



Universidad
Norbert Wiener

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ODONTOLOGÍA**

Tesis

Impacto de la calidad del servicio de atención sobre la intención de revisita de
los pacientes de la Clínica ODM Dental Studio, Los Olivos - 2025

**Para optar el Título Profesional de
Cirujano Dentista**

Presentado por:

Autora: Fernandez Bardales, Rocio


Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-7666-1626>

Asesora: Dra. Iturria Reategui, Ingrid Rosa Isabel

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2118-397X>

Lima – Perú

2025

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Rocio Fernandez Bardales egresado de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Programa Académico de **Odontología** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación "Impacto de la calidad del servicio de atención sobre la intención de revisita de los pacientes de la Clínica ODM Dental Studio, Los Olivos - 2025" Asesorado por el docente: ITURRIA REATEGUI, INGRID ROSA ISABEL DNI: 40986347 ORCID: 0000-0003-2118-397X tiene un índice de similitud de (15) (quince) % con código OID: 14912:512997444 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin. verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
Firma de autor

Nombres y apellidos del Egresado: Rocio Fernandez Bardales
DNI: 47140413



.....
Firma

Nombres y apellidos del Asesor: Ingrid Rosa Isabel Iturria Reategui
DNI: 40986347

Lima, 06 de Diciembre del 2025

DEDICATORIA

A Dios por guiarme en cada paso de este viaje académico y darme la fuerza para perseverar.

A mis padres y hermana por el apoyo incondicional y ser mi soporte emocional.

AGRADECIMIENTO

A mi asesora la Dra. Ingrid Iturria Reategui por su dedicación y su inestimable guía han sido pilares fundamentales en la dirección y enriquecimiento de esta investigación.

ÍNDICE

RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1 Problema General.....	3
1.2.2 Problemas Específicos	3
1.3 Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo General.....	4
1.3.2 Objetivos Específicos.....	4
1.4. Justificación de la investigación	5
1.4.1 Teórica:	5
1.4.2 Metodológica:	6
1.4.3 Práctica:.....	6
1.5. Limitaciones de la investigación.....	7
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes	8
2.2. Base teórica	13
2.3. Formulación de hipótesis	20
2.3.1 Hipótesis General.....	20
2.3.2 Hipótesis específicas.....	20
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	22
3.1. Método de la investigación	22
3.2. Enfoque de la investigación: Cualitativa	22
3.3. Tipo de investigación: Básica.	22
3.4. Diseño de la investigación	22
3.5. Población, muestra y muestreo	22
3.6. Variables y operacionalización	24
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.7.1. Técnica:.....	26

3.7.2. Descripción	26
3.7.3. Validación:	27
3.7.4. Confiabilidad:	28
3.8. Procesamiento y análisis de datos.....	28
3.9. Aspectos éticos.....	28
CAPÍTULO IV. PRESENTACION Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS	30
4.1. Resultados	30
4.1.1 Análisis descriptivos de resultados	30
4.1.2. Prueba de hipótesis	47
4.1.3. Discusión.....	51
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	55
5.1 Conclusiones	55
5.2 Recomendaciones	56
REFERENCIAS.....	58
ANEXOS	64

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

- Tabla 1. Nivel de calidad de atención de la clínica ODM Dental Studio según dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, **Pag 31**
- Tabla 2. Intención de revisita de los pacientes que asisten a la clínica ODM Dental Studio. **Pag 33**
- Tabla 3. Relación entre la intención de revisita y las variables sociodemográficas de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio. **Pag 34**
- Tabla 4. Influencia de la dimensión tangibilidad sobre la intención de revisita de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio. **Pag 36**
- Tabla 5. Influencia de la dimensión fiabilidad sobre la intención de revisita de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio. **Pag 38**
- Tabla 6. Influencia de la dimensión capacidad de respuesta sobre la intención de revisita de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio. **Pag 39**
- Tabla 7. Influencia de la dimensión seguridad sobre la intención de revisita de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio. **Pag 41**
- Tabla 8. Influencia de la dimensión empatía sobre la intención de revisita de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio. **Pag 43**
- Tabla 9. Relación entre la calidad de atención y la intención de revisita de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio. **Pag 45**
- Gráfico 1. Distribución del nivel de calidad de atención según dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. **Pag 32**
- Gráfico 2. Distribución de la intención de revisita de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio **Pag 33**
- Gráfico 3. Distribución de la intención de revisita según variables sociodemográficas de los pacientes. **Pag 35**
- Gráfico 4. Distribución de la influencia de la dimensión tangibilidad sobre la intención de revisita. **Pag 37**
- Gráfico 5. Distribución de la influencia de la dimensión fiabilidad sobre la intención de revisita. **Pag 38**
- Gráfico 6. Distribución de la influencia de la dimensión capacidad de respuesta sobre la intención de revisita. **Pag 40**

- Gráfico 7. Distribución de la influencia de la dimensión seguridad sobre la intención de revisita. **Pag 42**
- Gráfico 8. Distribución de la influencia de la dimensión empatía sobre la intención de revisita. **Pag 44**
- Gráfico 9. Distribución de la relación entre la calidad de atención y la intención de revisita. **Pag 46**

RESUMEN

La finalidad del presente estudio fue evaluar el impacto de la calidad del servicio de atención en la intención de revisita de los pacientes de la Clínica ODM Dental Studio, ubicada en el distrito de Los Olivos. El estudio fue de tipo descriptivo, transversal, prospectivo y observacional, y estuvo conformado por 180 pacientes nuevos que acudieron durante el periodo de abril a mayo del 2025. Se aplicó el cuestionario SERVQUAL para evaluar la calidad del servicio percibida según la satisfacción del usuario, midiendo las dimensiones tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad. Los resultados mostraron que el 44,4 % de los pacientes encuestados manifestaron intención de revisita a la clínica. Asimismo, los niveles de satisfacción por dimensión fueron elevados: tangibles (95 %), fiabilidad (93,3 %), capacidad de respuesta (96,1 %), empatía (93,8 %) y seguridad (92,2 %). La relación entre la calidad del servicio y la intención de revisita presentó un valor de $p = 0,189$, lo que indica que no existe una asociación estadísticamente significativa entre ambas variables. Sin embargo, a pesar de no encontrarse una relación significativa, los datos descriptivos evidenciaron altos niveles de satisfacción en todas las dimensiones de la calidad del servicio, lo que resalta la importancia de mantener estándares óptimos de atención para favorecer la fidelización de los pacientes.

PALABRAS CLAVES: Calidad De Servicio, Satisfacción Del Usuario, Intención De Revista

ABSTRACT

The purpose of this study was to evaluate the impact of the quality of care service on the revisit intention of patients at the ODM Dental Studio Clinic, located in the district of Los Olivos. The study was descriptive, cross-sectional, prospective, and observational in design, and included 180 new patients who attended the clinic during the period from April to May 2025. The SERVQUAL questionnaire was applied to assess perceived service quality based on user satisfaction, measuring the dimensions of tangibility, reliability, responsiveness, empathy, and assurance. The results showed that 44.4% of the surveyed patients expressed an intention to revisit the clinic. Likewise, the levels of satisfaction for each dimension were high: tangibility (95%), reliability (93.3%), responsiveness (96.1%), empathy (93.8%), and assurance (92.2%). The relationship between service quality and revisit intention yielded a value of $p = 0.189$, indicating that there was no statistically significant association between the two variables. However, despite the lack of a significant relationship, the descriptive data revealed high satisfaction levels across all dimensions of service quality, highlighting the importance of maintaining optimal standards of care to promote patient loyalty. Keywords: Service quality, revisit intention, SERVQUAL, user satisfaction, dentistry.

KEYWORDS: *Service quality, revisit intention, SERVQUAL, patient satisfaction, dentistry.*

INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio de atención dentro del ámbito odontológico se constituye en una variable muy importante en la satisfacción y la fidelización de los pacientes. En este sentido, el objetivo de la presente investigación fue el de comprobar la influencia de la calidad del servicio de atención en la intención de revisita de los pacientes de la Clínica ODM Dental Studio, ubicada en el distrito de Los Olivos, durante los meses de abril a mayo de 2025. Dicha investigación se realizó aplicando el cuestionario SERVQUAL, ampliamente utilizado para evaluar la percepción del servicio de las dimensiones. Las dimensiones del cuestionario SERVQUAL son las tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la empatía y la seguridad.

El informe final está dividido en cinco capítulos. En el Capítulo I se explica el planteamiento del problema, la formulación de los objetivos y la justificación del estudio. El Capítulo II contiene el marco teórico, el cual incluye antecedentes y fundamentos conceptuales que respaldan las variables descritas. En el Capítulo III es preciso especificar la metodología utilizada, dicha descripción se compone del tipo y diseño de investigación, la población, la muestra, los instrumentos y los procedimientos de análisis. A su vez, el Capítulo IV expone los resultados obtenidos y la discusión vinculada a los hallazgos obtenidos con base en los objetivos propuestos. Finalmente, el Capítulo V contiene las conclusiones y recomendaciones orientadas a mejorar la calidad del servicio y fomentar la fidelización de los pacientes del servicio de odontología.

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

En la coyuntura actual, evaluar la calidad de atención en odontología se ha transformado en una preocupación clave dentro de las prestaciones de servicios de salud que brindan diversos tipos de atención, siendo una inferencia que los comentarios y percepciones de los pacientes son elementales para este tipo de evaluaciones, ya que cooperaran en la búsqueda de brechas con el enfoque de perfeccionamiento continuo al servicio prestado y su resultado (1). En principio, el área del servicio de la salud dental es visto como un ejemplo de demanda constante en el usuario, donde los odontólogos son observados como proveedores de servicios y los pacientes como receptores (2). Esto comprende la necesidad de un servicio salud de calidad para ofrecer atenciones urgentes, favorables e integra, justificadas en las normas clínicas más modernas (3). Todo proceso de atención busca satisfacer la necesidad de los pacientes brindándoles disponibilidad, accesibilidad, asequibilidad, competencia y puntualidad, lo cual puede ser evaluado por el modelo SERVQUAL (4,5). El SERVQUAL es un formulario que evalúa las

expectativas de los usuarios poseen ante la realización de un procedimiento frente a la percepción que ha obtenido posterior a la realización del procedimiento en sí. La finalidad de la expectativa y percepción se valora si la calidad de atención fue captada por el usuario de manera apropiada o no apropiada (6). Estudios más recientes destacan la importancia de los aspectos emocionales y relacionales dentro de la experiencia de atención evidenciando que la calidad del servicio influye significativamente en la satisfacción del paciente y motiva su intención de retorno (7). De igual manera, la empatía, la fiabilidad y la capacidad de respuesta son las dimensiones más valoradas por los pacientes en clínicas dentales, influyendo en su intención de recomendar y visitar el servicio (8).

En Perú, la calidad de atención de los servicios es estimado como un elemento definitivo de las muestras dadas por las instituciones estatales y particulares de salud, cuyo organismo encargado es la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), responsable de supervisar la calidad del servicio y proteger los derechos de los pacientes (7). Bajo estos lineamientos del Ministerio de Salud, se enfatizó la necesidad de fortalecer la gestión de los servicios y garantizar la satisfacción del usuario como indicador de desempeño. Sin embargo, pese a estos avances, son escasos los estudios que analicen de manera empírica la relación entre la calidad del servicio y la intención de revisita en el sector odontológico privado. Esta falta de evidencia nacional constituye una brecha de conocimiento que limita la comprensión de los factores que determinan la fidelización de los pacientes en este campo (9).

Bajo esta premisa, la calidad de atención en un servicio de salud se encuentra determinada por la percepción del paciente, la cual influye directamente en su nivel de satisfacción y en la decisión de volver a acudir a la clínica, evidenciando la relevancia de fortalecer los procesos orientados a la calidad del servicio (10).

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Existe relación significativa entre la calidad de atención y la intención de revisita de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos – 2025?

1.2.2 Problemas Específicos

1. ¿Cuál es el nivel de calidad de atención de la clínica ODM Dental Studio, según dimensiones: tangibles, fiabilidad, ¿capacidad de respuesta, seguridad y empatía en Los Olivos 2025?
2. ¿Cuál es la intención de revisita de los pacientes que asisten a la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos 2025?
3. ¿Cuál será la influencia de la dimensión tangible sobre la intención de revisita de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos 2025?
4. ¿Cuál será la influencia de la dimensión fiabilidad sobre la intención de revisita de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos 2025?
5. ¿Cuál será la influencia de la dimensión capacidad de respuesta sobre la intención de revisita de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos 2025?
6. ¿Cuál será la influencia de la dimensión seguridad sobre la intención de revisita de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos 2025?

7. ¿Cuál será la influencia de la dimensión empatía sobre la intención de revisita de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos 2025?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

Evaluar la relación entre la calidad de atención y la intención de revisita de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos – 2025.

1.3.2 Objetivos Específicos

1. Evaluar el nivel de calidad de atención de la clínica ODM Dental Studio, según dimensiones: tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, Los Olivos 2025
2. Determinar la intención de revisita de los pacientes que asisten a la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos 2025.
3. Determinar la influencia de la dimensión tangible sobre la intención de revisita de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos 2025.
4. Determinar la influencia de la dimensión fiabilidad sobre la intención de revisita de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos 2025.
5. Determinar la influencia de la dimensión capacidad de respuesta sobre la intención de revisita de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos 2025.

6. Determinar la influencia de la dimensión seguridad sobre la intención de revisita de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos 2025.

7. Determinar la influencia de la dimensión empatía sobre la intención de revisita de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos 2025.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica:

La evaluación de la calidad de atención odontológica constituye un aspecto esencial para comprender la percepción del paciente y su relación con la satisfacción y fidelización hacia el servicio recibido. En los últimos años, estudios internacionales han demostrado que la calidad percibida influye directamente en la decisión del paciente de retornar o recomendar un servicio dental (11). Sin embargo, en el contexto peruano, la evidencia empírica sobre la aplicación del modelo SERVQUAL en clínicas privadas aún es limitada, lo que justifica la necesidad de generar nuevo conocimiento adaptado a las particularidades socioculturales del país (12). Este estudio pretende aportar evidencia científica actualizada sobre la relación entre las dimensiones del SERVQUAL y la intención de revisita, fortaleciendo el sustento teórico del constructo “calidad percibida del servicio odontológico” (13).

1.4.2 Metodológica:

Desde el punto de vista metodológico, el estudio empleará el modelo SERVQUAL, ampliamente validado en el ámbito sanitario, pero con adaptaciones al contexto odontológico local, lo que permitirá obtener información cuantitativa sobre la brecha entre expectativas y percepciones del paciente (14). Este enfoque contribuirá a consolidar un instrumento útil para futuras investigaciones y para la gestión de calidad en servicios de salud bucal. Además, el diseño descriptivo-correlacional permitirá identificar patrones significativos entre las dimensiones de la calidad y la intención de retorno, fortaleciendo la evidencia empírica nacional en esta línea de estudio (15).

1.4.3 Práctica:

En el ámbito práctico, los resultados de esta investigación permitirán a las clínicas odontológicas identificar debilidades y oportunidades de mejora en su atención al paciente, optimizando procesos de gestión y fortaleciendo la fidelización de usuarios (14). De igual manera, se espera que los hallazgos sirvan de base para la formulación de estrategias institucionales orientadas a la calidad, en concordancia con las directrices que priorizan la satisfacción del usuario como indicador de desempeño (13). En consecuencia, este estudio aportará beneficios tanto para los profesionales de la salud dental como para la comunidad, al promover servicios más empáticos, confiables y eficientes, que eleven el nivel de satisfacción y bienestar del paciente (15).

1.5. Limitaciones de la investigación

Durante el desarrollo de la presente investigación se presentaron algunas limitaciones que podrían haber influido en el alcance de los resultados, sin comprometer la viabilidad ni la validez del estudio. Una de las principales limitaciones fue el tiempo disponible para la recolección de datos, que se circunscribió al periodo comprendido entre los meses de abril y mayo del 2025, lo que limitó la posibilidad de realizar un seguimiento longitudinal a los pacientes. Asimismo, el tamaño de la muestra estuvo determinado por la cantidad de pacientes nuevos que acudieron a la clínica durante dicho periodo, lo que restringió el número de participantes potenciales y pudo influir en la representatividad de los resultados.

Otra limitación estuvo relacionada con el acceso a la información institucional, ya que algunos datos administrativos y registros internos de la clínica fueron de carácter confidencial, lo que impidió contrastar determinados aspectos del servicio con información secundaria. Del mismo modo, la fidelidad de las respuestas dependió de la disposición y sinceridad de los pacientes al momento de responder el cuestionario SERVQUAL, pudiendo existir sesgos derivados de percepciones personales o del entorno de atención.

Finalmente, se reconoce que la investigación se realizó en un solo establecimiento odontológico, lo que limita la generalización de los hallazgos a otras instituciones o contextos con diferentes características organizacionales. No obstante, las limitaciones identificadas no afectaron la validez interna del estudio y permitieron obtener información relevante sobre la calidad del servicio de atención y su posible relación con la intención de revisita de los pacientes.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Zapana y col (2024) en Perú, Investigaron la relación de la revisita de usuarios y su satisfacción, relacionado con la calidad asistencial del personal. Se realizó en el C.S. Generalísimo San Martín de Mariano Melgar; La muestra fue de 146 pacientes. Resultados: los pacientes encuestados fueron: 45 (reingresante) y 101 (continuadores), según los datos registrados; la satisfacción con la calidad de servicio que ofrece el C.S. fue: usuarios reingresantes estaban satisfechos en un 1 %; y los usuarios continuadores 99 % estaba en un nivel de usuarios satisfechos. Con respecto a los usuarios continuadores insatisfechos 2.2 % y reingresantes 97.8 %. Como conclusión: Existe una relación entre revisita de usuarios y satisfacción con la calidad del servicio en el C.S. (9)

Bustamante y col (2022) en Perú, Determinaron el grado de satisfacción de los usuarios que se atienden en el área odontológica en el C.S. Cuenca, 2022. Materiales y métodos: El estudio fue tipo un descriptivo-transversal. Participaron 200 pacientes con muestreo no probabilístico. Se usó el cuestionario SERVQUAL modificado por el MINSA. Resultados: Los

pacientes manifestaron que se encontraban “satisfechos” un 93.50 % y “insatisfechos” un 6.50 %. Se obtuvo en la dimensión Empatía que estaban satisfechos con 96.40 % en Capacidad de respuesta, los pacientes estaban insatisfechos un 10.75 %, se concluye: que existe un elevado grado de cumplimiento por parte del C.S. (16).

Iza A. y col (2023) en Ecuador, Evaluaron la satisfacción del paciente que se atienden en el servicio de odontología de un establecimiento del Ministerio de Salud Pública-Ecuador. Objetivo: evaluar el grado de complacencia de los usuarios del S.O. del C.S. de Lasso, en Ecuador, y evaluaron el vínculo con el género, grado de instrucción, tipo de seguro y edad de los usuarios. Materiales y métodos: El instrumento fue la encuesta SERVQUAL que evaluó 5 dimensiones, encuestados antes y después de la consulta odontológica. Resultados: los encuestados se encontraban satisfechos con la atención recibida en un 69,99% y como conclusión: La gran parte de los pacientes del S.O. del C.S Lasso estuvieron contentos con el servicio recibido por el área de odontología, obteniendo un puntaje menor al 60% la dimensión fiabilidad. (17).

Sharka y col (2024) en Arabia Saudita, investigaron el efecto de los factores de calidad del servicio del centro dental sobre la intención de revisita entre pacientes adultos mediante la aplicación de un modelo de calidad de servicio extendido (SERVQUAL). Este estudio transversal se realizó entre septiembre y noviembre de 2023 en las áreas de espera para pacientes ambulatorios del Hospital Universitario de Odontología Umm Al-Qura (UQU-DTH). La muestra por conveniencia fue de 355 pacientes. Se utilizó un análisis de regresión jerárquica para evaluar los efectos incrementales de los factores SERVQUAL extendidos sobre la intención

de los pacientes de volver a visitar el UQU-DTH mientras se controlaban las variables demográficas. Usaron alfa de Cronbach para determinar la consistencia interna de cada factor del modelo. Se obtuvo como Resultados que las variables demográficas como la edad y el nivel de educación contribuyen en cierta medida, pero se vuelven insignificantes cuando los factores SERVQUAL ampliados se incluyen en el modelo. Además, los factores ampliados del modelo SERVQUAL mejoraron sustancialmente el modelo. Se encontró que los factores relacionados con el personal, rentabilidad y capacidad de respuesta afectan positiva y significativamente la intención de volver a visitar el Hospital. En general, el modelo SERVQUAL, mostró que el 65,6% tenía intención de revisita. ($R^2 = 0,656$, pág. $<0,001$). Conclusión: Los hallazgos presentan un modelo único que puede usarse para entender mejor aquellos factores que influyen en las intenciones del paciente de volver a visitar los centros dentales en un entorno educativo. Además, identificó elementos que la gestión de calidad de los centros dentales debe priorizar y abordar. (3)

Akthar y col (2024) en la India, investigaron el impacto de lo que perciben los pacientes sobre la calidad de atención y la intención de revisita considerando la confianza en el hospital y la satisfacción del usuario. Esta investigación se llevó a cabo en hospitales multi especializados ubicados en los distritos urbanos de Bangalore y Mysore de Karnataka durante agosto de 2021. Este fue un estudio basado en cuestionarios y el tamaño de la muestra fue 242. Los hallazgos revelaron que la calidad de atención que se percibe influye significativamente en la confianza a través de la satisfacción del paciente y la satisfacción del paciente impacta significativamente la intención de revisita a través de la confianza. En Conclusión: Este estudio permite a los administradores de hospitales comprender las causas que influyen en la intención de revisita. Los

profesionales de la salud deben garantizar que se brinde un servicio de buena calidad para mejorar la satisfacción del paciente y la confianza de los servicios adversos, que influyen en el comportamiento. (8)

Ruliyandari y col (2023) en Indonesia, realizaron una investigación cuantitativa, descriptiva- analítica con un enfoque transversal. El numero de la muestra en este estudio fue de 110 personas, elegidas entre pacientes ambulatorios del hospital estudiado. La técnica de muestreo en este estudio utilizó muestreo intencional con criterios determinados por el investigador. El análisis utilizado en este estudio es el análisis multivariado. En este estudio se encontró que todas las variables influyen en la toma de decisiones del consumidor. Sin embargo, de las siete variables que se han probado, tres influyen en gran medida en las decisiones de los consumidores en el uso y volver a hacer de los servicios en el hospital estudiado. Estas variables son promoción, proceso y evidencia física. (10)

Park y col (2021) en Corea, Evaluaron la concordancia entre la situación sanitaria y la calidad del servicio médico, el valor del servicio y el grado de satisfacción del usuario con la intención de volver a visitar el área de odontología. Los participantes del estudio eran pacientes ambulatorios tratados en 10 clínicas dentales en Seúl. Se utilizo un cuestionario durante las visitas a estas clínicas dentales del 1 al 30 de diciembre de 2016. Se distribuyeron un total de 600 cuestionarios (60 copias a cada clínica) y se utilizaron 570 cuestionarios válidos para el análisis. La influencia de los factores se determinó mediante modelos de ecuaciones estructurales. Los factores que influyeron en el valor del servicio fueron la confiabilidad ($\beta = 0,364$, $p < 0,001$), la

experiencia ($\beta = 0,319$, $p < 0,001$), la comunicación de los médicos ($\beta = 0,224$, $p < 0,001$) y la tangibilidad ($\beta = 0,136$, $p < 0,05$). Además, los factores que influyeron en la satisfacción del paciente fueron la confiabilidad ($\beta = 0,258$, $p < 0,001$), la tangibilidad ($\beta = 0,192$, $p < 0,001$), la comunicación de los médicos ($\beta = 0,163$, $p < 0,001$) y la experiencia ($\beta = 0,122$). , $p < 0,01$). Además, el valor del servicio ($\beta = 0,438$, $p < 0,001$) aumentó el nivel de satisfacción del paciente, lo que influyó en la intención de volver a visitar las clínicas dentales ($\beta = 0,383$, $p < 0,001$). Brindar servicios médicos precisos a los pacientes hospitalizados basados en una comunicación fluida entre médicos y pacientes mejora la satisfacción del paciente. Además, los médicos pueden construir relaciones a largo plazo con los pacientes aumentando la intención de los pacientes de volver a visitarlo a través de una comunicación orientada al paciente. (18)

Lai y col (2020) En Malasia, investigaron los efectos de la calidad del servicio y el precio percibido (precio monetario y conductual) sobre la intención de volver a visitar los hospitales de los usuarios, así como el papel mediador del precio percibido y el vínculo que hay entre la intención de volver a visitar y la calidad del servicio del establecimiento de salud. Lo evaluaron en pacientes ambulatorios en tres ciudades importantes de Malasia, a saber, Penang, Melaka y Johor. Las respuestas obtenidas de 400 pacientes se analizaron mediante la técnica de modelado de ecuaciones estructurales. Además de analizar los coeficientes de trayectoria, este estudio ha examinado la varianza del método común, el sesgo y los efectos indirectos de las relaciones. Los resultados sugieren que los pacientes prestan más atención a determinados valores en su búsqueda del mejor servicio sanitario y posteriormente pasan a nuevos valores. La fijación de precios es una estrategia eficaz para promover intenciones de comportamiento favorables entre los pacientes. Una mejor calidad del servicio se refleja en la razonabilidad de los

costos monetarios en que incurren los pacientes al adquirir servicios de atención médica. Los pacientes que recibieron malos servicios serán más propensos a comparar dichos servicios con los costos médicos incurridos para determinar el valor de la cantidad pagada. Además, la calidad del servicio también influye en cómo los pacientes perciben que dedicar su tiempo y esfuerzos (esperando a enfermeras y médicos, así como haciendo cola en los hospitales) es digno y viceversa. Su intención de volver a visitar también se verá afectada por la medida en que inviertan su tiempo, energía y esfuerzos en buscar información relevante. (19)

2.2. Base teórica

2.2.1 Calidad de Servicio

La calidad del servicio constituye un elemento fundamental para determinar la satisfacción y fidelización de los pacientes en los servicios de salud. En el ámbito odontológico, la percepción de la calidad está estrechamente vinculada con la experiencia del paciente y la confianza que desarrolla hacia el profesional tratante y la institución que lo atiende. De acuerdo a esto, la calidad del servicio dental influye de manera significativa en la intención de revisita, destacando que una atención personalizada, empática y técnicamente eficiente genera mayor disposición a retornar al mismo centro de atención (20).

Asimismo, la atención al paciente se define como la manera en que los atendidos evalúan o determinan su satisfacción, considerando la solución de sus necesidades y el mantenimiento de su bienestar integral durante la prestación del servicio. La OMS considera que un servicio de salud posee una condición elevada cuando la institución prioriza solucionar las carencias relacionadas con la salud, considerando la educación, prevención, recuperación y la supervisión de los pacientes que han accedido al servicio. Dicho servicio debe ser íntegro, adecuado y

brindado por expertos en salud, considerando de manera detallada y apropiada el grado de conocimiento presente en ese momento. Asimismo, la calidad de atención en salud implica ofrecer un producto o servicio que cubra las demandas del usuario con el objetivo de satisfacer sus expectativas (21).

El concepto de calidad ha experimentado una amplia evolución desde una forma basada en el control del producto hacia una forma integral de tipo orientada al cliente y a todos los procesos. Inicialmente, la calidad era el proceso de verificación final del producto, comprobando que sus resultados estaban en concordancia con las especificaciones previamente establecidas. No obstante, desde la segunda mitad del siglo XX, fueron surgiendo diversos pensadores que cambiaron la clásica visión anterior a partir de que las ideas de la gestión sistemática y de la mejora continua se convirtieron en principios básicos (22).

Para valorar la calidad del servicio de salud se consideran tres partes indispensables: la primera es la tecnológica, que busca renovar el servicio y mejorar la comodidad del paciente; la segunda es la interpersonal, que se presenta entre el personal de salud y los pacientes, regulada por normas éticas, morales y profesionales. Por esta razón, existen diversas formas de valorar la calidad del servicio, con el propósito de fomentar el desarrollo constante de los servicios que se brindan (23). Una de las formas que valora la calidad del servicio es la escala propuesta por Grönroos en 1984 y Parasuraman en 1985. Siguiendo este modelo, se han construido varias herramientas, como el modelo Michigan, el cual busca explicar el vínculo entre médico y paciente, y estimar los indicadores que se derivan de esta interacción, los cuales pueden observarse en el transcurso del sistema organizacional, el funcionamiento del área y su éxito, que constituyen el principio fundamental para evaluar la calidad. La dimensión Estructura evalúa los elementos presentes en el área, considerando a los expertos, la infraestructura y el equipamiento;

la dimensión Proceso evalúa el vínculo que se establece entre los profesionales y los pacientes. Según los resultados obtenidos, se evalúa el servicio en conjunto y se plantean medidas de mejora continua (24).

Por su parte, propusieron un modelo integrado de evaluación de la calidad en servicios de salud que combina las dimensiones funcionales y técnicas de la atención, permitiendo identificar oportunidades de mejora más allá de los aspectos perceptivos del usuario. Este enfoque complementa el modelo SERVQUAL tradicional al reconocer que la calidad no solo depende de las expectativas del paciente, sino también de la gestión organizacional y del desempeño del personal de salud (25).

Asimismo, el modelo SERVQUAL en servicios odontológicos y evidenciaron que las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad se correlacionan positivamente con la satisfacción del paciente. Este hallazgo reafirma la utilidad del modelo para evaluar la calidad del servicio en clínicas dentales privadas, donde la atención personalizada, la infraestructura y la competencia profesional son determinantes en la percepción global del paciente. En ese sentido, la calidad del servicio se configura como un factor estratégico que impacta no solo en la satisfacción, sino también en la confianza, recomendación y lealtad hacia la institución odontológica (26).

2.2.1.2. Calidad de atención

Es un elemento general que establece la OMS, para que la red medica brinden un buen servicio. Para brindar un servicio superior, los establecimientos tienen que ser alcanzables, íntegros, admisibles, aptos y fiables (27).

La suficiencia de un establecimiento para brindar una atención segura y un cuidado adecuado al paciente dependerá principalmente del cuerpo que conforma el régimen médico. También estará determinada por la forma en que se organicen los servicios, cómo se administren y financien; por la motivación y competencias del personal del establecimiento de salud; por la disponibilidad de información, equipos, fármacos y aparatos tecnológicos confiables; así como por el liderazgo y la capacidad de gestión institucional. (28)

2.2.2. Importancia de la evaluación de expectativas, percepciones para mejorar la calidad del servicio

Al realizar una evaluación de calidad, esta tiene como objetivo favorecer la expansión institucional y la atracción de nuevos clientes o pacientes. Diversas investigaciones señalan que la satisfacción o insatisfacción respecto a la atención médica está determinada por factores como el tiempo dedicado a la consulta, la adecuada relación odontólogo-paciente, la disponibilidad de infraestructura básica, la información brindada al paciente durante la atención y el tiempo de espera. En general, suele existir cierto grado de discrepancia entre las expectativas y las percepciones de los usuarios con respecto al servicio que esperan recibir (29)

Como resultado, la valoración y el monitoreo continuo de las percepciones de los usuarios son indispensables, ya que contribuyen al mejoramiento de la calidad del servicio y

orientan la atención tanto de los profesionales de salud como de los responsables de la toma de decisiones y formulación de políticas. Se considera que, para lograr un servicio de calidad, es necesario reconocer las expectativas de los usuarios sobre el mismo (30)

2.2.2.1. Importancia de la satisfacción del cliente, en la calidad de servicio:

Se define como el nivel de aceptación que manifiestan los usuarios o pacientes frente a un producto adquirido o a la atención recibida, cuando sus expectativas son satisfechas o superadas. Asimismo, la satisfacción puede entenderse como el resultado de la percepción que tiene el paciente sobre los beneficios obtenidos en relación con la atención brindada y la solución de sus necesidades y expectativas (31).

Las emociones de los usuarios, así como su nivel de satisfacción general, pueden influir directamente en la percepción que tienen sobre la calidad del servicio recibido. Los pacientes pueden experimentar distintos grados de satisfacción: permanecerán insatisfechos si los resultados no cumplen con sus expectativas, pero estarán altamente complacidos si la atención supera lo esperado. En este sentido, la satisfacción del paciente en el ámbito de la salud constituye un pilar fundamental de la calidad del servicio, determinada por la diferencia entre la atención percibida y la atención efectivamente recibida (32).

2.2.2.2. Encuesta SERVQUAL

Es un instrumento utilizado para valorar el grado de satisfacción mediante una serie de preguntas elaboradas por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry en los Estados Unidos, cuyo objetivo es medir la calidad del servicio en diferentes áreas. Este modelo ha sido empleado como base para el desarrollo de diversos instrumentos de evaluación de la

calidad en instituciones públicas y privadas de todo el mundo, incluyendo el ámbito de la salud. El instrumento SERVQUAL, creado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985, surgió con el propósito de diseñar una herramienta de marketing que permitiera evaluar la calidad del servicio, entendida como la diferencia entre las expectativas del cliente y su percepción sobre el servicio recibido. El cuestionario se compone de dos secciones: una que mide las expectativas, aplicada antes de recibir el servicio, y otra que evalúa las percepciones, aplicada después de la atención. Al comparar ambas, si las percepciones superan las expectativas del usuario, el servicio se considera excelente; si no las alcanza, se califica como deficiente, y si se cumplen de manera equitativa, se considera satisfactorio (33)

La encuesta determina el nivel de satisfacción de los usuarios mediante un formulario conformado por 22 ítems, los cuales se califican en una escala del 1 al 7, donde el valor 1 representa el nivel más bajo y el 7 el más alto. Este instrumento evalúa cinco dimensiones principales:

- a. Elementos tangibles; se refieren a los aspectos físicos que el usuario percibe del establecimiento que brinda el servicio. Están directamente relacionados con la infraestructura, el equipamiento, el mobiliario, el confort, la limpieza y la organización del área, así como con los procedimientos visibles que garantizan un entorno adecuado y seguro.
- b. Fiabilidad; hace referencia a la competencia y capacidad del personal para brindar una atención segura, precisa y oportuna. Se relaciona con la credibilidad y confianza que transmite el servicio al cumplir correctamente con lo prometido y responder de manera eficaz a las necesidades del paciente.

- c. Capacidad de respuesta; corresponde a la disposición y habilidad del personal para atender con prontitud las solicitudes o imprevistos que puedan surgir antes o durante la atención. Refleja la agilidad del servicio y la voluntad de ofrecer soluciones rápidas y adecuadas ante cualquier situación.
- d. Seguridad; se refiere al grado de confianza, cortesía y profesionalismo que transmite el personal de salud, demostrando conocimiento, transparencia y dominio de sus funciones. Esta dimensión influye directamente en la percepción de confiabilidad que tiene el paciente sobre la atención recibida.
- e. Empatía; consiste en la capacidad del personal para establecer una conexión emocional y psicológica con el paciente, brindándole una atención personalizada, comprensiva y con dedicación a sus necesidades y preocupaciones particulares.

2.2.2.3. Intención de Revisita/Beneficios de lograr la satisfacción del cliente o usuario:

Para alcanzar el éxito, este enfoque se agrupa en tres áreas principales: la fidelización de clientes, que se refleja en la intención de volver a visitar el establecimiento, lo que se traduce en compras repetidas y mayores posibilidades de ventas futuras; la promoción gratuita, dado que los clientes satisfechos tienden a recomendar el producto o servicio, ampliando así su alcance; y la retención de la cuota de mercado, ya que los usuarios contentos son menos propensos a buscar alternativas en la competencia. En conjunto, estos beneficios resaltan la importancia de centrarse en la satisfacción del usuario como elemento esencial para asegurar la prosperidad y el crecimiento sostenido de la institución o negocio (34).

En definitiva, la satisfacción del paciente no es simplemente una consecuencia secundaria del servicio, sino un componente central que interactúa con las emociones, expectativas y experiencias vividas, influyendo directamente en cómo los usuarios valoran la calidad del servicio. Estudios recientes indican que cuanto mayor es el grado en que la atención percibida supera las expectativas, más elevada es la lealtad del usuario y su disposición a recomendar o visitar la institución (35).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis General

- HG: Existe relación entre la calidad de atención y la intención de visita de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos – 2025.

2.3.2 Hipótesis específicas

- H1: La tangibilidad tiene la influencia positiva significativamente en la intención de los pacientes de regresar a visitar la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos 2025.
- H2: La fiabilidad tiene la influencia positiva significativamente en la intención de los pacientes de regresar a visitar la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos 2025.
- H3: La capacidad de resultado tiene la influencia positiva significativamente en la intención de los pacientes de regresar a visitar la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos 2025.

- H4: La seguridad tiene la influencia positiva significativamente en la intención de los pacientes de regresar a visitar la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos 2025.
- H5: La empatía tiene la influencia positiva significativamente en la intención de los pacientes de regresar a visitar la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos 2025.
- H6: La calidad del servicio de la clínica ODM Dental Studio influye significativamente en la intención de revisita de los pacientes.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

- Transversal, porque los datos obtenidos serán en tiempo único.
- Prospectivo, porque los datos se recogen a medida que van sucediendo.
- Observacional, porque se recaudará los datos mediante una encuesta SERVQUAL.
- Descriptivo, porque se limita a detallar la realidad.

3.2. Enfoque de la investigación: Cualitativa

3.3. Tipo de investigación: Básica.

3.4. Diseño de la investigación

No experimental, ya que se observará el fenómeno sin manipularlo.

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1 Población:

En la presente investigación la población estará compuesta por todos los pacientes que asisten por primera vez a la clínica entre los meses de abril a mayo del 2025.

3.5.2 Criterios de inclusión:

- Las personas adultas de ambos géneros que asistan por primera vez a la clínica ODM Dental Studio.
- Pacientes que firmen de forma voluntaria el consentimiento informado.
- Pacientes que no tengan enfermedades sistémicas o necesidades especiales.

3.5.3 Criterios de exclusión:

- Pacientes que no completaron en su totalidad el cuestionario SERVQUAL.
- Pacientes que presentaron dificultad para comprender o responder adecuadamente las preguntas del instrumento.
- Pacientes menores de edad o que acudieron acompañados para recibir orientación sin atención clínica directa.

3.5.4 Muestra:

Estará comprendida por 180 pacientes nuevos que asistan entre los meses de abril a mayo del presente año que cumplan los criterios de inclusión.

3.6. Variables y operacionalización

Variables	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
Calidad de servicio	Se refiere a la alusión del placer o agrado captado por los usuarios relacionado a la atención brindada.	Tangible Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	Encuesta SERVQUAL	Nominal	Valor positivo: Paciente satisfecho Valor negativo: Paciente insatisfecho
Revisita	la intención de volver a visitar puede referirse al deseo de un paciente de regresar al mismo centro de atención dental para recibir tratamiento dental.		Encuesta	Nominal	Si no
Género de los padres o apoderados	Genotipo al nacer		DNI	Dicotómico - Nominal	1: hombre 2: mujer

Edad	Números de años cumplidos cronológicamente		DNI	Razón	18 a 35 años 36 a mas
Nivel educativo			Encuesta	Ordinal	Sin estudios Nivel primario Nivel secundario Nivel técnico /universitario
Nacionalidad			Encuesta	Nominal	Peruana Extranjero

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica:

Se empleó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario SERVQUAL, con el propósito de determinar el nivel de satisfacción y percepción de la calidad de atención de los pacientes atendidos en el área de estomatología de la clínica ODM Dental Studio. La recolección de datos se realizó durante los meses de abril y mayo de 2025, conforme a los criterios de inclusión y exclusión establecidos. Los participantes respondieron de manera individual y anónima el cuestionario, garantizando la confidencialidad de la información y el resguardo de su identidad.

Previo a la aplicación del instrumento, se brindó a los participantes información clara sobre los objetivos del estudio, los procedimientos a seguir y su carácter voluntario, solicitando su consentimiento informado por escrito.

3.7.2. Descripción de instrumentos:

Para determinar el grado de satisfacción de los pacientes que acudieron al área de estomatología, se empleó el cuestionario SERVQUAL, adaptado al contexto odontológico (Anexo 2). Este instrumento, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), permite medir la calidad del servicio mediante la comparación entre las expectativas y las percepciones de los usuarios respecto a la atención recibida.

El cuestionario estuvo conformado por dos secciones: la primera registró las expectativas del paciente antes de recibir el servicio, y la segunda recopiló las percepciones después de la atención.

Cada parte contiene 22 ítems, distribuidos en cinco dimensiones:

- Fiabilidad: preguntas del 1 al 5.
- Capacidad de respuesta: preguntas del 6 al 9.
- Seguridad: preguntas del 10 al 13.
- Empatía: preguntas del 14 al 18.
- Elementos tangibles: preguntas del 19 al 22.

El instrumento utilizó una escala tipo Likert de 1 a 7, donde el valor 1 representó el nivel mínimo de satisfacción y el 7 el nivel máximo. Cada participante seleccionó la opción que reflejó con mayor precisión su percepción y experiencia durante la atención.

La satisfacción del usuario se determinó mediante la comparación de las puntuaciones obtenidas en ambas secciones (expectativas y percepciones). Un resultado positivo (+) indicó satisfacción del paciente, mientras que un resultado negativo (-) representó insatisfacción. El análisis general permitió establecer el porcentaje total de pacientes satisfechos e insatisfechos, conforme a los lineamientos del modelo SERVQUAL.

3.7.3. Validación:

El instrumento fue sometido a validación mediante juicio de tres expertos en metodología de la investigación y odontología, quienes evaluaron la pertinencia, coherencia y claridad de cada ítem. Este proceso permitió garantizar la validez de contenido y la adecuación del cuestionario

SERVQUAL al contexto odontológico, asegurando la calidad metodológica y la credibilidad de la investigación.

.3.7.4. Confiabilidad:

La confiabilidad del instrumento se evaluó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, con el propósito de comprobar la consistencia interna de los ítems del cuestionario. Se obtuvo un valor de $\alpha = 0.89$, lo que representa un nivel de fiabilidad alto y estadísticamente aceptable, de acuerdo con el criterio establecido por George y Mallery ($\alpha \geq 0.70$).

3.8. Procesamiento y análisis de datos

La información recolectada fue organizada en una base de datos elaborada en el programa Microsoft Excel, donde se realizaron las codificaciones correspondientes y se generaron tablas de frecuencia y gráficos estadísticos descriptivos. El análisis estadístico inferencial se efectuó con el software SPSS versión 25, empleando un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$. Los resultados se presentaron mediante medidas de tendencia central y dispersión, así como pruebas de correlación según los objetivos específicos del estudio.

3.9. Aspectos éticos

El estudio se desarrolló en conformidad con los principios éticos de la Declaración de Helsinki y las normativas nacionales vigentes, garantizando que no existiera riesgo físico, psicológico ni económico para los participantes (29,30).

Se protegió la privacidad y confidencialidad de los datos, los cuales fueron utilizados exclusivamente con fines académicos e investigativos.

Cada participante firmó un consentimiento informado libre y voluntario, luego de recibir información clara sobre los objetivos y procedimientos del estudio. La investigación no atentó contra la salud, integridad ni dignidad de los participantes. Además, se obtuvo la autorización formal de la institución donde se llevó a cabo la recolección de datos.

El anonimato de los participantes fue garantizado conforme a la Ley N.º 29733, Ley de Protección de Datos Personales. Los resultados obtenidos fueron registrados de forma fidedigna, sin manipulación, asegurando la transparencia y confiabilidad del proceso investigativo.

CAPÍTULO IV. PRESENTACION Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1 Análisis descriptivos de resultados

Dimensión Fiabilidad			
	Frecuencia absoluta (N)	Frecuencia relativa (%)	Frecuencia acumulada (%)
No satisfactorio	12	6.67	6.67
Satisfactorio	168	93.33	100
Total	180	100	

Dimensión Capacidad de respuesta			
	Frecuencia absoluta (N)	Frecuencia relativa (%)	Frecuencia acumulada (%)
No satisfactorio	7	3.89	3.89
Satisfactorio	173	96.11	100
Total	180	100	

Dimensión Seguridad			
---------------------	--	--	--

	Frecuencia absoluta (N)	Frecuencia relativa (%)	Frecuencia acumulada (%)
No satisfactorio	14	7.78	7.78
Satisfactorio	166	92.22	100
Total	180	100	

Dimensión Empatía			
	Frecuencia absoluta (N)	Frecuencia relativa (%)	Frecuencia acumulada (%)
No satisfactorio	11	6.11	6.11
Satisfactorio	169	93.89	100
Total	180	100	

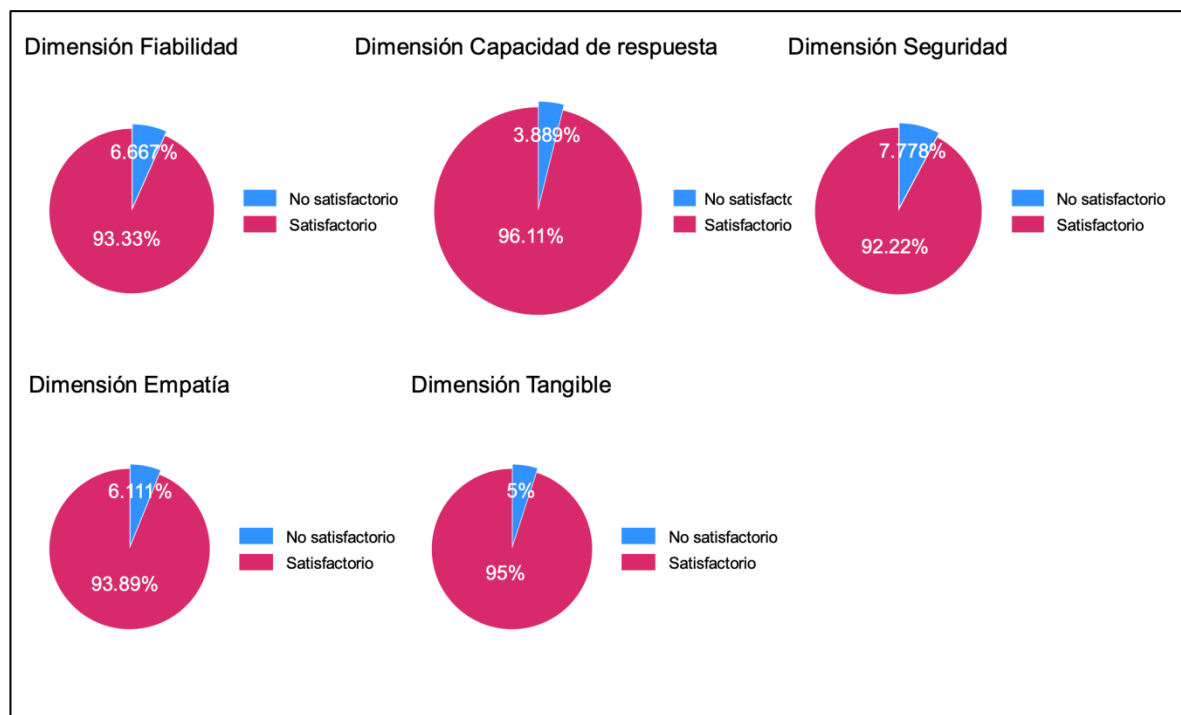
Dimensión Tangible			
	Frecuencia absoluta (N)	Frecuencia relativa (%)	Frecuencia acumulada (%)
No satisfactorio	9	5	5
Satisfactorio	171	95	100
Total	180	100	

Tabla 1 Evaluar el nivel de calidad de atención de la clínica ODM Dental Studio, según dimensiones: tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, Los Olivos 2025
Fuente: Elaboración propia

De la Tabla 1 se observa que para la dimensión fiabilidad la valoración satisfactoria fue mayor con una frecuencia absoluta de 168 (93.33%) personas. Para la dimensión capacidad de respuesta la valoración satisfactoria presentó la mayor frecuencia con 173 (96.11%) personas a comparación de la valoración no satisfactorio con 7 (3.89 %) personas. Para la dimensión seguridad la mayor frecuencia se presentó en la categoría satisfactorio con 166 (92.22%) a comparación de la categoría no satisfactorio con un total de 14 (7.78%). Para la dimensión **empatía** la mayor frecuencia se presentó en la categoría satisfactorio con 169 (93.89%) a

comparación de la categoría no satisfactorio con 11 (6.11%) para la dimensión tangible la mayor frecuencia se **presentó** en la categoría satisfactorio con un total de 171 (95 %) personas a comparación de la categoría no satisfactorio con 9 (5%).

GRÁFICO 1. Distribución del nivel de calidad de atención de la clínica ODM Dental Studio, según dimensiones: tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, Los Olivos 2025



Fuente 1: Tabla 1

De la figura 1 se observa que en la dimensión fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, **empatía** y tangible la mayor frecuencia relativa se presentó en la categoría satisfactorio.

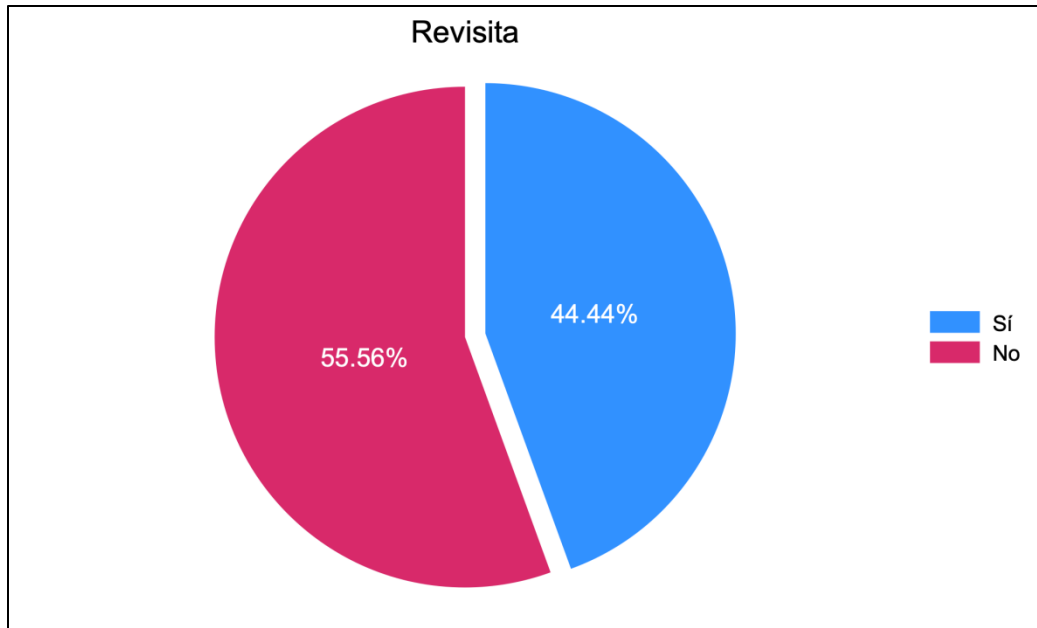
Tabla 2. Determinar la intención de revisita de los pacientes que asisten a la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos 2025

Revisita			
	Frecuencia absoluta (N)	Frecuencia relativa (%)	Frecuencia acumulada (%)
Sí	80	44.44	44.44
No	100	55.56	100
Total	180	100	

Fuente: Elaboración propia

De la Tabla 2 se observa que respecto a una revisita en la mayor frecuencia se presentó en los pacientes que no harían revisita con un total de 100 (55.56%) y si un total de 80 (44.44%)

GRÁFICO 2: Determinar la intención de revisita de los pacientes que asisten a la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos 2025



Fuente 2: Tabla 2

De la figura 2 se observa que respecto a la visita la mayor frecuencia se presentó en las personas que no harían la revisita con 55.56% y la menor frecuencia relativa a las que si harían la revisita con 44.44%

Tabla 3 Evaluar la relación entre la intención de revisita y las variables sociodemográficas de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos 2025

	Prueba estadística chi cuadrado
	P valor
Revisita vs Sexo	0.368
Revisita vs Edad	0.682

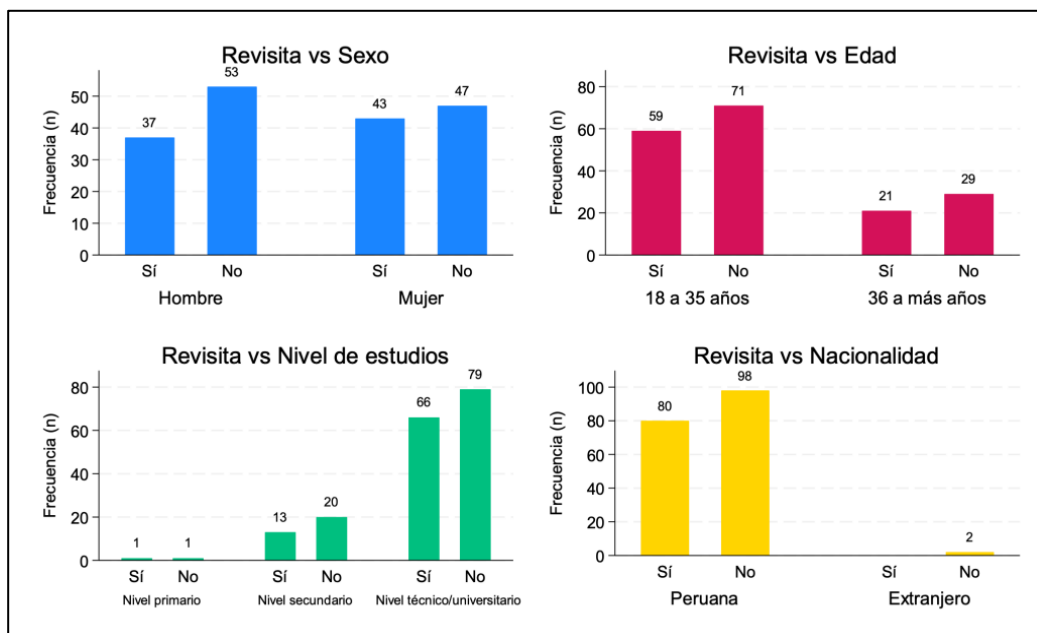
Revisita vs Nivel de estudios 0.805

Revisita vs Nacionalidad 0.203

Fuente: Elaboración propia

De la Tabla 3 se observa que respecto a la relación entre la intención de revisita y las variables sociodemográficas como sexo, edad, nivel de estudios y nacionalidad no se encontró relación estadísticamente significativa dado que en todos los casos el valor de p fue mayor a 0.05.

GRÁFICO 3: Distribución de la intención de revisita y las variables sociodemográficos de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos 2025



Fuente 3: Tabla 3

De la figura 3 se observa que respecto a la revisita de acuerdo al sexo, en ambos sexos masculino y femenino la intención de no revisita fue mayor, para las revisitas según edad se observa que de

18 a 35 años así como 36 a más años la intención de no revisita fue mayor, para la revisita según el nivel de estudio se observa que tanto en el nivel secundarios como universitario la intención del no revista fue mayor, finalmente para la revisita según nacionalidad se observa que para la nacionalidad peruana la intención de no revisita fue mayor.

Tabla 4. Determinar la influencia de la dimensión tangible sobre la intención de revisita de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos 2025

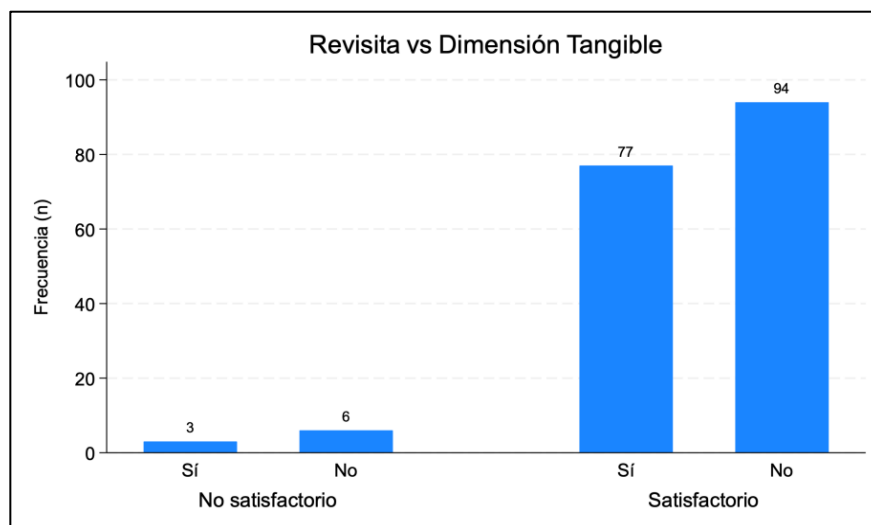
Revisita	Dimensión Tangible					
	No satisfactorio		Satisfactorio		Total	
	n	%	n	%	n	%
Sí	3	1.67	77	42.78	80	44.44
No	6	3.33	94	52.22	100	55.56
Total	9	5	171	95	180	100
Pearson	chi2(1)=0.4737		Pr=0.491			

Fuente: Elaboración propia

De la Tabla 4 se observa que en la dimensión tangibles se observó que en total el nivel satisfactorio presento un total de 171 (95%) con una mayor frecuencia respecto al nivel no

satisfactorio con 9 (5 %) personas, la mayor frecuencia se presentó en los que tuvieron un nivel satisfactorio y sin embargo no harían la revisita con 94 (95 %) personas, la menor frecuencia se observa en la categoría no satisfactorio quienes harían la revisita con un total de 3 (4%). el valor de p es igual a 0.491 por lo tanto no se encuentra asociación entre la intención de revisita y la dimensión tangible.

GRÁFICO 4: Distribución de la influencia de la dimensión tangible sobre la intención de revisita de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos 2025



Fuente 4: Tabla 4

De la figura 4 Se observa que para la dimensión tangible en la categoría satisfactoria 94 personas no harían la revisita y 77 personas si harían la revisita y en la categoría no satisfactorio 6 personas no harían la revisita y 3 personas si harían la revisita.

Tabla 5. Determinar la influencia de la dimensión fiabilidad sobre la intención de revisita de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos 2025

Revisita	Dimensión Fiabilidad					
	No satisfactorio		Satisfactorio		Total	
	n	%	n	%	n	%
Sí	7	3.89	73	40.56	80	44.44
No	5	2.78	95	52.78	100	55.56
Total	12	6.67	168	93.33	180	100

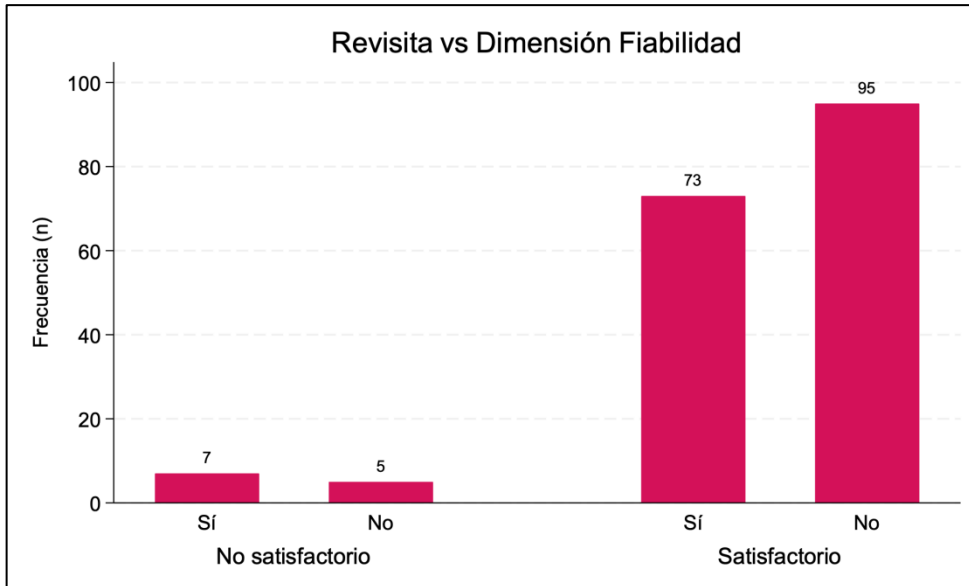
Fuente: Pearson $\chi^2(1) = 1.0045$ Pr = 0.316

Elaboración propia

De la Tabla 5 se observa que para la dimensión fiabilidad la mayor frecuencia se presentó en el nivel satisfactorio con 168 (93.33%) personas y la menor frecuencia en la categoría no satisfactorio con 12 (6.67%) personas. La mayor frecuencia se presentó en los que presentaron un nivel satisfactorio y que no harían la revisita con 5 (278%).

El valor de p es igual a 0.316 por lo tanto no se encuentra asociación entre la intención de revisita y la dimensión fiabilidad.

GRÁFICO 5: Distribución de la influencia de la dimensión fiabilidad sobre la intención de revisita de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos 2025



Fuente 5: Tabla 5

En la figura 5 se observa que en la categoría no satisfactorio la mayor frecuencia se **presentó** en la revisita con respuesta si con un total de 7, mientras que en la categoría satisfactorio la mayor frecuencia se **presentó** en la nueva revisita con un total de 95.

Tabla 6. Determinar la influencia de la dimensión capacidad de respuesta sobre la intención de revisita de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos

Dimensión Capacidad de Respuesta			
Revisita	No satisfactorio	Satisfactorio	Total

	n	%	n	n	%	
Sí	5	2.78	75	41.67	80	44.44
No	2	1.11	98	54.44	100	55.56
Total	7	3.89	173	96.11	180	100

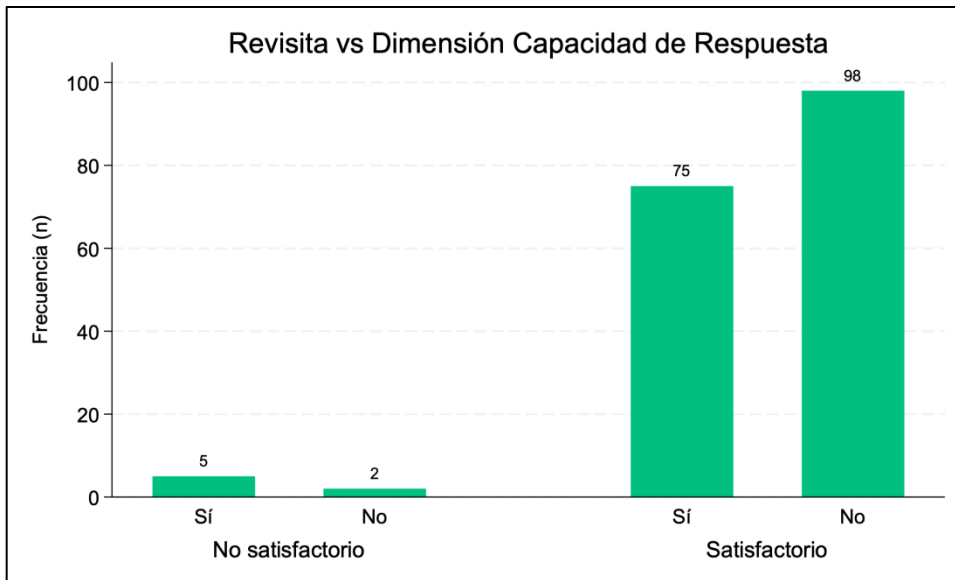
Pearson $\chi^2(1) = 2.1478$ Pr = 0.143

Fuente: Fuente propia

De la Tabla 6 se observa que para la dimensión capacidad de respuesta en la categoría satisfactorio se presentó 173 (96.11%) personas y en la categoría no satisfactorios se presenta 7 (3.89%) personas. La mayor frecuencia se presentó en la categoría satisfactorio con un no revisita con 98 (54.44%) personas y la menor frecuencia en la categoría no satisfactorio no revisita con 2 (1.11%). El valor de p es igual a 0.143 por lo tanto no se encuentra asociación entre la intención de revisita y la dimensión capacidad de respuesta.

GRÁFICO 6: Distribución de la influencia de la dimensión capacidad de respuesta sobre

La intención de revisita de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos 2025



Fuente 6: Tabla 6

De la figura 6 se **observó** que para la dimensión capacidad de respuesta en la categoría no satisfactorio la revisita presento una mayor frecuencia con 5 personas y para la categoría satisfactorio la mayor frecuencia se **presentó** en no revisita con 98.

Tabla 7. determinar la influencia de la dimensión seguridad sobre la intención de revisita de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos 2025

Dimensión Seguridad

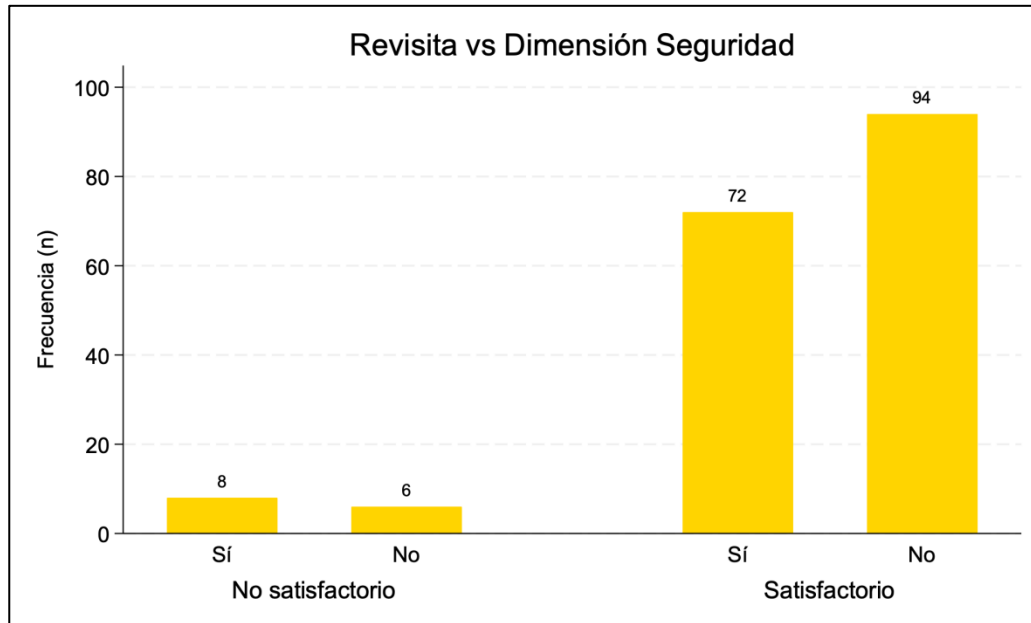
Revisita	No satisfactorio		Satisfactorio		Total	
	n	%	n	%	n	%
Sí	8	4.44	72	40.0	80	44.44
No	6	3.33	94	52.22	100	55.56
Total	14	7.78	166	92.22	180	100

Pearson $\chi^2(1) = 0.9914$ Pr = 0.319

Fuente: Fuente propia

De la Tabla 7 se observa en la dimensión seguridad para la categoría satisfactorio se presentaron 166 (92.22 %) personas. La mayor frecuencia se **presentó** en la categoría no satisfactorio con un total de 14 (7.78%) personas, la mayor frecuencia se **presentó** en la categoría satisfactorio con una intención de no revisita con un total de 94 (52.22%) y la menor frecuencia se **presentó** en la categoría no revisita con un total de 6 (3.33%). el valor de p es igual a 0.319 por lo tanto no se encuentra asociación entre la intención de revisita y la dimensión seguridad

GRÁFICO 7. Determinar la influencia de la dimensión seguridad sobre la intención de revisita de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos 2025



Fuente 7: Tabla 7

De la figura 7 se observa que para la categoría no satisfactorio la mayor frecuencia se **presentó** en la intención de revisita con 8 personas, mientras que en la categoría satisfactorio la mayor frecuencia se **presentó** en la no revisita con un total de 94 personas.

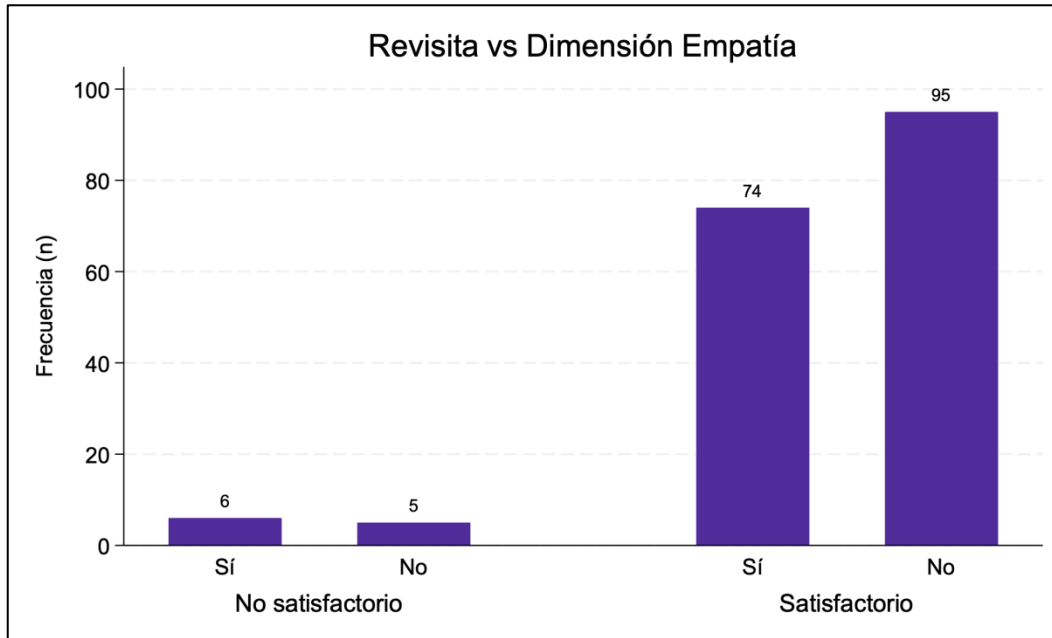
Tabla 8. determinar la influencia de la dimensión empatía sobre la intención de revisita de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio Los Olivos, 2025

Dimensión Empatía							
		No satisfactorio		Satisfactorio		Total	
Revisita	n	%	n	%	n	%	
Sí	6	3.33	74	41.11	80	44.44	
No	5	2.78	95	52.78	100	55.56	
Total	11	6.11	169	93.89	180	100	
Pearson	chi2(1)=0.4841		Pr=0.487				

Fuente: Elaboración propia.

De la Tabla 8 se observa que para la dimensión **empatía** la mayor frecuencia se **presentó** en la categoría satisfactorio con 169 (93.89%) y la menor frecuencia en la categoría no satisfactorio con 11 (6.11%). la mayor frecuencia se **presentó** en la categoría satisfactorio con no revisita con 95 (52.78%) y la menor frecuencia en la categoría de no satisfactorio y no revisita con 5 (2.78%). el valor de p es igual a 0.487 por lo tanto no se encuentra asociación entre la intención de revisita y la dimensión **empatía**.

GRÁFICO 8. Distribución de la influencia de la dimensión empatia sobre la intención de revisita de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos 2025



Fuente 8: tabla 8

De la figura 8 se observa que en la categoría no satisfactorio la mayor frecuencia se presenta en la respuesta si revisita con 6 personas y en la categoría satisfactorio la mayor frecuencia se **presentó** en la categoría no satisfactorio con 95 personas.

Tabla 9. evaluar el impacto de calidad de atención sobre la intención de revisita de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos 2025

Revisita	Calidad de atención		Total			
	No satisfactorio	Satisfactorio		n	%	
Sí	n	%	n	n	%	
Sí	7	3.89	73	40.56	80	44.44
No	7	3.89	93	51.67	100	55.56

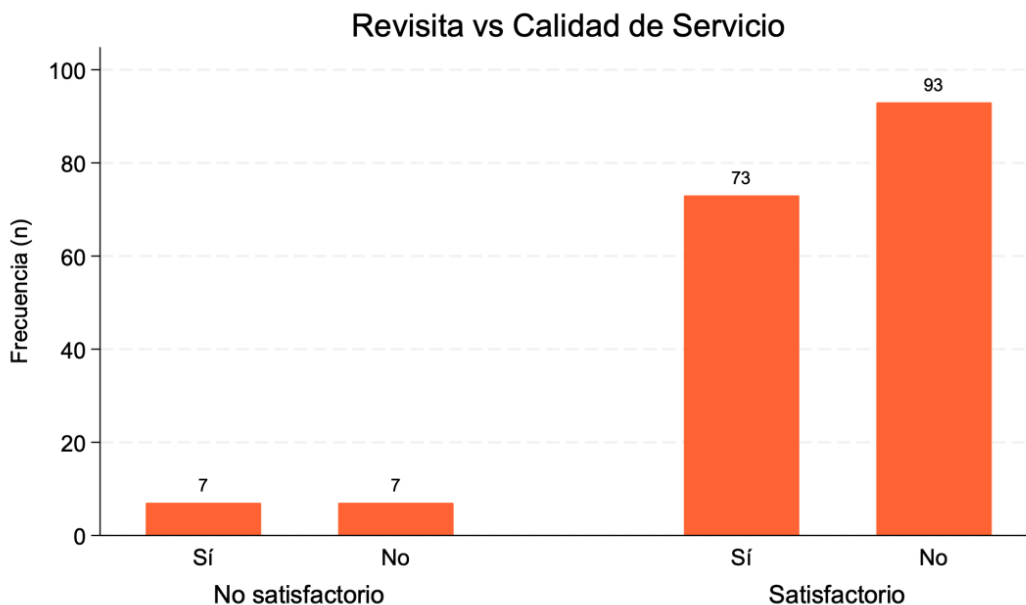
Total	14	7.78	166	92.22	180	100
-------	----	------	-----	-------	-----	-----

Pearson $\chi^2(1) = 0.1898$ Pr = 0.663

Fuente: Elaboración propia

De la Tabla 9 se observa que para la calidad de atención en la categoría satisfactorio presento la mayor frecuencia con un total de 166 (92.22%) y la menor frecuencia en la categoría no satisfactorio con un total de 14 (7.78%). 0.487. el valor de p es igual a 0.663 por lo tanto no se encuentra asociación entre la intención de revisita y la calidad de atención.

GRÁFICO 9. Distribución el impacto de calidad de atención sobre la intención de revisita de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos 2025



Fuente 9: Tabla 9

De la figura 9 se observa que para la categoría no satisfactorio se presenta la mayor frecuencia en la respuesta si revisita y en la categoría satisfactorio la mayor frecuencia se presenta en la categoría no revisita con 93 personas.

4.1.2. Prueba de hipótesis

El contraste de hipótesis se realizó aplicando la prueba de Chi cuadrado (χ^2) con un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$, considerando las dimensiones del modelo SERVQUAL y la variable intención de revisita.

Hipótesis específica 1 (H1)

La tangibilidad influye significativamente en la intención de revisita de los pacientes.

Resultado:

$p = 0.491$ (tabla 4)

Decisión:

No se rechaza la hipótesis nula.

Interpretación:

No se evidenció una relación significativa entre la dimensión tangibilidad (instalaciones, equipamiento, limpieza y aspecto del personal) y la intención de revisita. Aunque el 95% de los pacientes calificó esta dimensión como satisfactoria, los resultados sugieren que los factores tangibles, por sí solos, no determinan la fidelización del paciente.

Hipótesis específica 2 (H2)

La fiabilidad influye significativamente en la intención de revisita de los pacientes.

Resultado:

$p = 0.316$ (tabla 5)

Decisión:

No se rechaza la hipótesis nula.

Interpretación:

La fiabilidad (cumplimiento, exactitud y confianza del servicio) no mostró una asociación significativa con la intención de revisita. Esto indica que, si bien el 93.33% de los pacientes

percibió fiabilidad en la atención, esta dimensión no fue suficiente para influir en su decisión de regresar al establecimiento.

Hipótesis específica 3 (H3)

La capacidad de respuesta influye significativamente en la intención de revisita de los pacientes.

Resultado:

$p = 0.143$ (tabla 6)

Decisión:

No se rechaza la hipótesis nula.

Interpretación:

No se encontró relación estadísticamente significativa entre la capacidad de respuesta (disposición y rapidez del personal) y la intención de revisita. Aunque el 96.11% calificó esta dimensión como satisfactoria, la rapidez y atención oportuna no fueron determinantes en la decisión de retorno.

Hipótesis específica 4 (H4)

La seguridad influye significativamente en la intención de revisita de los pacientes.

Resultado:

$p = 0.319$ (tabla 7)

Decisión:

No se rechaza la hipótesis nula.

Interpretación:

La seguridad (conocimiento, cortesía y confianza transmitida por el personal) no presentó relación significativa con la intención de revisita. Aun cuando el 92.22% de los pacientes valoró esta dimensión como satisfactoria, no fue un factor decisivo para su retorno al servicio.

Hipótesis específica 5 (H5)

La empatía influye significativamente en la intención de revisita de los pacientes.

Resultado

$p = 0.487$ (Tabla 8).

Decisión:

No se rechaza la hipótesis nula.

Interpretación:

La empatía (atención personalizada, comprensión y amabilidad) no evidenció relación significativa con la intención de revisita. Aunque el 93.89% de los encuestados percibió un trato empático, esta percepción no se tradujo en un comportamiento de fidelización.

Hipótesis específica 6 (H6)

La calidad del servicio influye significativamente en la intención de revisita de los pacientes.

Resultado

$p = 0.663$ (Tabla 9).

Decisión:

No se rechaza la hipótesis nula.

Interpretación:

No se evidenció una relación significativa entre la calidad global del servicio y la intención de revisita. A pesar de que la mayoría de los pacientes manifestó satisfacción general con la atención recibida (92.22%), este nivel de satisfacción no se tradujo en un aumento significativo en la intención de volver a atenderse en la clínica.

4.1.3. Discusión

La actual investigación evaluó el impacto de la calidad del servicio de atención sobre la intención de revisita de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos 2025, donde se mide con encuesta SERQUAL la satisfacción de los pacientes que asistían por primera vez durante los meses de abril a mayo del 2025.

Según los resultados obtenidos en este estudio no se encontró concordancias estadísticamente relevantes entre la calidad del servicio de atención y la intención de los usuarios de volver a visitar la clínica (intención de revisita) ($p > 0.05$). nuestros resultados difieren de los encontrados por **Zapana et al. (2024) en Perú**, quienes investigaron la relación de la revisita de usuarios y su satisfacción, relacionando con la calidad asistencial del personal. La muestra fue de

146 pacientes y encontraron que si hay una correlación entre revisita de usuarios y satisfacción con la calidad del servicio en el C.S. Así mismo, nuestros resultados también difieren de los encontrados por **Sharka et al (2024) en Arabia Saudita**, quienes investigaron el efecto de los factores de calidad del servicio del centro dental sobre la intención de revisita entre pacientes (SERVQUAL), fue un estudio transversal en las áreas de espera para pacientes ambulatorios del Hospital Universitario de Odontología Umm Al-Qura (UQU-DTH), donde encontraron que si hay una correlación en la calidad del servicio y la intención de revisita de los pacientes encuestados. Pues a pesar que en nuestro estudio obtuvimos valores de 55.56% de pacientes que tenían intención de revisita ($p > 0.05$), son valores similares obtenidos en este estudio de Arabia Saudita de 65.6%

Park et al (2021) en Corea, también encontraron que existe una correlación en la intención de revisita y la calidad del servicio enfocado en la satisfacción del usuario. Además, los médicos pueden construir relaciones a largo plazo con los pacientes aumentando la intención de los pacientes de volver a visitarlo a través de una comunicación orientada al paciente.

Igualmente, los resultados encontrados en el presente estudio no concuerdan con los encontrados por **Akthar et al (2024)** en la India, quienes investigaron el impacto de lo que perciben los pacientes sobre la calidad de atención y la intención de revisita considerando la confianza en el hospital y la complacencia del paciente. Este fue un estudio basado en cuestionarios y el tamaño de la muestra fue 242. los hallazgos revelaron que la calidad de atención que se percibe influye significativamente en la confianza a través de la satisfacción del paciente y la satisfacción del paciente impacta significativamente la intención de revisita a través de la confianza.

Al evaluar la calidad del servicio según la satisfacción del usuario encontramos que en este estudio se obtuvieron altos porcentajes de pacientes satisfechos 92.22%, resultados que coinciden con los resultados encontrados por **Zapana et al. (2024) en Perú**, que obtuvieron un 99% de pacientes satisfechos con la calidad de servicio del C.S. Generalísimo San Martín Mariano Melgar. Al igual nuestros resultados coinciden con los encontrados por **Bustamante et al. (2022) en Perú**, en el que también usaron la encuesta SERVQUAL, para medir la satisfacción del usuario del C.S. Cuenca, obteniendo un 93.5% de pacientes satisfechos, concluyendo que existe un alto grado de cumplimiento de ambos establecimientos para con las dimensiones evaluadas. Cuando analizamos los resultados obtenidos por **Iza et al. (2023)** en Ecuador, podemos observar que también los pacientes se encontraban satisfechos con la calidad de atención recibida en un 69,99%. coincidiendo con nuestros resultados.

Al evaluar cada dimensión, en este estudio pudimos encontrar que los pacientes se encontraban satisfechos una calidad de servicio favorable, siendo las dimensiones evaluadas: fiabilidad (93.33%), capacidad de respuesta (96.11%), seguridad (92.22%), empatía (93.89%) y Tangible (95%), resultados que coinciden con los encontrados por **Bustamante et al (2022)** en Perú, donde se obtuvo en la dimensión Empatía que estaban satisfechos con 96.40%. Diferenciando de los resultados encontrados por **Iza et col (2023)** en Ecuador, en el que obtuvieron un puntaje menor al 60% la dimensión fiabilidad

Al relacionar las variables sexo, edad, nacionalidad y nivel de educación con la intención de revisita de los pacientes a la clínica odontológicas ODM Dental Studio, no encontramos relación estadísticamente significativa entre las variables ($p > 0.05$), resultados que coinciden con los

encontrados por **Sharka et al (2024)** en Arabia Saudita, que tampoco encontraron relación estadísticamente significativa entre la intención de revisita y las variables edad y nivel educativo.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Se determinó que la calidad de atención no influye significativamente en la intención de revisita de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos – 2025.
- Respecto a la intención de revisita, el 55.56% de los pacientes indicó disposición a regresar a la clínica ODM Dental Studio, mientras que el 44.44% manifestó que no lo haría.
- No se encontró relación estadísticamente significativa entre la dimensión tangibilidad y la intención de revisita ($p > 0.05$).
- No se evidenció relación significativa entre la dimensión fiabilidad y la intención de revisita ($p > 0.05$).

- No se halló relación significativa entre la capacidad de respuesta y la intención de revisita ($p > 0.05$).
- No se observó relación significativa entre la seguridad y la intención de revisita ($p > 0.05$).
- No se encontró relación significativa entre la empatía y la intención de revisita ($p > 0.05$).

5.2 Recomendaciones

- Implementar estrategias de fidelización mediante seguimientos, recordatorios y beneficios para aumentar la intención de revisita.
- Fortalecer la tangibilidad optimizando infraestructura, limpieza y presentación del personal.
- Optimizar la fiabilidad garantizando cumplimiento de citas, puntualidad y comunicación transparente.
- Capacitar al personal en capacidad de respuesta para brindar atención rápida y resolutiva.
- Potenciar la seguridad mediante actualización profesional y cumplimiento de protocolos de bioseguridad.

- Reforzar la empatía fomentando escucha activa, comprensión emocional y trato personalizado.
- Realizar evaluaciones periódicas de la calidad del servicio aplicando el modelo SERVQUAL.
- Desarrollar investigaciones futuras que integren factores como precio, accesibilidad y comunicación digital.

REFERENCIAS

1. Righolt et al. Quality measures for dental care: a systematic review. *Community Dent Oral Epidemiol.* 2019;47:12–23. Disponible en:
<https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC7379624/>
2. Gray et al. The “business” of dentistry: consumers’ (patients’) criteria in the selection and evaluation of dental services. *PLoS One.* 2021;16:e0253517. Disponible en:
<https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0253517>
3. Sharka et al. Measuring the impact of dental service quality on revisit intention using an extended SERVQUAL model. *Front Oral Health.* 2024;5:1362659.
doi:10.3389/froh.2024.1362659. Disponible en:
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/38682151/>
4. Hosseini et al. Assessing quality of health services with the SERVQUAL model in Iran: a systematic review and meta-analysis. *Int J Qual Health Care.* 2018;30(2):82–89.
Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29408970/>
5. Bustamante et al. Modelamiento estructural de la calidad de servicio en atención primaria de salud del Guayas, Ecuador. *Inform Tecnol.* 2022;33(4):171–180. Disponible en:
<https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-0764202200040017>
6. Del Carmen J. Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Rev Peru Med Exp Salud Publica.* 2019;36(2):288–295. Disponible en: https://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000200018
7. Presidencia de la República del Perú. Decreto Legislativo N.º 1158: medidas destinadas al fortalecimiento y cambio de denominación de la Superintendencia Nacional de

Aseguramiento en Salud. Lima; 2013. Disponible en:

<https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/197022-1158>

8. Akthar et al. A cross-sectional study on exploring the antecedents of patient's revisit intention: mediating role of trust in the hospital among patients in India. *F1000Research*. 2024;12:75. doi:10.12688/f1000research.128220.3. Disponible en:
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/38476970/>
9. Zapana et al. Recurrencia de pacientes y satisfacción con la calidad del servicio en la consulta odontológica en un centro de salud, Arequipa, 2023 [tesis]. Huancayo (PE): Universidad Continental; 2024. Disponible en:
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/14774>
10. Ruliyandari R et al. Determinant factors influenced consumer's decision: a study in a regional public hospital. *Int J Public Health Sci*. 2023;12(3):1048–1055. Disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/373589399_Determinat_factors_influenced_consumer's_decision_a_study_in_a_regional_public_hospital
11. Altun A. Quality management evolution from the past to present: challenges for tomorrow. *Int J Qual Res*. 2020;14(4):1235–1250. Disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/335935834_Quality_Management_Evolution_from_the_Past_to_Present_Challenges_for_Tomorrow
12. Hernández et al. Evaluación de la calidad del servicio en clínicas odontológicas privadas mediante el modelo SERVQUAL. *Rev Mex Estomatol*. 2022;9(3):145–153. Disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/352425053_Evaluacion_de_la_calidad_del_ser

vicio_en_las_clinicas_de_la_Licenciatura_en_Estomatologia_de_la_BUAP_metodologia_s_SERVPERF_y_Donabedian

13. Fernández K y Huamán C. Calidad del servicio y satisfacción de los pacientes en clínicas odontológicas privadas de Huancayo. *Rev Cient Univ Cont.* 2024;11(2):56–63.
14. San D y Espejo D. Calidad del servicio en atención odontológica y satisfacción del usuario en Lima Metropolitana. *Rev Peru Investig Salud.* 2023;7(1):34–41.
15. Vega et al. Percepción de calidad y fidelización de pacientes en servicios de salud: aplicación del modelo SERVQUAL en Perú. *Espacios.* 2025;46(3):1–10.
16. Bustamante C y Cabrera G. Satisfacción de los pacientes que reciben servicio odontológico mediante SERVQUAL. *Rev Odontol Basadrina.* 2022;6(2):17–24.
doi:10.33326/26644649.2022.6.2.1573. Disponible en:
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/REVUNJBG_9bff573f96251490f83dc866dbf64bd6
17. Iza et al. Satisfacción de los usuarios de odontología del centro de salud “Lasso”. *Rev Odontol.* 2023;26(2):14–21.
18. Park et al. Factors affecting revisit intention for medical services at dental clinics. *PLoS One.* 2021;16(5):e0250546. doi:10.1371/journal.pone.0250546.
19. Lai et al. The effects of service quality and perceived price on revisit intention of patients: the Malaysian context. *Int J Qual Serv Sci.* 2020;12(2):756–669X.
doi:10.1108/IJQSS-02-2019-0013. Disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/347167923_The_effects_of_service_quality_and_perceived_price_on_revisit_intention_of_patients_the_Malaysian_context

20. Rocha et al. The importance of the evaluation of expectations and perceptions to improve the dental service quality. *Int J Health Care Qual Assur.* 2017;30(6):568–576.
doi:10.1108/IJHCQA-01-2016-0008. Disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/317575226_The_importance_of_the_evaluation_of_Expectations_and_Perceptions_to_improve_the_dental_service_quality
21. Wandebori H y Pidada A. Revisit intention to hospital: factors unveiled from a case study of Balimed Hospital. *J Manaj Teor Terapan.* 2017;10(3):1–10. Disponible en: <https://e-journal.unair.ac.id/JMTT/article/view/3551>
22. Riaz A y Sughra U. Measurement of service quality gaps in dental services using SERVQUAL in public hospitals of Rawalpindi. *Pak J Med Sci.* 2021;37(3):751–756.
Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC8155402/>
23. Henao et al. Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud. *Rev Gerenc Polit Salud.* 2018;17(34):69–80. Disponible en:
https://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272018000100069
24. Cruz C. Percepción de la calidad del servicio de los pacientes frente a la atención odontológica en una clínica privada, Piura 2021. Piura (PE): Universidad Privada de Piura; 2022.
25. Karasan et al. Healthcare service quality evaluation: an integrated decision-making methodology and a case study. *Socio Econ Plan Sci.* 2022;82:101234. Disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/358295852_Healthcare_service_quality_evaluation_An_integrated_decision-making_methodology_and_a_case_study

26. Swagatika et al. The effect of healthcare service quality on patient satisfaction and loyalty: a cross-sectional study based on the SERVQUAL model. *BMC Health Serv Res.* 2024;24(1):512. doi:10.1186/s12913-024-10512-7. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/386266431_Evaluating_the_Impact_of_Healthcare_Service_Quality_on_Patient_Satisfaction_and_Loyalty_A_Study_of_Public_and_Private_Hospitals_in_Telangana_India
27. Organización Mundial de la Salud (OMS). *Sistemas de gestión de la calidad: principios esenciales para los servicios de salud* [Internet]. Ginebra: OMS; 2022 [citado 13 oct 2025]. Disponible en: <https://www.who.int/es/publications>
28. Espejo D. *Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes en una institución pública y privada en Lima* [tesis]. Lima (PE): Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018.
29. Parasuraman et al. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *J Retailing.* 1988;64(1):12–40. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality
30. Almeida et al. Evaluation of the quality of health services based on the perception of patients: an integrative review. *Rev Lat Am Enfermagem.* 2022;30:e3512. doi:10.1590/1518-8345.5442.3512. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/352899304_Evaluation_of_Quality_in_Health_Services_A_Study_from_the_User's_Perspective_Evaluacion_de_calidad_en_los_servicios_de_salud_un_analisis_desde_la_percepcion_del_usuario

31. Ferreira et al. Patient satisfaction with healthcare services and the factors influencing it: a systematic review. *Int J Environ Res Public Health*. 2023;11(5):639.
doi:10.3390/ijerph11050639. Disponible en: <https://www.mdpi.com/2227-9032/11/5/639>
32. Manzoor et al. Patient satisfaction with health care services; an application of physician's behavior as a moderator. *Int J Environ Res Public Health*. 2019;16(18):3318.
doi:10.3390/ijerph16183318. Disponible en: <https://www.mdpi.com/1660-4601/16/18/3318>
33. López et al. Adaptación y validación de un instrumento con la metodología SERVQUAL en clínicas de docencia y servicios estomatológicos. *Rev Odontol Mex*. 2018;22(2):1–10.
Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1870-199X2018000200065&script=sci_abstract
34. Supaprawat S. Service quality, patient satisfaction, word-of-mouth, and revisit intention in a dental clinic, Thailand. *Int J Trend Sci Res Dev*. 2021;5(5):1530–1538. Disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/353442894_Service_Quality_Patient_Satisfaction_Word-Of-Mouth_and_Revisit_Intention_in_A_Dental_Clinic_Thailand_of_the_Creative_Commons_Attribution_License_CC_BY_40
35. Tollera et al. Patient satisfaction with healthcare services and associated factors at public health centers in Addis Ababa, Ethiopia: a cross-sectional study. *BMC Health Serv Res*. 2025;25(1):185. doi:10.1007/s44155-025-00185-6. Disponible en:
<https://link.springer.com/article/10.1007/s44155-025-00185-6>

ANEXOS

Anexo N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO DEL PROYECTO: IMPACTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCION SOBRE LA INTENCION DE REVISITA DE LOS PACIENTES DE LA CLINICA ODM DENTAL STUDIO, LOS OLIVOS 2025

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema General</p> <p>¿Existe relación significativa entre la calidad de atención y la intención de revisita de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos – 2025?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de atención de la clínica ODM Dental Studio, según dimensiones: tangibles, fiabilidad, ¿capacidad de respuesta, seguridad y empatía en Los Olivos 2025?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Evaluar la relación entre la calidad de atención y la intención de revisita de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos – 2025.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Evaluar el nivel de calidad de atención de la clínica ODM Dental Studio, según dimensiones: tangibles,</p>	<p>HG: Existe relación entre la calidad de atención y la intención de revisita de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos – 2025.</p> <p>H1: La tangibilidad tiene la influencia positiva significativamente en la intención de los pacientes de regresar a visitar la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos 2025.</p> <p>H2: La fiabilidad tiene la influencia positiva significativamente en la intención de los pacientes de regresar a visitar la clínica ODM Dental</p>	<p>Calidad de servicio</p> <p>Intención de Revisita</p> <p>Edad</p> <p>Genero</p> <p>Nacionalidad</p> <p>Nivel educativo</p>	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>-Cualitativa, no experimental.</p> <p>Método y diseño de la investigación:</p> <p>- Transversal, prospectivo, observacional y descriptivo.</p> <p>Población Muestra:</p> <p>En el presente estudio la población estará compuesta por todos los pacientes que asisten</p>

<p>¿Cuál es la intención de revisita de los pacientes que asisten a la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos 2025?</p>	<p>fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, Los Olivos 2025</p>	<p>Studio Los Olivos 2025.</p>		<p>por primera vez al centro de salud entre los meses de abril a mayo del 2025.</p>
<p>¿Cuál será la influencia de la dimensión tangible sobre la intención de revisita de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos 2025?</p>	<p>Determinar la intención de revisita de los pacientes que asisten a la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos 2025.</p>	<p>H3: La capacidad de resultado tiene la influencia positiva significativamente en la intención de los pacientes de regresar a visitar la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos 2025.</p>		
<p>¿Cuál será la influencia de la dimensión fiabilidad sobre la intención de revisita de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos 2025?</p>	<p>Determinar la influencia de la dimensión tangible sobre la intención de revisita de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos 2025.</p>	<p>H4: La seguridad tiene la influencia positiva significativa en la intención de los pacientes de regresar a visitar la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos 2025.</p>		
<p>¿Cuál será la influencia de la dimensión capacidad de respuesta sobre la intención de revisita de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos 2025?</p>	<p>Determinar la influencia de la dimensión fiabilidad sobre la intención de revisita de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos 2025.</p>	<p>H5: La empatía tiene la influencia positiva significativa en la intención de los pacientes de regresar a visitar la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos 2025.</p>		
<p>¿Cuál será la influencia de la dimensión calidad del servicio sobre la intención de revisita de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos 2025?</p>	<p>Determinar la influencia de la dimensión tangible sobre la intención de revisita de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos 2025.</p>	<p>H6: La calidad del servicio de la clínica ODM Dental Studio, influye significativamente en la intención de revisita de los pacientes.</p>		
<p>¿Cuál será la influencia de la dimensión</p>	<p>Determinar la influencia de la</p>			

<p>seguridad sobre la intención de revisita de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos 2025?</p> <p>¿Cuál será la influencia de la dimensión empatía sobre la intención de revisita de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos 2025?</p>	<p>dimensión capacidad de respuesta sobre la intención de revisita de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos 2025</p> <p>Determinar la influencia de la dimensión seguridad sobre la intención de revisita de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos 2025.</p> <p>Determinar la influencia de la dimensión empatía sobre la intención de revisita de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos 2025.</p>	<p>.</p>		
--	--	----------	--	--

--	--	--	--	--

Anexo N° 02

INSTRUMENTOS

Encuesta Servqual

N.º Encuesta: _____

CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO

Fecha: ___/___/___ Hora de inicio: _____ Hora final: _____

Estimado usuario(a), estoy interesada en conocer su opinión sobre la calidad de atención de la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos, 2025 Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradezco su participación.

Datos generales del encuestado:

Edad:

Sexo: Masculino

Femenino

Nivel de Estudio:

Sin estudios

Primaria

Secundaria

Superior técnico / universitario

Nacionalidad:

Evaluación de las Expectativas sobre calidad de servicios

1. Instrucciones

Marcar con una (x) solo una de las opciones por pregunta del cuestionario sobre su perspectiva de la calidad de servicio que brinda la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos e identifique su expectativa teniendo en cuenta los valores de cada numero:

1: Desacuerdo totalmente

4: Neutro

2: Desacuerdo parcialmente

5: De acuerdo

3: Desacuerdo
parcialmente

6: De acuerdo

totalmente

7: De acuerdo

RECUERDE: NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS, SÓLO INTERESA SU OPINIÓN.

	Dimensión fiabilidad	1	2	3	4	5	6	7
1	Cuando el establecimiento de salud promete algo en un tiempo determinado, lo cumple							

2	Cuando Ud. Tiene un problema, el establecimiento de salud muestra sincero interés por resolverlo.							
3	El establecimiento de salud desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez							
4	El establecimiento de salud proporciona sus servicios en la oportunidad que promete hacerlo							
5	El establecimiento de salud mantiene informados a los clientes sobre el momento en que se va a desempeñar los servicios							
	Dimensión Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5	6	7
1	Los doctores del establecimiento de salud le brinda el servicio con prontitud							
2	Los doctores del establecimiento de salud siempre se muestran dispuestos a ayudarlo							
3	Los doctores del establecimiento de salud nunca estas demasiado ocupados para no atenderlo							
	Dimensión Seguridad	1	2	3	4	5	6	7
1	El comportamiento de los doctores del establecimiento de salud le inspira confianza							
2	Se siente seguro al realizar transacciones con el establecimiento de salud							
3	Los doctores del establecimiento de salud lo tratan siempre con cortesía							
4	El establecimiento de salud cuentan con el conocimiento para responder sus consultas							
	Dimensión Empatía	1	2	3	4	5	6	7
1	El establecimiento de salud brinda atención individual							
2	El establecimiento de salud cuenta con doctores que le brindan atención personalizada							
3	El establecimiento de salud se preocupa de cuidar los intereses de usted							
4	Los doctores del el establecimiento de salud entienden sus necesidades específicas							
	Dimensión Tangibles	1	2	3	4	5	6	7
1	La apariencia de los equipos del establecimiento de salud es moderna							

2	Las instalaciones físicas del establecimiento de salud son visualmente atractivas							
3	La presentación de los doctores del establecimiento de salud es buena							
4	Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) del establecimiento de salud son visualmente atractivos							
5	Los horarios de actividades del establecimiento de salud son convenientes							

Evaluación de las percepciones sobre calidad de servicios

1. Instrucciones

Marca con una (x) solo una de las opciones por preguntas del cuestionario sobre su perspectiva de la calidad de servicio que brinda la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos e identifique su percepción teniendo en cuenta los valores de cada número:

- 1: Desacuerdo totalmente
 2: Desacuerdo parcialmente
 3: Desacuerdo

- 4: Neutro
 5: De acuerdo
 6: De acuerdo parcialmente
 7: De acuerdo totalmente

	Dimensión fiabilidad	1	2	3	4	5	6	7
1	Cuando el establecimiento de salud prometió algo en un tiempo determinado, ¿lo cumplió?							
2	Cuando Ud. Tuvo un problema, el establecimiento de salud ¿mostró sincero interés por resolverlo?							
3	¿El establecimiento de salud desempeñó el servicio de manera correcta a la primera vez?							
4	¿El establecimiento de salud proporcionó sus servicios en la oportunidad que prometió hacerlo?							
5	¿El establecimiento de salud mantuvo informados a los clientes sobre el momento en que se va a desempeñar los servicios?							
	Dimensión Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5	6	7

1	¿Los doctores del establecimiento de salud le brindaron el servicio con prontitud?							
2	¿Los doctores del establecimiento de salud siempre se mostraron dispuestos a ayudarlo?							
3	¿Los doctores del establecimiento de salud nunca están demasiado ocupados para no atenderlo?							
	Dimensión Seguridad	1	2	3	4	5	6	7
1	¿El comportamiento de los doctores del establecimiento de salud le inspiró confianza?							
2	¿Se sintió seguro al realizar transacciones con el establecimiento de salud?							
3	¿Los doctores del establecimiento de salud lo trataron siempre con cortesía?							
4	¿El establecimiento de salud cuenta con el conocimiento para responder sus consultas?							
	Dimensión Empatía	1	2	3	4	5	6	7
1	¿El establecimiento de salud brindó atención individual?							
2	¿El establecimiento de salud cuenta con doctores que le brindaron atención personalizada?							
3	¿El establecimiento de salud se preocupó de cuidar los intereses de usted?							
4	¿Los doctores del el establecimiento de salud entendieron sus necesidades específicas?							
	Dimensión Tangibles	1	2	3	4	5	6	7
1	¿La apariencia de los equipos del establecimiento de salud son modernos?							
2	¿Las instalaciones físicas del establecimiento de salud fueron visualmente atractivas?							
3	¿La presentación de los doctores del establecimiento de salud fue buena?							
4	¿Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) del establecimiento de salud fueron visualmente atractivos?							
5	¿Los horarios de actividades del establecimiento de salud fueron convenientes?							

Intención de revisita

Marcar con una X, la alternativa que considere correcta.

1. Regresaría usted al centro odontológico, para ser atendido nuevamente?

Si

No

Anexo N° 03

VALIDEZ DE INSTRUMENTO



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto:** Dra. CD. Cespedes Porras Jacqueline
1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente a Tiempo Parcial Universidad Norbert Wiener
1.3 Nombre del Instrumento motivo de evaluación: Encuesta SERVQUAL Evaluar en nivel de calidad de servicios de salud
1.4 Autor(es) del Instrumento: Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry
1.5 Título de la Investigación: "IMPACTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN SOBRE LA INTENCIÓN DE REVISITA DE LOS PACIENTES DE LA CLINICA ODM DENTAL STUDIO, LOS OLIVOS 2025"

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

	CRITERIOS	Deficiente 1	Baja 2	Regular 3	Buena 4	Muy buena 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad en sus ítems.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del desarrollo de capacidades cognoscitivas.					X
7. CONSISTENCIA	Alineado a los objetivos de la investigación y metodología.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado al tipo de Investigación.					x
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)						
		A	B	C	D	E

$$\text{Coeficiente de Validez} = \frac{(1 \times A) + (2 \times B) + (3 \times C) + (4 \times D) + (5 \times E)}{50}$$


- III. CALIFICACIÓN GLOBAL** (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

Categoría	Intervalo
Desaprobado <input type="radio"/>	[0,00 – 0,60]
Observado <input type="radio"/>	<0,60 – 0,70]
Aprobado <input checked="" type="radio"/>	<0,70 – 1,00]

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

 Aprobado

Lima, 10 de marzo del 2025


 Dra. Jacqueline Cespedes Porras
 MSP/ EN ODONTOPEDIATRÍA
 COP 8402 - RNE 0035

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y Nombres del Experto: MG. CD. Villacorta Molina Mariela Antonieta

1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente a Tiempo Parcial Universidad Norbert Wiener

1.3 Nombre del Instrumento motivo de evaluación: Encuesta SERVQUAL Evaluar el nivel de calidad de servicios de salud

1.4 Autor(es) del Instrumento: Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry

1.5 Título de la Investigación: "IMPACTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN SOBRE LA INTENCIÓN DE REVISITA DE LOS PACIENTES DE LA CLINICA ODM DENTAL STUDIO, LOS OLIVOS 2025"

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

	CRITERIOS	Deficiente 1	Baja 2	Regular 3	Buena 4	Muy buena 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad en sus ítems.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del desarrollo de capacidades cognoscitivas.				X	
7. CONSISTENCIA	Alineado a los objetivos de la investigación y metodología.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado al tipo de Investigación.				X	
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)					10	
		A	B	C	D	E

$$\text{Coeficiente de Validez} = \frac{(1 \times A) + (2 \times B) + (3 \times C) + (4 \times D) + (5 \times E)}{50} = 0.8$$

III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

Categoría	Intervalo
Desaprobado <input type="radio"/>	[0,00 – 0,60]
Observado <input type="radio"/>	<0,60 – 0,70]
Aprobado <input checked="" type="radio"/>	<0,70 – 1,00]

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

10 de MARZO del 2025

VillacortaMM
Firma y sello

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: MG. CD. Bamonde Segura Leyla Katherine
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente a Tiempo Parcial Universidad Norbert Wiener
 1.3 Nombre del Instrumento motivo de evaluación: Encuesta SERVQUAL Evaluar el nivel de calidad de servicios de salud
 1.4 Autor(es) del Instrumento: Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry
 1.5 Título de la Investigación: "IMPACTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN SOBRE LA INTENCIÓN DE REVISITA DE LOS PACIENTES DE LA CLINICA ODM DENTAL STUDIO, LOS OLIVOS 2025"

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

	CRITERIOS	Deficiente 1	Baja 2	Regular 3	Buena 4	Muy buena 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad en sus ítems.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del desarrollo de capacidades cognoscitivas.				X	
7. CONSISTENCIA	Alineado a los objetivos de la investigación y metodología.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado al tipo de Investigación.				X	
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)						
		A	B	C	D	E

$$\text{Coeficiente de Validez} = \frac{(1xA) + (2xB) + (3xC) + (4xD) + (5xE)}{50} =$$

III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

Categoría	Intervalo
Desaprobado <input type="radio"/>	[0,00 – 0,60]
Observado <input type="radio"/>	<0,60 – 0,70]
Aprobado <input checked="" type="radio"/>	<0,70 – 1,00]

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es Aplicable.

09 de Junio del 2025


 Leyla Bamonde Segura
 Citujano Dentista - Odontopediatra
 CCP: 12732 RNE: 3402

Firma y sello

Anexo N° 05

APROBACION DE COMITE DE ETICA



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD CIENTÍFICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 30 de abril de 2025

Investigador(a)
Rocio Fernandez Bardales
Exp. N°:0543-2025

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEIC-UPNW) **evaluó** y **APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: "IMPACTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCION SOBRE LA INTENCION DE REVISITA DE LOS PACIENTES DE LA CLINICA ODM DENTAL STUDIO, LOS OLIVOS 2025" con **fecha 15/04/2025**.

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Rocio Fernandez Bardales

La APROBACIÓN comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. **La vigencia** de la aprobación es de **dos años** (24 meses) a partir de la emisión de este documento.
2. **Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEIC-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
3. Si aplica, **la Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

Raúl Antonio Rojas Ortega

Presidente

**Comité Institucional de Ética e Integridad Científica
UPNW**



Anexo N° 06**CONSENTIMIENTO INFORMADO UNIVERSIDAD NORBERT WIENER
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA**

“Impacto de la calidad del servicio de atención sobre la intención de revisita de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos 2025”

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es conducido(a) por: estudiante de Odontología de la Universidad Norbert Wiener. El objetivo de este estudio es **determinar** impacto de la calidad del servicio de atención sobre la intención de revisita de los pacientes de la clínica ODM Dental Studio, Los Olivos 2025. La investigación consistirá **en evaluar el nivel calidad de servicio, mediante una encuesta SERVQUAL que será llenado en un tiempo de 15 minutos**. La participación en este estudio es **estrictamente voluntaria**. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, de conformidad a lo establecido en la Ley N° 29733 (“Ley de Protección de Datos Personales”), y su Reglamento, Decreto Supremo N° 003-2013-JUS. Estos datos serán almacenados en la Base de Datos del investigador. Asimismo, usted puede modificar, actualizar o eliminar, según crea conveniente, sus datos en el momento que desee. Se garantiza la confidencialidad de los datos obtenidos. Si tiene alguna duda sobre este estudio, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del estudio en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas. Usted no tendrá ningún gasto y también no recibirá retribución en dinero por haber participado del estudio. Los datos finales le serán comunicados al finalizar los el estudio.

Desde ya le agradezco su participación.

Mediante el presente documento yo..... Identificado(a) con DNI....., acepto participar voluntariamente en este estudio, conducido por **Fernandez Bardales, Rocio** del cual he sido informado(a) el objetivo y los procedimientos. Además, acepto que mis Datos Personales sean tratados para el estudio, es decir, el investigador podrá realizar las acciones necesarias con estos (datos) para lograr los objetivos de la investigación.

Entiendo que una copia de este documento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

Firmo en señal de conformidad:

DNI:.....

Fecha:

Investigador:

Teléfono celular:

Correo electrónico

Anexo N° 06

Anexo N° 07

CARTA DE APROBACION DE LA INSTITUCION PARA LA RECOLECCION DE DATOS



DENTAL STUDIO
(ODM DENTAL STUDIO SAC)

CONSTANCIA

Dra. Brenda Vergara Pinto.

Directora.

A.A.P. Odontóloga – Universidad Norbert Wiener.
Presente.

Estimada Doctora:

Es grato dirigirme a usted para hacer su conocimiento que la Srta. **ROCIO FERNANDEZ BARDALES**, con DNI: 47140413, bachiller en odontología de la E.A.P que usted dirige realizo su investigación cualitativa, no experimental titulado "IMPACTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCION SOBRE LA INTENCION DE REVISITA DE LOS PACIENTES DE LA CLINICA ODM DENTAL STUDIO, LOS OLIVOS 2025" que corresponde a su tesis para obtener el titulo de Cirujano Dentista.

La experimentación fue realizada de abril a mayo del año 2025 y fue supervisado por mi persona cumpliendo con todos los protocolos de bioseguridad requerido.

Sin otro particular.
Atentamente.


Cesi Quezada Bello
Administradora **DENTAL STUDIO**

Lima 05 junio de 2025.

Anexo N° 09
INFORME DEL ASESOR DE TURNITIN

FOTOS Y/O EVIDENCIAS












15% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Texto citado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 12%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 9%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 12% Fuentes de Internet
- 3% Publicaciones
- 9% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	4%
2	Internet	repositorio.uss.edu.pe	1%
3	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2017-06-23	<1%
4	Internet	www.coursehero.com	<1%
5	Internet	hdl.handle.net	<1%
6	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2024-12-30	<1%
7	Internet	alicia.concytec.gob.pe	<1%
8	Internet	dspace.unl.edu.ec	<1%
9	Internet	repositorio.utesup.edu.pe	<1%
10	Internet	1library.co	<1%
11	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-22	<1%