

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Académico Profesional de Odontología

Tesis

**Asociación entre gestión de consultorios privados y
la satisfacción laboral del cirujano dentista Puno,
2022**

Edinson Palli Palli
Heber Aguilar Ccalla
Roger Avelino Mamani Quispe

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 TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A : Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud
DE : Cintia Adriana Nuñez Apumayta
Asesor de trabajo de investigación
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación
FECHA : 12 de Octubre de 2024

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

Título:

Asociación entre gestión de consultorios privados y la satisfacción laboral del Cirujano Dentista Puno, 2022

Autores:

1. Edinson Palli Palli – EAP. Odontología
2. Heber Aguilar Ccalla – EAP. Odontología
3. Roger Avelino Mamani Quispe – EAP. 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 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 N° de palabras excluidas (**en caso de elegir "SI"**): 10 SI NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

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

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

La firma del asesor obra en el archivo original
(No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)

Dedicatoria

A mis padres Flavio y Martha y mis hermanos, porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una buena persona, muchos de mis logros se los debo a ustedes.

Edison

Dedico con todo mi corazón mi tesis a mi madre, a mi familia, pues sin ellos no lo habría logrado. A Dios que, por su bendición a diario, a lo largo de mi vida que me protege y me lleva por el camino del bien.

Roger

A Dios por bendecirme y guiarme en cada momento de mi vida, a mis amados padres por ser el motivo para lograr mis objetivos trazados, por enseñarme que a pesar de las circunstancias todo se logra con esfuerzo y dedicación.

Heber

Agradecimientos

Nuestro agradecimiento a Dios por darnos vida y fuerza para lograr culminar nuestro estudio.

A la Universidad Continental por permitirnos culminar con los estudios y lograr un objetivo profesional en nuestra vida académica.

A nuestra asesora Dra. Cintia Adriana Nuñez Apumayta por darnos su apoyo y guiarnos en la elaboración de este trabajo de investigación.

Un agradecimiento al Decano del Colegio Odontológico Región Puno por facilitarnos con los datos de los cirujanos dentistas de nuestra región.

A todos los cirujanos dentistas de la Ciudad de Puno por cedernos un momento de su tiempo para responder las encuestas, agradecidos por su participación.

Índice

Dedicatoria	iv
Agradecimientos	v
Índice	vi
Índice tablas	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	12
1.1. Delimitación de la investigación	12
1.1.1. Delimitación territorial	12
1.1.2. Delimitación temporal	12
1.1.3. Delimitación conceptual	12
1.2. Planteamiento del problema	13
1.3. Formulación del problema	14
1.3.1. Problema general	14
1.3.2. Problemas específicos	14
1.4. Objetivos	14
1.4.1. Objetivo general	14
1.4.2. Objetivos específicos	14
1.5. Justificación	15
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	16
2.1. Antecedentes del problema	16
2.1.1. Antecedentes internacionales	16
2.1.2. Antecedentes nacionales	17
2.2. Bases teóricas	17
2.3. Definición de términos básicos	24
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	26
3.1. Hipótesis	26
3.3.1. Hipótesis general	26
3.3.2. Hipótesis específicas	26
3.2. Identificación de variables	26
3.3. Operacionalización de variables	27
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA	28
4.1. Métodos, tipo y nivel de la investigación	28
4.1.1. Método de la investigación	28
4.1.2. Tipo de la investigación	28

4.1.3 Alcance de la investigación	28
4.2. Diseño de la investigación	28
4.3. Población y muestra	28
4.3.1. Población	28
4.3.2. Muestra	28
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	29
4.4.1. Técnicas	29
4.4.2. Instrumento de recolección de datos	30
4.4.3. Procedimiento de la investigación	30
4.5. Consideraciones éticas	31
CAPÍTULO V: RESULTADOS	32
5.1. Presentación de resultados	32
5.2. Discusión de resultados	38
CONCLUSIONES	41
RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	43
ANEXOS	51

Índice tablas

Tabla 1 Edad	32
Tabla 2 Sexo	32
Tabla 3 Gestión de consultorios	33
Tabla 4 Gestión de atención de los pacientes	33
Tabla 5 Gestión de finanzas	33
Tabla 6 Gestión de marketing	34
Tabla 7 Gestión de calidad	34
Tabla 8 Gestión de productividad	34
Tabla 9 Satisfacción laboral	35
Tabla 10 Asociación entre gestión de consultorio y satisfacción laboral.....	35
Tabla 11 Asociación entre gestión de atención de los pacientes y satisfacción laboral	36
Tabla 12 Asociación entre gestión de finanzas y satisfacción laboral	36
Tabla 13 Asociación entre gestión de marketing y satisfacción laboral	37
Tabla 14 Asociación entre gestión de calidad y satisfacción laboral	37
Tabla 15 Asociación entre gestión de productividad y satisfacción laboral.....	38

Resumen

Objetivo: Establecer la asociación entre la gestión de consultorios privados y la satisfacción laboral del cirujano dentista de la ciudad de Puno, 2022.

Material y métodos: La presente tesis fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, prospectivo, tipo de investigación básica y nivel relacional. La muestra estuvo constituida por 150 cirujanos dentistas que laboran en consultorios privados de la ciudad de Puno, la técnica de muestreo utilizada fue de no probabilístico por conveniencia; para la recolección de datos se utiliza los cuestionarios de satisfacción laboral del dentista y cuestionario de gestión de consultorios. **Resultados:** Se evidencia gestión de consultorios privados de nivel bajo 12.7%, nivel de gestión medio 46.7% mientras que el nivel alto 40.6%; respecto a la satisfacción laboral el 63.3% de los cirujanos dentistas presentan un nivel bajo de satisfacción, nivel medio 32.0% y alto 4.7%. De acuerdo, a las pruebas estadísticas del Chi-Cuadrado se obtuvo P-Valor de significancia = 0,000 < al nivel de significancia 0,05 entre la variable gestión y satisfacción laboral. **Conclusión:** Existe asociación estadísticamente significativa entre la gestión de consultorios privados y la satisfacción laboral del cirujano dentista de la ciudad de Puno, 2022.

Palabras clave: Gestión, satisfacción laboral, productividad, comunicación, atención a personas.

Abstract

Objective: To establish the association between private practice management and job satisfaction of the dental surgeon in the city of Puno, 2022.

Material and methods: The present thesis had a quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional, prospective, basic research type and relational level. The sample consisted of 150 dental surgeons working in private dental offices in the city of Puno, the sampling technique used was non-probabilistic by convenience; for data collection, the dentist's job satisfaction questionnaire and the office management questionnaire were used.

Results: Private practice management shows a low level of 12.7%, medium level of 46.7% and high level of 40.6%; with respect to job satisfaction, 63.3% of dental surgeons show a low level of satisfaction, medium level of 32.0% and high level of 4.7%. According to the Chi-Square statistical tests, a P-significance value = 0.000 < at the 0.05 significance level was obtained between the management variable and job satisfaction. **Conclusion:** There is a statistically significant association between private practice management and job satisfaction of the dental surgeon in the city of Puno, 2022.

Key words: Management, job satisfaction, productivity, communication, personal attention.

Introducción

En los últimos años se ha visto un incremento de cirujanos dentistas en la Región Puno, donde la mayoría de los profesionales optan por trabajar en consultorio privados, ya que la oferta laboral en el sector público es escasa.

La mayoría de los cirujanos dentistas del Perú no cuentan con estudios o capacitaciones relacionados a la administración y gestión de un consultorio siendo esto una dificultad para el profesional cuando apertura su propio consultorio; por lo que disminuye su efectividad al momento de producir ganancias y de mejorar e implementar su empresa.

La satisfacción laboral es baja de los profesionales en odontología ya que no cuentan con una estabilidad económica y a su vez por el trabajo que realizan en la parte clínica como administrativa; muchos autores concuerdan que la remuneración del cirujano dentista es baja respecto a la inversión que hacen durante sus años de estudios.

La presente tesis es el resultado de la recopilación y análisis de los datos encontrados en el estudio de “Asociación entre gestión de consultorios privados y la satisfacción laboral del cirujano dentista Puno, 2022”.

Esta investigación se planteó como objetivo general el establecer la asociación entre la gestión de consultorios privados y la satisfacción laboral del cirujano dentista de la ciudad de Puno, 2022.

La presente tesis para su mejor comprensión y lectura se detalla en los diferentes capítulos.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Delimitación de la investigación

1.1.1. Delimitación territorial

La presente tesis se realizó en la ciudad de Puno, provincia de Puno, tomando como referencia a los cirujanos dentistas que laboran en la consulta privada.

1.1.2. Delimitación temporal

El periodo en el que la tesis se realizó los meses de enero a julio del año 2022, la consta de tres partes:

- La primera de elaboración del plan de proyecto de tesis.
- Segunda es la recolección de los datos.
- Tercero es análisis e interpretación de los resultados.

1.1.3. Delimitación conceptual

La presente tesis en cuestión se centra en la administración de consultorios y la satisfacción laboral de los cirujanos dentistas. En este contexto, la gestión se define como el proceso mediante el cual se administran diversos recursos con el fin de alcanzar los objetivos establecidos por la organización. Este proceso es guiado por los directivos, quienes supervisan y coordinan el trabajo de los demás miembros involucrados en la organización. (1)

La satisfacción laboral se entiende como un conjunto de emociones y sentimientos positivos o negativos que los empleados experimentan en relación con su trabajo. Se manifiesta como una actitud afectiva, reflejando un grado de agrado o desagrado hacia diferentes aspectos de su entorno laboral. (2)

1.2. Planteamiento del problema

Una de las áreas de la administración que se ocupa de establecer objetivos estratégicos, guiar la planificación y coordinar el uso eficiente y eficaz de los recursos es la gestión de consultorios, cuyo propósito es maximizar las ganancias de una empresa. (3)

Según la tesis de Macías (4), los consultorios odontológicos que cuentan con un plan de negocios obtienen una ventaja significativa en comparación con aquellos que no lo tienen, resultando también más rentables.

La satisfacción laboral se define como la actitud que una persona manifiesta hacia su trabajo. Estas ocupaciones requieren interacción tanto con colegas como con gerentes, el cumplimiento de normativas empresariales y el logro de estándares de desempeño, entre otros aspectos. (5)

En la investigación realizada por Mattatal et al. (6), se concluye que los factores intrínsecos tienen un mayor impacto en la satisfacción laboral, y que los odontólogos se sienten satisfechos al aplicar su propia metodología de trabajo.

Por otro lado, en la tesis de Ponce (7), indica que no existe una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción profesional y la gestión de consultorios en la ciudad de Cusco.

Dentro del ámbito médico, la odontología se considera una profesión exigente y rigurosa. Al finalizar sus estudios, los odontólogos se integran a la población económicamente activa, generando ingresos a través de sus servicios. Su labor privada abarca actividades clínicas, administrativas y de gestión; sin embargo, la formación académica a menudo no es suficiente para preparar adecuadamente a los egresados. Esto puede llevar a que el componente administrativo sea descuidado, constituyendo una debilidad para el odontólogo en su práctica clínica privada. Por lo tanto, esta investigación plantea la siguiente pregunta: ¿Cuál es la asociación entre la gestión de consultorios privados y la satisfacción laboral del cirujano dentista Puno, 2022?

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la asociación entre la gestión de consultorios privados y la satisfacción laboral del cirujano dentista Puno, 2022?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la asociación entre la gestión de atención de los pacientes y la satisfacción laboral del cirujano dentista Puno, 2022?
- ¿Cuál es la asociación entre la gestión de finanzas y la satisfacción laboral del cirujano dentista Puno, 2022?
- ¿Cuál es la asociación entre la gestión de marketing y la satisfacción laboral del cirujano dentista Puno, 2022?
- ¿Cuál es la asociación entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral del cirujano dentista Puno, 2022?
- ¿Cuál es la asociación entre la gestión de productividad y la satisfacción laboral del cirujano dentista Puno, 2022?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Establecer la asociación entre la gestión de consultorios privados y la satisfacción laboral del cirujano dentista de la ciudad de Puno, 2022

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar la asociación entre la gestión de atención de los pacientes y la satisfacción laboral del cirujano dentista Puno, 2022.
- Determinar la asociación entre la gestión de finanzas y la satisfacción laboral del cirujano dentista Puno, 2022.
- Determinar la asociación entre la gestión de marketing y la satisfacción laboral del cirujano dentista Puno, 2022.
- Determinar la asociación entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral del cirujano dentista Puno, 2022.

- Determinar la asociación entre la gestión de productividad y la satisfacción laboral del cirujano dentista Puno, 2022.

1.5. Justificación

Conveniencia:

Esta investigación servirá para determinar la asociación entre la gestión de consultorios privados con la satisfacción laboral del cirujano dentista de la ciudad de Puno, 2022.

Relevancia social:

En los últimos años, ha habido un incremento notable en el número de odontólogos a nivel nacional, siendo Puno una región con una alta concentración de consultorios dentales. Sin embargo, la gestión y administración son áreas donde muchos odontólogos enfrentan dificultades, lo que puede llevar a situaciones de informalidad. Esta informalidad afecta negativamente la calidad del servicio que ofrecen a sus pacientes.

Valor teórico:

El valor teórico de esta investigación radica en que los datos recopilados proporcionarán una comprensión más profunda de los desafíos que enfrentan los cirujanos dentistas, especialmente en relación con la informalidad y la calidad de los servicios que brindan.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. Antecedentes internacionales

Gómez (8) concluye que en el estudio que de un odontólogo de cada cinco refieren que hubiesen estudiado la carrera de medicina, y que la mayoría presenta satisfacción laboral alta.

Mercado et al. (9) llegaron a la conclusión que los odontólogos jóvenes refieren que se sienten insatisfechos por la estabilidad del trabajo (25.23%), las remuneraciones percibidas (15.85%); por lo que este grupo es el más afectado; el 67.5% de los odontólogos que laboran de forma particular son jóvenes recién egresados.

Tintín (10) concluye que el 99% de los parámetros en la evaluación no se cumple, por lo que la gestión de la Clínica Odontocenter es deficiente.

Otero et al. (11) concluyen que en el personal del servicio de odontología se clasifican satisfechos el 73.2% de los odontólogos.

López (12), concluye que los cirujanos dentistas se sienten satisfechos (91%), aunque sienten que la remuneración salarial no es buena.

Guamanquispe (13) concluye que la gestión administrativa de la clínica odontológica ECUDENTAL es deficiente, por lo que no se ejecutan de manera eficaz y eficiente las actividades financieras.

Romero et al. (14) concluyen en su investigación que el 55.1% de los odontólogos se sienten satisfechos laboralmente, y que el 62.6% se siente insatisfecho con la remuneración.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Panana (15) concluye que existe baja relación e inversa entre gestión de consultorios y calidad de vida del odontólogo.

Hermenegildo (16) concluye en su investigación el grado de satisfacción de los odontólogos es alta (63.9%); y que el grupo de 25 a 35 años (65.5%) y de los mayores de 47 (66.7%) años presentaron satisfacción laboral alta.

Prado (17) llega a la conclusión que los odontólogos que laboran de manera particular tienen mayor satisfacción respecto a los que trabajan en el sector público, el 75% de los odontólogos que laboran en sector privado se sienten satisfechos con su trabajo.

Chara (18) concluye que la mayoría de los odontólogos de Puno se encuentran satisfechos laboralmente (79.43%), pero no existe satisfacción respecto a la remuneración económica (74.47%).

Pletickosich (19) concluye que el 58.3% de los odontólogos considera que la gestión administrativa de los consultorios es adecuada.

Herrera (20), concluye que la gestión de consultorios tiene un nivel excelente (60.3%).

Zevallos (21) concluye que el 54.2% de los odontólogos que trabajan en consulta privada se encuentran satisfechos con su trabajo.

Orbegozo (22) en su investigación concluye que los odontólogos no gestionan adecuadamente en una organización, y que estos necesitaran asesoría en el área.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión De Consultorios

La gestión se entiende como la dirección y supervisión de un trabajo, un área del conocimiento o un sistema administrativo. Implica un conjunto de operaciones y actividades destinadas a manejar los recursos de manera efectiva para alcanzar los objetivos establecidos por una organización. (23)

Desde su perspectiva etimológica, la gestión implica realizar acciones o diligencias; es decir, guiar y orientar a un grupo de personas hacia el cumplimiento de las metas organizacionales. Esto implica llevar a cabo una serie de acciones estratégicas que han sido definidas con la participación activa de todos los colaboradores, con el fin de alcanzar la visión de la organización. (24)

Los rápidos cambios en la sociedad actual, impulsados por el avance de la ciencia y la tecnología, así como por la economía y las tecnologías de información y comunicación, han creado un entorno altamente dinámico, impredecible y complejo para las empresas. Esto ha llevado a las organizaciones a tomar decisiones estratégicas basadas en nuevas teorías administrativas, con el objetivo de generar ventajas competitivas innovadoras que les permitan obtener resultados favorables al ofrecer bienes y servicios que se ajusten a las necesidades de sus clientes e incluso superen sus expectativas. (24)

La gestión de consultorios se define como el proceso mediante el cual se administran diversos recursos propios para ofrecer servicios preventivos y recuperativos relacionados con la salud bucal de los pacientes. Esto busca no solo mejorar la salud dental de los clientes, sino también asegurar la rentabilidad económica del consultorio. (25)

Gestión de atención al cliente

La gestión de la atención al cliente implica establecer estrategias para interactuar con los clientes de manera efectiva. Esto se traduce en competir por mercados, territorios y los espacios donde se realizan las ventas de bienes o servicios. La atención al cliente no es solo un proceso operativo; es un modelo de gestión que se origina en los niveles más altos de la organización, constituyendo una filosofía y una cultura empresarial. (26)

La atención al cliente ha sido históricamente un aspecto fundamental en el mundo de los negocios, donde la competencia es clave. Las empresas buscan destacarse en el mercado, conquistar territorios y, sobre todo, atraer y retener a sus clientes. (26)

Según Palomino (27), la comunicación juega un papel crucial en la atención al cliente y es una habilidad innata en cada persona. Muchos conflictos, tensiones y malentendidos surgen a menudo debido a problemas de comunicación, lo que resalta la importancia de establecer canales claros y efectivos para interactuar con los clientes.

Gestión de finanzas

La gestión financiera se refiere al manejo de los movimientos de fondos con el objetivo de obtener, mantener y utilizar el efectivo de manera efectiva. Esto se logra a través de diversas herramientas e indicadores que ayudan a establecer parámetros para la asignación y distribución de activos y pasivos. (28)

Córdoba (29) , destaca la importancia de que el gerente financiero tenga una visión integral que contemple aspectos de la dirección general, así como factores como la

competencia, la inflación y los avances tecnológicos, los cuales pueden requerir un capital significativo.

Además, la gestión financiera implica la elaboración de un plan empresarial que garantice que todos los departamentos operen de manera coherente. Una gestión financiera robusta permite al director financiero o al vicepresidente de finanzas proporcionar información valiosa que respalde la creación de una visión a largo plazo, facilite decisiones sobre inversiones y ofrezca datos sobre cómo financiar esas inversiones, así como sobre liquidez, rentabilidad y flujo de caja, entre otros aspectos. (30)

Gestión Marketing

La implementación del marketing en la gestión de servicios de salud puede mejorar significativamente la utilización de los recursos. Cuando se aplica de manera efectiva, puede resultar en una reducción concreta y específica de los costos. Sin embargo, más allá de esta ventaja, es crucial entender que, sin un enfoque adecuado al marketing, será difícil alcanzar los objetivos esperados de estos servicios, incluso si se cumplen los criterios y requerimientos de la ciencia médica. En la actualidad, las instituciones y profesionales de la salud que no se alineen con las necesidades y demandas de los pacientes probablemente no lograrán maximizar el impacto de su trabajo, tanto para los pacientes como para ellos mismos. (31)

La experiencia muestra que definir el marketing no es una tarea sencilla. Para facilitar su comprensión, se han propuesto diversas traducciones como “mercadotecnia”, “mercadeo”, “mercadización” y “mercadología”. Sin embargo, ninguna de estas versiones ha tenido éxito, ya que no capturan adecuadamente la esencia del concepto. Aunque estas tentativas son valiosas, el verdadero desafío radica en que la palabra "marketing" es difícil de traducir al español, lo que a menudo complica su entendimiento. (31)

El marketing se enfoca en el monitoreo constante de las oportunidades del entorno y del posicionamiento competitivo de la empresa en diversos mercados y segmentos actuales o potenciales. Esto implica una estrategia centrada en el mercado que prioriza la satisfacción del consumidor, fortalece capacidades distintivas y busca ventajas competitivas sostenibles a largo plazo. (32)

Los responsables de marketing deben ser capaces de diseñar y gestionar los procesos relacionados con las actividades de marketing a través de tres funciones fundamentales: comprender a los consumidores, atraer compradores y fidelizar clientes. Para lograr esto, es

esencial que tengan un dominio sobre los factores que influyen en las decisiones de compra y consumo. En el ámbito del marketing sensorial, esto implica un conocimiento profundo sobre cómo funcionan los sentidos y cómo reaccionan los consumidores ante estímulos externos. (33)

Gestión de calidad

La gestión de la calidad se considera una herramienta esencial para optimizar los procesos de planificación, control, aseguramiento y mejora de la calidad dentro de una empresa. En este contexto, la calidad se integra como parte de la estrategia de responsabilidad social, entendida no solo como el cumplimiento de las mejores prácticas ambientales y sociales, sino también como el compromiso de ofrecer productos y servicios que aseguren la máxima satisfacción del cliente. (34)

Según la norma internacional ISO 9004, la gestión de la calidad se fundamenta en ocho principios diseñados para que la alta dirección los utilice en su liderazgo hacia un mejor desempeño organizacional. Estos principios son: enfoque en el cliente, liderazgo efectivo, participación del personal, enfoque en procesos, enfoque en sistemas de gestión, mejora continua, toma de decisiones basada en evidencia y establecimiento de relaciones mutuamente beneficiosas con proveedores. (35)

La gestión de la calidad indica que aproximadamente el 90% de los defectos o problemas relacionados con la calidad son causados por los propios procesos, y no por el personal. Esto implica que al mejorar los procesos basándose en las opiniones de operadores, diseñadores y gerentes, se puede avanzar hacia la producción de productos competitivos en el mercado. En los últimos años, se ha enfatizado la importancia de implementar sistemas de comercialización que satisfagan las necesidades del consumidor. Además, se destaca la relevancia de una comunicación empresarial efectiva para transmitir claramente la misión y visión de la organización. (36)

Gestión de productividad

La productividad se define como la relación entre la producción obtenida y los insumos utilizados. No se trata simplemente de medir la cantidad de productos fabricados, sino de evaluar cuán eficientemente se han combinado y utilizado los recursos para alcanzar ciertos niveles de producción. Este concepto implica una interacción entre diversos factores presentes en el entorno laboral. Aunque los resultados pueden depender de múltiples insumos

y recursos, cada relación o índice de productividad está influenciada por una combinación de factores significativos. (37)

Prokopenko (38), describe la productividad como la relación entre los resultados obtenidos y el tiempo requerido para lograrlos. El tiempo es un indicador valioso, ya que es una medida universal que escapa al control humano; así, cuanto menos tiempo se necesite para alcanzar un resultado deseado, mayor será la productividad del sistema.

La productividad se refiere a la relación entre la producción obtenida y los insumos utilizados. No se trata simplemente de cuantificar la cantidad de productos fabricados, sino de evaluar cuán eficazmente se han combinado y empleado los recursos para alcanzar ciertos niveles de producción. Este concepto implica que hay una interacción entre diversos factores presentes en el entorno laboral. Aunque los resultados pueden depender de múltiples insumos, cada relación o índice de productividad está influenciado por una combinación de factores significativos. (39)

La productividad también puede entenderse como el valor que un empleado aporta a los bienes o servicios producidos por la organización. A medida que aumenta la producción por individuo, también lo hace la productividad general de la empresa. (40)

2.2.2. Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral desempeña un papel crucial en el rendimiento de los trabajadores, ya que influye en cómo perciben su entorno laboral y las acciones que la organización realiza para promover su bienestar. Esta percepción afecta su comportamiento y puede impactar positiva o negativamente en la forma en que comunican su experiencia a personas ajenas al ambiente de trabajo. Así, la satisfacción laboral se define como un motor que motiva a los individuos a actuar, lo cual repercute directamente en su desempeño. (41)

La satisfacción laboral se describe como un conjunto de sentimientos y emociones, tanto positivas como negativas, que los empleados experimentan respecto a su trabajo. Es una actitud afectiva que refleja un sentido de agrado o desagrado hacia diversas situaciones laborales. (16)

La satisfacción en el trabajo es fundamental en cualquier tipo de ocupación, no solo por el bienestar de los individuos, sino también por su impacto en la productividad y la calidad del trabajo. En el contexto de las instituciones públicas, esta variable es especialmente

relevante, ya que influye en la calidad de la gestión de los equipos de trabajo dentro de la organización. (42)

La satisfacción laboral es un tema estudiado principalmente desde tres disciplinas: psicología, recursos humanos y economía. Desde la psicología, se ha buscado entender por qué existen diferentes niveles de satisfacción entre empleados que realizan las mismas tareas, centrándose en lo que piensan sobre su trabajo. Por otro lado, los recursos humanos se han enfocado en identificar beneficios y condiciones que ayuden a mantener a los empleados satisfechos, lo que se traduce en mayores tasas de productividad, asumiendo que los empleados contentos son más productivos. Su enfoque se basa en determinar qué se puede ofrecer a los empleados en términos de salarios y otros beneficios para aumentar su felicidad y satisfacción. En el ámbito económico, el estudio se centra en evaluar los factores laborales que contribuyen a esta noción de satisfacción. (43)

Relación con el paciente

La relación clínica se establece entre una persona que siente que su salud está en riesgo y un profesional que posee el conocimiento y las habilidades necesarias para enfrentar la enfermedad y restaurar la salud. (44)

Según Vargas et al. (45), la confianza que el profesional de salud genera en el paciente es fundamental para fomentar un comportamiento proactivo en la búsqueda de atención médica para abordar sus problemas de salud.

La relación clínica entre el profesional de salud y el paciente se ha representado a través de diversas metáforas, como la parental, la de camaradería, la contractual, la de amistad y la técnica. También se han desarrollado varios modelos de interacción, incluyendo el paternalista, el informativo, el interpretativo y el deliberativo. En el modelo paternalista, se considera que es responsabilidad del profesional utilizar su conocimiento y juicio para proteger al paciente de posibles daños e injusticias. Esta relación se caracteriza por ser vertical y asimétrica, donde el experto actúa como una figura autoritaria que guía al paciente, quien se somete a decisiones que no ha elegido. El modelo oligárquico surge como resultado del trabajo en equipo en medicina, una tendencia que se ha vuelto común en el siglo XX. Aunque mantiene una estructura vertical similar a la del modelo paternalista, aquí las decisiones son tomadas por un equipo de profesionales en lugar de un solo médico, lo que sigue dejando al paciente en una posición pasiva. Por último, el modelo democrático representa una innovación significativa en la relación clínica durante el último tercio del siglo XX,

promoviendo una interacción más equitativa entre los pacientes y los profesionales de salud. (46)

Entrega de cuidados

La calidad del servicio proporcionado por los profesionales de la salud está estrechamente relacionada con la atención que ofrecen. En este sentido, la satisfacción del cliente se convierte en un indicador clave de la calidad del servicio. Un cliente se considera satisfecho cuando recibe no solo lo que esperaba, sino incluso más. Sin embargo, dado que esta satisfacción depende de factores subjetivos como las expectativas y percepciones, la calidad no siempre puede medirse o definirse de manera objetiva. Esto resalta la importancia de que las organizaciones se retroalimenten constantemente con la percepción de los clientes sobre sus servicios. (47)

Desde esta perspectiva, es fundamental que los profesionales de la salud comprendan y adopten el punto de vista del paciente para mejorar su satisfacción y la calidad de la atención sanitaria. Entre las teorías más reconocidas sobre la satisfacción, destaca el paradigma de la "desconfirmación de expectativas". Según este enfoque, la satisfacción se determina por la diferencia entre lo que el paciente esperaba y lo que realmente experimentó. En otras palabras, se trata de comparar las expectativas del paciente con su percepción del servicio recibido. Según este modelo, la satisfacción se genera cuando las expectativas se cumplen o se superan, mientras que la insatisfacción tiende a ser mayor en aquellos pacientes que tienen expectativas elevadas y reciben una atención deficiente. (48)

Personal

La dimensión personal se fundamenta en la colaboración dentro de un equipo, donde la comunicación y el intercambio de información entre sus integrantes son esenciales. Esta nueva dinámica laboral requiere un ambiente de cooperación, reconocimiento mutuo y compañerismo. Además, implica una adecuada organización de los roles dentro del equipo, estableciendo dinámicas de trabajo que fomenten la autoestima de los trabajadores y aseguren su estabilidad laboral. (49)

Trabajar en equipo significa colaborar de manera estructurada para alcanzar un objetivo común. Esto implica comprender las interdependencias entre los miembros del grupo y aprovecharlas al máximo para lograr esa meta compartida. Cada integrante aporta su propia personalidad, habilidades, conocimientos y experiencias, que son únicas y complementarias

a las de los demás. Así, cada miembro tiene un papel específico que debe manifestarse y relacionarse con los demás de manera coordinada para alcanzar el objetivo. La contribución de todos es crucial para la efectividad del trabajo en equipo. (50)

Percepción de ingresos

Según la investigación de Bergues (51), un individuo se considera a sí mismo como pobre cuando sus ingresos son inferiores a lo que desearía recibir. En este sentido, la percepción de los ingresos es un estado subjetivo que refleja cómo cada persona evalúa su remuneración en relación con el trabajo que realiza.

La escasez de oportunidades profesionales para los dentistas que trabajan por cuenta propia en consultorios privados les lleva a aceptar condiciones laborales desfavorables. Este problema se ve agravado por la limitada capacidad de empleo en el sector público. Para los odontólogos, es una preocupación constante que su mercado laboral en la práctica privada dependa de factores ajenos a su control, tales como el interés de las personas en recibir atención dental, su capacidad de pago influenciada por la situación económica del país, los costos asociados con la apertura y mantenimiento de un consultorio, y la competencia con otros colegas. (52)

Tiempo Profesional

Esta dimensión está relacionada con el tiempo dedicado al desarrollo profesional, lo que implica que la capacitación de los profesionales de la salud representa un valor significativo para el sistema sanitario, la economía, la sociedad y la calidad de vida de la población. (53)

A lo largo de los años, la naturaleza de la formación profesional ha experimentado cambios sustanciales, influenciada por transformaciones sociales, el papel del trabajo en la sociedad y la percepción de las diversas profesiones. Por lo tanto, no es sorprendente que los objetivos y el desarrollo de la formación profesional hayan sido objeto de intensos debates en diferentes momentos. (54)

2.3. Definición de términos básicos

Comunicación: La comunicación se refiere al intercambio de información entre dos o más personas, con el propósito de transmitir mensajes, opiniones o ideas de manera efectiva.

Productividad: Es la capacidad de realizar más tareas en un menor tiempo. Cuando una empresa logra mejorar su productividad, significa que el valor de sus productos aumenta a

un ritmo más rápido que el de las materias primas utilizadas para fabricarlos, lo que se traduce en una mayor eficiencia en la planta. (55)

Motivación: Se define como una actitud sostenida en el tiempo, orientada a satisfacer una necesidad o alcanzar un objetivo. (56)

Liderazgo: El liderazgo es la habilidad de una persona para influir, motivar y organizar a otros, así como para llevar a cabo acciones que permitan alcanzar metas y objetivos dentro de un marco de valores compartidos. (57)

Grupo: Un grupo es un conjunto de personas que se reúnen con cierta frecuencia para alcanzar objetivos comunes. Estas personas interactúan constantemente y han aceptado un conjunto de normas, principios y roles de comportamiento social. (58)

Trabajo en equipo: El trabajo en equipo implica la colaboración entre dos o más personas que se unen para lograr una meta común. (59)

Estrés: Es el resultado de factores psicosociales de riesgo que pueden afectar significativamente la salud de los trabajadores y el funcionamiento de la empresa a medio y largo plazo. (60)

Finanzas: Las finanzas abarcan un conjunto de actividades relacionadas con la toma de decisiones que movilizan, controlan, utilizan y administran dinero y otros recursos valiosos. (61)

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.3.1. Hipótesis general

Existe asociación directa entre la gestión de consultorios privados y la satisfacción laboral del cirujano dentista Puno, 2022.

3.3.2. Hipótesis específicas

- Existe asociación directa entre la gestión de atención de los pacientes y la satisfacción laboral del cirujano dentista Puno, 2022.
- Existe asociación directa entre la gestión de finanzas y la satisfacción laboral del cirujano dentista Puno, 2022.
- Existe asociación directa entre la gestión de marketing y la satisfacción laboral del cirujano dentista Puno, 2022.
- Existe asociación directa entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral del cirujano dentista Puno, 2022.
- Existe asociación directa entre la gestión de productividad y la satisfacción laboral del cirujano dentista Puno, 2022.

3.2. Identificación de variables

V1: Gestión de consultorios

V2: Satisfacción laboral

3.3. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable de asociación Gestión	Este proceso implica la administración de diversos recursos propios mediante la prestación de servicios preventivos y recuperativos enfocados en la salud bucal de los pacientes. El objetivo principal es alcanzar la rentabilidad económica del consultorio.	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de atención de pacientes (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8) • Gestión de finanzas (9, 10, 11, 12, 13) • Gestión de marketing (14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21) • Gestión de Calidad (22,23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30) • Gestión de Productividad (31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38) 	Alto 135 - 228 Medio 98- 134 Bajo 83- 97	Catagórica	Ordinal
Variable de supervisión: Satisfacción	La satisfacción laboral se refiere a la sensación de motivación, felicidad y bienestar que experimenta un trabajador en relación con su empleo.	<ul style="list-style-type: none"> • Relación con el paciente (1, 2, 3, 4) • Entrega de cuidados (5, 6, 7) • Personal (8, 9, 10, 11, 12, 13) • Percepción de ingresos (14, 15) • Tiempo Profesional (16, 17, 18, 19, 20, 21, 22) • Satisfacción general (23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30) 	Alto 110-150 Medio 83-109 Bajo 67-82	Catagórica	Ordinal
Variable interviniente					
Edad	Tiempo que ha vivido una persona	Grupo etáreo	21 -30 31- 40 41 - 50 51 a más	Catagórica	Ordinal
Sexo	Se refiere al grupo de personas que comparten una misma condición orgánica		Masculino Femenino	Catagórica	Nominal

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1. Métodos, tipo y nivel de la investigación

4.1.1. Método de la investigación

El presente estudio empleó el método científico, siguiendo cada una de sus etapas metodológicas. Este proceso comenzó con la identificación del problema y concluyó con la verificación de las hipótesis formuladas. (62)

4.1.2. Tipo de la investigación

El tipo de investigación fue básica. (62)

4.1.3 Alcance de la investigación

Esta tesis se consideró de nivel relacional, ya que su objetivo fue examinar la relación entre las dos variables involucradas. (63)

4.2. Diseño de la investigación

El diseño adoptado fue no experimental, observacional, transversal, prospectivo y analítico. (63)

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población

La población objeto de este estudio está compuesta por los cirujanos dentistas colegiados en la ciudad de Puno, que suman un total de 245 odontólogos habilitados.

4.3.2. Muestra

Para la selección de la muestra, se utilizó una técnica de muestreo probabilístico aleatorio simple, dada la naturaleza finita de la población. (63)

La muestra fue de 150 cirujanos dentistas.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

N = Total de la población

Z_α = (1.96)² si la seguridad es del 95%

P = proporción esperada = 0.5)

q = 1-p (en este caso 1-0.5=0.5)

d = precisión (use en su investigación 5%=0.05)

$$n = \frac{245 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2 * (100 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

n = 149,83

***n* = 150**

A. Criterios de inclusión

- Cirujanos dentistas colegiados y habilitados
- Odontólogos que trabajan de forma privada
- Odontólogos que desean ser parte de la investigación
- Odontólogos que laboren en la ciudad de Puno

B. Criterios de exclusión

- Odontólogos que trabajen en sector publico
- Odontólogos que no estén habilitados
- Bachilleres de la carrera de odontología

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

4.4.1. Técnicas

Para esta investigación, se utilizó la encuesta como técnica para ambas variables. Según Supo (63) la encuesta permite obtener respuestas a partir de las reacciones de un grupo de personas.

4.4.2. Instrumento de recolección de datos

A. Diseño

El instrumento utilizado en este estudio fue un cuestionario dirigido a odontólogos sobre la gestión de consultorios, junto con el "Dentist Satisfaction Survey" (DSS).

B. Confiabilidad

El cuestionario fue desarrollado por Ponce (7), y su confiabilidad se evaluó utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.945 para el cuestionario sobre gestión de consultorios y 0.88 para el DSS. Ambos instrumentos demostraron tener una alta confiabilidad.

Además, se llevó a cabo una prueba piloto con el 10% de la población, aplicando nuevamente el Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad en esta muestra. Donde se evidencia que el cuestionario sobre gestión de consultorios tuvo un valor de 0.87, y el cuestionario DSS tuvo un valor de 0.925; donde demuestran tener alta confiabilidad. (63)

C. Validez

Para establecer la validez del instrumento, se utilizará el método del juicio de expertos. Según Supo (63), los expertos evaluarán de manera independiente la relevancia, coherencia, suficiencia y claridad de los ítems incluidos en el cuestionario.

4.4.3. Procedimiento de la investigación

Se procedió con el permiso al Colegio Odontológico del Perú región Puno para ejecutar la tesis en los diferentes consultorios privados de odontología en Puno.

Se realizaron visitas a estos consultorios donde se pidió a los odontólogos que leyeran cuidadosamente el cuestionario y lo completaran.

Luego se procede a la entrega del consentimiento informado donde se detalla que dichos datos recopilados son exclusivamente para fines de investigación.

Se procede a descargar los datos del cuestionario para proceder con la digitalización de a través de una matriz de sistematización en el programa Microsoft Excel.

El análisis de datos se realizó a través del programa IBM SPSS versión 24, la prueba estadística que se utilizará para la construcción de las hipótesis será la de Chi-Cuadrado, estos se harán a un nivel de significancia de 0,05.

4.5. Consideraciones éticas

En esta investigación se garantizó el anonimato y la privacidad de los encuestados, protegiendo su información personal y enfatizando que su participación era voluntaria. Se proporcionó un consentimiento informado que detallaba los objetivos del estudio y los datos del investigador.

La tesis fue revisada y aprobada por el comité de ética de la Universidad Continental.

CAPÍTULO V: RESULTADOS

5.1. Presentación de resultados

En esta tesis se presentan los resultados obtenidos mediante tablas descriptivas, así como la verificación de las hipótesis formuladas, utilizando un nivel de significancia de 0.05. Esta verificación se lleva a cabo a través de tablas de contingencia y el análisis estadístico Chi-Cuadrado.

Tabla 1 Edad

EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
21 a 30 años	64	42.7 %
31 a 40 años	62	41.3 %
41 a 50 años	15	10.0 %
51 a más años	9	6.0 %
Total	150	100.0 %

Interpretación: En la Tabla 1 se observa que el grupo etario más representativo entre los cirujanos dentistas encuestados es el de 21 a 30 años, que constituye el 42.7% de la muestra. Le sigue el rango de 31 a 40 años, con un 41.3%. Por otro lado, el grupo de 41 a 50 años representa el 10.0%, mientras que aquellos de 51 años o más constituyen el 6.0%.

Tabla 2 Sexo

SEXO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Femenino	82	54.7 %
Masculino	62	45.3 %
Total	150	100.0 %

Interpretación: En la Tabla 2 se muestra la distribución por sexo de los cirujanos dentistas encuestados. Se observa que el sexo femenino predomina, representando el 54.7% de la muestra, mientras que el sexo masculino constituye el 45.3%. Esto indica una mayor presencia de mujeres en la población de cirujanos dentistas encuestados.

Tabla 3 Gestión de consultorios

GESTIÓN DE CONSULTORIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	19	12.7 %
Medio	70	46.7 %
Alto	61	40.6 %
Total	150	100.0 %

Interpretación: En la Tabla 3 se observa que el nivel medio de gestión de consultorios predomina, alcanzando un 46.7%. Le sigue el nivel alto con un 40.6%, mientras que solo un 12.7% se encuentra en el nivel bajo.

Tabla 4 Gestión de atención de los pacientes

GESTIÓN DE ATENCIÓN DE LOS PACIENTES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	28	18.7 %
Medio	64	42.7 %
Alto	58	38.6 %
Total	150	100.0

Interpretación: En la tabla 4 muestra que la gestión de atención a los pacientes también presenta un nivel medio mayor, con un 42.7%. El nivel alto representa un 38.6%, y el nivel bajo es del 18.7%.

Tabla 5 Gestión de finanzas

GESTIÓN DE FINANZAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	36	24.0 %
Medio	92	61.3 %
Alto	22	14.7 %
Total	150	100.0 %

Interpretación: En la tabla 5 se evidencia que hay mayor prevalencia en el nivel medio con 61.3%, seguidamente el nivel bajo con 24.0% y solo el 14.7% nivel alto en gestión de finanzas.

Tabla 6 Gestión de marketing

GESTIÓN DE MARKETING	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	9	6.0 %
Medio	83	55.3 %
Alto	58	38.7 %
Total	150	100.0 %

Interpretación: En la tabla 6 se evidencia que hay predominio del nivel medio con 55.3%, seguido del nivel alto con 38.7% y solo el 6.0% con nivel bajo de gestión de marketing.

Tabla 7 Gestión de calidad

GESTIÓN DE CALIDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	12	8.0 %
Medio	83	55.3 %
Alto	55	36.7 %
Total	150	100.0 %

Interpretación: En la tabla 7 se evidencia que la mayor proporción es de nivel medio con 55.3%, seguido de nivel alto 36.7% y solo con 8.0% de nivel bajo en gestión de la calidad.

Tabla 8 Gestión de productividad

GESTIÓN DE PRODUCTIVIDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	16	10.7 %
Medio	89	59.3 %
Alto	45	30.0 %
Total	150	100.0 %

Interpretación: En la tabla 8 se evidencia que el nivel medio predomina con 59.3%, seguido del nivel alto con 30.0% y solo el 10.7% nivel bajo en gestión de productividad.

Tabla 9 Satisfacción laboral

SATISFACCIÓN LABORAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	95	63.3 %
Medio	48	32.0 %
Alto	7	4.7 %
Total	150	100.0 %

Interpretación: En la tabla 9 se evidencia que hay un predominio del nivel bajo 63.3% de satisfacción laboral de los cirujanos dentistas, seguido del nivel medio 32.0% y solo el 4.7% posee nivel alto en satisfacción laboral.

Tabla 10 Asociación entre gestión de consultorio y satisfacción laboral

GESTIÓN DE CONSULTORIO	SATISFACCION LABORAL							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	F	%	f	%	f	%
Bajo	16	10.7 %	3	2.0 %	0	0.0 %	19	12.7 %
Medio	56	37.3 %	14	9.3 %	0	0.0 %	70	46.7 %
Alto	23	15.3 %	31	20.7 %	7	4.7 %	61	40.7 %
Total	95	63.3 %	48	32.0%	7	4.7 %	150	100.0 %

$X^2=32.379^a$ $Gl=4$ $P\text{-Valor}=0,000$

Interpretación: En la tabla 10 se muestra la asociación entre gestión de consultorio y satisfacción laboral en los cirujanos dentistas de la ciudad de Puno; donde se evidencia que existe asociación entre ambas variables con un P-Valor 0.000 siendo menor que el nivel de significancia 0.05.

Tabla 11 Asociación entre gestión de atención de los pacientes y satisfacción laboral

GESTIÓN DE ATENCIÓN DE LOS PACIENTES	SATISFACCION LABORAL							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	23	15.3 %	5	3.3 %	0	0.0 %	28	18.7 %
Medio	46	30.7 %	17	11.3 %	1	0.7 %	64	42.7 %
Alto	26	17.3 %	26	17.3 %	6	4.0 %	58	38.7 %
Total	95	63.3 %	48	32.0 %	7	4.7 %	150	100.0 %

$X^2=17.397^a$ $Gl=4$ $P\text{-Valor}=0.002$

Interpretación: En la tabla 11 se muestra la asociación entre gestión de atención de los pacientes y satisfacción laboral en los cirujanos dentistas de la ciudad de Puno; donde se evidencia que existe asociación entre ambas variables con un P-Valor 0.002 siendo menor que el nivel de significancia 0.05.

Tabla 12 Asociación entre gestión de finanzas y satisfacción laboral

GESTIÓN DE FINANZAS	SATISFACCION LABORAL							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	F	%
Bajo	29	19.3 %	7	4.7 %	0	0.0 %	36	24.0 %
Medio	56	37.3 %	31	20.7 %	5	3.3 %	92	61.3 %
Alto	10	6.7 %	10	6.7 %	2	1.3 %	22	14.7 %
Total	95	63.3 %	48	32.0 %	7	4.7 %	150	100.0 %

$X^2=8.704^a$ $Gl=4$ $P\text{-Valor}=0.069$

Interpretación: En la tabla 12 se muestra la asociación entre gestión de finanzas y satisfacción laboral en los cirujanos dentistas de la ciudad de Puno; donde se evidencia que no existe asociación entre ambas variables con un P-Valor 0.069 siendo mayor que el nivel de significancia 0.05.

Tabla 13 Asociación entre gestión de marketing y satisfacción laboral

GESTIÓN DE MARKETING	SATISFACCION LABORAL							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	F	%	f	%
Bajo	8	5.3 %	1	0.7 %	0	0.0 %	9	6.0 %
Medio	64	42.7 %	19	12.7 %	0	0.0 %	83	55.3 %
Alto	23	15.3 %	28	18.7 %	7	4.7 %	58	38.7 %
Total	95	63.3 %	48	32.0 %	7	4.7 %	150	100.0 %

$X^2=27.833^a$ $Gl=4$ $P\text{-Valor}=0.000$

Interpretación: En la tabla 13 se muestra la asociación entre gestión de marketing y satisfacción laboral en los cirujanos dentistas de la ciudad de Puno; donde se evidencia que existe asociación entre ambas variables con un P-Valor 0.000 siendo menor que el nivel de significancia 0.05.

Tabla 14 Asociación entre gestión de calidad y satisfacción laboral

GESTIÓN DE CALIDAD	SATISFACCION LABORAL							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	F	%	F	%	f	%
Bajo	9	6.0 %	3	2.0 %	0	0.0 %	12	8.0 %
Medio	66	44.0 %	15	10.0 %	2	1.3 %	83	55.3 %
Alto	20	13.3 %	30	20.0 %	5	3.4 %	55	36.7 %
Total	95	63.3 %	48	32.0 %	7	4.7 %	150	100.0 %

$X^2=27.732^a$ $Gl=4$ $P\text{-Valor}=0.000$

Interpretación: En la tabla 14 se muestra la asociación entre gestión de calidad y satisfacción laboral en los cirujanos dentistas de la ciudad de Puno; donde se evidencia que existe asociación entre ambas variables con un P-Valor 0.000 siendo menor que el nivel de significancia 0.05.

Tabla 15 Asociación entre gestión de productividad y satisfacción laboral

GESTIÓN DE PRODUCTIVIDAD	SATISFACCION LABORAL							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	12	8.0 %	4	2.7 %	0	0.0 %	16	10.7 %
Medio	69	46.0 %	19	12.7 %	1	0.7 %	89	59.3 %
Alto	14	9.3 %	25	16.7 %	6	4.0 %	45	30.0 %
Total	95	63.3 %	48	32.0 %	7	4.7 %	150	100.0 %

$X^2=32.140^a$ $Gf=4$ $P\text{-Valor}=0.000$

Interpretación: En la tabla 10 se muestra la asociación entre gestión de productividad y satisfacción laboral en los cirujanos dentistas de la ciudad de Puno; donde se evidencia que existe asociación entre ambas variables con un P-Valor 0.000 siendo menor que el nivel de significancia 0.05.

5.2. Discusión de resultados

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo establecer la asociación entre la gestión de consultorios privados y la satisfacción laboral de los cirujanos dentistas de la ciudad de Puno.

Con respecto a los datos que se obtiene sobre el objetivo general de esta investigación, se revela que existe asociación significativa entre la gestión de consultorios privados y la satisfacción laboral de los cirujanos dentistas de la ciudad de Puno con un P-Valor=0.002. Dichos hallazgos concuerdan con las investigaciones de Panana (15) que encontró asociación entre gestión de consultorio y satisfacción laboral de los odontólogos con $p=0.000$ y Pozo (20) con $p=0.000$ y $Rho=0.840$.

Por lo que podemos inferir que la gestión de los consultorios está asociada a la satisfacción laboral de los cirujanos dentistas.

Respecto a la satisfacción laboral de los cirujanos dentistas en nuestra investigación se evidencia que la mayoría de los odontólogos presentan un nivel de satisfacción bajo o insatisfacción los cuales representan el 63.30%

Los resultados de nuestra investigación se contradicen con las investigaciones de Gómez (8) donde obtuvo como resultado un promedio de 8.6 y Desviación estándar de 0.89 donde determina que los odontólogos encuestados tienen elevados grados de satisfacción laboral, López (12) donde concluye que los dentistas que laboran en zonas urbanas se encuentran satisfechos (91%) en el desarrollo de su profesión laboral, Otero (11), Hermenegildo (16) halló que el 73.2% y 63.9% de los Cirujanos Dentistas se encuentran con un grado de satisfacción alto respectivamente ; Chara (18) demostró que el nivel de satisfacción profesional de los odontólogos colegiados activos de la región de Puno es elevada (79.43%) y Zevallos (21) determinó que el nivel de satisfacción laboral del egresado de Estomatología de la USS que trabaja dependientemente es satisfecho 54.2%, que concluyen en sus estudios que hay una satisfacción alta en los odontólogos, Prado (17) donde el 75% de odontólogos del sector privado se encuentran satisfechos laboralmente, Romero et al. (14) donde concluye que el 55.1% de odontólogos se sienten satisfechos.

Mientras que Mercado et al. (9) determina que existe insatisfacción laboral respecto a la remuneración percibida por los odontólogos representado por el 25.23%, por lo que nuestra investigación concuerda con dicho autor

Donde se puede inferir que en la ciudad de Puno la gran mayoría de cirujanos dentistas presentan insatisfacción al trabajar en consultorios privados.

Con Asociación al grupo etario de cirujanos dentistas que laboran en consulta privada se evidencia que hay un predominio de odontólogos de un rango de edad de 21 a 30 años y 31 a 40 años representados por 42.7% y 41.3% respectivamente, esto concuerda con la investigación de Mercado (9), donde determina que el 67.5% de los odontólogos que laboran de forma particular son jóvenes recién egresados de sus universidades.

Por lo que se infiere que hay una alta cantidad de cirujanos dentistas jóvenes y adultos que laboran en consultorios dentales privados.

En cuanto a la gestión de consultorios en nuestro trabajo de investigación se evidencia que existe un nivel medio y alto representados por 46.7% y 40.65% respectivamente; por lo que al momento de hacer la comparación con diferentes autores se evidencia que nuestra investigación se contradice con las investigaciones de Tintín (10) y Orbegozo (22) donde

concluyen que hay una deficiente gestión de los consultorios y que estos requieren a su vez mayor capacitación. Y concuerdan con la investigación de Herrera (20) donde concluye que el nivel de gestión de consultorio es excelente (60.3%).

En nuestro estudio se halló que la gestión financiera o administrativa de los consultorios fue medio, contradiciendo con las investigaciones de Guamanquispe (13) donde demostró que la Clínica ECU DENT a pesar de posicionarse en el mercado no posee una gestión administrativa adecuada; y concordando con Pletickosich (19) demuestra que la gestión administrativa es adecuada representando con 58.3%.

CONCLUSIONES

1. Se estableció que existe asociación estadísticamente significativa entre la gestión de consultorios privados y la satisfacción laboral del cirujano dentista de la ciudad de Puno, 2022.
2. Se estableció que existe asociación estadísticamente significativa entre la gestión de atención de los pacientes y la satisfacción laboral del cirujano dentista Puno, 2022.
3. Se estableció que no existe asociación estadísticamente significativa entre la gestión de finanzas y la satisfacción laboral del cirujano dentista Puno, 2022.
4. Se estableció que existe asociación estadísticamente significativa entre la gestión de marketing y la satisfacción laboral del cirujano dentista Puno, 2022.
5. Se estableció que existe asociación estadísticamente significativa entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral del cirujano dentista Puno, 2022.
6. Se estableció que existe asociación estadísticamente significativa entre la gestión de productividad y la satisfacción laboral del cirujano dentista Puno, 2022.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al Colegio Odontológico del Perú promover cursos de capacitación enfocados en la gestión y administración de consultorios dentales. Esto contribuirá a mejorar las habilidades y competencias de los profesionales en el manejo eficiente de sus prácticas.

Se sugiere a las universidades de la región Puno que incorporen cursos relacionados con la administración y gestión de empresas en sus planes de estudio. Esto permitirá a los futuros odontólogos adquirir conocimientos esenciales para manejar sus consultorios de manera efectiva.

Se aconseja al Colegio Odontológico del Perú, en la región Puno, realizar una supervisión más rigurosa de los consultorios dentales privados, ya que se ha observado que algunos no cuentan con profesionales titulados ni colegiados, lo cual es fundamental para garantizar la calidad del servicio.

Se sugiere al Colegio Odontológico del Perú y a las universidades que ofrecen la carrera de Odontología solicitar un mayor número de plazas en el sector público para los servicios odontológicos. Esto ayudaría a mejorar el acceso a atención dental y a fomentar la práctica profesional en un entorno regulado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Heizer J, Render B. Principios de administración de operaciones. Séptima ed. Guerrero P, editor. México: Pearson Educación de México; 2009.
2. Fuentes S. "Satisfacción laboral y su influencia en la productividad" - Estudio en la delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la Ciudad de Quetzaltenango. Tesis de grado. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades; 2013.
3. Escuela de Salud Rebagliati. 3 Claves para que la gestión de tu consultorio resulte más ágil. [Online].; 2022 [cited 2022 04 12. Available from: <https://rebagliatisalud.edu.pe/3-claves-para-que-la-gestion-de-tu-consultorio-resulte-mas-agil/>.
4. Macías J. Administración y gestión de consultorio dental. Tesis de grado. Guayaquil: Universidad de Guayaquil, Facultad de Odontología; 2016.
5. Hannoun G. Satisfacción Laboral. Tesis de grado. Mendoza: Universidad Nacional de Cuyo, Facultad de Ciencias Económicas; 2012.
6. Mattatal R, Briones V, Sepúlveda M. Satisfacción laboral de cirujanos dentistas que ejercen en el Servicio de Salud Público y/o Privado para mejorar la calidad de la población. Revista Horizonte Ciencias de la Actividad Física. 2018 Noviembre; 9(1): p. 9-10.
7. Ponce L. Gestión de los consultorios en la satisfacción profesional del odontólogo en la ciudad de Cusco, 2021. Tesis de maestría. Lima: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado; 2021.
8. Gómez R. Perfil del ejercicio y satisfacción profesional de los cirujanos dentistas en la zona Metropolitana de la Ciudad de México, 2009. Revista CONAMED. 2011 Diciembre; 16(4): p. 177-182.
9. Mercado A, Romero J. Estudio de las condiciones laborales, financieras, grado de expectativas y nivel de satisfacción de los odontólogos generales que trabajan en Centros Médicos de la ciudad de Cartagena. Tesis de maestría. Cartagena: Universidad de Cartagena, Escuela de Posgrado; 2016.
10. Tintín JH. Evaluación de la gestión odontológica en la Clínica Dental Odontocente. Tesis de maestría. Ambato: Universidad Regional Autónoma de los Andes, Facultad de Ciencias Médicas; 2016.
11. Otero J, Ramos I. Satisfacción laboral en trabajadores de los servicios estomatológicos de la Clínica Docente de Especialidades. Revista Medicentro Electrónica. 2011; 9(4).
12. Lopez M. Satisfacción profesional de los odontólogos, colegiados activos, que ejercen en la ciudad capital de la República de Guatemala. Tesis de grado. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Odontología; 2013.

13. Guamanquispe C. Gestión de la administración financiera y la toma de decisiones en la Clínica Odontológica de Especialidades ECUDENTAL. Tesis de grado. Ambato: Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoría; 2015.
14. Romero J, Díaz S, De la Valle M. Satisfacción laboral y condiciones laborales en odontólogos de Cartagena de Indias-Colombia. Archivos de Medicina (Col). 2021; 21(1).
15. Panana A. Gestión de consultorios odontológicos y calidad de vida profesional en odontólogos de la ciudad de Lima, 2020. Tesis de maestría. Lima: Universidad César Vallejo, Escuela de posgrado; 2021.
16. Hermenegildo M. Grado de satisfacción laboral de los cirujanos dentistas que laboran en consultorios privados del distrito de La Esperanza en el año 2016. Tesis de grado. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias de la Salud; 2018.
17. Prado JF. Estudio comparativo sobre la satisfacción laboral de cirujanos dentistas que laboran en el sector privado y público. Tesis de maestría. Lima: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado; 2021.
18. Chara O. Nivel de satisfacción profesional de los odontólogos colegiados activos de la región de Puno, 2019. Tesis de grado. Puno: Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Ciencias de la Salud; 2020.
19. Pletickosich J. Gestión administrativa y calidad de servicio odontológico en clínicas privadas del distrito de Cusco 2020. Tesis de maestría. Cusco: Universidad Andina del Cusco, Escuela de Posgrado; 2021.
20. Herrera EG. Gestión de consultorios odontológicos y su relación con la calidad de vida profesional durante la pandemia Covid-19, Arequipa 2021. Tesis de maestría. Arequipa: Universidad Católica de Santa María, Escuela de Posgrado; 2022.
21. Zevallos P. Nivel de satisfacción laboral del egresado de estomatología de la Universidad Señor de Sipán que trabaja dependientemente, 2020. Tesis de grado. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán, Facultad de Ciencias de la Salud; 2021.
22. Orbegozo H. Gestión odontológica y responsabilidad social, Universidad Nacional Mayor De San Marcos Lima, 2017. Tesis de maestría. Chimbote: Universidad San Pedro, Escuela de Posgrado; 2018.
23. Encina M. Estrategias de gestión institucional para mejorar la calidad de atención en el consultorio externo de enfermería del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas. Tesis de maestría. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Unidad Posgrado; 2018.
24. Ropa B, Alama M. Gestión organizacional: Un análisis teórico para la acción. Revista Científica de la UCSA. 2022 Abril; 9(1).

25. Herrera E. Gestión de consultorios odontológicos y su relación con la calidad de vida profesional durante la pandemia COVID -19. Arequipa, 2021. Tesis de maestría. Arequipa: Universidad Católica de Santa María, Escuela de Postgrado; 2022.
26. Brown , Andrew. Gestión de la atención al cliente. Primera ed. Madrid: Ediciones Díaz Santos; 1992.
27. Palomino M. Atención al cliente. Primera ed. Lopez M, editor. Madrid: Ediciones Paraninfo; 2014.
28. Huacchillo L, Ramos E, Pulache J. La gestión financiera y su incidencia en la toma de decisiones financieras. Universidad y sociedad. 2020 Abril; 12(2): p. 356-362.
29. Córdova M. Gestión financiera. Primera Edición ed. Acosta A, editor. Bogotá: ECOE EDICIONES; 2012.
30. Centro de Estudios Tecnológicos y Sociales. Universidad Francisco de Vitoria. [Online].; 2024 [cited 2024 Marzo 20. Available from: <https://www.ufv.es/cetys/blog/que-es-la-gestion-financiera/>.
31. Corella J. Introducción a la gestión de marketing en los servicios de salud. Primera ed. Navarra: Gobierno de Navarra; 1998.
32. Martín J, Cabreara K. La gestión de marketing estratégico en la pequeña empresa familiar. Cuadernos de Gestión. 2007; 7(1): p. 81-96.
33. Gómez C, Mejía J. La gestión del Marketing que conecta con los sentidos. Revista EAN. 2012 Diciembre;(73): p. 168-183.
34. Hernández H, Barrios I, Martínez D. Gestión de la calidad: Elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. Criterio Libre. 2018 junio; 16(28): p. 179-195.
35. Aja L. Gestión de información, gestión del conocimiento y gestión de la calidad en las organizaciones. Revista ACIMED. 2002 Octubre; 10(5).
36. ESG Innova Group. ¿Qué es la gestión de la calidad y como nos ayuda? [Online].; 2020 [cited 2024 Marzo 23. Available from: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/08/que-es-la-gestion-de-la-calidad/>.
37. Narciso K. Gestión de calidad en la toma de decisiones de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de ropa para damas, Centro Comercial Ben Cha, distrito Chimbote, 2016. Tesis de grado. Chimbote: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas; 2019.
38. Prokopenko J. La gestión de la productividad. Primera Edición ed. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo; 1989.
39. Lefcovich M. Gestipolis. [Online].; 2020 [cited 2024 Marzo 15. Available from: <https://www.gestipolis.com/gestion-productividad/>.

40. Vicente AN, Chávez EM. Competencias laborales para la gestión pública y productividad de las unidades orgánicas de un municipio provincial. *Veritas Et Scientia*. 2019 Diciembre; 8(2).
41. Mora J, Mariscal Z. Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. 2019 Diciembre;(100).
42. Chero M. Satisfacción laboral en los colaboradores del Lucky Star. Tesis de grado. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Facultad de Ciencias Empresariales; 2020.
43. Salazar L, Ospina Y. Satisfacción laboral y desempeño. *Revista de investigación en Ciencias Estratégica*. 2019 Junio; 6(1).
44. Mendoza A. La relación médico paciente: Consideraciones bioéticas. *Revista Peruana de Ginecología y Obstetricia*. 2017 Diciembre; 63(4).
45. Vargas I, Soto S, Hernández MJ, Campos S. La confianza en la relación profesional de la salud y paciente. *Revista Cubana de Salud Pública*. 2020; 46(3).
46. Ñique C. La ética en la relación odontólogo paciente en el Perú. *Revista Kiru*. 2014 Diciembre; 8(2).
47. Arellano H. La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*. 2017 Agosto; 3: p. 72-83.
48. Diaz R. Satisfacción del paciente: Principal motor y centro de los servicios sanitarios. *Revista de Calidad Asistencial*. 2002 Junio; 17(1): p. 22-29.
49. Ayoví J. Trabajo en equipo: Clave del éxito de las organizaciones. *Revista Científica FIPCAEC*. 2019 Marzo; 4(10).
50. Cardona P, Wilkinson H. Trabajo en equipo. *IESE Business School*. 2006 Diciembre; 3: p. 1-8.
51. Berges M, Echevarria L. Bienestar económico subjetivo: Percepciones de ingresos y estándares de vida. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales*. 2020; 26(54): p. 9-30.
52. Cámara V. Percepción de un grupo de odontólogos de la Ciudad de México sobre su mercado laboral: Estudio comparativo 1982-2000. *Revista ADM*. 2006 Junio; 63(3): p. 97-102.
53. Fracapani M. Capacitación profesional y su evaluación para mejorar la salud. *Rev. Bioet. latinoam*. 2012; 8(1): p. 1-12.
54. Ardila CM. Profesionalización en la formación de odontólogos: Una visión desde la didáctica. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*. 2009 Setiembre; 8(3).
55. Drew. wearedrew. [Online].; 2022 [cited 2022 Junio 20. Available from: <https://marketing.wearedrew.co/que-es-la-productividad>.

56. Peiró R. Econopedia. [Online].; 2021 [cited 2022 Junio 20. Available from: <https://economipedia.com/definiciones/motivacion-2.html>.
57. Escuela Europea de Excelencia. Escuelaeuropeaexcelencia.com. [Online].; 2022 [cited 2022 Junio 20. Available from: <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2015/08/que-es-el-liderazgo-aspectos-relevantes/>.
58. Aguilar J, Vargas J. Trabajo en equipo Mexico: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.; 2010.
59. Manuel A, Gómez C. Trabajo en equipo: El caso colombiano. Revista Análisis Económico. 2005 Setiembre; 20(43).
60. Estefania J, Cárdenas L. Estrés laboral: Estudio de revisión. Revista Diversitas Perspectivas en Psicología. 2017 Junio; 13(1).
61. García VM. Introducción a la finanzas. Primera ed. Mexico; 2014.
62. Hernández R, Fernández C, Baptista MdP. Metodología de la Investigación. Sexta ed. McGRAW-HILL , editor. México: Interamericana Editores, S.A de C.V; 2014.
63. Supo J. Seminario de Investigación Científica. Segunda ed. Arequipa: CreateSpace Independent Publishing Platform; 2014.
64. Heizer J, Render B. Principios de administración de operaciones. Séptima ed. Guerrero P, editor. México: Pearson Educación de México; 2009.
65. Ayoví J. Trabajo en equipo: Clave del éxito de las organizaciones. Revista Científica FIPCAEC. 2019 Marzo; 4(10).
66. Berges M, Echevarria L. Bienestar económico subjetivo: Percepciones de ingresos y estándares de vida. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. 2020; 26(54): p. 9-30.
67. Brown , Andrew. Gestión de la atención al cliente. Primera ed. Madrid: Ediciones Díaz Santos; 1992.
68. Chero M. Satisfacción laboral en los colaboradores del Lucky Star. Tesis de grado. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Facultad de Ciencias Empresariales; 2020.
69. Chara O. Nivel de satisfacción profesional de los odontólogos colegiados activos de la región de Puno, 2019. Tesis de grado. Puno: Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Ciencias de la Salud; 2020.
70. Estefania J, Cárdenas L. Estrés laboral: Estudio de revisión. Revista Diversitas Perspectivas en Psicología. 2017 Junio; 13(1).

71. Fracapani M. Capacitación profesional y su evaluación para mejorar la salud. Rev. Bioet. latinoam. 2012; 8(1): p. 1-12.
72. Fuentes S. "Satisfacción laboral y su influencia en la productividad" - Estudio en la delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la Ciudad de Quetzaltenango. Tesis de grado. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades; 2013.
73. Gómez R. Perfil del ejercicio y satisfacción profesional de los cirujanos dentistas en la zona Metropolitana de la Ciudad de México, 2009. Revista CONAMED. 2011 Diciembre; 16(4): p. 177-182.
74. Guamanquispe C. Gestión de la administración financiera y la toma de decisiones en la Clínica Odontológica de Especialidades ECUDENTAL. Tesis de grado. Ambato: Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoría; 2015.
75. Hannoun G. Satisfacción Laboral. Tesis de grado. Mendoza: Universidad Nacional de Cuyo, Facultad de Ciencias Económicas; 2012.
76. Hermenegildo M. Grado de satisfacción laboral de los cirujanos dentistas que laboran en consultorios privados del distrito de La Esperanza en el año 2016. Tesis de grado. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias de la Salud; 2018.
77. Hernández H, Barrios I, Martínez D. Gestión de la calidad: Elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. Criterio Libre. 2018 junio; 16(28): p. 179-195.
78. Hernández R, Fernández C, Baptista MdP. Metodología de la Investigación. Sexta ed. McGRAW-HILL , editor. México: Interamericana Editores, S.A de C.V; 2014.
79. Huacchillo L, Ramos E, Pulache J. La gestión financiera y su incidencia en la toma de decisiones financieras. Universidad y sociedad. 2020 Abril; 12(2): p. 356-362.
80. Lopez M. Satisfacción profesional de los odontólogos, colegiados activos, que ejercen en la ciudad capital de la República de Guatemala. Tesis de grado. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Odontología; 2013.
81. Macías J. Administración y gestión de consultorio dental. Tesis de grado. Guayaquil: Universidad de Guayaquil, Facultad de Odontología; 2016.
82. Martín J, Cabreara K. La gestión de marketing estratégico en la pequeña empresa familiar. Cuadernos de Gestión. 2007; 7(1): p. 81-96.
83. Mattatal R, Briones V, Sepúlveda M. Satisfacción laboral de cirujanos dentistas que ejercen en el Servicio de Salud Público y/o Privado para mejorar la calidad de la población. Revista Horizonte Ciencias de la Actividad Física. 2018 Noviembre; 9(1): p. 9-10.
84. Mendoza A. La relación médico paciente: Consideraciones bioéticas. Revista Peruana de Ginecología y Obstetricia. 2017 Diciembre; 63(4).

85. Narciso K. Gestión de calidad en la toma de decisiones de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de ropa para damas, Centro Comercial Ben Cha, distrito Chimbote, 2016. Tesis de grado. Chimbote: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas; 2019.
86. Orbegozo H. Gestión odontológica y responsabilidad social, Universidad Nacional Mayor De San Marcos Lima, 2017. Tesis de maestría. Chimbote: Universidad San Pedro, Escuela de Posgrado; 2018.
87. Panana A. Gestión de consultorios odontológicos y calidad de vida profesional en odontólogos de la ciudad de Lima, 2020. Tesis de maestría. Lima: Universidad César Vallejo, Escuela de posgrado; 2021.
88. Pletickosich J. Gestión administrativa y calidad de servicio odontológico en clínicas privadas del distrito de Cusco 2020. Tesis de maestría. Cusco: Universidad Andina del Cusco, Escuela de Posgrado; 2021.
89. Ponce L. Gestión de los consultorios en la satisfacción profesional del odontólogo en la ciudad de Cusco, 2021. Tesis de maestría. Lima: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado; 2021.
90. Prado JF. Estudio comparativo sobre la satisfacción laboral de cirujanos dentistas que laboran en el sector privado y público. Tesis de maestría. Lima: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado; 2021.
91. Ropa B, Alama M. Gestión organizacional: Un análisis teórico para la acción. Revista Científica de la UCSA. 2022 Abril; 9(1).
92. Tintín JH. Evaluación de la gestión odontológica en la Clínica Dental Odontocente. Tesis de maestría. Ambato: Universidad Regional Autónoma de los Andes, Facultad de Ciencias Médicas; 2016.
93. Zevallos P. Nivel de satisfacción laboral del egresado de estomatología de la Universidad Señor de Sipán que trabaja dependientemente, 2020. Tesis de grado. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán, Facultad de Ciencias de la Salud; 2021.
94. Encina M. Estrategias de gestión institucional para mejorar la calidad de atención en el consultorio externo de enfermería del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas. Tesis de maestría. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Unidad Posgrado; 2018.
95. Herrera E. Gestión de consultorios odontológicos y su relación con la calidad de vida profesional durante la pandemia COVID -19. Arequipa, 2021. Tesis de maestría. Arequipa: Universidad Católica de Santa María, Escuela de Postgrado; 2022.
96. Herrera EG. Gestión de consultorios odontológicos y su relación con la calidad de vida profesional durante la pandemia Covid-19, Arequipa 2021. Tesis de maestría. Arequipa: Universidad Católica de Santa María, Escuela de Posgrado; 2022.

97. Mercado A, Romero J. Estudio de las condiciones laborales, financieras, grado de expectativas y nivel de satisfacción de los odontólogos generales que trabajan en Centros Médicos de la ciudad de Cartagena. Tesis de maestría. Cartagena: Universidad de Cartagena, Escuela de Posgrado; 2016.

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Consistencia

Título	Definición del problema	Objetivos	Formulación de Hipótesis	Clasificación de variables	Metodología	Población y muestra	Técnica e instrumentos
Asociación entre la gestión de consultorios privados y la satisfacción laboral del cirujano dentista de la ciudad de Puno, 2022	Problema general ¿Cuál es la asociación entre la gestión de consultorios privados y la satisfacción laboral del cirujano dentista Puno, 2022?	Objetivo General Establecer la asociación entre la gestión de consultorios privados y la satisfacción laboral del cirujano dentista Puno, 2022	Hipótesis general Existe asociación directa entre la gestión de consultorios privados y la satisfacción laboral del cirujano dentista Puno, 2022	Variable de asociación Gestión de consultorios privados	Método de investigación: Científica	Población: 245 cirujanos dentistas	Técnicas: Encuesta
	Problemas específicos ¿Cuál es la asociación entre la gestión de atención de los pacientes y la satisfacción laboral del cirujano dentista Puno, 2022?	Objetivos específicos Determinar la asociación entre la gestión de atención de los pacientes y la satisfacción laboral del cirujano dentista Puno, 2022.	Hipótesis específicas Existe asociación directa entre la gestión de atención de los pacientes y la satisfacción laboral del cirujano dentista Puno, 2022.	Variable de supervisión Satisfacción laboral	Tipo de investigación: Básica	Muestra: 150 cirujanos dentistas	Instrumentos: Cuestionario
	¿Cuál es la asociación entre la gestión de finanzas de los pacientes y la satisfacción laboral del cirujano dentista Puno, 2022?	Determinar la asociación entre la gestión de finanzas y la satisfacción laboral del cirujano dentista Puno, 2022.	Existe asociación directa entre la gestión de finanzas y la satisfacción laboral del cirujano dentista Puno, 2022.		Nivel de investigación: Relacional	Muestreo: Probabilístico simple aleatoria población finita	Prueba estadística: Prueba de Chi Cuadrado
	¿Cuál es la asociación entre la gestión de marketing y la satisfacción laboral del cirujano dentista Puno, 2022?	Determinar la asociación entre la gestión de marketing y la satisfacción laboral del cirujano dentista Puno, 2022	Existe asociación directa entre la gestión de marketing y la satisfacción laboral del cirujano dentista Puno, 2022.		Diseño de estudio: Prospectivo, transversal, observacional		
	¿Cuál es la asociación entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral del cirujano dentista Puno, 2022?	Determinar la asociación entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral del cirujano dentista Puno, 2022	Existe asociación directa entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral del cirujano dentista Puno, 2022.				
	¿Cuál es la asociación entre la gestión de productividad de los pacientes y la satisfacción laboral del cirujano dentista Puno, 2022?	Determinar la asociación entre la gestión de productividad y la satisfacción laboral del cirujano dentista Puno, 2022	Existe asociación directa entre la gestión de productividad y la satisfacción laboral del cirujano dentista Puno, 2022.				

ANEXO 2: Documentación de aprobación del comité de ética



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Huancayo, 22 de setiembre del 2022

OFICIO N°0155-2022-VI-UC

Investigadores:

Edinson Palli Palli

Heber Aguilar Ccalla

Roger Avelino Mamani Quispe

Presente-

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes para saludarles cordialmente y a la vez manifestarles que el estudio de investigación titulado: **ASOCIACIÓN ENTRE GESTIÓN DE CONSULTORIOS PRIVADOS Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL CIRUJANO DENTISTA PUNO, 2022.**

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.

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

Cusco

Urb. Manuel Prado - Lote E, N° 7 Av. Collasuyo
(084) 480 070

Sector Angostura KM. 10,
carretera San Jerónimo - Saylla
(084) 480 070

Lima

Av. Alfredo Mendiola 5210, Los Olivos
(01) 213 2760

Jr. Junín 355, Miraflores
(01) 213 2760

ANEXO 3: Consentimiento informado



El presente estudio es conducido por los **Bach. Edinson Palli Palli, Heber Aguilar Calla y Roger Avelino Mamani Quispe** de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Continental. El objetivo de la investigación es determinar la Asociación entre la gestión de consultorios privados y la satisfacción laboral del cirujano dentista de la ciudad de Puno, 2022.

La información de este cuestionario es totalmente anónima, así mismo, la participación es absolutamente voluntaria. Todos los datos personales se mantendrán en estricta confidencialidad: se codificarán con un número para identificarlos de modo que se mantenga el anonimato. Además, no serán usados para ningún otro propósito que la investigación. Cuando la entrevista se haya transcrito, los registros de la grabación serán eliminados.

Todas las consultas o dudas que tenga sobre la investigación pueden ser atendidas en cualquier momento durante su participación. Así mismo, puede retirar su participación en el momento que lo desee sin ningún perjuicio. Si alguna de las preguntas resulta incómoda, puede decírselo al entrevistador y también puede, si así lo desea, no responderla.

Muchas gracias por su participación.

Acepto, voluntariamente, mi participación en esta investigación, conducida por los Bach. **Edinson Palli Palli, Heber Aguilar Calla y Roger Avelino Mamani Quispe**. He sido informado(a) de que el objetivo de este estudio.

Se me ha informado que debo responder preguntas en una encuesta, la cual tomará aproximadamente de 20 a 30 minutos.

Entiendo que la información que proveo en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento.

Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha

ANEXO 4: Permiso institucional



COLEGIO ODONTOLÓGICO DEL PERÚ
REGIÓN PUNO
Ley 15251 - Ley De Creación del Colegio Odontológico del Perú
Modificado por Ley 29016

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Puno, 26 de Mayo del 2022.

CARTA N° 032-2022-D-COP-RP.

SEÑORA:
Mg. C.D. Cintia Adriana Nuñez Apumayta

Presente.-

De mi consideración .

Reciba usted en nombre del Colegio Odontológico Del Perú-Región Puno y el mío propio un cordial saludo.

Por medio del presente, atendiendo a su solicitud se da la **AUTORIZACIÓN** para realizar la respectiva investigación en el tema: "**ASOCIACIÓN ENTRE GESTIÓN DE CONSULTORIOS PRIVADOS Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL CIRUJANO DENTISTA PUNO, 2022**", el cual será desarrollado por los bachilleres, Edinson Palli Palli, Heber Aguilar Ccalla y Roger Avelino Mamani Quispe.

Me despido no sin antes expresarle los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Atentamente ;

e.e.
Archivo 22
JEZ/dcha


Dr. JIMMY ESTRADA ZÁRATE
DECANO
COLEGIO ODONTOLÓGICO DEL PERÚ
REGIÓN - PUNO



Puno:
Jr. Alto de la Luna N° 265
Barrio San José
RPC: 945950084
Telf: 366346

Juliaca:
Jr. Cabana N° 462
Telefax 051 328932
RPM: 951919739
RPC: 982980390

E-mail: colegiodontologicodelperuregionpuno@gmail.com

ANEXO 5: Instrumento de recolección

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE CONSULTORIOS

Estimado Dr. (a):

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de la gestión de su consultorio. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas.

Datos generales.

1.- Edad:

21 -30 ()

31-40 ()

41-50 ()

51 a más ()

2.- Sexo

Masculino ()

Femenino ()

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

(0) Muy malo

(1) Malo

(2) Regular

(3) Bueno

(4) Muy bueno

(5) Excelente

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE CONSULTORIOS							
ITEMS		0	1	2	3	4	5
1	Considera la facilidad de acceso a la clínica en la que trabaja, cómo:						
2	Considerando las estrategias de Asociación con sus pacientes, tales como llamar a clientes antiguos, envió de mensajes directos, correos electrónicos entre otros, considera su situación como:						
3	Teniendo en cuenta la búsqueda de precios antes de una compra importante y reserva financiera para la compra de materiales y equipos, evalúa su comportamiento como:						
4	En cuanto a las estrategias para atraer nuevos clientes al consultorio o clínica donde trabaja, como anuncios, asociaciones, publicidad en sitios de búsqueda web, entre otros, considera que su situación es:						
5	Tomando en cuenta la calidad y la organización d la información, considera que los registros médicos de su paciente (historia clínica, fotos, modelos, radiografías, etc.)						
6	Considerando la atención que dedica a sus pacientes antes, durante y después de la consulta, califica su atención como:						
7	Clasifica su ventaja competitiva sobre sus principales competidores como:						
8	Califica la calidad de la comunicación con su equipo de trabajo como:						
9	En cuanto a su vida profesional, considera que planificar estrategias para alcanzar sus objetivos futuros como						
10	Cómo evalúa sus conocimientos en áreas como gestión, marketing y administración						
11	Tomando en cuenta la promoción de sus servicios por medio de material impreso o digital, incluyendo redes sociales, sitios web, folletos, anuncios, considera que su situación es:						
12	Califica su conocimiento sobre sus competidores como:						
13	En cuanto a las características que considera importantes, clasifica el trabajo de sus empleados y/o equipo de trabajo como:						
14	Con respecto a las ventas de sus servicios, considera que su conocimiento sobre las técnicas de negociación y/o poder de convencimiento sobre los clientes es:						
15	En cuanto al cumplimiento de las citas programadas, considera que su puntualidad es:						
16	Considerando el uso de gorro, mascarillas, guantes, mandilón, mascara facial y/o lentes protectores, evalúa su protección personal como						
17	Analizando los últimos cuatro años, considera que la cantidad y la calidad de los cursos que asistió como						
18	Analizando la organización del consultorio o clínica donde trabaja, incluyendo los archivos, historias, registros, materiales y equipos, considera su situación como						
19	Analizando la ergonomía del consultorio (área clínica de trabajo), considera que la disposición de los muebles, equipos y materiales como						
20	Considerando su habilidad y dedicación en Asociación con la parte administrativa de la profesión, clasifica su actuación como						
21	Teniendo en cuenta aspectos como el almacenamiento, disponibilidad, pérdida y planificación de las compras, considera que el control del inventario de materiales del consultorio o clínica donde trabaja es:						
22	Considerando su productividad y eficiencia laboral, considera su situación como:						
23	Califica su planificación financiera actual para su jubilación futura como:						
24	Considerando las características que son importantes para usted, clasifica el desempeño de sus principales proveedores (por ejemplo, laboratorios dentales y de prótesis) como:						
25	Teniendo en cuenta que el precio debe estar de acuerdo con sus costos fijos y variables, ¿cómo considera la elaboración de los precios cobrados en su consultorio?						
26	Clasifica el control financiero que tiene en su consultorio o lo relacionado con ganancias / gastos profesionales como						
27	Considera la profesión de Cirujano - Dentista como:						
28	Califica su conocimiento sobre las debilidades y fortalezas del consultorio o clínica donde trabaja como:						
29	En cuanto a la documentación legal, como Licencia de Funcionamiento, certificado defensa civil, categorización, etc. Califica la situación del consultorio o clínica donde trabaja como						
30	Cómo califica su capacidad (o la de su equipo) de retener los pacientes:						
31	Considerando las formas de evaluar la satisfacción de sus clientes, califica su situación como:						
32	Considera el flujo de pacientes (citas de seguimiento, citas nuevas, citas perdidas, tardanzas) del consultorio y/o clínica donde trabaja como:						
33	Teniendo en cuenta la cantidad de pacientes que recibe mensualmente por medio del boca a boca o por recomendación de colegas, cómo considera la situación de su consultorio:						
34	Considerando a su público objetivo, evalúa la decoración y comodidad de su sala de espera como:						
35	Considera que su conocimiento del perfil de los pacientes a los que atiende, en otras palabras, su público objetivo es:						
36	Considera que la atención prestada a los comentarios o sugerencias sobre el funcionamiento del consultorio o clínica por parte de sus empleados, y/o miembros de su equipo o pacientes como						
37	Clasifica el estado de conservación y apariencia del área(s) de trabajo como:						
38	Cómo clasifica su conocimiento sobre los gastos fijos y variables relacionados con su consultorio						

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL DENTISTA-DSS

DENTIST SATISFACTION SURVEY - DSS					
ITEMS	Muy en desacuerdo	Estoy de desacuerdo	Neutro	Estoy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4	5
RELACION CON EL PACIENTE					
1	Relacionarme con los pacientes, para mí, es muy frustrante				
2	No me gusta interactuar con mis pacientes				
3	La calidad de la asistencia interpersonal que ofrezco es muy alta				
4	Me gusta ayudar a mis pacientes.				
ENTREGA DE CUIDADOS					
5	Estoy técnicamente preparado para afrontar los problemas dentales de mis pacientes				
6	Pierdo oportunidades de brindar asistencia / atención de calidad				
7	Estoy muy satisfecho con la calidad técnica de mi trabajo				
PERSONAL					
8	Falta la calidad de mi personal auxiliar				
9	Los ingresos de mis asistentes son excelentes				
10	El equipo de la clínica trabaja bien en conjunto				
11	Mis ingresos me permiten mantener muy bien a mi familia				
12	En comparación con otros dentistas, mis ingresos totales son mucho menores de lo que me gustaría				
13	Los ingresos que recibo de mi práctica son, en su mayor parte, satisfactorios para mis necesidades				
PERCEPCION DE INGRESOS					
14	Mis ingresos no son tan altos como los de otros cirujanos dentales				
15	Mis ingresos se comparan favorablemente con los de otros dentistas.				
TIEMPO PROFESIONAL					
16	Tengo muy poco tiempo para estar al día de los avances en el campo de la odontología				
17	Tengo tiempo suficiente para mejorar mis habilidades clínicas				
18	Dispongo de tiempo suficiente para contactos profesionales con colegas				
19	Tengo oportunidades muy limitadas para discutir casos difíciles con los compañeros				
20	Tengo suficiente tiempo disponible para mi vida personal				
21	Tengo suficiente tiempo para actividades de ocio				
22	Muy poco tiempo disponible para actividades de ocio				
SATISFACCION EN GENERAL					
23	La odontología satisface mis aspiraciones actuales con la carrera				
24	Me gustaría dejar mi trabajo por hacer otra cosa				
25	Parezco más satisfecho con mi trabajo de lo que realmente soy				
26	Sabiendo lo que sé hoy, habría tomado la misma decisión de volver a hacer odontología				
27	La odontología es el área donde puedo ofrecer mi mejor aporte profesional				
28	En general, estoy muy satisfecho con mi carrera profesional				
29	Me siento limitado en mi puesto actual				
30	Estoy feliz por haber elegido hacer este trabajo.				

ANEXO 6: Validación de instrumentos



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

Estimado Especialista: ESP. C.D. JACKELINE SADITH QUISPE FIGUEROA

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

CUESTIONARIO DE GESTION DE CONSULTORIOS

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

Título del proyecto de tesis:	ASOCIACIÓN ENTRE GESTION DE CONSULTORIOS PRIVADOS Y LA SATISFACCION LABORAL DEL CIRUJANO DENTISTA PUNO, JULIO 2022.
--------------------------------------	---

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

De antemano le agradezco sus aportes y sugerencias.

PUNO, mayo de 2022

Tesista

BCH. EDINSON PALLI PALLI 70819585

BCH. HEBER AGUILAR CCALLA 43523353

BCH. ROGER AVELINO MAMANI QUISPE 70087570

ADJUNTO:

Matriz de consistencia

Matriz de operacionalización de variables

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>1. SUFICIENCIA: Los ítems de una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener su medición.</p> <p>2. PERTINENCIA: Los ítems de una misma dimensión o indicador adecuados para obtener su medición.</p> <p>3. CLARIDAD: Los ítems se comprenden fácilmente, es decir, su sintaxis y semántica son adecuadas.</p> <p>4. COHERENCIA: Los ítems tienen relación lógica con la dimensión o indicador que están midiendo.</p> <p>5. RELEVANCIA: 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 son claros.</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>Los ítems son suficientes.</p> <p>Los ítems son suficientes.</p> <p>Los ítems son claros, tienen semántica y sintaxis 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>	<p>5</p> <p>5</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>

INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA

Nombres y Apellidos	JACQUELINE QUISEPÉ
Profesión y Grado Académico	CIRUJANA DENTISTA
Especialidad	
Institución y años de experiencia	UNIVERSIDAD DENTISTA UCST - 16 AÑOS
Cargo que desempeña actualmente	CIRUJANA DENTISTA

Puntaje del Instrumento Revisado: _____

Opinión de aplicabilidad:

APLICABLE (✓)

APLICABLE LUEGO DE REVISIÓN ()

NO APLICABLE ()



 Cirujana Dentista
 CIRUJANA DENTISTA

Nombres y apellidos JACQUELINE SADIKA QUISEPÉ QUISEPÉ

DNI: 40940535

COLEGIATURA: 18811

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

Estimado Especialista: ESP. C.D. FRANKLIN RICARDO KOHLER PALOMINO

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

CUESTIONARIO DE GESTION DE CONSULTORIOS

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

Título del proyecto de tesis:	ASOCIACIÓN ENTRE GESTION DE CONSULTORIOS PRIVADOS Y LA SATISFACCION LABORAL DEL CIRUJANO DENTISTA PUNO, JULIO 2022.
--------------------------------------	---

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

De antemano le agradezco sus aportes y sugerencias.

PUNO, mayo de 2022

Tesista

BCH. EDINSON PALLI PALLI 70819585

BCH. HEBER AGUILAR CCALLA 43523353

BCH. ROGER AVELINO MAMANI QUISPE 70087570

ADJUNTO:

Matriz de consistencia

Matriz de operacionalización de variables

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>1. SUFICIENCIA: 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 deben incrementar ítems para evaluar completamente la dimensión o indicador.	Los ítems son relativamente suficientes.	Los ítems son suficientes.	5
<p>2. PERTINENCIA: 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 deben incrementar ítems para evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son relativamente suficientes.	Los ítems son suficientes.	5
<p>3. CLARIDAD: 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 específica de algunos ítems.	Los ítems son claros en lo sintáctico.	Los ítems son claros, tienen semántica y sintaxis adecuada.	4
<p>4. COHERENCIA: 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 están muy relacionados con la dimensión o indicador.	4
<p>5. RELEVANCIA: Los ítems son esenciales o importantes y deben ser incluidos.</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.	4

INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA

Nombres y Apellidos	FRANKLIN KOHLER
Profesión y Grado Académico	CIRUJANO DENTISTA
Especialidad	
Institución y años de experiencia	UCSM - 16 AÑOS
Cargo que desempeña actualmente	CIRUJANO DENTISTA

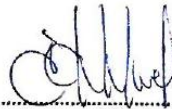
Puntaje del Instrumento Revisado: _____

Opinión de aplicabilidad:

APLICABLE ()

APLICABLE LUEGO DE REVISIÓN ()

NO APLICABLE ()



Dr. Franklin Ricardo Kohler Palomino
CIRUJANO DENTISTA
C.O.P. 18812

Nombres y apellidos *FRANKLIN RICARDO KOHLER PALOMINO*

DNI: *42977953*

COLEGIATURA: *18812*

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

Estimado Especialista: C.D. STEVEN SIDNEY TICONA ITURRIAGA

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

QUESTIONARIO DE GESTION DE CONSULTORIOS

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

Título del proyecto de tesis:	ASOCIACIÓN ENTRE GESTION DE CONSULTORIOS PRIVADOS Y LA SATISFACCION LABORAL DEL CIRUJANO DENTISTA PUNO, JULIO 2022.
--------------------------------------	---

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

De antemano le agradezco sus aportes y sugerencias.

PUNO, mayo de 2022

Testista

BCH. EDINSON PALLI PALLI	70819585
BCH. HEBER AGUILAR CCALLA	43523353
BCH. ROGER AVELINO MAMANI QUISPE	70087570

ADJUNTO:

Matriz de consistencia

Matriz de operacionalización de variables

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>1. SUFICIENCIA: Los ítems de una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener su medición.</p> <p>2. PERTINENCIA: Los ítems de una misma dimensión o indicador son adecuados para obtener su medición.</p> <p>3. CLARIDAD: Los ítems se comprenden fácilmente, es decir, su sintaxis y semántica son adecuadas.</p> <p>4. COHERENCIA: Los ítems tienen relación lógica con la dimensión o indicador que están midiendo.</p> <p>5. RELEVANCIA: 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 son claros.</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 tiene 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>Los ítems son suficientes.</p> <p>Los ítems son suficientes.</p> <p>Los ítems tienen semántica y sintaxis 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>	<p>4</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>3</p>

INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA

Nombres y Apellidos	STEVEN SIDNEY TICOPA ITURRIAGA
Profesión y Grado Académico	CRONTAL DENTISTA
Especialidad	
Institución y años de experiencia	CONSULTORIO PARTICULAR
Cargo que desempeña actualmente	CRONTAL DENTISTA


Puntaje del Instrumento Revisado: _____

Opinión de aplicabilidad:

APLICABLE (✓)

APLICABLE LUEGO DE REVISIÓN ()

NO APLICABLE ()


Steven S. Ticopa Iturriaga
CRONTAL DENTISTA
COP. 37184

Nombres y apellidos STEVEN SIDNEY TICOPA ITURRIAGA

DNI: 413730711

COLEGIATURA: 37184

ANEXO 7: Evidencias fotográficas

Encuesta a los cirujanos dentistas en sus consultorios privados

