes de clínicas odontológicas.  Muestreo: Muestreo no probabilístico por conveniencia.  Técnica: Ambas variables fue la encuesta.  Instrumentos: Cuestionarios de calidad de servicio y satisfacción.
B. ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023?	B. Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023.	B. Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023.			
C. ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023?	C. Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023.	C. Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023.			
D. ¿Cuál es la relación entre la seguridad y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023?	D. Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023.	D. Existe relación entre la seguridad y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023.			
E. ¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023?	E. Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023.	E. Existe relación entre la empatía y la satisfacción en atención dental de pacientes atendidos en el IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, 2023.			

## Anexo 2

### Aprobación por parte del comité de ética en investigación



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Huancayo, 19 de setiembre del 2023

#### OFICIO N°0589-2023-CIEI-UC

Investigadores:

RONALD LUIS MENDOZA ALBERTO  
MIGUEL ANGEL NINAJA MEDINA  
MICAELA MARJORIE CHAVEZ HUAMANI

#### Presente-

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes para saludarles cordialmente y a la vez manifestarles que el estudio de investigación titulado: **RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIOS Y LA SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN DENTAL EN PACIENTES DE LA IPRESS 027284, TACNA 2023.**

Ha sido **APROBADO** por el Comité Institucional de Ética en Investigación, bajo las siguientes precisiones:

- El Comité puede en cualquier momento de la ejecución del estudio solicitar información y confirmar el cumplimiento de las normas éticas.
- El Comité puede solicitar el informe final para revisión final.

Aprovechamos la oportunidad para renovar los sentimientos de nuestra consideración y estima personal.

Atentamente



Walter Calderón Gerstein  
Presidente del Comité de Ética  
Universidad Continental

## Anexo 3

### Consentimiento informado

#### GUÍA PARA EL FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

**1. Título del protocolo de investigación con seres humanos.**

"RELACION ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIOS Y LA SATISFACCION DE ATENCION DENTAL EN PACIENTES DEL IPRESS 027284, TACNA 2023"

**2. Institución de investigación, investigador principal, Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) y Autoridad Reguladora local.**

IPRESS 00027284, TACNA - 2023

**3. Introducción:**

- a. Invitación a participar en el protocolo de investigación, explicar las diferencias existentes de una investigación con la atención médica habitual.

Estimados pacientes del IPRESS 027284, les extendemos una cordial invitación a participar en nuestro protocolo de investigación sobre la "Relación entre la Calidad de Servicios y la Satisfacción de Atención Dental". Su participación será fundamental para enriquecer la comprensión de cómo la calidad de atención influye en su satisfacción. A diferencia de la atención habitual, esta investigación busca analizar en detalle sus experiencias y opiniones, contribuyendo así a la mejora continua de los servicios ofertados. Sus respuestas confidenciales permitirán identificar áreas de fortaleza y posibles mejoras en la atención dental que ofrece la empresa. Juntos, se logrará elevar los estándares de calidad y optimizar su experiencia en el centro odontológico. Su participación marca la diferencia.

- b. Razones por las que se ha elegido a la persona para invitarlo a participar en el estudio.

- Pacientes mayores de edad.
- Pacientes que recibieron atención en el IPRESS 027284.
- Pacientes que hayan proporcionado respuestas válidas en los cuestionarios de calidad de servicio y satisfacción.
- Pacientes que firmen el consentimiento informado.
- Pacientes de diferentes edades para representar la diversidad de la población atendida.
- Pacientes de distintos grupos socioeconómicos para reflejar la variedad económica de los pacientes en la región.
- Pacientes con diversos niveles educativos para abarcar la variabilidad educativa de la población.
- Pacientes con distintos niveles de experiencia en atención odontológica, incluyendo tanto a pacientes regulares como a aquellos que visitan por primera vez.

- c. Participación voluntaria libre de coacción e influencia indebida y libertad de terminar su participación. Deje en claro que la participación es voluntaria e incluya las medidas que serán tomadas para evitar la coacción de los sujetos de investigación:

- Hacer todas las preguntas que considere.
- Tomarse el tiempo necesario para decidir si quiere o no participar.
- Llevarse una copia sin firmar para leerla nuevamente, si fuera necesario.
- Conversar sobre el estudio con sus familiares, amigos y/o su médico de cabecera, si lo desea.
- Que puede elegir participar o no del estudio, sin que se vea afectado ninguno de sus derechos.
- Que puede retirar su participación en cualquier momento sin dar explicaciones y sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tendría derecho.

Es opcional si decide ser parte del estudio o no, sin que ello tenga impacto en sus derechos. Toda la información recopilada será confidencial, sustituyendo su nombre por un código en el documento. El formulario de datos, para mantener la privacidad, será accesible solo para la Universidad Continental de Huancayo, el CIEI y la IPRESS 00027284.



Estamos dispuestos a responder todas sus preguntas sobre el estudio y le brindaremos información adecuada. Puede tomar el tiempo necesario para decidir su participación y discutirlo con sus allegados, su médico u odontólogo personal si lo desea.

En el caso de participantes menores de edad, la participación es voluntaria y pueden retirarse cuando lo deseen, sin consecuencias perjudiciales para ellos.

**4. Justificación, Objetivos y propósito de la Investigación:**

Es crucial, ya que desentrañar el vínculo entre la calidad de la atención odontológica y la satisfacción del paciente tiene implicaciones profundas en la mejora de la atención médica. Al comprender cómo la calidad percibida impacta en la satisfacción, no solo se enriquece la toma de decisiones del centro, sino que también se contribuye al avance general de los servicios de salud. Esta investigación puede guiar la implementación de mejoras específicas, elevar la satisfacción del paciente y establecer un estándar para la excelencia en la atención odontológica, enriqueciendo la salud oral y el bienestar emocional de los pacientes.

**5. Número de personas a enrolar (si corresponde a nivel mundial y en el Perú)**

103 clientes de la IPRESS 00027284

**6. Duración esperada de la participación del sujeto de investigación**

10 a 15 minutos por persona encuestada. Aplicado durante el transcurso de una semana (7 días calendario).

**7. Las circunstancias y/o razones previstas bajo las cuales se puede dar por terminado el estudio o la participación del sujeto en el estudio.**

En la presente investigación, se dará por terminado la participación del paciente cumpliéndose los objetivos planteados para esta investigación.

**8. Tratamientos o intervenciones del estudio.**

- a. Calidad del servicio
- b. Satisfacción del cliente

**9. Procedimientos del estudio**

Implica la explicación de:

- a. Selección de participantes: Se invitará a los pacientes a participar en el estudio de manera voluntaria. Se explicará el propósito del estudio y se aclararán sus aspectos confidenciales y de privacidad. Aquellos que acepten participar firmarán un consentimiento informado.
- b. Aplicación de cuestionario: A los pacientes que acepten participar se les proporcionará un cuestionario diseñado específicamente para evaluar su percepción sobre la calidad de los servicios dentales y su nivel de satisfacción. Este cuestionario constará de preguntas estructuradas relacionadas con la atención recibida, la comodidad, la eficiencia del personal, entre otros aspectos.
- c. Recopilación de datos: Los cuestionarios completados serán recopilados de manera anónima para mantener la confidencialidad. La información será tratada con discreción y solo el equipo de investigación tendrá acceso a los datos.
- d. Análisis de datos: Una vez recopilados los cuestionarios, se llevará a cabo un análisis estadístico de los datos para identificar patrones, correlaciones y tendencias entre la calidad de los servicios y la satisfacción de los pacientes. Este análisis permitirá obtener conclusiones fundamentadas.
- e. Resultados y conclusiones: Los hallazgos serán interpretados y se redactarán conclusiones relevantes sobre la relación entre la calidad de servicios dentales y la satisfacción de los pacientes. Estos resultados podrán guiar mejoras en la atención dental y brindar perspectivas para futuras investigaciones.
- f. Cabe precisar que los aspectos que no formen parte de la investigación quedan fuera del consentimiento informado

**10. Riesgos y molestias derivados del protocolo de investigación**

Ninguno.





- 11. Compromisos que asume el sujeto de investigación si acepta participar en el estudio.**  
Responder la totalidad de preguntas establecidas en el cuestionario estructurado.
- 12. Alternativas disponibles**
- 13. Beneficios derivados del estudio**  
Su participación en esta investigación puede generar impactos significativos. Al compartir sus experiencias y opiniones a través de los cuestionarios, contribuirá a una comprensión más profunda de cómo los servicios dentales afectan su satisfacción personal. Sus aportes pueden impulsar mejoras concretas en la atención que recibe, creando un entorno donde sus necesidades y comodidad son prioritarias. Además, su colaboración podría influir en la toma de decisiones del Centro Odontológico, fomentando un enfoque más centrado en el paciente y elevando los estándares de calidad. Estas mejoras no solo podrían impactar su propia experiencia, sino también beneficiar a futuros pacientes. Al participar, no solo se abren posibilidades para un cambio positivo en su atención dental, sino que también contribuye al avance general en la calidad de la atención ofrecida en el IPRESS 027284en Tacna.
- 14. Compensación en caso de pérdida o desventaja por su participación en el protocolo de investigación.**
- 15. Compromiso de proporcionarle información actualizada sobre la investigación, aunque ésta pudiera afectar la voluntad del sujeto de investigación para continuar participando.**
- 16. Costos y pagos.**  
Será financiado en su totalidad por los investigadores, con un monto total aproximado de \$1500, incluidos los viáticos, materiales y equipamiento necesario para la aplicación, procesamiento y análisis de los datos.
- 17. Privacidad y confidencialidad**  
Garantizar de manera expresa la confidencialidad de la identidad del sujeto de investigación, el respeto a su privacidad y el mantenimiento de la confidencialidad de la información recolectada antes, durante y después de su participación en la investigación. El contenido de esta sección deberá encontrarse dentro de lo permitido por la Ley No 29733, Ley de protección de datos personales y su reglamento.
- Debe incorporar lo siguiente:
- ¿A qué datos del sujeto se tendrá acceso? y ¿qué información será recolectada?
  - Uso que se dará a los datos del sujeto de investigación.
  - ¿Cómo serán almacenados y protegidos los datos del sujeto de investigación? y ¿Quiénes tendrán acceso?
  - Acceso a sus datos por parte de los representantes del patrocinador, el CIEI y el INS.
  - Manejo de sus datos y muestras biológicas en caso de retiro del consentimiento informado.
  - No identificación del sujeto en caso de publicaciones o presentaciones científicas del estudio.
- 18. Situación tras la finalización del estudio, acceso post-estudio a la intervención de investigación, que haya resultado ser beneficioso.**
- 19. Información del estudio.**
- Acceso público de la información del estudio disponible en la dirección de su página web: <https://repositorio.continental.edu.pe/>
  - Información de los resultados finales del estudio. Especificar el responsable, momento y medio por el cual se proporcionará al sujeto de investigación los resultados finales del estudio.
- 20. Datos de contacto**
- Contactos en caso de lesiones o para responder cualquier duda o pregunta:

- Investigador principal(es): Dirección, correo electrónico y teléfonos.
- Presidente del CIEI: Dirección, correo electrónico y teléfono.

**Sección para llenar por el sujeto de investigación:**

- Yo..... Deysa Ramos Villa..... (Nombre y apellidos)
- He leído (o alguien me ha leído) la información brindada en este documento.
- Me han informado acerca de los objetivos de este estudio, los procedimientos, los riesgos, lo que se espera de mí y mis derechos.
- He podido hacer preguntas sobre el estudio y todas han sido respondidas adecuadamente. Considero que comprendo toda la información proporcionada acerca de este estudio.
- Comprendo que mi participación es voluntaria.
- Comprendo que puedo retirarme del estudio cuando quiera, sin tener que dar explicaciones y sin que esto afecte mi atención médica.
- Al firmar este documento, yo acepto participar en este estudio. No estoy renunciando a ningún derecho.
- Entiendo que recibiré una copia firmada y con fecha de este documento.

Nombre completo del sujeto de investigación..... Deysa Ramos Villa  
 Firma del sujeto de investigación..... [Firma]  
 Lugar, fecha y hora..... Tarma, 1 de Julio 2018

Nombre completo del representante legal (según el caso).....  
 Firma del representante legal.....  
 Lugar, fecha y hora.....

[Firma]

En caso de tratarse de una persona analfabeta, deberá imprimir su huella digital en el consentimiento informado. El investigador colocará el nombre completo del sujeto de investigación, además del lugar, fecha y hora.

**Sección para llenar por el testigo (según el caso):**

He sido testigo de la lectura exacta del formato de consentimiento informado para el potencial sujeto de investigación, quien ha tenido la oportunidad de hacer preguntas. Confirmando que el sujeto de investigación ha dado su consentimiento libremente.

Nombre completo del testigo.....  
 Firma del testigo.....  
 Fecha y hora.....

**Sección para llenar por el investigador**

Le he explicado el estudio de investigación y he contestado a todas sus preguntas. Confirmando que el sujeto de investigación ha comprendido la información descrita en este documento, accediendo a participar de la investigación en forma voluntaria.

Nombre completo del investigador/a..... Miguel Ángel Maza Medina  
 Firma del sujeto del investigador/a..... [Firma]  
 Lugar, fecha y hora..... Tarma..... (La fecha de firma el participante)

"Este consentimiento solo se aplica para trabajo cuya recolección de datos se hará en el Perú."

## Anexo 4

### Cuestionarios de calidad de servicio y satisfacción del cliente

#### CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

**Información general:**

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_

Grado de instrucción: \_\_\_\_\_

**Instrucciones:** Lea cada pregunta, seleccionar una alternativa y marque con un X. Este cuestionario está estructurado por ítems con una escala de Likert, que son las siguientes:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Ítems		Respuesta				
<b>Elementos tangibles</b>						
1	¿Los equipos de la clínica dental se ven en buen estado?	1	2	3	4	5
2	¿Las instalaciones de la clínica dental son visualmente atractivas?	1	2	3	4	5
3	¿El odontólogo de la clínica dental tiene apariencia limpia?	1	2	3	4	5
4	¿La apariencia de los materiales e instrumentos utilizados en su atención dental se ven higiénicos?	1	2	3	4	5
<b>Fiabilidad</b>						
5	¿El odontólogo realiza los tratamientos dentales dentro del tiempo pactado?	1	2	3	4	5
6	¿La clínica dental proporciona sus servicios dentales en la hora de cita pactada?	1	2	3	4	5
<b>Capacidad de respuesta</b>						
7	¿El odontólogo es claro y preciso a la hora de explicarle el plan de tratamiento?	1	2	3	4	5
8	¿Cree que el odontólogo es ordenado a la hora de realizarle el tratamiento dental?	1	2	3	4	5
9	¿Cree que el odontólogo a la hora de atenderle evita distracciones como las causadas por el celular, conversaciones con la asistente dental, etc. se centra en terminar su trabajo?	1	2	3	4	5
<b>Seguridad</b>						
10	¿Cree que el odontólogo tiene el conocimiento para poder solucionar su problema?	1	2	3	4	5
11	¿Cree que el odontólogo es seguro de sí mismo?	1	2	3	4	5
12	¿Cree que durante su atención en la clínica dental se respetó su privacidad?	1	2	3	4	5
<b>Empatía</b>						
13	¿El odontólogo se adecua a sus horarios disponibles?	1	2	3	4	5
14	¿El odontólogo le comprende si llega tarde a su cita o no puede acudir a la misma?	1	2	3	4	5

15	El odontólogo se preocupa por conocer a fondo a las personas (problemas, preocupaciones, sueños, gustos, etc.).	1	2	3	4	5
16	El odontólogo le ofrece alternativas de tratamiento tomando en cuenta la opinión y deseos del paciente.	1	2	3	4	5
17	¿El odontólogo le atiende con cortesía?	1	2	3	4	5

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

### Información general:

Clínica dental: \_\_\_\_\_

**Instrucciones:** Lea cada pregunta, seleccionar una alternativa y marque con un X. Este cuestionario está estructurado por ítems con una escala de Likert, que son las siguientes:

Nunca	Casi nunca	Indiferente	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Ítems		Respuesta				
1	¿Ante otras clínicas dentales, usted elige a esta?	1	2	3	4	5
2	¿Usted está satisfecho(a) con los servicios de esta clínica?	1	2	3	4	5
3	¿Usted volvería a solicitar los servicios de esta clínica dental?	1	2	3	4	5
4	¿La apariencia de los materiales e instrumentos utilizados en su atención dental se ven higiénicos?	1	2	3	4	5
5	¿Usted compartiría sus experiencias después de usar los servicios de la clínica dental con personas de su entorno?	1	2	3	4	5
6	¿Usted traería a sus parientes y amigos para atenderse en esta clínica?	1	2	3	4	5



## Anexo 5

### Firma de los 3 jueces expertos



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO  
JUICIO DE EXPERTO

Estimado Especialista: *Kelly Celena Quintanilla Cari*

Considerando su actitud ética y trayectoria profesional, permítame considerarlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del siguiente instrumento de recolección de datos:

Calidad de servicio

Le adjunto la matriz de consistencia y operacionalización de variables para la revisión respectiva del proyecto de tesis:

Título del proyecto de tesis:	RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIOS Y LA SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN DENTAL EN PACIENTES DE LA IPRESS 027284, TACNA 2023
-------------------------------	--

El resultado de esta evaluación permitirá la VALIDEZ DE CONTENIDO del instrumento.

De antemano le agradezco sus aportes y sugerencias.

Huancayo, 29 septiembre 2023

Tesista: MIGUEL ANGEL NINAJA MEDINA  
D.N.I.: 74600199

Tesista: RONALD LUIS MENDOZA ALBERTO  
D.N.I.: 72379949

Tesista: MICAELA MARJORIE CHAVEZ HUAMANI  
D.N.I.: 73509310

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración					PUNTAJE
	(1) Deficiente 0-20%	(2) Regular 21-40%	(3) Bueno 41-60%	(4) Muy bueno 61-80%	(5) Eficiente 81-100%	
<b>1. SUFICIENCIA:</b> Los ítems de una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener su medición.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar ítems para evaluar completamente la dimensión o indicador.	Los ítems son relativamente suficientes.	Los ítems son suficientes.	4
<b>2. PERTINENCIA:</b> Los ítems de una misma dimensión o indicador son adecuados para obtener su medición.	Los ítems no son adecuados para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar ítems para evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son relativamente suficientes.	Los ítems son suficientes.	5
<b>3. CLARIDAD:</b> Los ítems se comprenden fácilmente, es decir, su sintáxis y semántica son adecuadas.	Los ítems no son claros.	Los ítems requieren modificaciones en el uso de palabras por su significado o por el orden de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos ítems.	Los ítems son claros en lo sintáctico.	Los ítems son claros, tienen semántica y sintaxis adecuada.	5
<b>4. COHERENCIA:</b> Los ítems tienen relación lógica con la dimensión o indicador que están midiendo.	Los ítems no tienen relación lógica con la dimensión o indicador.	Los ítems tienen una relación tangencial con la dimensión o indicador.	Los ítems tienen una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	Los ítems están relacionados con la dimensión o indicador.	Los ítems están muy relacionados con la dimensión o indicador.	4
<b>5. RELEVANCIA:</b> Los ítems son esenciales o importantes y deben ser incluidos.	Los ítems deben ser eliminados sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	Los ítems pueden ser eliminados sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	Los ítems tienen alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	Los ítems son necesarios.	Los ítems son muy relevantes y debe ser incluido.	5

**INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA**

Nombres y Apellidos	Kelly Celena Quintanilla Cusi
Profesión y Grado Académico	Cirujano Dentista
Especialidad	Otodencia y Ortopedia Maxilar
Institución y años de experiencia	Consultorio Propio 12 años
Cargo que desempeña actualmente	Cirujano Dentista

Puntaje del Instrumento Revisado: 23

**Opinión de aplicabilidad:**

APLICABLE (x)

APLICABLE LUEGO DE REVISIÓN ( )

NO APLICABLE ( )



CIRUJANA DENTISTA  
**Kelly Quintanilla Cusi**  
 ESPECIALIDAD EN OTODENCIA Y  
 ORTOPEDIA MAXILAR  
 COP 27012  
 RNE 2670

Nombres y apellidos Kelly Celena Quintanilla Cusi

DNI: 43808490

COLEGIATURA: 27012

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO  
JUICIO DE EXPERTO

Estimado Especialista: *Kelly Celena Quintanilla Cari*

Considerando su actitud ética y trayectoria profesional, permítame considerarlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del siguiente instrumento de recolección de datos:

Satisfacción de atención dental

Le adjunto la matriz de consistencia y operacionalización de variables para la revisión respectiva del proyecto de tesis:

Título del proyecto de tesis:	RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIOS Y LA SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN DENTAL EN PACIENTES DE LA IPRESS 027284, TACNA 2023
-------------------------------	--

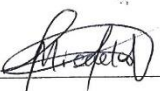
El resultado de esta evaluación permitirá la VALIDEZ DE CONTENIDO del instrumento.

De antemano le agradezco sus aportes y sugerencias.

Huancayo, 29 septiembre 2023

  
Tesisista: MIGUEL ANGEL NINAJA MEDINA  
D.N.I: 74600199

  
Tesisista: RONALD LUIS MENDOZA ALBERTO  
D.N.I: 72379949

  
Tesisista: MICAELA MARJORIE CHAVEZ HUAMANI  
D.N.I: 73509310



RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración					PUNTAJE
	(1) Deficiente 0-20%	(2) Regular 21-40%	(3) Bueno 41-60%	(4) Muy bueno 61-80%	(5) Eficiente 81-100%	
<b>1. SUFICIENCIA:</b> Los ítems de una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener su medición.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar ítems para evaluar completamente la dimensión o indicador.	Los ítems son relativamente suficientes.	Los ítems son suficientes.	5
<b>2. PERTINENCIA:</b> Los ítems de una misma dimensión o indicador son adecuados para obtener su medición.	Los ítems no son adecuados para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar ítems para evaluarla dimensión o indicador completamente.	Los ítems son relativamente suficientes.	Los ítems son suficientes.	5
<b>3. CLARIDAD:</b> Los ítems se comprenden fácilmente, es decir, su sintaxis y semántica son adecuadas.	Los ítems no son claros.	Los ítems requieren modificaciones en el uso de palabras por su significado o por el orden de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos ítems.	Los ítems son claros en lo sintáctico.	Los ítems son claros, tienen semántica y sintaxis adecuada.	5
<b>4. COHERENCIA:</b> Los ítems tienen relación lógica con la dimensión o indicador que están midiendo.	Los ítems no tienen relación lógica con la dimensión o indicador.	Los ítems tienen una relación tangencial con la dimensión o indicador.	Los ítems tienen una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	Los ítems están relacionados con la dimensión o indicador.	Los ítems están muy relacionados con la dimensión o indicador.	5
<b>5. RELEVANCIA:</b>	Los ítems deben ser eliminados sin que se vea afectada la medición o dimensión o indicador.	Los ítems pueden ser eliminados sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	Los ítems tienen alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	Los ítems son necesarios.	Los ítems son muy relevantes y debe ser incluido.	5

**INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA**

Nombres y Apellidos	Kelly Celine Quintanilla Cari
Profesión y Grado Académico	Cirujano Dentista
Especialidad	Otodoncia y Ortopedia Maxilar.
Institución y años de experiencia	Consultorio Propio 12 años
Cargo que desempeña actualmente	Cirujano Dentista

Puntaje del Instrumento Revisado: 25

**Opinión de aplicabilidad:**

APLICABLE (x)

APLICABLE LUEGO DE REVISIÓN ( )

NO APLICABLE ( )



**CIRUJANA DENTISTA**  
**Kelly Quintanilla Cari**  
ESPECIALIDAD EN OTODONCIA Y  
 ORTOPEDIA MAXILAR.  
 COP 27012  
 RNE 2570

Nombres y apellidos Kelly Celine Quintanilla Cari

DNI: 43808490

COLEGIATURA: 27012

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO  
JUICIO DE EXPERTO

Estimado Especialista: *Alicia Concepción Vizcarra Rojas*

Considerando su actitud ética y trayectoria profesional, permítame considerarlo como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido del siguiente instrumento de recolección de datos:

Calidad de servicio

Le adjunto la matriz de consistencia y operacionalización de variables para la revisión respectiva del proyecto de tesis:


Título del proyecto de tesis:	RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIOS Y LA SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN DENTAL EN PACIENTES DE LA IPRESS 027284, TACNA 2023
-------------------------------	--

El resultado de esta evaluación permitirá la **VALIDEZ DE CONTENIDO** del instrumento.

De antemano le agradezco sus aportes y sugerencias.

Huancayo, 29 septiembre 2023

  
\_\_\_\_\_  
Tesista: MIGUEL ANGEL NINAJA MEDINA  
D.N.I: 74600199

  
\_\_\_\_\_  
Tesista: RONALD LUIS MENDOZA ALBERTO  
D.N.I: 72379949

  
\_\_\_\_\_  
Tesista: MICAELA MARJORIE CHAVEZ HUAMANI  
D.N.I: 73509310

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración					PUNTAJE
	(1) Deficiente 0-20%	(2) Regular 21-40%	(3) Bueno 41-60%	(4) Muy bueno 61-80%	(5) Eficiente 81-100%	
<p><b>1. SUFICIENCIA:</b> Los ítems de una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener su medición.</p>	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se incrementan ítems para evaluar completamente la dimensión o indicador.	Los ítems son relativamente suficientes.	Los ítems son suficientes.	5
<p><b>2. PERTINENCIA:</b> Los ítems de una misma dimensión o indicador son adecuados para obtener su medición.</p>	Los ítems no son adecuados para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se incrementan ítems para evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son relativamente suficientes.	Los ítems son suficientes.	4
<p><b>3. CLARIDAD:</b> Los ítems se comprenden fácilmente, es decir, su sintaxis y semántica son adecuadas.</p>	Los ítems no son claros.	Los ítems requieren modificaciones en el uso de palabras por su significado o por el orden de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos ítems.	Los ítems son claros en lo sintáctico.	Los ítems son claros, tienen semántica y sintaxis adecuada.	5
<p><b>4. COHERENCIA:</b> Los ítems tienen relación lógica con la dimensión o indicador que están midiendo.</p>	Los ítems no tienen relación lógica con la dimensión o indicador.	Los ítems tienen una relación tangencial con la dimensión o indicador.	Los ítems tienen una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	Los ítems están relacionados con la dimensión o indicador.	Los ítems muy relacionados con la dimensión o indicador.	5
<p><b>5. RELEVANCIA:</b></p>	Los ítems deben ser eliminados sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	Los ítems pueden ser eliminados sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	Los ítems tienen alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	Los ítems son necesarios.	Los ítems son muy relevantes y debe ser incluido.	5



INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA

Nombres y Apellidos	Alicia Concepción Vizcarra Rojas
Profesión y Grado Académico	Cirujano Dentista Doctora en Odontología
Especialidad	Ortodoncia y Ortopedia Maxilar R.N.º 3812
Institución y años de experiencia	7 años
Cargo que desempeña actualmente	Gerente

Puntaje del Instrumento Revisado: 24

Opinión de aplicabilidad:

APLICABLE (X)

APLICABLE LUEGO DE REVISIÓN ( )

NO APLICABLE ( )



Dra. Alicia Vizcarra Rojas  
ESPECIALISTA EN ORTODONCIA  
Y ORTOPEdia MAXILAR  
COP N° 39246 RNE: 3812

Nombres y apellidos

DNI: 40400968

COLEGIATURA: 39246

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO  
JUICIO DE EXPERTO

Estimado Especialista: *Alicia Concepción Vizcarra Rojas*

Considerando su actitud ética y trayectoria profesional, permítame considerarlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del siguiente instrumento de recolección de datos:

Satisfacción de atención dental

Le adjunto la matriz de consistencia y operacionalización de variables para la revisión respectiva del proyecto de tesis:


Título del proyecto de tesis:	RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIOS Y LA SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN DENTAL EN PACIENTES DE LA IPRESS 027284, TACNA 2023
-------------------------------	--

El resultado de esta evaluación permitirá la VALIDEZ DE CONTENIDO del instrumento.

De antemano le agradezco sus aportes y sugerencias.

Huancayo, 29 septiembre 2023

  
Tesisista: MIGUEL ANGEL NINAJA MEDINA  
D.N.I.: 74600199

  
Tesisista: RONALD LUIS MENDOZA ALBERTO  
D.N.I.: 72379949

  
Tesisista: MICAELA MARJORIE CHAVEZ HUAMANI  
D.N.I.: 73509310

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración					PUNTAJE
	(1) Deficiente 0-20%	(2) Regular 21-40%	(3) Bueno 41-60%	(4) Muy bueno 61-80%	(5) Eficiente 81-100%	
<b>1. SUFICIENCIA:</b> Los ítems de una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener su medición.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar ítems para evaluar completamente la dimensión o indicador.	Los ítems son relativamente suficientes.	Los ítems son suficientes.	5
<b>2. PERTINENCIA:</b> Los ítems de una misma dimensión o indicador son adecuados para obtener su medición.	Los ítems no son adecuados para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar ítems para evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son relativamente suficientes.	Los ítems son suficientes.	5
<b>3. CLARIDAD:</b> Los ítems se comprenden fácilmente, es decir, su sintáxis y semántica son adecuadas.	Los ítems no son claros.	Los ítems requieren modificaciones en el uso de palabras por su significado o por el orden de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos ítems.	Los ítems son claros en lo sintáctico.	Los ítems son claros, tienen semántica y sintáxis adecuada.	5
<b>4. COHERENCIA:</b> Los ítems tienen relación lógica con la dimensión o indicador que están midiendo.	Los ítems no tienen relación lógica con la dimensión o indicador.	Los ítems tienen una relación tangencial con la dimensión o indicador.	Los ítems tienen una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	Los ítems están relacionados con la dimensión o indicador.	Los ítems están muy relacionados con la dimensión o indicador.	5
<b>5. RELEVANCIA:</b>	Los ítems deben ser eliminados sin que se vea afectada la medición o indicador.	Los ítems pueden ser eliminados sin que se vea afectada la medición o indicador.	Los ítems tienen alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	Los ítems son necesarios.	Los ítems son muy relevantes y debe ser incluido.	5

INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA

Nombres y Apellidos	Alia Concupaba Vizcarra Rojas
Profesión y Grado Académico	Cirujano Dentista Doctora en Odontología
Especialidad	Ortodoncia y Ortopedia Maxilar R.N.E 3812
Institución y años de experiencia	7 años
Cargo que desempeña actualmente	Gerente

Puntaje del Instrumento Revisado: 25

Opinión de aplicabilidad:

APLICABLE (X)

APLICABLE LUEGO DE REVISIÓN ( )

NO APLICABLE ( )

  
 Dra. Alia Vizcarra Rojas  
 ESPECIALISTA EN ORTODONCIA  
 Y ORTOPEDIA MAXILAR  
 COP N. 3812

Nombres y apellidos

DNI: 40400968

COLEGIATURA: 39246

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO  
JUICIO DE EXPERTO

Estimado Especialista: *Jose Giancarlo Tozo Burgos*

Considerando su actitud ética y trayectoria profesional, permítame considerarlo como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido del siguiente instrumento de recolección de datos:

Calidad de servicio

Le adjunto la matriz de consistencia y operacionalización de variables para la revisión respectiva del proyecto de tesis:


Título del proyecto de tesis:	RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIOS Y LA SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN DENTAL EN PACIENTES DE LA IPRESS 027284, TACNA 2023
-------------------------------	--

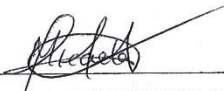
El resultado de esta evaluación permitirá la **VALIDEZ DE CONTENIDO** del instrumento.

De antemano le agradezco sus aportes y sugerencias.

Huancayo, 29 septiembre 2023

  
\_\_\_\_\_  
Tesista: MIGUEL ANGEL NINAJA MEDINA  
D.N.I.: 74600199

  
\_\_\_\_\_  
Tesista: RONALD LUIS MENDOZA ALBERTO  
D.N.I.: 72379949

  
\_\_\_\_\_  
Tesista: MICAELA MARJORIE CHAVEZ HUAMANI  
D.N.I.: 73509310



RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración				PUNTAJE
	(1) Deficiente 0-20%	(2) Regular 21-40%	(3) Bueno 41-60%	(4) Muy bueno 61-80%	
<p><b>1. SUFICIENCIA:</b> Los ítems de una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener su medición.</p> <p><b>2. PERTINENCIA:</b> Los ítems de una misma dimensión o indicador son adecuados para obtener su medición.</p> <p><b>3. CLARIDAD:</b> Los ítems se comprenden fácilmente, es decir, su sintáxis y semántica son adecuadas.</p> <p><b>4. COHERENCIA:</b> Los ítems tienen relación lógica con la dimensión o indicador que están midiendo.</p> <p><b>5. RELEVANCIA:</b> Los ítems son esenciales o importantes y deben ser incluidos.</p>	<p>Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.</p> <p>Los ítems no son adecuados para medir la dimensión o indicador.</p> <p>Los ítems no tienen relación lógica con la dimensión o indicador.</p> <p>Los ítems deben ser eliminados sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.</p>	<p>Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.</p> <p>Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.</p> <p>Los ítems requieren modificaciones en el uso de palabras por su significado o por el orden de las mismas.</p> <p>Los ítems tienen una relación tangencial con la dimensión o indicador.</p> <p>Los ítems pueden ser eliminados sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.</p>	<p>Se deben incrementar ítems para evaluar completamente la dimensión o indicador.</p> <p>Se deben incrementar ítems para evaluar la dimensión o indicador completamente.</p> <p>Se requiere una modificación muy específica de algunos ítems.</p> <p>Los ítems tienen una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.</p> <p>Los ítems tienen alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.</p>	<p>Los ítems son relativamente suficientes.</p> <p>Los ítems son relativamente suficientes.</p> <p>Los ítems son claros en lo sintáctico.</p> <p>Los ítems están relacionados con la dimensión o indicador.</p> <p>Los ítems son necesarios.</p>	<p>4</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>4</p> <p>5</p>
					<p>Los ítems son suficientes.</p> <p>Los ítems son suficientes.</p> <p>Los ítems son claros, tienen semántica y sintáxis adecuada.</p> <p>Los ítems están muy relacionados con la dimensión o indicador.</p> <p>Los ítems son muy relevantes y debe ser incluido.</p>

INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA

Nombres y Apellidos	Jose Guacalo Tozo Burgos
Profesión y Grado Académico	Cirujano Dentista MAGISTER
Especialidad	Rehabilitación Orol
Institución y años de experiencia	Centro Odontológico Estético Profunent 10 años
Cargo que desempeña actualmente	Gerente

Puntaje del Instrumento Revisado: 83

Opinión de aplicabilidad:

APLICABLE

APLICABLE LUEGO DE REVISIÓN ( )

NO APLICABLE ( )

  
 José Guacalo Tozo Burgos  
 CIRUJANO DENTISTA  
 COP. 33187

Nombres y apellidos

DNI: 45859810

COLEGIATURA: 33187

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO  
JUICIO DE EXPERTO**

Estimado Especialista: *Jose Giancarlo Tozo Burgos*

Considerando su actitud ética y trayectoria profesional, permítame considerarlo como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido del siguiente instrumento de recolección de datos:

Satisfacción de atención dental

Le adjunto la matriz de consistencia y operacionalización de variables para la revisión respectiva del proyecto de tesis:

Título del proyecto de tesis:	RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIOS Y LA SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN DENTAL EN PACIENTES DE LA IPRESS 027284, TACNA 2023
-------------------------------	--

El resultado de esta evaluación permitirá la **VALIDEZ DE CONTENIDO** del instrumento.

De antemano le agradezco sus aportes y sugerencias.

Huancayo, 29 septiembre 2023



Tesista: **MIGUEL ANGEL NINAJA MEDINA**  
D.N.I.: 74600199



Tesista: **RONALD LUIS MENDOZA ALBERTO**  
D.N.I.: 72379949



Tesista: **MICAELA MARJORIE CHAVEZ HUAMANI**  
D.N.I.: 73509310



RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Criterios	Escala de Valoración					PUNTAJE
	(1) Deficiente 0-20%	(2) Regular 21-40%	(3) Bueno 41-60%	(4) Muy bueno 61-80%	(5) Eficiente 81-100%	
<b>1. SUFICIENCIA:</b> Los ítems de una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener su medición.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar ítems para evaluar completamente la dimensión o indicador.	Los ítems son relativamente suficientes.	Los ítems son suficientes.	5
<b>2. PERTINENCIA:</b> Los ítems de una misma dimensión o indicador son adecuados para obtener su medición.	Los ítems no son adecuados para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar ítems para evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son relativamente suficientes.	Los ítems son suficientes.	5
<b>3. CLARIDAD:</b> Los ítems se comprenden fácilmente, es decir, su sintáxis y semántica son adecuadas.	Los ítems no son claros.	Los ítems requieren modificaciones en el uso de palabras por su significado o por el orden de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos ítems.	Los ítems son claros en lo sintáctico.	Los ítems son claros, tienen semántica y sintáxis adecuada.	5
<b>4. COHERENCIA:</b> Los ítems tienen relación lógica con la dimensión o indicador que están midiendo.	Los ítems no tienen relación lógica con la dimensión o indicador.	Los ítems tienen una relación tangencial con la dimensión o indicador.	Los ítems tienen una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	Los ítems están relacionados con la dimensión o indicador.	Los ítems muy relacionados con la dimensión o indicador.	5
<b>5. RELEVANCIA:</b>	Los ítems deben ser eliminados sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	Los ítems pueden ser eliminados sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	Los ítems tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	Los ítems son necesarios.	Los ítems son muy relevantes y debe ser incluido.	4

INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA

Nombres y Apellidos	Jose Giancarlo Toro Burgos
Profesión y Grado Académico	Cirujano Dentista MAGISTER
Especialidad	Rehabilitación Oral
Institución y años de experiencia	Centro Odontológico Estético BioFemal 10 años
Cargo que desempeña actualmente	Gerente

Puntaje del Instrumento Revisado: 24

Opinión de aplicabilidad:

APLICABLE (X)

APLICABLE LUEGO DE REVISIÓN ( )

NO APLICABLE ( )

  
-----  
José Giancarlo Toro Burgos  
CIRUJANO DENTISTA  
COP: 33187

Nombres y apellidos

DNI: 45 85 98 10

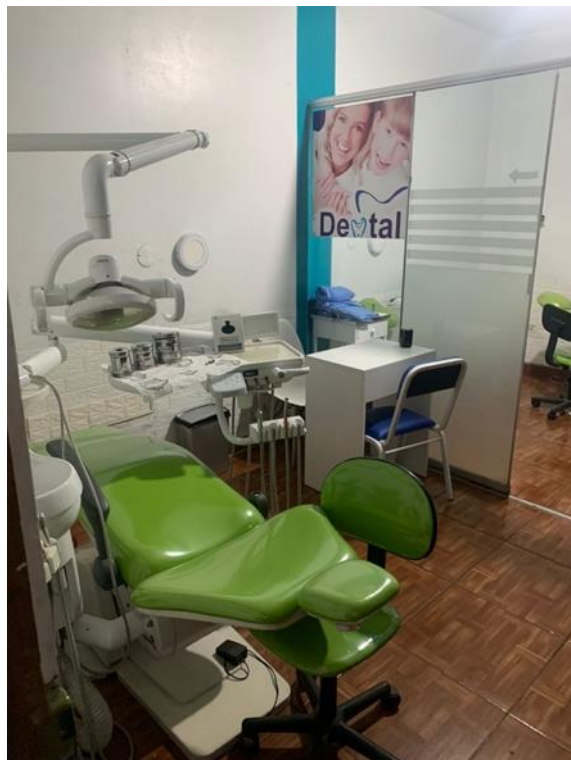
COLEGIATURA: 33187

## Anexo 6

### Evidencia fotográfica

A continuación, se muestra las tomas fotográficas realizadas durante la visita del IPRESS 027284 de la ciudad de Tacna, evidenciando la calidad de su establecimiento, particularmente los elementos tangibles de la calidad de servicio.







Posterior a la coordinación con los representantes de la institución, se procedió a la aplicación de los cuestionarios para la medición de las variables de estudio, siempre con la presencia del grupo de investigación, para despejar cualquier tipo de duda o consulta por parte del paciente.



## Anexo 7

### Base de datos

N°	CALIDAD SERVICIO																				SATISFACCION									
	P1	P2	P3	P4	D1	P5	P6	D2	P7	P8	P9	D3	P10	P11	P12	D4	P13	P14	P15	P16	P17	D5	V1	P1	P2	P3	P4	P5	P6	V2
1	4	4	3	4	15	3	4	7	5	4	4	13	5	4	4	13	4	3	4	5	4	20	68	4	4	4	3	4	4	23
2	3	4	5	4	16	3	4	7	4	4	5	13	5	4	5	14	4	3	5	4	4	20	70	4	4	4	4	3	4	23
3	5	5	4	5	19	4	5	9	4	3	5	12	5	4	5	14	5	4	5	5	4	23	77	5	5	5	4	5	5	29
4	4	4	4	4	16	3	4	7	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	4	4	19	66	4	4	4	4	3	4	23
5	3	3	4	3	13	4	3	7	3	4	3	10	4	3	5	12	4	3	4	4	3	18	60	3	3	3	4	3	3	19
6	4	4	3	4	15	3	4	7	5	4	4	13	5	4	4	13	4	3	4	5	4	20	68	4	4	4	3	4	4	23
7	3	4	5	4	16	3	4	7	4	4	5	13	5	4	5	14	4	3	5	4	4	20	70	5	5	5	4	5	5	29
8	5	5	4	5	19	4	5	9	4	3	5	12	5	4	5	14	5	4	5	5	4	23	77	5	5	5	5	5	5	30
9	4	4	4	4	16	3	4	7	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	4	4	19	66	4	4	4	3	4	4	23
10	3	3	4	3	13	4	3	7	3	4	3	10	4	3	5	12	4	3	4	4	3	18	60	4	4	4	4	4	4	24
11	4	4	3	4	15	3	4	7	5	4	4	13	5	4	4	13	4	3	4	5	4	20	68	5	5	5	4	5	5	29
12	5	5	5	5	20	4	5	9	4	3	5	12	5	4	5	14	5	4	5	5	4	23	78	5	5	5	5	5	5	30
13	4	4	4	4	16	3	4	7	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	4	4	19	66	5	5	5	4	5	5	29
14	3	3	3	3	12	4	3	7	3	4	3	10	4	3	5	12	4	3	4	4	3	18	59	4	4	4	4	4	4	24
15	4	5	4	5	18	4	5	9	4	5	5	14	5	4	5	14	5	4	5	5	4	23	78	5	5	5	5	5	5	30
16	4	4	3	4	15	3	4	7	5	4	4	13	5	4	4	13	4	3	4	5	4	20	68	5	5	5	4	5	5	29
17	3	4	5	4	16	3	4	7	4	4	5	13	5	4	5	14	4	3	5	4	4	20	70	5	5	5	4	5	5	29
18	5	5	4	5	19	4	5	9	4	3	5	12	5	4	5	14	5	4	5	5	4	23	77	5	5	5	5	5	5	30
19	4	4	4	4	16	3	4	7	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	4	4	19	66	5	5	5	4	5	5	29
20	3	3	4	3	13	4	3	7	3	4	3	10	4	3	5	12	4	3	4	4	3	18	60	5	5	5	5	5	5	30
21	4	4	3	4	15	3	4	7	5	4	4	13	5	4	4	13	4	3	4	5	4	20	68	5	5	5	4	5	5	29
22	5	5	5	5	20	4	5	9	4	3	5	12	5	4	5	14	5	4	5	5	4	23	78	5	5	5	5	5	5	30
23	4	4	4	4	16	3	4	7	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	4	4	19	66	5	5	5	4	5	5	29
24	3	3	3	3	12	4	3	7	3	4	3	10	4	3	5	12	4	3	4	4	3	18	59	4	4	4	4	4	4	24
25	4	5	4	5	18	4	5	9	4	5	5	14	5	4	5	14	5	4	5	5	4	23	78	5	5	5	5	5	5	30
26	4	3	4	3	14	4	3	7	4	3	3	10	4	3	4	11	3	4	3	3	4	17	59	5	5	5	4	5	5	29
27	5	4	5	4	18	5	4	9	5	4	5	14	5	4	5	14	5	4	5	5	5	24	79	5	5	5	5	5	5	30
28	3	4	4	3	14	3	4	7	3	4	4	11	4	4	4	12	3	4	3	4	3	17	61	5	5	5	4	5	5	29
29	4	3	4	4	15	3	4	7	4	4	3	11	4	3	4	11	4	3	4	4	4	19	63	5	5	5	5	5	5	30
30	4	5	4	5	18	4	5	9	4	3	5	12	5	4	5	14	4	4	5	5	4	22	75	5	5	5	5	5	5	30
31	3	4	3	4	14	3	4	7	3	4	4	11	4	4	4	12	3	4	3	4	3	17	61	5	5	5	5	5	5	30
32	5	5	5	4	19	4	5	9	5	4	5	14	5	4	5	14	5	5	5	5	5	25	81	5	5	5	5	5	5	30
33	4	3	4	4	15	3	4	7	4	4	3	11	4	3	4	11	4	3	4	4	4	19	63	5	5	5	5	5	5	30
34	3	3	3	3	12	4	3	7	3	4	3	10	4	3	4	11	3	3	4	4	3	17	57	5	5	5	4	5	5	29
35	4	4	4	4	16	4	4	8	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	3	4	4	19	66	5	5	5	5	5	5	30
36	3	3	3	3	12	4	3	7	3	4	3	10	4	3	5	12	4	3	4	4	3	18	59	4	4	4	4	4	4	24
37	4	5	4	5	18	4	5	9	4	5	5	14	5	4	5	14	5	4	5	5	4	23	78	5	5	5	5	5	5	30
38	4	4	3	4	15	3	4	7	5	4	4	13	5	4	4	13	4	3	4	5	4	20	68	5	5	5	4	5	5	29
39	3	4	5	4	16	3	4	7	4	4	5	13	5	4	5	14	4	3	5	4	4	20	70	5	5	5	4	5	5	29
40	5	5	4	5	19	4	5	9	4	3	5	12	5	4	5	14	5	4	5	5	4	23	77	5	5	5	5	5	5	30
41	4	4	4	4	16	3	4	7	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	4	4	19	66	5	5	5	4	5	5	29
42	3	3	4	3	13	4	3	7	3	4	3	10	4	3	5	12	4	3	4	4	3	18	60	5	5	5	5	5	5	30
43	4	4	3	4	15	3	4	7	5	4	4	13	5	4	4	13	4	3	4	5	4	20	68	5	5	5	4	5	5	29
44	5	5	5	5	20	4	5	9	4	3	5	12	5	4	5	14	5	4	5	5	4	23	78	5	5	5	5	5	5	30
45	5	5	4	5	19	4	5	9	4	3	5	12	5	4	5	14	5	4	5	5	4	23	77	5	5	5	5	5	5	30
46	4	4	4	4	16	3	4	7	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	4	4	19	66	5	5	5	4	5	5	29
47	3	3	4	3	13	4	3	7	3	4	3	10	4	3	5	12	4	3	4	4	3	18	60	5	5	5	5	5	5	30
48	4	3	4	4	15	3	4	7	4	4	3	11	4	3	4	11	4	3	4	4	4	19	63	5	5	5	5	5	5	30
49	4	5	4	5	18	4	5	9	4	3	5	12	5	4	5	14	4	4	5	5	4	22	75	5	5	5	5	5	5	30
50	4	4	4	4	16	3	4	7	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	4	4	19	66	4	4	4	4	3	4	23
51	3	3	4	3	13	4	3	7	3	4	3	10	4	3	5	12	4	3	4	4	3	18	60	3	3	3	4	3	3	19
52	4	4	3	4	15	3	4	7	5	4	4	13	5	4	4	13	4	3	4	5	4	20	68	4	4	4	3	4	4	23
53	3	4	5	4	16	3	4	7	4	4	5	13	5	4	5	14	4	3	5	4	4	20	70	5	5	5	4	5	5	29
54	5	5	4	5	19	4	5	9	4	3	5	12	5	4	5	14	5	4	5	5	4	23	77	5	5	5	5	5	5	30
55	4	4	4	4	16	3	4	7	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	4	4	19	66	4	4	4	3	4	4	23

N°	CALIDAD SERVICIO																	SATISFACCION												
	P1	P2	P3	P4	D1	P5	P6	D2	P7	P8	P9	D3	P10	P11	P12	D4	P13	P14	P15	P16	P17	D5	V1	P1	P2	P3	P4	P5	P6	V2
56	3	3	4	3	13	4	3	7	3	4	3	10	4	3	5	12	4	3	4	4	3	18	60	4	4	4	4	4	4	24
57	4	4	3	4	15	3	4	7	5	4	4	13	5	4	4	13	4	3	4	5	4	20	68	5	5	5	4	5	5	29
58	5	5	5	5	20	4	5	9	4	3	5	12	5	4	5	14	5	4	5	5	4	23	78	5	5	5	5	5	5	30
59	3	3	3	3	12	4	3	7	3	4	3	10	4	3	5	12	4	3	4	4	4	3	18	59	4	4	4	4	4	24
60	4	5	4	5	18	4	5	9	4	5	5	14	5	4	5	14	5	4	5	5	4	23	78	5	5	5	5	5	5	30
61	4	4	3	4	15	3	4	7	5	4	4	13	5	4	4	13	4	3	4	5	4	20	68	5	5	5	4	5	5	29
62	3	4	5	4	16	3	4	7	4	4	5	13	5	4	5	14	4	3	5	4	4	20	70	5	5	5	4	5	5	29
63	5	5	4	5	19	4	5	9	4	3	5	12	5	4	5	14	5	4	5	5	4	23	77	5	5	5	5	5	5	30
64	4	4	4	4	16	3	4	7	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	4	4	19	66	5	5	5	4	5	5	29
65	3	3	4	3	13	4	3	7	3	4	3	10	4	3	5	12	4	3	4	4	3	18	60	5	5	5	5	5	5	30
66	4	4	3	4	15	3	4	7	5	4	4	13	5	4	4	13	4	3	4	5	4	20	68	5	5	5	5	5	5	29
67	5	5	5	5	20	4	5	9	4	3	5	12	5	4	5	14	5	4	5	5	4	23	78	5	5	5	5	5	5	30
68	4	4	4	4	16	3	4	7	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	4	4	19	66	5	5	5	4	5	5	29
69	3	3	3	3	12	4	3	7	3	4	3	10	4	3	5	12	4	3	4	4	3	18	59	4	4	4	4	4	4	24
70	4	5	4	5	18	4	5	9	4	5	5	14	5	4	5	14	5	4	5	5	4	23	78	5	5	5	5	5	5	30
71	4	3	4	3	14	4	3	7	4	3	3	10	4	3	4	11	3	4	3	3	4	17	59	5	5	5	4	5	5	29
72	5	4	5	4	18	5	4	9	5	4	5	14	5	4	5	14	5	4	5	5	5	24	79	5	5	5	5	5	5	30
73	3	4	4	3	14	3	4	7	3	4	4	11	4	4	4	12	3	4	3	4	3	17	61	5	5	5	4	5	5	29
74	4	3	4	4	15	3	4	7	4	4	3	11	4	3	4	11	4	3	4	4	4	19	63	5	5	5	5	5	5	30
75	4	5	4	5	18	4	5	9	4	3	5	12	5	4	5	14	4	4	5	5	4	22	75	5	5	5	5	5	5	30
76	3	4	3	4	14	3	4	7	3	4	4	11	4	4	4	12	3	4	3	4	3	17	61	5	5	5	5	5	5	30
77	5	5	5	4	19	4	5	9	5	4	5	14	5	4	5	14	5	5	5	5	5	25	81	5	5	5	5	5	5	30
78	4	3	4	4	15	3	4	7	4	4	3	11	4	3	4	11	4	3	4	4	4	19	63	5	5	5	5	5	5	30
79	3	3	4	3	13	4	3	7	3	4	3	10	4	3	5	12	4	3	4	4	3	18	60	3	3	3	4	3	3	19
80	4	4	3	4	15	3	4	7	5	4	4	13	5	4	4	13	4	3	4	5	4	20	68	4	4	4	3	4	4	23
81	3	4	5	4	16	3	4	7	4	4	5	13	5	4	5	14	4	3	5	4	4	20	70	5	5	5	4	5	5	29
82	5	5	4	5	19	4	5	9	4	3	5	12	5	4	5	14	5	4	5	5	4	23	77	5	5	5	5	5	5	30
83	4	4	4	4	16	3	4	7	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	4	4	19	66	4	4	4	3	4	4	23
84	3	3	4	3	13	4	3	7	3	4	3	10	4	3	5	12	4	3	4	4	3	18	60	4	4	4	4	4	4	24
85	4	4	3	4	15	3	4	7	5	4	4	13	5	4	4	13	4	3	4	5	4	20	68	5	5	5	4	5	5	29
86	5	5	5	5	20	4	5	9	4	3	5	12	5	4	5	14	5	4	5	5	4	23	78	5	5	5	5	5	5	30
87	4	4	4	4	16	3	4	7	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	4	4	19	66	5	5	5	4	5	5	29
88	3	3	3	3	12	4	3	7	3	4	3	10	4	3	5	12	4	3	4	4	3	18	59	4	4	4	4	4	4	24
89	4	5	4	5	18	4	5	9	4	5	5	14	5	4	5	14	5	4	5	5	4	23	78	5	5	5	5	5	5	30
90	4	4	3	4	15	3	4	7	5	4	4	13	5	4	4	13	4	3	4	5	4	20	68	5	5	5	5	4	5	29
91	3	4	5	4	16	3	4	7	4	4	4	13	5	4	5	14	4	3	5	4	4	20	70	5	5	5	4	5	5	29
92	5	5	4	5	19	4	5	9	4	3	5	12	5	4	5	14	5	4	5	5	4	23	77	5	5	5	5	5	5	30
93	4	4	4	4	16	3	4	7	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	4	4	19	66	5	5	5	4	5	5	29
94	3	3	4	3	13	4	3	7	3	4	3	10	4	3	5	12	4	3	4	4	3	18	60	5	5	5	5	5	5	30
95	4	4	3	4	15	3	4	7	5	4	4	13	5	4	4	13	4	3	4	5	4	20	68	5	5	5	4	5	5	29
96	4	5	4	5	18	4	5	9	4	5	5	14	5	4	5	14	5	4	5	5	4	23	78	5	5	5	5	5	5	30
97	4	3	4	3	14	4	3	7	4	3	3	10	4	3	4	11	3	4	3	3	4	17	59	5	5	5	4	5	5	29
98	5	4	5	4	18	5	4	9	5	4	5	14	5	4	5	14	5	4	5	5	5	24	79	5	5	5	5	5	5	30
99	3	4	4	3	14	3	4	7	3	4	4	11	4	4	4	12	3	4	3	4	3	17	61	5	5	5	4	5	5	29
100	4	3	4	4	15	3	4	7	4	4	3	11	4	3	4	11	4	3	4	4	4	19	63	5	5	5	5	5	5	30
101	4	5	4	5	18	4	5	9	4	3	5	12	5	4	5	14	4	4	5	5	4	22	75	5	5	5	5	5	5	30
102	3	4	3	4	14	3	4	7	3	4	4	11	4	4	4	12	3	4	3	4	3	17	61	5	5	5	5	5	5	30
103	5	5	5	4	19	4	5	9	5	4	5	14	5	4	5	14	5	5	5	5	5	25	81	5	5	5	5	5	5	30