

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Académico Profesional de Odontología

Tesis

**Recurrencia de pacientes y satisfacción con la calidad
del servicio en la consulta odontológica en un centro
de salud, Arequipa, 2023**

Franyor Zapana Aranzamendi
Ruth Noemi Zavala Lopez
Astrid Noelia Zavala Silva

Para optar el Título Profesional de
Cirujano Dentista

Huancayo, 2024

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 : Mag. Claudia María Teresa Ugarte Taboada
Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud

DE : ALONSO ARTEMIO CALDERON QUISPE
Asesor de tesis

ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de tesis

FECHA : 7 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: "Recurrencia de pacientes y Satisfacción con la calidad del servicio en la consulta odontológica en un centro de salud, Arequipa 2023", perteneciente al/la/los/las estudiante(s) Franyor Zapana Aranzamendi, Astrid Noelia Zavala Silva, Ruth Noemi Zavala Lopez, 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 19 % 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 (Nº de palabras excluidas: 15) SI NO
- 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,



Mg. Alonso Calderón Quispe
COP 8135

Asesor de tesis

Cc.
Facultad
Oficina de Grados y Títulos
Interesado(a)

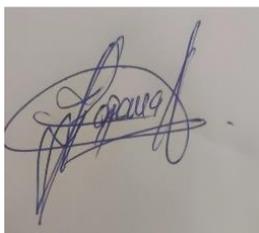
DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, Franyor Zapana Aranzamendi, identificado(a) con Documento Nacional de Identidad No. 72942848, 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: " Recurrencia de pacientes y satisfacción con la calidad del servicio en la consulta odontológica en un centro de salud, Arequipa 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.

15 de Enero de 2024.



Franyor Zapana Aranzamendi

DNI. No. 72942848

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, Ruth Noemi Zavala Lopez, identificado(a) con Documento Nacional de Identidad No. 43616255, 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: " Recurrencia de pacientes y satisfacción con la calidad del servicio en la consulta odontológica en un centro de salud, Arequipa 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.

15 de Enero de 2024.



Ruth Noemi Zavala Lopez

DNI. No. 43616255

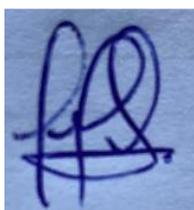
DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, Astrid Noelia Zavala Silva, identificado(a) con Documento Nacional de Identidad No. 72524170, 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: " Recurrencia de pacientes y satisfacción con la calidad del servicio en la consulta odontológica en un centro de salud, Arequipa 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.

15 de Enero de 2024.



Astrid Noelia Zavala Silva

DNI. No. 72524170

TESIS03

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	www.revhabanera.sld.cu Fuente de Internet	1%
9	vsip.info Fuente de Internet	1%

10	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
12	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	< 1 %
13	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
14	www.researchgate.net Fuente de Internet	< 1 %
15	46.210.197.104.bc.googleusercontent.com Fuente de Internet	< 1 %
16	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
17	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	< 1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo

Dedicatoria

Les dedicamos la siguiente tesis a nuestras familias, principalmente, a nuestros padres que nos apoyaron constantemente y nos motivaron en los momentos difíciles. Gracias por enseñarnos a afrontar las adversidades sin caer en la desesperación. Nos han enseñado a ser personas de bien, con principios, valores, perseverancia y empeño. A valorar el tiempo invertido en cada letra de este proyecto y sobre todo a luchar por nuestro sueño de ser profesionales apasionados.

Agradecimiento

Mi gratitud va dirigida a la perseverancia, constancia y motivación que recibí de mis padres, que estuvieron para alentarme en los momentos más difíciles en los que dudaba y me frustraba queriendo tirar la toalla; agradezco también a mis compañeras de investigación que paso a paso estuvieron encaminando este logro; este trabajo no habría sido posible sin ustedes.

Franyor Zapana Aranzamendi

Agradezco a mis padres por apoyarme en todo el transcurso de mi tesis. Principalmente, a mi papá por su constante insistencia para acelerar el proceso y por soportar cuando le decía que iba a demorar un poco más. Y a mi mamita por estar siempre ahí motivándome a no caer en la desesperación. No quiero olvidarme también de agradecerle a mi novio, por soportar las desveladas haciendo este trabajo de investigación.

Astrid Noelia Zavala Silva

Agradezco a Dios por darme las fuerzas necesarias para seguir adelante y culminar mi carrera., A mi madre que siempre fue una guía en mi vida universitaria y mayor motivación, y a mi padre que está en el cielo, él es mi mayor referente en ser una mejor persona y profesional.

Ruth Noemi Zavala López

Índice de contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Introducción	ix
CAPÍTULO I: Planteamiento del estudio	10
1.1. Delimitación de la investigación.....	10
1.1.1. Delimitación territorial.....	10
1.1.2. Delimitación temporal.....	10
1.1.3. Delimitación conceptual.....	10
1.2. Planteamiento del problema.....	10
1.3. Formulación del problema	11
1.3.1. Problema general.....	11
1.3.2. Problemas específicos	12
1.4. Objetivos.....	12
1.4.1. Objetivo general	12
1.4.2. Objetivos específicos.....	12
1.5. Justificación	13
1.5.1. Justificación teórica.....	13
1.5.2. Justificación práctica.....	13
CAPÍTULO II: Marco teórico.....	14
2.1. Antecedentes del problema.....	14
2.1.1. Antecedentes internacionales	14
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	15
CAPÍTULO III: Hipótesis y variables	17
3.1. Hipótesis	17
3.1.1. Hipótesis general	17
3.2. Identificación de variables	17
3.3. Operacionalización de variables	20
CAPÍTULO IV: Metodología	21
4.1. Métodos, tipo y nivel de la investigación.....	21
4.1.1. Método de la investigación.....	21
4.1.2. Tipo de la investigación	21

4.1.3. Alcance de la investigación.....	21
4.2. Diseño de la investigación.....	21
4.3. Población y muestra	22
4.3.1. Población.....	22
4.3.2. Muestra.....	22
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	22
4.4.1. Técnicas.....	22
4.4.2. Instrumento de recolección de datos	23
4.4.3. Procedimiento de la investigación.....	23
4.5. Consideraciones éticas	24
CAPÍTULO V: Resultados	25
5.1. Presentación de resultados.....	25
5.2. Discusión de resultados	28
Conclusiones	30
Recomendaciones.....	31
Referencias bibliográficas.....	32
Anexos	34

Índice de tablas

Tabla 1. Resultados al cuestionario aplicado.....	25
Tabla 2. Distribución de la población de acuerdo con la confiabilidad de los pacientes	26
Tabla 3. Distribución de la población de acuerdo con la responsabilidad del profesional según la opinión del paciente	26
Tabla 4. Distribución de la población de acuerdo con la seguridad que le transmite el profesional	26
Tabla 5. Distribución de la población de acuerdo con la empatía del profesional según la opinión del paciente	27
Tabla 6. Distribución de la población de acuerdo con la infraestructura según la opinión del paciente	27
Tabla 7. Correlación entre tipo de paciente y calidad de servicio odontológico	27

Resumen

La presente tesis titulada: «Recurrencia de pacientes y satisfacción con la calidad de servicio en la consulta odontológica en un centro de salud, Arequipa» tuvo como objetivo relacionar la recurrencia de pacientes y la satisfacción con la calidad de servicio a pacientes encuestados en el centro de salud Generalísimo San Martín de Mariano Melgar; para lo cual se hizo un seguimiento de cuántos pacientes asisten de manera frecuente al centro de salud, tomando en cuenta los meses de enero hasta agosto; con ayuda del registro de atención, se tomó una muestra de 219 pacientes atendidos; seguidamente, se empezó a realizar las encuestas a partir de la aceptación del centro de salud (20 de setiembre del 2023); teniendo una muestra universo de 146 pacientes. Los resultados obtenidos en la recurrencia de pacientes en el centro de salud Generalísimo San Martín de Mariano Melgar fueron: 101 continuadores y 45 reingresantes según el registro de atención; por otro lado, la satisfacción con la calidad de servicio en el centro de salud Generalísimo San Martín de Mariano Melgar fue: pacientes continuadores 99 % satisfechos y reingresantes 1 %; pacientes continuadores insatisfechos 2.2 % y reingresantes 97.8 %. De esta manera, los datos organizados y analizados con el programa estadístico SPSS, versión 27 y la aplicación de la prueba de Chi-cuadrado dan como resultado el rechazo de la H_0 , con un valor $p < 0.05$; dando positivo el vínculo existente entre la recurrencia de pacientes y satisfacción con la calidad de servicio en el centro de salud Generalísimo San Martín de Mariano Melgar.

Palabras clave: recurrencia, satisfacción, continuadores, reingresantes

Abstract

The present thesis titled: "Patient recurrence and satisfaction with the quality of service in the dental consultation in a health center, Arequipa" had the objective of relating patient recurrence and satisfaction with the quality of service to patients surveyed at the center. health Generalissimo San Martin de Mariano Melgar; for which a follow-up was made of how many patients frequently attend the health center, taking into account the months of January to August; With the help of the care registry, an average of 219 patients treated was taken; Next, the surveys began to be carried out upon acceptance of the health center (September 20, 2023); having a universe sample of 146 patients. The results obtained in the recurrence of patients at the Generalísimo San Martin de Mariano Melgar health center were: 101 continuers and 45 readmitters according to the care record; On the other hand, satisfaction with the quality of service at the Generalísimo San Martin de Mariano Melgar health center was: continuing patients 99% satisfied and return patients 1%; dissatisfied continuing patients 2.2% and readmissions 97.8%. In this way, the data organized and analyzed with the SPSS statistical program, version 27 and the application of the Chi-square test result in the rejection of H₀, with a p value <0.05; confirming the relationship that exists between patient recurrence and satisfaction with the quality of service at the Generalísimo San Martin de Mariano Melgar health center.

Keywords: recurrence, satisfaction, continuators, readmissions

Introducción

Conforme la población se ve con la necesidad de ser atendida y recibir una buena calidad de servicio, el consultorio y profesional de odontología deberá estar a la expectativa del paciente; por tanto, la recurrencia de pacientes dependerá de la calidad de servicio ofrecido.

El objetivo principal de esta tesis fue relacionar la recurrencia de pacientes y la satisfacción con la calidad del servicio en la consulta odontológica del centro de salud Generalísimo San Martín, Mariano Melgar, con la finalidad de saber qué capacidades específicas pueden ser mejoradas para el bien del paciente.

De tal forma, la siguiente tesis se realizó por medio de la encuesta tipo SERVQUAL modificado que medirá, bajo diferentes tipos de evaluaciones, la relación que existe entre la satisfacción y la calidad del servicio en la consulta odontológica; y con ayuda del registro de atención, la recurrencia de pacientes.

Finalmente, la investigación promovió y concientizó a los profesionales de salud, de odontología y a las autoridades correspondientes del área administrativa para una mejora en la atención al paciente.

CAPÍTULO I

Planteamiento del estudio

1.1. Delimitación de la investigación.

1.1.1. Delimitación territorial

Este estudio fue desarrollado en Perú, tomando como espacio geográfico al centro de salud Generalísimo San Martín del distrito de Mariano Melgar, provincia de Arequipa, Región – Arequipa.

1.1.2. Delimitación temporal

La etapa en la que se llevó a cabo esta investigación fue de enero a agosto del año 2023.

1.1.3. Delimitación conceptual

Este estudio se planteó con la finalidad de identificar áreas de mejora y proporcionar recomendaciones para optimizar la atención dental y la experiencia del usuario, relacionando la recurrencia de pacientes ante la satisfacción con la calidad del servicio.

1.2. Planteamiento del problema

La recurrencia de pacientes en odontología se manifiesta como la continuidad periódica de los pacientes a la consulta dental, manifestándose en la cantidad de citas posttratamientos, cuya intención es producto de factores tales como la confianza en el profesional, el sentimiento de seguridad y satisfacción de los clientes ante el tratamiento recibido

En el concepto de calidad de servicio odontológico se manifiesta por los resultados de la actividad odontológica realizada, donde impera el conocimiento y calidad técnica del

profesional, trato, equipamiento y nivel alturado de la relación paciente profesional, cuya intención es cuidar la salud bucal de la persona y empoderarla para que la internalice, a satisfacción plena.

El artículo de investigación publicado por la Universidad Evangélica de El Salvador tuvo a 1284 pacientes que fueron atendidos por dentistas totalmente capacitados. de la UEES, ubicadas en la Colonia Escalón, San Benito y El Carmen; teniendo los siguientes resultados: en cuanto empatía el 94 % pacientes satisfechos, el 91 % de satisfacción en cuanto fiabilidad, todas las clínicas odontológicas dan como resultado un 85 % de satisfacción global desde la percepción del paciente, y en seguridad presentando mayor porcentaje de 97 % (1).

La revista de la facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia publicó el siguiente resultado tomando a 202 pacientes atendidos por 87 estudiantes de la facultad, el 70.8 % de los pacientes percibieron una calidad de servicio de manera general era excelente; en cuanto a la percepción de los pacientes sobre la calidad del servicio y trato brindado por los estudiantes y profesores de odontología, se observó que nueve de cada diez pacientes lo calificaron como agradable. (2).

Se desarrolló un trabajo de investigación en la ciudad de Lima, de 150 encuestados indicaron un 93,30% del total, consideraban que la calidad era alta, un 3,30% dijo que no estaba de acuerdo con la calidad. Se obtuvo un 96,70% (145) de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el trato recibido; 3,30% (5) no quedaron satisfechos (3).

Esta realidad llevó a proponer la presente tesis, cuyo objetivo fue el de relacionar la recurrencia a la consulta dental ante la satisfacción con la calidad del servicio.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la recurrencia de pacientes y satisfacción con la calidad del servicio en la consulta odontológica del centro de salud Generalísimo San Martín, Mariano Melgar Arequipa 2023?

1.3.2. Problemas específicos

¿Cuál es la satisfacción con la calidad del servicio en la consulta odontológica del centro de salud Generalísimo San Martín, Mariano Melgar Arequipa 2023, según confiabilidad?

¿Cuál es la satisfacción con la calidad del servicio en la consulta odontológica del centro de salud Generalísimo San Martín, Mariano Melgar Arequipa 2023, según responsabilidad?

¿Cuál es la satisfacción con la calidad del servicio en la consulta odontológica del centro de salud Generalísimo San Martín, Mariano Melgar Arequipa 2023, según seguridad?

¿Cuál es la satisfacción con la calidad del servicio en la consulta odontológica del centro de salud Generalísimo San Martín, Mariano Melgar Arequipa 2023, según empatía?

¿Cuál es la satisfacción con la calidad del servicio en la consulta odontológica del centro de salud Generalísimo San Martín, Mariano Melgar Arequipa 2023, según infraestructura?

¿Cuál es la recurrencia de pacientes en la consulta odontológica del centro de salud Generalísimo San Martín, Mariano Melgar Arequipa 2023?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Relacionar la recurrencia de pacientes y satisfacción con la calidad del servicio en la consulta odontológica del centro de salud Generalísimo San Martín, Mariano Melgar Arequipa 2023.

1.4.2. Objetivos específicos

Determinar la satisfacción con la calidad del servicio en la consulta odontológica del centro de salud Generalísimo San Martín, Mariano Melgar Arequipa 2023, según confiabilidad.

Determinar la satisfacción con la calidad del servicio en la consulta odontológica del centro de salud Generalísimo San Martín, Mariano Melgar Arequipa 2023, según responsabilidad.

Determinar la satisfacción con la calidad del servicio en la consulta odontológica del centro de salud Generalísimo San Martín, Mariano Melgar Arequipa 2023, según seguridad.

Determinar la satisfacción con la calidad del servicio en la consulta odontológica del centro de salud Generalísimo San Martín, Mariano Melgar Arequipa 2023, según empatía.

Determinar la satisfacción con la calidad del servicio en la consulta odontológica del centro de salud Generalísimo San Martín, Mariano Melgar Arequipa 2023, según infraestructura.

Determinar la satisfacción con la calidad del servicio en la consulta odontológica del centro de salud Generalísimo San Martín, Mariano Melgar Arequipa 2023, según confiabilidad.

Identificar la recurrencia de pacientes a la consulta odontológica del centro de salud Generalísimo San Martín, Mariano Melgar Arequipa 2023, según el registro de atención.

1.5. Justificación

1.5.1. Justificación teórica

Debido a los múltiples descontentos de pacientes recurrentes a la consulta odontológica, es obligatorio el interés del odontólogo en que la calidad del servicio sea eficiente; por ello el concepto de satisfacción con la calidad de servicio surgió como intento de incluir el importante rol que desempeña el odontólogo durante y después de la consulta y/o tratamiento, para brindar una mejor atención al paciente.

La satisfacción con la calidad del servicio representa una variable para el éxito social entre odontólogo y paciente, el manejo y medición de la satisfacción con la calidad del servicio (de nuestra variable) exigen la verificación, en tal sentido la siguiente tesis contribuyó con el desarrollo de la literatura científica sobre estos recientes conceptos, sobre todo al aplicarse a una nueva población, como lo es el Centro de Salud Generalísimo San Martín, Mariano Melgar

1.5.2. Justificación práctica

La buena atención y la captación de pacientes en un centro de salud determina la necesidad o la calidad de atención brindadas; en consiguiente, los resultados ayudaron a identificar en que dimensiones hay deficiencia en las que influyen la atención y la satisfacción con la calidad de servicio.

Dichos resultados proporcionaron al área administrativa del centro de salud reforzar o implementar nuevas técnicas de atención.

CAPÍTULO II

Marco teórico

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. Antecedentes internacionales

Bustamante (4), en un trabajo de investigación titulado: «Satisfacción de los pacientes que reciben servicio odontológico en el centro de salud de Totoracocha del distrito norte de la zona urbana de la ciudad de Cuenca. Periodo octubre 2021- febrero 2022»; concluyó que los servicios reportados fueron considerados aceptables, lo que indica un alto nivel de cumplimiento en el Centro de Salud de Totoracocha.

Hurel y Cabrera (5) realizaron un trabajo de investigación titulado: «Satisfacción de los pacientes que reciben servicio odontológico en el centro de salud Uncovia del distrito Norte de la zona urbana de la ciudad de Cuenca durante el periodo octubre 2021- febrero 2022», concluyeron que existe insatisfacción general con los servicios del Centro de Salud.

Palmieri (6) realizó un trabajo de investigación titulado: «Valoración del nivel de satisfacción de pacientes que acuden a práctica profesional supervisada (PPS) de la Facultad de Odontología UNC», concluyó que la mayor satisfacción fue de un 89.4 % y la mayor insatisfacción de un 36 %.

Cruz (7), en su investigación: «Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario», concluyó que los pacientes demostraron satisfacción frente a las dimensiones evaluadas.

Henríquez (8) en su trabajo de investigación titulado: «Satisfacción usuaria en mujeres participantes del programa odontológico más sonrisas para Chile» concluyó que el programa presenta un alto nivel de satisfacción en sus usuarias.

Apelo (9), en su investigación: «Calidad del servicio asistencial de la Facultad de Odontología de La Universidad de la República. Encuesta de satisfacción a usuarios asistidos durante el 2019», concluyó que los pacientes se encuentran muy satisfechos con la calidad de la atención brindada por la Facultad de Odontología.

Amau (10), en su investigación: «Satisfacción en la atención antológica especializada en pacientes militares durante la COVID-19», concluyó que el nivel general de satisfacción corresponde a un nivel aceptable de satisfacción.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Herrera (11) en su investigación: «Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un Cetro de Salud» concluyó que existe relación entre la satisfacción de los usuarios externos y la calidad de los servicios odontológicos en el centro de salud Delicias de Villa - Chorrillos, 2017 con un $p=0,000<0,05$.

Adrianzén (12) en su investigación: «Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en el Centro de Salud Monsefú» concluyó que utilizando la verificación Rho de Spearman dio como resultado $r = 0,649$, que da a entender la relación entre las dos variables con un valor de $P = 0,000$.

Walde (13), en su investigación: «Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos que asisten al servicio de odontología en el Centro de Salud Semirural Pachacutec» concluyó que existe una correlación entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario, que es buena y alta, respectivamente, porque los pacientes están satisfechos con la atención recibida por el odontólogo, desarrollan confianza en él y lo ven como un profesional competente.

Costa (14), en su investigación: «Relación entre la calidad de la atención odontológica con la fidelización del paciente en el distrito de Laredo, 2017» concluyó que existe correlación entre la calidad de la atención y la fidelización del paciente ($p<0,05$).

Ramírez (15), en su investigación: «Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio odontológico del Centro de Salud Húsares del Perú - Pucallpa, 2021 » concluyó que la satisfacción de los usuarios es baja, mientras que hay una alta correlación entre la calidad de la atención y la

satisfacción de los usuarios en odontología.

Apac (16), en su investigación: «Servicio y satisfacción del paciente en el centro Odontológico sonrisas Dent, Distrito de Amarilis, provincia y región Huánuco - Perú - 2022» concluyó que existe relación evidente entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente.

Bendezú (17), en su investigación: «Calidad de Servicio y Satisfacción de pacientes en las clínicas odontológicas en el distrito de los Olivos, Período 2018» concluyó que la calidad del servicio en el consultorio odontológico del distrito de Los Olivos durante el año 2018 incide significativamente en la satisfacción de los pacientes y/o usuarios.

Núñez (18), en su investigación: «Calidad de atención y satisfacción del paciente en el área de odontología de un centro de salud de Lambayeque, 2021» concluyó que si existe relación entre calidad de atención con la satisfacción del paciente.

CAPÍTULO III

Hipótesis y variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

H_a : La satisfacción con la calidad del servicio en la consulta odontológica tuvo relación con la recurrencia de pacientes en un Centro de Salud de Arequipa.

H_0 : La satisfacción con la calidad del servicio en la consulta odontológica no tuvo relación con la recurrencia de pacientes en un Centro de Salud de Arequipa.

3.2. Identificación de variables

- Variable 1:

Satisfacción con la calidad del servicio

- Variable 2:

Recurrencia de los pacientes a la consulta odontológica.

3.3. Operacionalización de variables

Variable	Conceptualización	Dimensión	Escala de medición	Tipo	Instrumento
Variable 1. Satisfacción con la calidad de servicio	La satisfacción es la sensación de placer que muestran las personas relacionado a una necesidad. La calidad de servicio es la unión de estrategias y acciones que ayudan a brindar un mejor servicio al paciente	Confiabilidad Responsabilidad Infraestructura Seguridad Empatía	Nominal	Catógica	Servqual Modificado
Variable 2: Recurrencia de los pacientes a la consulta odontológica.	Continuador (C) Reingresante (R)	Número de Citas	Discretas	Numérica	Registro de Atención

CAPÍTULO IV

Metodología

4.1. Métodos, tipo y nivel de la investigación

4.1.1. Método de la investigación

Un método de investigación científico es un procedimiento de reflexión, sistemático, controlado y crítico, que nos permite descubrir hechos nuevos o datos, relaciones o leyes, en cualquier ámbito humano. No consiste en una actividad limitada a asegurar o recolectar lo que ya se conoce o ha sido redactado o investigado por otros (19).

4.1.2. Tipo de la investigación

La investigación fue básica, cuyo objetivo es incrementar conocimientos sin diferir con los aspectos prácticos (20).

4.1.3. Alcance de la investigación

La investigación fue correlacional, determinó el grado de relación entre las variables a través de la aplicación de métodos estadísticos (21).

4.2. Diseño de la investigación

El diseño de esta tesis fue no experimental transversal prospectivo.

No experimental, porque estos fenómenos ocurren en un entorno natural y luego se analizan. (22).

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población

La población estuvo conformada por 219 usuarios mensuales recurrentes de manera constante al centro de salud, registrados según historia clínica en la atención del servicio odontológico.

4.3.2. Muestra

La técnica de muestreo fue no probabilística por conveniencia, determinado por los usuarios que asisten al centro de salud Generalísimo San Martín y cumplan con los criterios de selección.

a) Criterios de inclusión

- ✓ Usuarios que firmen el consentimiento informado
- ✓ Usuarios que recibieron consulta previa y tratamiento posterior
- ✓ Usuarios mayores de 18 años

b) Criterios de exclusión

- ✓ Usuarios que no estén de acuerdo en firmar el consentimiento informado.
- ✓ Usuarios que presenten enfermedades psiquiátricas
- ✓ Usuarios con discapacidad mental
- ✓ Usuarios que acudieron a solicitar consulta por primera vez y no recibieron tratamiento alguno.
- ✓ Usuarios tratados antes y después de la fecha para la recolección de datos

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

4.4.1. Técnicas

Entrevistas - Encuestas

Hernández, en su artículo mencionó que la entrevista cualitativa, como herramienta de recopilación de información, intenta comprender el mundo desde la perspectiva del sujeto (23).

Una encuesta es un método de obtención de información conformada en preguntas claras y concisas que aseguren que la información muestral pueda analizarse mediante métodos cuantitativos.

4.4.2. Instrumento de recolección de datos

a) Diseño

El diseño tuvo como objetivo encontrar la recurrencia de pacientes y satisfacción con la calidad de

servicio en la consulta odontológica del centro de salud Generalísimo San Martín, Mariano Melgar; cuyas preguntas usaron términos sencillos para su fácil comprensión, siendo de tipo cerradas, usando la puntuación de Muy malo “1”, Malo “2”, Regular “3”, Bueno “4” y Muy Bueno “5”; según la escala de Likert y estuvieron distribuidas en 5 categorías: confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía e infraestructura.

b) Confiabilidad

Los instrumentos que se utilizaron son fiables ya que están basados en el método SERVQUAL los que midieron la satisfacción del paciente en la consulta odontológica y el manual de atención medió la recurrencia del paciente.

c) Validez

Los instrumentos para utilizar estuvieron diseñados y modificados para la presente tesis además de estar validada por jueces calificados y la RM N°527-2011/MINSA (25).

4.4.3. Procedimiento de la investigación

Como primer punto, los investigadores se presentan ante el departamento de odontología y las personas responsables.

Como segundo punto, se presenta una solicitud al jefe del centro de salud requiriendo la autorización para recorrer las instalaciones del establecimiento durante el proceso de la recolección de datos.

Como tercer punto, toda información se recauda de los pacientes que se presenten a la consulta odontológica haciendo uso de encuestas.

Como cuarto punto, se le brinda a cada paciente un consentimiento informado con la finalidad de obtener su aprobación para formar parte de la investigación. Seguidamente, se procede a evaluar al paciente.

Como quinto y último punto, se plasma en una hoja los datos obtenidos para que puedan ser evaluados estadísticamente.

4.5. Consideraciones éticas

Se dan garantías claras de que la identidad de los sujetos se mantendrá confidencial, se respetará su privacidad y que la información recopilada antes, durante y después de la participación en el estudio se mantendrá confidencial. El contenido de este apartado está en la Ley N°. 29733, Ley de Datos Personales y su reglamento.

CAPÍTULO V

Resultados

5.1. Presentación de resultados

Tabla 1. Resultados al cuestionario aplicado

Preguntas / Dimensiones	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
	N°	%	N°	%
P1	110	75.3	36	24.7
P2	98	67.1	48	32.9
P3	77	52.7	69	47.3
P4	100	68.5	46	31.5
P5	96	65.8	50	34.2
CONFIABILIDAD	96	66	50	34
P1	86	58.9	60	41.1
P2	97	66.4	49	33.6
P3	66	45.2	80	54.8
RESPONSABILIDAD	83	57	63	43
P1	69	47.3	77	52.7
P2	71	48.6	75	51.4
P3	45	30.8	101	69.2
P4	99	67.8	47	32.2
SEGURIDAD	71	49	75	51
P1	95	65.1	51	34.9
P2	70	47.9	76	52.1
P3	110	75.3	36	24.7
P4	60	41.1	86	58.9
EMPATÍA	84	57	62	43
P1	89	61	57	39
P2	114	78.1	32	21.9
P3	130	89	16	11
P4	59	40.4	87	59.6
P5	133	91.1	13	8.9
INFRAESTRUCTURA	105	72	41	28

Tabla 2. Distribución de la población de acuerdo con la confiabilidad de los pacientes

	N°	%
Satisfecho	96	65,8
Insatisfecho	50	34,2
Total	146	100,0

Interpretación

En la tabla 2 se aprecia que el 65.8 % son pacientes satisfechos según la evaluación de confiabilidad.

Tabla 3. Distribución de la población de acuerdo con la responsabilidad del profesional según la opinión del paciente

	N°	%
Satisfecho	83	56,8
Insatisfecho	63	43,2
Total	146	100,0

Interpretación

En la tabla 3 se aprecia que el 56.8 % son pacientes satisfechos según la evaluación de responsabilidad.

Tabla 4. Distribución de la población de acuerdo con la seguridad que le transmite el profesional

	N°	%
Insatisfecho	75	51,4
Satisfecho	71	48,6
Total	146	100,0

Interpretación

En la tabla 4 se aprecia que el 51.4 % son pacientes satisfechos según la evaluación de seguridad.

Tabla 5. Distribución de la población de acuerdo con la empatía del profesional según la opinión del paciente

	N°	%
Satisfecho	84	57,5
Insatisfecho	62	42,5
Total	146	100,0

Interpretación

En la tabla 5 se aprecia que el 57.5 % son pacientes satisfechos según la evaluación de Empatía.

Tabla 6. Distribución de la población de acuerdo con la infraestructura según la opinión del paciente

	N°	%
Satisfecho	105	71,9
Insatisfecho	41	28,1
Total	146	100,0

Interpretación

En la tabla 6 se aprecia que el 71.9 % son pacientes satisfechos según la evaluación de Infraestructura.

Tabla 7. Correlación entre tipo de paciente y calidad de servicio odontológico

CALIDAD DE SERVICIO ODONTOLÓGICO

	SATISFECHO	INSATISFECHO	<i>P - Valor</i>
TIPO DE PACIENTE	CONTINUADOR 100 (99%)	1 (1.0%)	0.001
	REINGRESANTE 1 (1.0%)	44 (97.8%)	
	TOTAL 101 (100%)	45 (100%)	

Interpretación

Prueba de chi-cuadrado. *p*- valor estadísticamente significativo ($p < 0.05$)

5.2. Discusión de resultados

La recurrencia de pacientes es de 101 continuadores y 45 reingresantes contabilizados en el registro de atención que sugiere la «Guía de uso y registro diario de atención y otras actividades de salud en la hoja HIS MINSA», a diferencia de los trabajos de investigación mencionados en el capítulo II, que solo analizan la satisfacción o insatisfacción según la calidad de servicio ofrecido al paciente, por tanto esta tesis tiene mayor relevancia tomando en cuenta si el paciente continuador, una vez satisfecho, continua con el tratamiento o por lo contrario un paciente reingresante deja el tratamiento por insatisfacción y retorna por la necesidad de ser atendido y/o por medios económicos.

“La satisfacción con la calidad de servicio” fue analizada mediante el método SERVQUAL modificado a diferencia de los trabajos de investigación: Jesús (11), Costa (14), Ramírez (15) y Núñez (18), cuyo instrumento fue SERVQUAL, pero planteado para relacionar las variables de calidad de atención y satisfacción de usuario. Por un lado, Jesús (11) obtuvo como resultado un 46 % de pacientes satisfechos; Costa (14), obtuvo un 50,4 % de pacientes que respondieron a una buena calidad de atención; Ramírez (15), obtuvo el 63 % de pacientes con alta calidad de atención y buena satisfacción y Núñez (18), dio como resultado un 87.9 % de buena calidad de atención y satisfacción del usuario; en comparación, con esta tesis se asemeja, además de evaluar por tipo de pacientes: Continuadores 99 % y Reingresantes del 1 % satisfechos.

Por otro lado, Walde (13), utilizó dos instrumentos para evaluar calidad y satisfacción, que dan un resultado por buena calidad de atención de 55 % y un 69 % de satisfacción del paciente. Tomando en cuenta el resultado de satisfacción del paciente, la presente tesis muestra similitud.

Bendezú (17) utiliza solo un instrumento para evaluar la calidad de servicio y satisfacción con un resultado de 80 %; en el que no categoriza y lo mantiene de manera empírica a diferencia de esta tesis que presenta dimensiones como: confiabilidad, seguridad, empatía, infraestructura y responsabilidad. Teniendo similitud con nuestro resultado de pacientes Continuadores del 99 % y Reingresantes del 1 %

Por otro lado, trabajos de investigación de:

Adrianzén (12), en la recopilación de datos utilizó el cuestionario SERVQHOS, dando como resultado un 14 % de pacientes satisfechos; sin embargo, en la presente tesis la satisfacción con la calidad de servicio en el centro de salud fue: Pacientes continuadores 2.2 % y Reingresantes 97.8 % Insatisfechos, respectivamente

Apac (16), en su trabajo de investigación tiene como resultado un 14 % muy de acuerdo en la calidad de atención brindada; lo que concuerda con los resultados de la presentetesis en cuanto el tipo de paciente Reingresante de 97.8 % insatisfecho.

Teniendo en cuenta los resultados que existen en los trabajos de investigación citados, en relación entre sus variables es de $p < 0.05$; concordando con la de esta tesis.

Conclusiones

1. Se confirma la relación que existe entre la recurrencia de pacientes y la satisfacción con la calidad del servicio en la consulta odontológica en el centro de salud Generalísimo San Martín de Mariano Melgar, Arequipa 2023; ya que al tener más pacientes Continuadores indican que están satisfechos con la calidad de atención recibida.
2. Se determina la satisfacción con la calidad del servicio en la consulta odontológica del centro de salud Generalísimo San Martín, Mariano Melgar Arequipa 2023, según Confiabilidad, con un 65.8 % satisfechos; lo que significa que los pacientes atendidos muestran confianza en esta capacidad.
3. Se determina la satisfacción con la calidad del servicio en la consulta odontológica del centro de salud Generalísimo San Martín, Mariano Melgar Arequipa 2023, según Responsabilidad, con un 56.8 % satisfechos; dando a entender el compromiso que tienen los odontólogos para la atención del paciente.
4. Se determina la satisfacción con la calidad del servicio en la consulta odontológica del centro de salud Generalísimo San Martín, Mariano Melgar Arequipa 2023, según Seguridad, con un 51.4 % satisfechos; indicando que los pacientes se sienten garantía en la atención recibida en el consultorio de Odontología.
5. Se determina la satisfacción con la calidad del servicio en la consulta odontológica del centro de salud Generalísimo San Martín, Mariano Melgar Arequipa 2023, según Empatía, con un 57.5 % satisfechos; afirmando la empatía que tienen los profesionales de odontología hacia sus pacientes.
6. Se determina la satisfacción con la calidad del servicio en la consulta odontológica del centro de salud Generalísimo San Martín, Mariano Melgar Arequipa 2023, según Infraestructura, con un 71.9 % satisfechos; donde el consultorio de Odontología tiene lo adecuado para la atención del paciente.
7. Se identifica la recurrencia de pacientes a la consulta odontológica del centro de salud Generalísimo San Martín, Mariano Melgar Arequipa 2023, teniendo como resultado de paciente continuador 101 y paciente reingresante 45.

Recomendaciones

1. Se recomienda seguir promocionando la salud bucal que el establecimiento ofrece para continuar con el aumento de interés por parte del paciente en lo que refiere su salud oral.
2. Se recomienda al profesional de odontología siga dando confianza con charlas informativas en salud oral a la población.
3. Se recomienda al profesional de odontología establezca un horario con márgenes de tiempo flexibles para la evitar la conglomeración de pacientes a la espera de ser atendidos.
4. Se recomienda al profesional de odontología mantener una constante capacitación.
5. Se recomienda al profesional de odontología dedicar tiempo necesario para resolver consultas a los pacientes.
6. Se recomienda a los representantes del establecimiento de salud estar en constante mejora de equipo e instrumental odontológico, para brindar un mejor ambiente a los pacientes.
7. Se recomienda a los representantes del establecimiento de salud promover y concientizar a la población en salud bucal y en general.

Referencias bibliográficas

1. Alfaro B. Satisfacción en los pacientes atendidos por odontólogos graduados de la UEES en el sector privado. *CREA Ciencia*. 2021; 13(2).
2. Giraldo A, Berbesi D. Factores claves en la percepción de la calidad de los servicios odontológicos prestados por estudiantes de pregrado. *Revista Facultad de Odontología Universidad de Antioquia*. 2017; 28(2).
3. Fabian A, Podestá L, Ruiz R. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. *Horiz Med*. 2022; 22(1).
4. Bustamante C. Satisfacción de los pacientes que reciben servicio odontológico en el centro de salud Totoracocha del distrito de la zona urbana de la ciudad de Cuenca. Periodo octubre 2021 - febrero 2022 Profesional TpodT, editor. Cuenca: Universidad Católica de Cuenca; 2022.
5. Hurel C, Cabrera G. Satisfacción de los pacientes que reciben servicio odontológico en un centro de salud de a zona urba de Cuenca. *OACTIVA UC*. 2023; 8(2).
6. Sánchez M, Palmieri M. Valoración del nivel de satisfacción de pacientes que acuden a práctica profesional supervisada de la Facultad de Odontología UNC. *Revista de la Facultad de Odontología UNC*. 2020; 30(1).
7. Gonzáles R, Cruz G, Zambrano L, Quiroga M, Palomares P, Tijerina L. Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. *Revista Mex Med Forense*. 2019; 4(1).
8. Henríquez R, Chamblás I, Flores R, Araya C. Satisfacción usuaria en mujeres participantes de programa odontológico "Mas sonrisas para Chile". *Ciencia y Enfermería*. 2023; 29(22).
9. Apelo F, Álvarez R, Picapedra A, Blanco S. Calidad del servicio asistencial de la Facultad de Odontología de la Universidad de la Republica. Encuesta de satisfacción a usuarios asistidos durante 2019. *Odontoestomatología*. 2022; 24(40).
10. 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; 51(1).
11. Jesús F. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud Profesional TPODT, editor. Lima: Universidad César Vallejo; 2017.
12. Adrianzén M. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en el Centro de Salud Monsefú, enero-marzo Profesional TPODT, editor. Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2020.

13. Walde A. Calidad de Atención y Satisfacción de los Usuarios Externos que Asisten al Servicio de Odontología en el Centro de Salud Semirural Pachacutec Profesional TPODT, editor. Arequipa: Universidad Católica de Santa María; 2018.
14. Costa I, Murga G. Calidad de la Atención Odontológica y su Relación con la Fidelización del Paciente. Laredo, 2017 Profesional TPODT, editor. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2018.
15. Ramírez E. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio odontológico del Centro de Salud Húsares del Perú-Pucallpa Profesional TPODT, editor. Lima Norte: Universidad César Vallejo; 2021.
16. Apac A. Calidad de servicio y satisfacción del paciente en el centro odontológico sonrisas Dent, distrito de Amarilis. Provincia y Región Huánuco Profesional TPODT, editor. Lima: Universidad Católica Los Ángeles; 2023.
17. Bendezú E. Calidad de servicio y satisfacción de pacientes en las clínicas odontológicas en el Distrito de los Olivos, periodo 2018 Maestría TPOd, editor. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2019.
18. Nuñez B. Calidad de atención y satisfacción del paciente en el área de odontología de un centro de salud de Lambayeque 2021 Maestría TPOd, editor. Lima Norte; 2022.
19. Ander E. Aprender a Investigar. 1st ed. Argentina: Editorial Brujas; 2011.
20. García P. Introducción a la investigación bioantropológica en actividad física, deporte y salud García Avendaño P, editor. Caracas: UCV; 2006.
21. Ramos C. Los Alcances de una Investigación. CienciAmérica. 2020; 9(3).
22. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la Investigación. 6th ed. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES; 2014.
23. Hernández R. La investigación cualitativa a través de entrevistas: su análisis mediante la teoría fundamentada. Cuestiones Pedagógicas. 2014;(23).
24. Grande I, Abascal E. Análisis de Encuestas Madrid: ESIC; 2005.
25. Valeriano L. Guía de Uso y Registro Diario de Atención y Otras Actividades de Salud en la Hoja HIS MINSA. 1st ed. Lima: MINSA; 2020.

Anexos

Anexo 1

Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>General:</p> <p>¿Cuál es la recurrencia de pacientes y satisfacción con la calidad del servicio en la consulta odontológica del Centro De Salud Generalísimo San Martin, Mariano Melgar Arequipa 2023?</p> <p>Específicos:</p> <p>1. ¿Cuál es la satisfacción con la calidad del servicio en la consulta odontológica del Centro de Salud Generalísimo San Martin, Mariano Melgar Arequipa 2023, según Confiabilidad?</p> <p>2. ¿Cuál es la satisfacción con la calidad del servicio en la consulta odontológica del Centro de Salud Generalísimo San Martin, Mariano Melgar Arequipa 2023, según Responsabilidad?</p> <p>3. ¿Cuál es la satisfacción con la calidad del servicio en la consulta odontológica del Centro de Salud Generalísimo San Martin, Mariano Melgar Arequipa 2023, según Seguridad?</p> <p>4. ¿Cuál es la satisfacción con la calidad del servicio en la consulta odontológica del Centro de Salud Generalísimo San Martin,</p>	<p>General:</p> <p>Relacionar la recurrencia y satisfacción con la calidad del servicio en la consulta odontológica del Centro de Salud Generalísimo San Martin, Mariano Melgar Arequipa 2023 Confiabilidad.</p> <p>Específicos:</p> <p>Determinar la satisfacción con la calidad del servicio en la consulta odontológica del Centro de Salud Generalísimo San Martin, según Responsabilidad.</p> <p>Determinar la satisfacción con la calidad del servicio en la consulta odontológica del Centro de Salud Generalísimo San Martin, según Seguridad.</p> <p>Determinar la satisfacción con la calidad del servicio en la consulta odontológica del Centro de Salud Generalísimo San Martin, según Empatía.</p> <p>Determinar la satisfacción con la calidad del servicio en la consulta odontológica del Centro de Salud Generalísimo San Martin, según Infraestructura.</p> <p>Determinar la satisfacción con la calidad del servicio en la consulta odontológica del Centro de Salud Generalísimo San Martin, según Confiabilidad.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Ha: La satisfacción con la calidad del servicio en la consulta odontológica tuvo relación con la recurrencia de pacientes en un Centro de Salud de Arequipa.</p> <p>Ho: La satisfacción con la calidad del servicio en la consulta odontológica no tuvo relación con la recurrencia de pacientes en un Centro de Salud de Arequipa.</p>	<p>Recurrencia de pacientes</p> <p>Satisfacción con la calidad del servicio</p>	<p>de</p> <p>Método Científico</p> <p>Tipo Básica</p> <p>Nivel Correlacional</p> <p>la</p> <p>Diseño de la Investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - No experimental - Transversal <p>Población:</p> <p>Pacientes atendidos en la consulta odontológica del Centro de Salud Generalísimo San Martin.</p> <p>Muestra:</p> <p>146 pacientes encuestados.</p>

Mariano Melgar Arequipa 2023, según Empatía?

Identificar la recurrencia de pacientes a la consulta odontológica del Centro de Salud Generalísimo San Martín, según el registro de atención.

5. ¿Cuál es la satisfacción con la calidad del servicio en la consulta odontológica del Centro de Salud Generalísimo San Martín, Mariano Melgar Arequipa 2023, según Infraestructura?

6. ¿Cuál es la recurrencia de pacientes en la consulta odontológica del Centro de Salud Generalísimo San Martín, Mariano Melgar Arequipa 2023?

Anexo 2

Documento de aprobación por el Comité de Ética



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

Huancayo, 24 de junio del 2023

OFICIO N°0330-2023-CIEI-UC

Investigadores:

ASTRID NOELIA ZAVALA SILVA
FRANYOR ZAPANA ARANZAMENDI
RUTH NOEMI ZAVALA LOPEZ

Presente-

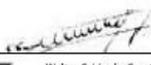
Tengo el agrado de dirigirme a ustedes para saludarles cordialmente y a la vez manifestarles que el estudio de investigación titulado: **RECURRENCIA DE PACIENTES Y SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA CONSULTA ODONTOLÓGICA EN UN CENTRO DE SALUD, AREQUIPA 2023.**

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

C.c. Archivo.

ucontinental.edu.pe

Arequipa
Av. Los Incas S/N,
José Luis Bustamante y Rivero
(054) 412 030

Calle Alfonso Ugarte 607, Yanahuara
(054) 412 030

Huancayo
Av. San Carlos 1980
(064) 481 430

Dusco
Urb. Manuel Prado - Lote B N° 7 Av. Colasuyo
(084) 480 070

Sector Argosuta KM. 10,
carretera San Jerónimo - Sayla
(084) 480 070

Uma
Av. Alfredo Mendola 520, Los Olivos
(01) 213 2780

Jr. Junín 355, Miraflores
(01) 213 2780

Anexo 3

Cuestionario para la evaluación de la satisfacción con la calidad del servicio en la consulta odontológica.

PARA LA EVALUACIÓN DE CONFIABILIDAD

1.- El profesional responsable del consultorio de odontología promete algo en un tiempo determinado, Lo cumple.

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
()	()	()	()	()

2.- Cuando usted tiene un problema, el profesional responsable del consultorio de odontología muestra interés por resolverlo.

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
()	()	()	()	()

3.- El profesional responsable del consultorio de odontología, desempeña el servicio de manera correcta desde la primera vez.

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
()	()	()	()	()

4.- El consultorio de odontología proporciona sus servicios en la oportunidad que promete hacerlo.

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
()	()	()	()	()

5.- Los profesionales del consultorio de odontología mantienen informados a los pacientes sobre el momento en que se va a desempeñar los servicios.

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
()	()	()	()	()

PARA LA EVALUACIÓN DE RESPONSABILIDAD.

1.- Los doctores del consultorio de odontología brindan servicios con prontitud.

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
()	()	()	()	()

2.- Los doctores del consultorio de odontología siempre se muestran dispuestos a ayudarlo.

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
()	()	()	()	()

() () () ()

3.- Los doctores del consultorio de odontología nunca están demasiado ocupados para no atenderlo.

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
()	()	()	()	()

PARA LA EVALUACIÓN DE SEGURIDAD.

1.- El comportamiento de los doctores del consultorio odontológico le inspiran confianza.

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
()	()	()	()	()

2.- Se siente seguro al realizar transacciones en el consultorio odontológico.

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
()	()	()	()	()

3.- Los doctores del consultorio de odontología lo tratan con cortesía.

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
()	()	()	()	()

4.- Los doctores del consultorio de odontología cuentan con el conocimiento para responder sus consultas.

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
()	()	()	()	()

PARA LA EVALUACIÓN DE EMPATÍA.

1.- El consultorio de odontología brinda atención individual.

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
()	()	()	()	()

2.- El consultorio de odontología cuenta con doctores que le brindan atención personalizada

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
()	()	()	()	()

3.- El consultorio de odontología se preocupa de cuidar los intereses de usted

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
()	()	()	()	()

4.- Los doctores del consultorio de odontología atienden sus necesidades específicas.

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
()	()	()	()	()

PARA LA EVALUACIÓN DE INFRAESTRUCTURA.

1.- La apariencia de los equipos del consultorio de odontología es moderna.

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
()	()	()	()	()

2.- Las instalaciones físicas del consultorio odontológico son visualmente atractivas.

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
()	()	()	()	()

3.- La presentación de los doctores del consultorio odontológico es buena.

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
()	()	()	()	()

4.- Los materiales asociados con el servicio del consultorio de Ontológico son visualmente atractivos.

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
()	()	()	()	()

5.- Los horarios de actividades del consultorio odontológico son convenientes.

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
()	()	()	()	()

Anexo 4

Consentimiento informado

“RECURRENCIA DE PACIENTES Y SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA CONSULTA ODONTOLÓGICA EN UN CENTRO DE SALUD, AREQUIPA 2023”

Investigadores Principales:

BACH. ASTRID NOELIA ZAVALA SILVA

BACH. RUTH NOEMI ZAVALA LOPEZ

BACH. FRANYOR ZAPANA ARANZAMENDI

Comité Institucional de Ética en investigación (CIEI) y autoridad Reguladora Local.

Introducción:

Dado el siguiente documento se da a conocer la participación voluntaria y libre de limitación e influencia, y la decisión de retirarse de la participación en cualquier momento, sabiendo que la participación es completamente voluntaria:

¿Está usted de acuerdo en participar?

¿Ha sido influenciado a la hora de participar?

¿Sabe que puede optar por pedir una copia sin firma y leerla nuevamente si es necesario para decidir si desea participar?

¿sabe que puede retirarse de la participación en cualquier momento sin ningún problema?

Justificación:

Debido a los múltiples descontentos de pacientes recurrentes a la consulta odontológica, es obligatorio el interés del odontólogo en que la calidad de servicio sea eficiente; por ello el concepto de satisfacción con la calidad de servicio, surge como intento de incluir el importante rol que desempeña el odontólogo durante y después de la consulta y/o tratamiento, con el fin de dar un mejor servicio a los pacientes.

Número de personas a enrolar.

El número de personas que vamos a requerir para este estudio es de 140 pacientes.

Duración esperada de la participación del sujeto de investigación.

El tiempo que se va a emplear para este estudio es de 10 minutos por paciente.

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

Se puede dar por terminada la participación si en caso los pacientes:

No dispongan de tiempo suficiente

No se sientan seguros de continuar la encuesta

No se sientan cómodos con la encuesta

Procedimiento del estudio.

Para la identificación en recurrencia de pacientes:

La recolección de datos en recurrencia de pacientes se tomará en cuenta las Historias clínicas acompañada de los pacientes reincidentes y pacientes continuos.

Para la satisfacción en la calidad de servicio:

Se utilizará el método de la encuesta debido a que se recopilará datos de cada uno de los pacientes.

El instrumento a utilizar está diseñado para identificar la satisfacción en la calidad de servicios en la consulta odontológica.

Cabe precisar que los aspectos que no formen parte de la investigación quedan fuera del consentimiento informado.

Riesgos y molestias derivados del protocolo de investigación.

Los pacientes no están expuestos a ningún riesgo ya que no se le realizará ninguna intervención terapéutica.

Compromisos que asume el sujeto de investigación si acepta participar en el estudio.

No necesitamos que asuma ningún compromiso, ya que solo se le va a realizar encuesta.

Alternativas disponibles.

Ninguna

Beneficios derivados del estudio.

Los resultados de nuestro trabajo de investigación serán de aporte a otras investigaciones que sobre el tema se realicen y con ello se justifica el valor metodológico de la misma.

Compensación en caso de pérdida o desventaja por su participación en el protocolo de investigación. No es necesario

Costos y pagos.

El participante no realizará ningún tipo de pago.

Privacidad y confidencialidad.

Nosotros garantizamos la expresa confidencialidad de su imagen y de los datos que podamos tomar.

¿A qué datos del sujeto se tendrá acceso? y ¿Qué información será recolectada?

Edad, sexo

Uso que se dará a los datos del sujeto de investigación.

Sólo y únicamente para investigación.

¿Cómo serán almacenados y protegidos los datos del sujeto de investigación? y

¿Quiénes tendrán acceso?

Serán almacenados en un disco duro con clave y solamente tendrán acceso los investigadores.

Acceso a sus datos por parte de los representantes del patrocinador, el CIEI y el INS.

No identificación del sujeto en caso de publicaciones o presentaciones científicas del estudio.

Situación tras la finalización del estudio, acceso post-estudio a la intervención de investigación, que haya resultado ser beneficioso.

Información del estudio.

La información de los resultados finales del estudio estará disponible en repositorio de la Universidad Continental y en la plataforma de CONCYTEC.

Información del estudio.

a. Contactos para responder cualquier duda o pregunta:

INVESTIGADORES:

BACH. ASTRID NOELIA ZAVALA SILVA

BACH. RUTH NOEMI ZAVALA LOPEZ

BACH. FRANYOR ZAPANA ARANZAMENDI

Sección para llenar por el sujeto de investigación:

Yo..... (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..... Firma del sujeto de investigación..... Lugar, fecha y hora.....

Nombre completo del representante legal (según el caso)

Firma del representante legal..... Lugar, fecha y hora.....

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.....

Firma del sujeto del investigador/a.....

Lugar, fecha y hora (La fecha de firma el participante)

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

Anexo 5

Permiso institucional

PERMISO DE LA INSTITUCIÓN

SOLICITÓ: Permiso para realizar Trabajo de Investigación

JEFE DE LA MICRORED SALUD GENERALISIMO SAN MARTIN

Dra. Teresa Copejo Romero

Yo, Bach. Franyor Zapana Aranzamendi identificado con DNI 72942848, domiciliado en Av. Salaverry 210 El pueblo, distrito de Socabaya.

Ante Ud. con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que, habiendo culminado la carrera profesional de Odontología, y siendo necesario la realización de un trabajo de investigación para poder titularme; solicito a usted permiso para poder realizar mi trabajo de investigación en las instalaciones del consultorio odontológico de su Institución, titulado: "RECURRENCIA DE PACIENTES Y SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA CONSULTA ODONTOLÓGICA EN UN CENTRO DE SALUD, AREQUIPA 2023". Referido trabajo de investigación será realizado por mi persona y mis compañeras: Bach. Astrid Noelia Zavala Silva y Bach. Ruth Noemi Zavala López.

Por lo expuesto:

A Ud. señor director se sirva ordenar a quien corresponda se nos otorgue referido permiso, ya que es gracia que esperamos alcanzar.

Arequipa, 20 de Setiembre del 2023



Firma

COLEGIO REGIONAL DE AREQUIPA
DE ODONTÓLOGOS DEL SUR
FIELD DE SALUD AREQUIPA CIVIL COMA
UNIDAD RED DE SALUD BUHO SAN MARTIN
TRAMITE DOCUMENTARIO

20 SEP 2023

Registrador: Polanco
Tercer 12-10 Firma: 

Anexo 6

Escala de Likert

Con el fin de recopilar los datos de satisfacción y calidad de servicio se empleará la puntuación de la escala de Likert (del 1 al 5), que medirá las respectivas evaluaciones según confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía e infraestructura del cuestionario tipo Servqual con las siguientes puntuaciones.

1. Muy Malo
2. Malo
3. Regular
4. Bueno
5. Muy Bueno

Anexo 7

Evidencia de encuesta aplicada

BACH. RUTH NOEMI ZAVALA LOPEZ

BACH. FRANYOR ZAPANA ARANZAMENDI

Sección para llenar por el sujeto de investigación:

- Yo... *Nelly Para Rojas* (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... *Nelly Para Rojas* Firma

del sujeto de investigación... *[Firma]* Lugar, fecha y hora... *30/09/23*

Nombre completo del representante legal (según el caso)

Firma del representante legal..... Lugar, fecha y hora.....

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.

Confirmo 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..... *Astrid Naelio Zavala Silva.*

Firma del sujeto del investigador/a..... *[Firma]*

Lugar, fecha y hora..... *30/09/23*..... (La fecha de firma el participante)

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

CUESTIONARIO

PARA LA EVALUACIÓN DE CONFIABILIDAD

1.- El profesional responsable del consultorio de odontología promete algo en un tiempo determinado, Lo cumple.

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
()	()	()	<input checked="" type="checkbox"/>	()

2.- Cuando usted tiene un problema, el profesional responsable del consultorio de odontología muestra interés por resolverlo.

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
()	()	()	<input checked="" type="checkbox"/>	()

3.- El profesional responsable del consultorio de odontología, desempeña el servicio de manera correcta desde la primera vez.

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
()	()	()	<input checked="" type="checkbox"/>	()

4.- El consultorio de odontología proporciona sus servicios en la oportunidad que promete hacerlo.

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
()	()	()	<input checked="" type="checkbox"/>	()

5.- Los profesionales del consultorio de odontología mantienen informados a los pacientes sobre el momento en que se va a desempeñar los servicios.

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
()	()	()	<input checked="" type="checkbox"/>	()

PARA LA EVALUACIÓN DE RESPONSABILIDAD.

1.- Los doctores del consultorio de odontología brindan servicios con prontitud.

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
()	()	()	<input checked="" type="checkbox"/>	()

2.- Los doctores del consultorio de odontología siempre se muestran dispuestos a ayudarlo.

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
()	()	()	<input checked="" type="checkbox"/>	()

3.- Los doctores del consultorio de odontología nunca están demasiado ocupados para no atenderlo.

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
()	()	<input checked="" type="checkbox"/>	()	()

PARA LA EVALUACIÓN DE SEGURIDAD.

1.- El comportamiento de los doctores del consultorio odontológico le inspiran confianza.

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
()	()	()	<input checked="" type="checkbox"/>	()

2.- Se siente seguro al realizar transacciones en el consultorio odontológico.

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
()	()	<input checked="" type="checkbox"/>	()	()

3.- Los doctores del consultorio de odontología lo tratan con cortesía.

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
()	()	()	<input checked="" type="checkbox"/>	()

4.- Los doctores del consultorio de odontología cuentan con el conocimiento para responder sus consultas.

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
()	()	()	<input checked="" type="checkbox"/>	()

PARA LA EVALUACIÓN DE EMPATÍA.

1.- El consultorio de odontología brinda atención individual.

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
()	()	()	<input checked="" type="checkbox"/>	()

2.- El consultorio de odontología cuenta con doctores que le brindan atención personalizada

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
()	()	()	<input checked="" type="checkbox"/>	()

3.- El consultorio de odontología se preocupa de cuidar los intereses de usted

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
()	()	<input checked="" type="checkbox"/>	()	()

4.- Los doctores del consultorio de odontología atienden sus necesidades específicas.

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
()	()	()	<input checked="" type="checkbox"/>	()

PARA LA EVALUACIÓN DE INFRAESTRUCTURA.

1.- La apariencia de los equipos del consultorio de odontología es moderna.

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
()	()	<input checked="" type="checkbox"/>	()	()

2.- Las instalaciones físicas del consultorio odontológico son visualmente atractivas.

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
()	()	<input checked="" type="checkbox"/>	()	()

3.- La presentación de los doctores del consultorio odontológico es buena.

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
()	()	<input checked="" type="checkbox"/>	()	()

4.- Los materiales asociados con el servicio del consultorio de Ontológico son visualmente atractivos.

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
()	()	<input checked="" type="checkbox"/>	()	()

5.- Los horarios de actividades del consultorio odontológico son convenientes.

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
()	()	<input checked="" type="checkbox"/>	()	()

Anexo 8

Validación de juicio de expertos

ESCALA DE APRECIACION DE JUEZ EXPERTO.

**RECURRENCIA DE PACIENTES Y SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO
EN LA CONSULTA ODONTOLÓGICA EN UN CENTRO DE SALUD, AREQUIPA 2023.**

Sírvase contestar marcando con una X en la casilla que considere conveniente.

N°	INDICADORES	CRITERIO (sobre los ítems del cuestionario)	SI	NO	OBSERVACION
1	Claridad	Presenta lenguaje apropiado de fácil comprensión.	X		
2	Objetividad	Están expresados en conductas observables y medibles.	X		
3	Consistencia	Basados en aspectos teóricos y científicos.	X		
4	Coherencia	Existe relación lógica de los ítems con los indicadores y dimensiones.	X		
5	Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.	X		
6	Suficiencia	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems.	X		
7	Actualidad	Esta de acorde al avance de la tecnología y ciencia.	X		
8	Metodología	La estructura sigue un orden lógico.	X		

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Aportes o sugerencias para mejorar el instrumento:

Nombre y Apellido:	<i>María Alejandra delvine Valdiz.</i>
Grado Académico:	<i>Doctora en Ciencias Odontológicas Aplicadas.</i>
Profesión:	<i>Cirujano Dentista.</i>
Nombre y Apellido:	
Grado Académico:	
Profesión:	
Nombre y Apellido:	
Grado Académico:	
Profesión:	

M. Alejandra
COP: 22069

ESCALA DE APRECIACION DE JUEZ EXPERTO.

**RECURRENCIA DE PACIENTES Y SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO
EN LA CONSULTA ODONTOLÓGICA EN UN CENTRO DE SALUD, AREQUIPA 2023.**

Sírvase contestar marcando con una X en la casilla que considere conveniente.

N°	INDICADORES	CRITERIO (sobre los ítems del cuestionario)	SI	NO	OBSERVACION
1	Claridad	Presenta lenguaje apropiado de fácil comprensión.	X		
2	Objetividad	Están expresados en conductas observables y medibles.	X		
3	Consistencia	Basados en aspectos teóricos y científicos.	X		
4	Coherencia	Existe relación lógica de los ítems con los indicadores y dimensiones.	X		
5	Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.	X		
6	Suficiencia	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems.	X		
7	Actualidad	Esta de acorde al avance de la tecnología y ciencia.	X		
8	Metodología	La estructura sigue un orden lógico.	X		

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (X)

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Aportes o sugerencias para mejorar el instrumento:

.....
.....

Nombre y Apellido:	Paul Jorge Valdivia Gamero
Grado Académico:	Magister en Docencia Universitaria e Investigación Científica.
Profesión:	Cirujano Dentista.
Nombre y Apellido:	
Grado Académico:	
Profesión:	
Nombre y Apellido:	
Grado Académico:	
Profesión:	



Paul Valdivia Gamero
COP: 17092
UISMP

ESCALA DE APRECIACION DE JUEZ EXPERTO.

**RECURRENCIA DE PACIENTES Y SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO
EN LA CONSULTA ODONTOLÓGICA EN UN CENTRO DE SALUD, AREQUIPA 2023.**

Sírvase contestar marcando con una X en la casilla que considere conveniente.

N°	INDICADORES	CRITERIO (sobre los ítems del cuestionario)	SI	NO	OBSERVACION
1	Claridad	Presenta lenguaje apropiado de fácil comprensión.	X		
2	Objetividad	Están expresados en conductas observables y medibles.	X		
3	Consistencia	Basados en aspectos teóricos y científicos.	X		
4	Coherencia	Existe relación lógica de los ítems con los indicadores y dimensiones.	X		
5	Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.	X		
6	Suficiencia	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems.	X		
7	Actualidad	Esta de acorde al avance de la tecnología y ciencia.	X		
8	Metodología	La estructura sigue un orden lógico.	X		

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (X)

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Aportes o sugerencias para mejorar el instrumento:

.....
.....

Nombre y Apellido:	EDUARDO GUILLEN MENDOTT
Grado Académico:	MAGISTER. DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACION PEDAGOGICA
Profesión:	CIRUJANO DENTISTA.
Nombre y Apellido:	
Grado Académico:	
Profesión:	
Nombre y Apellido:	
Grado Académico:	
Profesión:	


COP 27514

Anexo 9
Evidencia de fotografías



CENTRO DE SALUD GENERALISIMO SAN MARTIN DE MARIANO
MELGAR







