



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN
ODONTOESTOMATOLÓGICA Y EL NIVEL DE
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR EN
EL CENTRO DE SALUD TORIBIA CASTRO
CHIRINOS, 2024**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN
GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

Autora:

**Bach. Ruiz Jaramillo, Susy Katherine
ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-1035-2661>**

Asesora:

**Dra. Chávarry Ysla Patricia del Rocio
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0575-3717>**

Línea de Investigación:

**Calidad de vida, promoción de la salud del individuo y la
comunidad para el desarrollo de la sociedad**

Sublínea de Investigación:

Acceso de cobertura de los sistemas de atención sanitaria

Pimentel – Perú

2024


**RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOESTOMATOLÓGICA
Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR EN EL
CENTRO DE SALUD TORIBIA CASTRO CHIRINOS, 2024.**

APROBACIÓN DE LA TESIS



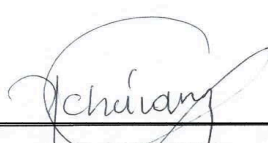
Dr. Quispe Gutiérrez Antonio Marty

Presidente del jurado de tesis



Mg. Santillán Medianero Viviana del Carmen

Secretaria del jurado de tesis



Dra. Patricia del Rocio Chávarry Ysla

Vocal del jurado de tesis

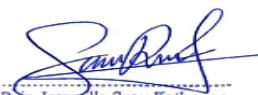

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy egresada del Programa de Estudios de **MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autora del trabajo titulado:

RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOESTOMATOLÓGICA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR DEL CENTRO DE SALUD TORIBIA CASTRO CHIRINOS, 2024.

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y auténtico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Ruiz Jaramillo Susy Katherine	DNI: 70335446	 
-------------------------------	---------------	--

Pimentel, 8 de diciembre del 2024.

REPORTE DE SIMILITUD TURNITIN






17% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

Fuentes principales

- 14%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 13%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.* 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.



ÍNDICE DE CONTENIDOS

<u>APROBACIÓN DE LA TESIS</u>	ii
<u>DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD</u>	iii
<u>REPORTE DE SIMILITUD TURNITIN</u>	iv
<u>DEDICATORIA</u>	v
<u>AGRADECIMIENTOS</u>	vi
<u>RESUMEN</u>	vii
<u>ABSTRACT</u>	viii
<u>ÍNDICE DE CONTENIDOS</u>	ix
<u>Índice tablas</u>	x
I. <u>INTRODUCCIÓN</u>	11
1.1. <u>Realidad problemática</u>11
1.2. <u>Formulación de la pregunta</u>	12
1.3. <u>Justificación e importancia del estudio</u>	13
1.4. <u>Objetivos</u>	14
1.4.1. <u>Objetivos General</u>	14
1.4.2. <u>Objetivos Específicos</u>	14
1.5. <u>Hipótesis</u>	15
1.6. <u>Trabajos previos</u>	15
1.7. <u>Teorías relacionadas al tema</u>	19
II. <u>MATERIAL Y MÉTODO</u>	24
2.1. <u>Enfoque, Tipo y Diseño de Investigación</u>	24
2.2. <u>Variables, Operacionalización</u>	24
2.3. <u>Población, muestreo y muestra</u>	25
2.3.1. <u>Población</u>	25
2.3.2. <u>Muestreo</u>	25
2.3.3. <u>Muestra</u>	26
2.4. <u>Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad</u>	26
2.5. <u>Procedimientos de análisis de datos</u>	27
2.6. <u>Criterios éticos</u>	28
2.7. <u>Criterios de Rigor científico</u>	28
III. <u>RESULTADOS</u>	29
3.1. <u>Resultados</u>	29
3.2. <u>Discusión de resultados</u>	38
IV. <u>CONCLUSIONES</u>	45

<u>V. RECOMENDACIONES</u>	47
<u>REFERENCIAS:</u>	48

Índice tablas

Tabla 1

<u>Relación entre Calidad de atención odontoestomatológica y Satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud Toribia Castro Chirinos, 2024.</u>	29
--	----

Tabla 2

<u>Nivel de Calidad de atención odontoestomatológica del paciente adulto mayor en el Centro de Salud Toribia Castro Chirinos, 2024.</u>	30
---	----

Tabla 3

<u>Nivel de Satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud Toribia Castro Chirinos, 2024.</u>	31
---	----

Tabla 4

<u>Caracterización demográfica de los pacientes adultos mayores que acuden al Servicio de odontoestomatología del Centro de Salud Toribia Castro Chirinos.</u>	32
--	----

Tabla 5

<u>Nivel de Calidad de atención odontoestomatológica de acuerdo con el Nivel de Satisfacción del adulto mayor en el Centro de Salud Toribia Castro Chirinos.</u>	33
--	----

Tabla 6

<u>Nivel de Calidad de atención odontoestomatológica del paciente adulto mayor en el Centro de Salud Toribia Castro Chirinos, 2024, según dimensiones.</u>	34
--	----

Tabla 7

<u>Nivel de Satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud Toribia Castro Chirinos, 2024, según dimensiones.</u>	35
--	----

Tabla 8

<u>Relación entre las dimensiones de calidad de atención odontoestomatológica y el nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores.</u>	36
--	----

Tabla 9

<u>Relación entre las dimensiones de la satisfacción de los pacientes adultos mayores con el nivel de calidad de atención odontoestomatológica</u>	37
--	----

DEDICATORIA

A Dios, que siempre guía mi camino; a mis padres, por el esfuerzo que realizan día tras día para apoyarme a lograr mis sueños; a mis hermanos, por alentarme y compartir mis alegrías por cada logro alcanzado, a mis abuelos, que siempre confían en mi sintiéndose orgullosos por lo que estoy logrando.

La autora.

AGRADECIMIENTOS

A mi padre Amado Ruiz, que a pesar de tener complicaciones de salud saca fuerzas de donde sea para apoyarme; permitiéndome así culminar la universidad, es mi ejemplo a seguir ya que me demuestra que todo es posible con esfuerzo y responsabilidad.

A mi hermana Jhossy Ruiz, por el apoyo incondicional y desinteresado, siempre presta a brindarme su respaldo, sin ella no hubiese sido posible culminar este trabajo con éxito.

A quien estuvo siempre a mi lado, Julio; por brindarme su apoyo inquebrantable, por sus palabras de aliento en los momentos difíciles y por ser mi impulso cuando más lo necesité.

A mi universidad y maestros de la misma, por brindarme las herramientas, el conocimiento necesario basado en su vasta experiencia, permitiéndome así desarrollarme como una profesional capacitada.

A mi abuelo Patricio Jaramillo, por ser uno de los motivos principales por la cual no desfallecí en el camino de salir adelante, porque siempre creyó en mí, su apoyo emocional fue determinante y aunque ahora ya no está conmigo, sé que desde el cielo está feliz por cada logro.

La autora.

RESUMEN

La calidad de atención en el área sanitaria se refiere al conjunto de características y atributos que determinan la excelencia en el ofrecimiento de servicios asistenciales a los pacientes. Implica no sólo la eficiencia y eficacia en los suministros de cuidados de salud, sino también la capacidad de los servicios para satisfacer o cumplir las expectativas y necesidades de los pacientes. El objetivo es determinar la relación entre la calidad de atención odontoestomatológica y el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor en el Centro de Salud Toribia Castro Chirinos, 2024. El estudio es transversal y correlacional, con una muestra de 60 adultos mayores que acuden a la atención odontoestomatológica. El instrumento fue el cuestionario, formado por una serie de ítems orientados a la medición de las variables de estudio, en la investigación se ejecutaron dos cuestionarios para ambas variables de estudio. El promedio general sobre la calidad de atención en los pacientes geriátricos se evidencia que los niveles buena y regular son los que más prevalecen con el 52.0% y 48.0% respectivamente. Mientras que en el nivel de satisfacción lo que más predomina son los niveles buena y regular con el 52.0% y 40.0%. Se halló que existe una relación significativa entre la calidad de atención y nivel de satisfacción del adulto mayor en la atención odontoestomatológica en el CS. El 55.0% de los adultos mayores son del sexo femenino y la edad que más predomina son los adultos de avanzada edad de 70 a 79 años.

Palabras clave. Calidad de atención, satisfacción, adulto mayor, servicio odontológico, salud bucal. (Fuente: DeCS-BIREME)

ABSTRACT

The quality of service in the healthcare area refers to the set of characteristics and attributes that determine excellence in providing health care services to patients. It involves not only the efficiency and effectiveness in the delivery of healthcare but also the extent to which it meets or fulfills the patients' expectations and needs. The objective is to determine the relationship between the quality of odonto-stomatological care and the level of satisfaction of elderly users at the Healthcare Center Toribia Castro Chirinos, 2024. The study is cross-sectional and correlational, with a sample of 60 elderly adults who seek odonto-stomatological care. The data collecting tool to be used was a questionnaire, consisting of a series of items aimed at measuring the study variables; two questionnaires were administered for both study variables. The overall average regarding the quality of care in geriatric patients shows that the levels "good" and "fair" are the most prevalent, with 52.0% and 48.0%, respectively. Meanwhile, in the satisfaction level, the "good" and "fair" levels predominate with 52.0% and 40.0%. A significant relationship was found between the quality of care and the satisfaction level of elderly adults in odonto-stomatological care at the health center. 55.0% of the elderly adults are female, and the most predominant age group is elderly adults ranging 70 to 79 years.

Keywords: Quality of service, satisfaction, elderly adults, dental care service, oral health.

(Source: DeCS-BIREME)

I. INTRODUCCIÓN

I.1. Realidad problemática

El grado de excelencia en la prestación de los servicios asistenciales odontológicos ejecuta un papel crucial en las decisiones, la estructura de estrategias sanitarias. No obstante, su evaluación presenta desafíos propios del campo odontológico, lo que hace necesaria una mayor investigación empírica para fortalecer las acciones odontológicas implementadas en el ámbito de los servicios primarios de salud¹. El grado de conformidad percibido por los usuarios respecto a la atención es el eje central en el sector salud, está directamente vinculada a la calidad del servicio recibido. Por ello, es fundamental que los profesionistas adapten sus prácticas a los avances actuales, garantizando mejores resultados y experiencias para los usuarios².

El grado de conformidad del cliente y el bienestar de vida son aspectos clave para analizar la eficiencia de la atención en salud bucal³. Estudios como el realizado en Japón han demostrado que aproximadamente el 30% de los pacientes mayores perciben insuficiencias en las explicaciones proporcionadas por sus dentistas sobre los tratamientos, lo que reduce su satisfacción con la atención recibida⁴. En este contexto, un estudio en Noruega menciona que la formación de los dentistas en habilidades de comunicación y relación interpersonal podría ser fundamental para mejorar la interacción social con los pacientes mayores, aumentando su satisfacción y, a su vez, impactando positivamente en su calidad de vida correlacionada con la salud bucal⁵.

Asimismo en Arabia Saudita, un estudio evidenció que 45.7% de los pacientes que acudieron a clínicas odontológicas estaban insatisfechos⁶. En países vecinos como en Ecuador, 100% de los usuarios mayores de 65 años se sintieron satisfechos al recibir atención odontológica mediante SERVQUAL⁷. En Brasil, los adultos mayores se sentían satisfechos con los servicios odontológicos tanto públicos como privados⁸.

Los estudios sobre satisfacción con servicios odontológicos presentan opiniones mixtas; aunque la mayoría de los pacientes están satisfechos, persisten desafíos en áreas rurales con acceso limitado. Factores como la educación y la edad influyen, siendo los pacientes más educados y de ciertas edades menos satisfechos. Mejorar el acceso y la calidad, especialmente en clínicas públicas, es clave para aumentar la satisfacción, una métrica esencial para evaluar y mejorar la atención odontológica^{6,9-14}. Por ello, es de importancia abordar el nivel de excelencia en la atención del servicio y el bienestar captado por el usuario geriátrico en el servicio de odontología.

En el Perú, un estudio realizado en un hospital de la capital evaluó la satisfacción de los pacientes durante la consulta odontológica, evidenciando que los individuos de 35 a 49 años presentaron niveles más altos de insatisfacción en comparación con los adultos mayores, quienes reportaron un 7.1% de insatisfacción¹⁵. La odontología, ha logrado niveles elevados de tecnología y sofisticación, otorgando alternativas que previamente fueron irrealizables a los tratamientos de la salud bucal. El profesional que brinda la atención a un paciente adulto mayor debe mostrar empatía, porque sería un factor importante para aminorar su preocupación por la limitación del tratamiento, influyendo en su salud emocional¹⁶.

En Chiclayo, un trabajo evidenció un vínculo entre el nivel de eficiencia en la atención y la percepción de satisfacción de los usuarios que asistieron a un centro odontológico¹⁷. Algunas razones por la que se genera el descontento respecto a la prestación del servicio por parte de los usuarios ya sea en el área hospitalaria o comunitaria, son la falta de orientación que otorgan al usuario, esperar periodos prolongados para una atención, siendo la más común el trato desatento del profesional técnico y administrativo¹⁸. Por estos motivos he decidido realizar dicha investigación la cual tiene como finalidad evaluar el nivel de satisfacción del paciente geriátrico en la atención de calidad por parte del profesional odontológico, otorgando mayores conocimientos sobre esta problemática.

I.2. Formulación de la pregunta

¿Existe relación entre la calidad de atención odontoestomatológica y el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor en el C.S. Toribia Castro Chirinos, 2024?

I.3. Justificación e importancia del estudio

Justificación Teórica; Este estudio se basa en ideas y conceptos que otros investigadores ya han planteado, lo que le da un respaldo importante. Explorar el vínculo entre la calidad de la atención de odontología y la satisfacción de los usuarios es clave, porque no sólo se trata de ofrecer un buen tratamiento técnico, sino también de cuidar el trato humano. En la odontología, la interacción entre el especialista y el paciente resulta esencial, ya que una comunicación clara y empática ayuda a que el paciente se sienta seguro y bien atendido. Este enfoque no solo optimiza la percepción del usuario, sino que también reafirma la confianza en el profesional. Con esto en mente, el estudio busca aportar nuevas ideas sobre cómo estas dinámicas influyen específicamente en los adultos mayores, un grupo que tiene necesidades tanto técnicas como emocionales.

Justificación Práctica; Atender a pacientes adultos mayores puede ser un desafío en la práctica diaria debido a las complejidades propias de su edad, como problemas de salud crónicos o la dificultad para adaptarse a ciertos tratamientos. Sin embargo, es precisamente por estas razones que ofrecerles una atención adecuada es tan importante. Este estudio su propósito es detectar oportunidades de optimización en la atención odontológica para este grupo, enfocándose no solo en los procedimientos técnicos, sino también en cómo hacerlos sentir cómodos y valorados. Los resultados podrían ser útiles no solo para los profesionales que trabajan directamente con ellos, sino también para mejorar la formación de futuros odontólogos y diseñar estrategias más efectivas en los servicios de salud.

Justificación Social; La creciente proporción de adultos mayores en la población plantea la necesidad de atender de manera prioritaria sus demandas en salud. Este estudio tiene como propósito analizar la manera en que los adultos mayores perciben la atención odontológica que reciben, con el objetivo de detectar fortalezas y aspectos a mejorar en los servicios ofrecidos. La relevancia social de este estudio

reside en la importancia de garantizar que todos los adultos mayores, independientemente de su situación socioeconómica o procedencia, accedan a una atención de calidad que respete su dignidad y promueva su bienestar. Al centrarse en un grupo frecuentemente vulnerable y con necesidades específicas, este estudio busca contribuir al desarrollo de estrategias que mejoren tanto la satisfacción de los pacientes como la equidad en los servicios de salud oral.

I.4. Objetivos

I.4.1. Objetivos General

Determinar la relación entre la calidad de atención odontoestomatológica y el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor en el C.S. Toribia Castro Chirinos, 2024.

I.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar el grado de calidad de atención odontoestomatológica del paciente adulto mayor en el C.S. Toribia Castro Chirinos, por edad y sexo.
- Identificar el grado de satisfacción del paciente adulto mayor en el C.S. Toribia Castro Chirinos, por edad y sexo.
- Identificar la relación de los pacientes adultos mayores que acuden al servicio de Odontoestomatológica, según las características demográficas.
- Comparar la calidad de atención odontoestomatológica de acuerdo al nivel de satisfacción del adulto mayor en el C.S. Toribia Castro Chirinos, 2024.
- Identificar el nivel de calidad de atención odontoestomatológica del paciente adulto mayor en el C.S. Toribia Castro Chirinos, por dimensiones.

- Identificar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor en el C.S. Toribia Castro Chirinos, por dimensiones.
- Establecer la relación entre las dimensiones de calidad de atención odontoestomatológica y el nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores.
- Establecer la relación entre las dimensiones de la satisfacción de los pacientes adultos mayores con el nivel de calidad de atención odontoestomatológica

I.5. Hipótesis

H_0 : No se evidencia un vínculo relevante entre la calidad de atención odontoestomatológica y el grado de satisfacción del paciente adulto mayor en el C.S. Toribia Castro Chirinos durante el año 2024.

H_1 : Se evidencia un vínculo relevante entre la calidad de atención odontoestomatológica y el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor en el C.S. Toribia Castro Chirinos durante el año 2024.

I.6. Trabajos previos

Antecedentes Internacionales:

González-Meléndez et al.¹⁹ (2019 – México), realizó un estudio, propuso determinar la eficiencia de la atención odontológica desde la percepción de satisfacción del paciente en un sistema sanitario, siendo una investigación prospectiva, descriptiva, teniendo como muestra 200 usuarios que acuden a la consulta dental. Se obtuvo como resultado que el 90% recibieron una buena y amable atención, el 74.5% recibieron capacitación para mejorar su salud dental y el 44.5% evaluó como bueno el tiempo de espera menor a 40 minutos. Los autores concluyen que el grado de conformidad y bienestar percibido por el usuario gira en torno al trato amable en la atención.

Palmieri M.²⁰ (2020 – Argentina), realizaron un estudio, enfocado en valorar el grado de satisfacción de usuarios del área de práctica profesional de la facultad odontológica, fue una investigación descriptiva y correlacional, tuvo como muestra 204 pacientes, utilizaron la encuesta y se obtuvo como resultados según diferentes dimensiones, el 89% demostraron un nivel mayor de satisfacción en la atención odontológica, con respecto a la información a usuarios el 36% tuvo mayor insatisfacción, se concluyó que en el interior de la institución no se evidencian señalizaciones precisas y claras.

Fernández J.²¹ (2020 – Costa Rica), ejecutó un estudio, donde tuvo como propósito analizar la satisfacción de los usuarios durante la atención en el servicio odontológico, fue de corte transversal, enfoque mixto, basado en un paradigma socio-crítico y no experimental, tuvo como muestra 57 personas, donde se obtuvo como resultado que el 94.19% demostración una categoría muy satisfactoria, mientras que el 1.46% muy insatisfecho, el autor concluyó que la atención otorgada a los pacientes fue muy satisfactoria que varía de acuerdo al horario y disponibilidad para asignar citas, influenciando en el usuario.

Iza A. et al.²² (2023 – Ecuador), ejecutaron una investigación cuyo propósito fue determinar la satisfacción que presentan los usuarios en la atención odontológica de un centro sanitario, cuya muestra fue de 232 atenciones registradas en el mes de junio, los hallazgos alcanzados evidencian que el 69.99% estaban satisfechos con la prestación recibida, al emplear la prueba de chi-cuadrado, demostró que sí existe significancia estadística entre la satisfacción del individuo y la edad, donde los autores concluyeron que en su mayoría están satisfechos con el servicio de odontología.

Noriega M.²³ (2021 – Ecuador), se ejecutó esta investigación propuso determinar los factores que impactan en la calidad del servicio de odontología y la correlación con la satisfacción del individuo, fue de tipo descriptiva y aplicada, tuvo como población a 140 pacientes, utilizaron el cuestionario y se obtuvo como resultados que desde la perspectiva del paciente, la satisfacción del servicio es favorable, guardando relación con la calidad de atención que los profesionales odontológicos han brindado.

Antecedentes Nacionales:

Tumi S.²⁴ (2020 – Puno), realizó una investigación que tuvo como propósito delimitar la posición de satisfacción de los individuos en base a la calidad del servicio de odontología otorgada por el Hospital de Juliaca, fue un estudio de corte transversal, descriptivo y no experimental, su muestra fue de 50 pacientes que asistían al servicio, donde se obtuvo como resultados que el 72% manifiestan un nivel alto de satisfacción, y el 28% refieren un nivel medio de satisfacción, donde se deduce que la mayoría de los usuarios han recibido una buena atención con un alto nivel de satisfacción.

Águila H, Quispe M.²⁵ (2022 – Piura), propusieron delimitar la relación entre la calidad y la categoría de satisfacción de los usuarios asistidos en el área de odontología, fue un estudio prospectivo, observacional y correlacional. La muestra estuvo formada por 120 pacientes, utilizaron como instrumento el cuestionario de SERVQUAL, donde se obtuvo como resultados que el 58.3% tienen la percepción de una calidad media y están pocos satisfechos, el 24.2% de una calidad alta y satisfactoria, y el 11.7% están insatisfechos por una baja calidad de atención. Los investigadores concluyeron que se evidencia una relación altamente significativa entre las variables.

Villanueva L.²⁶ (2021 – Ancash), propuso delimitar la correlación entre la variable satisfacción de paciente y calidad de atención externo que acuden al servicio odontológico del EsSalud, fue no experimental, enfoque cuantitativo, transversal y correlacional, tuvo como muestra 156 pacientes, empleó el cuestionario para la investigación, donde se tuvo como resultado en la primera variable el 54.5% de usuarios reciben una mala atención y con respecto al nivel de satisfacción el 57.7% manifiestan insatisfacción en su atención recibida. Por lo tanto, la investigadora dedujo que existe relación entre las variables.

Santiago D.²⁷ (2020 – Pasco), propuso delimitar el grado de satisfacción que presenta el paciente externo frente al servicio odontológico en un centro de salud I-4, es un estudio descriptivo, y de corte transversal, tuvo como muestra 260 personas, aplicó como instrumento de evaluación e investigación el cuestionario, los

resultados demuestran que el 43.8% de la población se encuentran poco satisfechos por el servicio prestado, por ende, la investigadora dedujo que si hay una relación entre las variables.

Fabián A, et al.²⁸ (2021 – Lima), tuvieron como propósito delimitar la relación entre la calidad y satisfacción de los individuos que recibieron atención en diferentes clínicas de odontología, fue una investigación de tipo descriptivo, transversal y enfoque cuantitativo, utilizaron dos cuestionarios para medir cada variable, tuvo como muestra 150 pacientes atendidos, donde se evidencia como resultado que el 93.3% recibieron una alta calidad de atención, asimismo, se identificó que el 96.7% mostraron satisfacción en el servicio de odontología, por lo tanto, se concluyó que hay relación directa entre ambas variables.

Antecedentes Regionales:

Rentería J, Valiente Z.²⁹ (2020 – Chiclayo), propuso delimitar el grado de calidad de atención a los usuarios que acuden a un centro en formación odontológica, de acuerdo a su metodología es de corte transversal y descriptivo, su población fue de 260 pacientes, se aplicó como instrumento el cuestionario, donde se demostró que el 74% estuvieron muy satisfechos con su calidad de atención, el 25% satisfechos y el 1% insatisfechos, es por ello, que, los investigadores dedujeron que se evidencia un nivel mayor de aceptación en su atención odontológica.

Adrianzén M.³⁰ (2020 – Chiclayo), propuso delimitar la correlación entre el nivel de satisfacción del individuo y la calidad del servicio que brindan en el consultorio odontológico del C.S. de Monsefú, es un estudio descriptivo, correlacional, tuvo como muestra 50 usuarios, se obtuvo como resultado que el 24% de los encuestados percibieron una mala calidad de atención mostrando insatisfacción, y el 14% se mostraron satisfechos ante la atención recibida, por lo tanto, el investigador deduce que si se evidencia una relación entre las variables.

Rodríguez J.³¹ (2021 – Chiclayo), tuvo como propósito determinar la satisfacción del paciente en la clínica de odontología, fue una investigación transversal, la muestra estuvo formada por 93 usuarios, se aplicó el cuestionario SERVQUAL. Los resultados evidenciaron que el 63.50% estuvieron satisfechos en la dimensión de fiabilidad, el 76.30% en la seguridad del área odontológica, por lo

tanto, el investigador deduce que existe un nivel alto de conformidad en los individuos atendidos en la clínica de La Victoria.

Pupuche A.³² (2020 – Chiclayo), propuso determinar el grado de calidad de atención basado en SERVPERF en usuarios que asisten al centro de formación odontológica, fue un estudio de tipo prospectivo, descriptivo y enfoque cuantitativo. El cuestionario fue aplicado de manera virtual. La muestra estuvo formada por 104 adultos, se obtuvo como resultados que el 96.74% percibieron una atención satisfactoria.

Acuña S.³³ (2020 – Chiclayo), el propósito fue delimitar el grado de satisfacción del usuario que tiene SIS en el Hospital Las Mercedes, fue de tipo transversal y descriptivo. La muestra está formada por 368 usuarios, donde se empleó el cuestionario, se evidenció como resultado que manifiestan satisfacción con un 75.8% en el consultorio externo, 70.2% en hospitalización y el 57% en farmacia, se concluye que se evidencia un leve grado de satisfacción en los afiliados al SIS.

I.7. Teorías relacionadas al tema

Calidad

La calidad de la atención constituye un pilar esencial para el avance y la mejora de los servicios sanitarios³⁴. Esta calidad se define por el alcance de los servicios sanitarios para lograr resultados alineados con las expectativas y necesidades de los usuarios. Además, está estrechamente vinculada a las experiencias y preferencias de los pacientes, quienes desempeñan un papel crucial al expresar su nivel de satisfacción con los servicios recibidos³⁵. Las evaluaciones de calidad permiten medir la distancia entre los servicios de atención sanitaria que se brindan y los estándares que deberían cumplirse³⁶.

Según la OMS, la calidad hace alusión al grado en que los servicios de salud proporcionados a las personas y comunidades favorecen mejoras en los indicadores de bienestar³⁷. Por este motivo, analizar la eficacia de la atención primaria resulta un

aspecto esencial dentro de los sistemas sanitarios³⁸. Asimismo, la conexión empática del profesional de la salud con el paciente constituye un pilar clave en la práctica médica, influyendo directamente en la excelencia de la atención brindada³⁹.

Equidad en la atención

Brechas en la calidad del cuidado médico persisten debido a factores geográficos y socioeconómicos, lo que requiere intervenciones específicas para mejorar la equidad^{40,41}. Las iniciativas exitosas, como la Red de calidad de atención, destacan la importancia de la propiedad comunitaria y el apoyo del gobierno para mantener las mejoras de calidad. Si bien el enfoque en la atención de calidad es vital, también es importante considerar la posibilidad de un énfasis excesivo en las métricas, que pueden pasar por alto inadvertidamente las necesidades individuales de los pacientes y los determinantes sociales más amplios de la salud^{40,41}.

Nivel de excelencia en la atención odontológica

La eficiencia en la atención dentro del ámbito estomatológico, proporcionada por distintas instituciones clínicas, se ha convertido en un aspecto fundamental para los profesionales de la salud bucal, tanto en el ejercicio público como en el privado. Sin embargo, existen pocas investigaciones que aborden específicamente la calidad de la atención en estomatología y aún menos sobre su evaluación. A menudo, este campo se considera implícito dentro de la atención médica general, aunque resulta esencial analizarlo de manera independiente. La estomatología, si bien es reconocida como una especialidad dentro de las ciencias médicas, posee características distintivas que justifican un enfoque particular en la evaluación de su calidad³¹.

Informática en la atención odontológica

Los sistemas de salud que aprenden utilizan datos y tecnología para optimizar de manera constante la excelencia y la seguridad en la prestación de los servicios de salud, abordando las variaciones en la atención odontológica⁴².

En la definición calidad de la atención médica puede dividirse en tres dimensiones fundamentales:

- Comportamiento humanitario, es el elemento determinado por el desarrollo del crecimiento personal intrínseca a la atención. El buen trato y la calidez son particularidades en este aspecto³².
- Profesional de la atención, hoy en día se cataloga como la competencia, que todo personal clínico debería tener en cuenta de forma minuciosa³¹.
- El elemento ético, se determina fundamental en la atención clínica, por ello, cabe resaltar la continuación del tratamiento^{31,32}.

Definición de satisfacción

El grado de conformidad del paciente representa un factor clave para evaluar la excelencia en la prestación de los servicios de salud⁴³. La satisfacción del paciente se reconoce cada vez más como problema de la atención de calidad, que influye tanto en los resultados clínicos como en el desempeño económico⁴⁴. Definir y medir la satisfacción es un desafío debido a su naturaleza compleja. Se trata de un concepto psicológico que puede analizarse a lo largo del tiempo y está profundamente vinculado a las experiencias personales. Representa el nivel de cumplimiento de los objetivos esperados e integra componentes tanto cognitivos como emocionales. Además, está influenciada por experiencias previas, expectativas y relaciones sociales^{16,45}.

La conformidad del paciente se ve afectada por la percepción del paciente⁴⁶. Que se basa en sus experiencias dentales y en un cierto nivel de expectativa cuando hace uso de los servicios dentales a un costo razonable o sin costo⁴⁷. Una atención de calidad es prioridad al instante de otorgar un servicio, en relación a esto una asistencia de calidad es el grupo de cualidades que tiene un servicio o que se originan del mismo y tienen como objetivo solucionar las exigencias de los pacientes³².

Por lo tanto, surge la vital importancia de poder medir la calidad de atención a los individuos, a la vez, delimitar cuáles son las dimensiones que comprenden la

valoración, estas tendrán a cargo adecuarse a la realidad del establecimiento que solicite medir su atención, por ende, se agrupa en dimensiones tanto objetivas como subjetivas teniendo como criterio la percepción de atención del usuario y los resultados sobre su patología⁷.

Dimensiones de satisfacción según SERVQUAL

SERVQUAL, organiza dentro de su compendio una serie de dimensiones para conocer los elementos dentro de un estudio sobre los grados de satisfacción. Es así que se plantean:

- Elementos tangibles, son las particularidades físicas, es decir, de los equipos, instalaciones y otros elementos con los que el individuo interactúa al instante de adquirir el servicio. En este caso, el usuario observará los equipos e infraestructura que requieren los profesionales en su tratamiento⁴⁸.
- Confiabilidad, Se refiere a la aptitud para llevar a cabo el servicio comprometido con precisión y confianza. Asimismo, abarca la competencia de la entidad prestadora para ejecutar de manera constante y apropiada la atención ofrecida. En este sentido, se concibe como el resultado de que la institución responsable cumpla con las expectativas establecidas respecto a la prestación del servicio. Ello origina que el paciente se sienta satisfecho y confiado en el servicio^{48,49}.
- Responsabilidad, da a entender la disposición de ayudar a los pacientes y disponer de un servicio eficaz⁵⁰.
- Seguridad o garantía, implica el conocimiento y la cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza. Se ha demostrado que la seguridad afecta positivamente la satisfacción del consumidor en entornos minoristas⁵¹.
- Empatía, el grado de asistencia proporcionado por las instituciones a sus beneficiarios varía en importancia según la naturaleza del servicio ofrecido por la entidad y la significación que este tiene para quienes lo necesitan a nivel individual⁵¹.

Satisfacción Como Indicador De Calidad De La Atención De Salud

Con respecto a esta variable en la atención sanitaria, se llevará mediante una evaluación indicada por el paciente sobre la base del autocuidado ansiado y bajo las mejoras que se esperan tener para la salud. La atención otorgada a los usuarios es orientada por diversos factores como el desarrollo científico, sociocultural y político, por ende, se considera que la información recogida es importante, útil y aplicable. La evaluación otorgada por el usuario es de vital importancia para el personal sanitario, ya que, se podría identificar las áreas que se requieren mejorar y así poder trazar un proceso de modificación para una mejora continua. Se ha percibido que la calidad en los diversos servicios se encuentra relacionado con la satisfacción de los usuarios⁵².

II. MATERIAL Y MÉTODO

II.1. Enfoque, Tipo y Diseño de Investigación

El enfoque del estudio es cuantitativo⁵³. Según la intervención del investigador, se clasifica como observacional^{54,55}. En cuanto al tiempo de medición de las variables, se trata de un diseño prospectivo. Respecto a la temporalidad, es un estudio transversal, y por su objetivo principal, es de tipo correlacional, ya que analiza la relación entre variables⁵⁴⁻⁵⁶.

II.2. Variables, Operacionalización

V1: Calidad de atención

Se define por la capacidad de los servicios de salud para lograr resultados alineados con las expectativas y necesidades de los usuarios. Además, está estrechamente vinculada a las experiencias y preferencias de los pacientes, quienes desempeñan un papel crucial al expresar su nivel de satisfacción con los servicios recibidos³⁵.

V2: Nivel de satisfacción

La conformidad del usuario es un indicador clave de la atención en los servicios de salud. Es un concepto psicológico que refleja el nivel de cumplimiento de las expectativas y objetivos esperados, integrando tanto aspectos cognitivos como emocionales. Está influida por las experiencias personales, expectativas previas y relaciones sociales, y desempeña un papel crítico en los resultados clínicos y el desempeño económico de las instituciones de salud^{16,43-45}.

El cuadro de operacionalización de variables se observa en el Anexo N°2.

II.3. Población, muestreo y muestra

II.3.1. Población

Estuvo conformada por 60 usuarios que acudieron al servicio de Odontología del C.S. Toribia Castro Chirinos.

II.3.2. Muestreo

El estudio utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, en el que se incluyó a los 60 usuarios que acudieron al servicio de Odontología del C.S. Toribia Castro Chirinos durante el periodo de estudio y que cumplieron con los criterios de selección establecidos.

Criterios de Selección;

Criterios de inclusión:

- Individuos que no presenten manifestaciones visibles de trastornos psicológicos, sin restricciones motoras que les dificulten responder el cuestionario y que brinden su autorización para formar parte del estudio.
- Usuarios adultos mayores (60 años o más) atendidos en el servicio de Odontología durante el periodo de estudio.
- Pacientes que aceptaron participar voluntariamente en el estudio mediante el consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

- Pacientes con dificultades graves de comunicación que impidieran responder adecuadamente los cuestionarios.
- Usuarios que no completaron el proceso de atención odontológica durante el periodo de estudio.
- Pacientes con sintomatología de COVID-19, que acudan al servicio de odontología en el C.S. Toribia Castro Chirinos.

II.3.3. Muestra

Debido al tamaño reducido de la población, se optó por un diseño censal, en el que se incluyó a la totalidad de los usuarios que cumplían con los criterios de selección.

II.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Se empleó la encuesta como método de recopilación de datos, la cual se considera una herramienta efectiva para obtener información relevante sobre un tema específico de análisis⁵⁷. Dentro de la investigación, esta técnica permitió recolectar datos vinculados con las variables en estudio, proporcionados por los adultos mayores que asisten al Centro de Salud Toribia Castro Chirinos, quienes constituyeron la muestra de la investigación.

El instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario⁵⁸, compuesto por un conjunto de ítems diseñados para evaluar las variables en análisis. Dentro del estudio, se aplicaron dos cuestionarios, cada uno estructurado con el propósito de medir aspectos específicos relacionados con la investigación, siendo cada uno de ellos los siguientes: Para la medición de las variables, elaborado por la investigadora principal del presente trabajo; para lo cual se realizó una validación del instrumento a través del juicio de expertos.

- **Encuesta sobre Calidad de atención Odontología:** Consta de 20 preguntas con 5 opciones de respuesta tipo Likert que va desde “nunca” hasta “siempre”, se categorizo en 3 niveles: Mala, Regular y Buena calidad.
- **Encuesta sobre satisfacción:** Consta de 14 preguntas con 5 opciones de respuesta de tipo Likert que va desde “completamente insatisfecho” hasta “completamente satisfecho”, se categorizo en 3 niveles: insatisfecho, ni satisfecho/ ni insatisfecho y satisfecho.

Validez

Se realizó la validación del cuestionario mediante juicio de expertos, con la participación de un licenciado en estadística, quien cuenta con una maestría en investigación y un doctorado en educación, así como de dos cirujanos dentistas con grado de maestro y amplia experiencia en investigación. Los expertos evaluaron los cuestionarios y emitieron su aprobación.

Confiabilidad

Para garantizar la confiabilidad de los instrumentos, se llevó a cabo una prueba piloto. Dado que las respuestas eran de naturaleza ordinal, se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach como medida de consistencia interna. Los resultados fueron muy positivos: el cuestionario sobre calidad de atención obtuvo un valor de 0.919, mientras que el cuestionario de satisfacción alcanzó 0.915. Estos valores reflejan una confiabilidad óptima en ambos instrumentos, asegurando su solidez para su uso en el estudio.

II.5. Procedimientos de análisis de datos

La información recopilada se organizó inicialmente en el programa Microsoft Excel y posteriormente se exportó al software SPSS para su análisis correspondiente. Se utilizaron tablas de contingencia para analizar la calidad de atención y la satisfacción del paciente, clasificadas según sexo y edad. Los datos demográficos, junto con el nivel de satisfacción y la calidad de atención en sus diferentes dimensiones, se presentaron en tablas de frecuencia. Para determinar la relación entre las variables calidad de atención y satisfacción, se realizó una prueba de normalidad, la cual indicó que los datos no seguían una distribución normal. Por esta razón, se utilizó la prueba de Rho de Spearman. Se estableció un nivel de significancia del 5% (0.05) para el análisis.

II.6. Criterios éticos

Para llevar a cabo esta investigación, se observaron los principios generales y específicos detallados en los artículos 5 y 6 del Código de Ética en investigación de la Universidad Señor de Sipán S.A.C. En este marco, se implementaron los procedimientos establecidos por la universidad, asegurando la adquisición de los permisos requeridos de las autoridades correspondientes.

La investigación se condujo con un respeto estricto a los principios bioéticos y legales, abarcando el respeto a los derechos de autor, la confidencialidad de la información, y la protección de los derechos de los pacientes, quienes conservaron la opción de apartarse del estudio en cualquier instante, además de hacer firmar un consentimiento informado^{59,60}. En lo referente a la salud y la atención sanitaria, especialmente en el contexto de poblaciones vulnerables como la de los adultos mayores, la ética desempeña un papel crucial. Los profesionales de la salud deben realizar una profunda reflexión sobre su práctica para asegurar un trato adecuado hacia quienes solicitan su atención. En este sentido, se aplicaron los cuatro principios bioéticos fundamentales: autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia^{61,62}.

II.7. Criterios de Rigor científico

Se estimará los siguientes principios:

- **Validez:** Involucra determinar la autenticidad de dicho estudio, mediante la demostración precisa de datos y una población adecuada, a base de los criterios de selección.
- **Fiabilidad:** Respalda la replicabilidad de los resultados cuando se utiliza la recolección de datos semejantes.
- **Generalizabilidad:** Los resultados son relevantes y útiles para una amplia gama de personas o situaciones, no solo para el grupo específico estudiado. Siendo crucial en la investigación científica, ya que permite que los descubrimientos sean aplicables en contextos diversos y no limitados a un único entorno.

III. RESULTADOS

III.1. Resultados

Tabla 1

Relación entre Calidad de atención odontoestomatológica y Satisfacción del paciente adulto mayor en el C.S. Toribia Castro Chirinos, 2024.

		Calidad		
		Atención	Satisfacción	
Rho de	Calidad Atención	Coeficiente de correlación	1,000	,826**
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,826**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Nota: Resultados de la aplicación de los instrumentos a pacientes adulto mayor.

En la Tabla 1, se observa que el valor de significancia ($p=0,000<0,05$) y un coeficiente de correlación de Spearman ($Rho=0,826$), esto indica que existe una relación positiva muy fuerte entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente. Esto significa que, a medida que mejora la calidad de la atención, también aumenta la satisfacción del paciente adulto mayor con los servicios recibidos.

Con base en estos resultados, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe una relación significativa entre la calidad de atención odontoestomatológica y el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor en el C.S. Toribia Castro Chirinos durante el año 2024.

Tabla 2

Nivel de Calidad de atención odontoestomatológica del paciente adulto mayor en el C.S. Toribia Castro Chirinos, 2024.

Edad y sexo			Nivel de calidad de atención				
			Mala	Regular	Buena	Total	
60 a 69 años	Sexo	Femenino	Recuento	0	4	8	12
		% del total	0%	16,0%	32,0%	48,0%	
	Masculino	Recuento	0	8	5	13	
		% del total	0%	32,0%	20,0%	52,0%	
	Total	Recuento	0	12	13	25	
		% del total	0%	48,0%	52,0%	100,0%	
70 a 79 años	Sexo	Femenino	Recuento	1	9	11	21
		% del total	2,9%	25,7%	31,4%	60,0%	
	Masculino	Recuento	1	7	6	14	
		% del total	2,9%	20,0%	17,1%	40,0%	
	Total	Recuento	2	16	17	35	
		% del total	5,7%	45,7%	48,6%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

Nota: Resultados de la aplicación de los instrumentos a pacientes adulto mayor

En la tabla 2; se observa que, el nivel bueno de calidad de atención odontoestomatológica es el que más prevalece en los pacientes adulto mayor del C.S. Toribia Castro Chirinos, con el 52% entre las edades de 60 a 69 años, siendo el sexo femenino con el 32%, por otro lado, 48,6% prevalece el nivel bueno en los pacientes de 70 a 79 años siendo las mujeres con el 31,4%.

Tabla 3

Nivel de Satisfacción del paciente adulto mayor en el C.S. Toribia Castro Chirinos, 2024.

Edad y sexo			Nivel de satisfacción			Total	
			Insatisfecho	ni satisfecho/ ni insatisfecho	satisfecho		
60 a 69 años	Sexo	Femenino	Recuento	2	2	8	12
			% del total	8,0%	8,0%	32,0%	48,0%
	Masculino	Recuento	4	4	5	13	
		% del total	16,0%	16,0%	20,0%	52,0%	
	Total	Recuento	6	6	13	25	
		% del total	24,0%	24,0%	52,0%	100,0%	
70 a 79 años	Sexo	Femenino	Recuento	2	8	11	21
			% del total	5,7%	22,9%	31,4%	60,0%
	Masculino	Recuento	2	6	6	14	
		% del total	5,7%	17,1%	17,1%	40,0%	
	Total	Recuento	4	14	17	35	
		% del total	11,4%	40,0%	48,6%	100,0%	

Fuente: *Elaboración propia*

En la tabla 3; se observa que, el nivel de satisfacción en la atención odontoestomatológica es el que más prevalece en los pacientes adulto mayor del C.S. Toribia Castro Chirinos, con el 52% entre las edades de 60 a 69 años, siendo el sexo femenino con el 32%, por otro lado, el 48,6% prevalece el nivel satisfecho en los pacientes de 70 a 79 años siendo las mujeres con el 31,4%.

Tabla 4

Caracterización demográfica de los pacientes adultos mayores que acuden al Servicio de odontología del C.S. Toribia Castro Chirinos.

		Frecuencia	Porcentaje
Edad	60 a 69 años	25	41,7%
	70 a 79 años	35	58,3%
Sexo	Femenino	33	55,0%
	Masculino	27	45,0%
	Total	60	100,0%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 4; se observa que los pacientes adultos mayores que acuden al servicio de odontología, el 58,3% tienen edades entre 70 a 79 años, y el 41,7% sus edades oscilan entre 60 a 69 años, por otro lado, el 55% son mujeres y el 45% son hombres.

Tabla 5

Nivel de Calidad de atención odontoestomatológica de acuerdo con el Nivel de Satisfacción del adulto mayor en el C.S. Toribia Castro Chirinos, 2024.

Nivel de Calidad atención		Nivel de satisfacción			Total
		Insatisfecho	Ni satisfecho/ ni insatisfecho	satisfecho	
Mala	Recuento	1	1	0	2
	% del total	1,7%	1,7%	0,0%	3,3%
Regular	Recuento	9	19	0	28
	% del total	15,0%	31,7%	0,0%	46,7%
Buena	Recuento	0	0	30	30
	% del total	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%
Total	Recuento	10	20	30	60
	% del total	16,7%	33,3%	50,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 5, se tiene que, el 50% de los adultos mayores con una buena atención de calidad que se les brindó por parte del servicio de odontoestomatológico en el C.S. Toribia Castro Chirinos se encuentran satisfechos. Y solo un 1.7% de los pacientes con mala calidad de atención se fueron insatisfechos.

Tabla 6

Nivel de Calidad de atención odontoestomatológica del paciente adulto mayor en el C.S. Toribia Castro Chirinos, 2024, según dimensiones.

DIMENSIONES		Respeto al usuario	Oportunidad	Competencia profesional	Accesibilidad	Seguridad
Mala	Recuento	4	5	13	13	9
	% de N totales de tabla	6,7%	8,3%	21,7%	21,7%	15,0%
Regular	Recuento	25	29	20	17	20
	% de N totales de tabla	41,7%	48,3%	33,3%	28,3%	33,3%
Buena	Recuento	31	26	27	30	31
	% de N totales de tabla	51,7%	43,3%	45,0%	50,0%	51,7%

Fuente: Elaboración propia

En la dimensión de respeto al usuario, un 51,7% de los pacientes evaluaron la atención como buena, lo que refleja que la mayoría percibe un trato adecuado por parte del personal de salud. Sin embargo, un 6,7% calificó este aspecto como malo, lo que evidencia que un pequeño grupo de adultos mayores considera necesario mejorar en este ámbito para garantizar una experiencia positiva para todos.

En la dimensión de oportunidad, un 48,3% de los encuestados calificaron la atención como regular. En cuanto a la dimensión competencia profesional, un 45,0% de los pacientes consideraron la atención como buena. Solo un 21,7% la calificaron como mala.

En la dimensión de accesibilidad, el 50,0% de los encuestados calificaron este aspecto como bueno, lo que refleja que la mitad de los pacientes considera que los servicios son accesibles. Sin embargo, un 21,7% valoraron la accesibilidad como mala, lo que sugiere que existen barreras que dificultan el acceso a los servicios.

Por último, en la dimensión de seguridad, el 51,7% de los pacientes calificaron la atención como buena, evidenciando una percepción positiva sobre la seguridad en los servicios de salud, solo un 15,0% consideraron esta dimensión como mala, lo que indica la necesidad de reforzar acciones para garantizar que todos los usuarios se sientan protegidos y seguros durante su atención

Tabla 7

Nivel de Satisfacción del paciente adulto mayor en el C.S. Toribia Castro Chirinos, 2024, según dimensiones.

DIMENSIONES		Elementos tangibles	Fiabilidad	Seguridad	Capacidad de respuesta	Empatía
Insatisfecho	Recuento	8	9	9	4	3
	% de N tablas	13,3%	15,0%	15,0%	6,7%	5,0%
Ni satisfecho/ ni insatisfecho	Recuento	35	22	24	15	20
	% de N tablas	58,3%	36,7%	40,0%	25,0%	33,3%
satisfecho	Recuento	17	29	27	41	37
	% de N tablas	28,3%	48,3%	45,0%	68,3%	61,7%

Fuente: Elaboración propia

En la dimensión de elementos tangibles, el 58,3% reportó no estar ni satisfecho ni insatisfechos. Esto refleja la percepción de que los recursos físicos, como infraestructura y equipos, no son completamente adecuados para cubrir sus necesidades. Además, un 13,3% indicó insatisfacción, lo que enfatiza la urgencia de optimizar los elementos visibles del servicio para brindar una experiencia más completa y satisfactoria.

En la dimensión de capacidad de respuesta, el 68,3% de los pacientes se mostraron satisfechos y un 6,7% de los pacientes expresaron estar insatisfechos, lo que sugiere que, aunque esta dimensión es valorada por la mayoría, aún existen casos aislados que requieren atención para mantener altos estándares de calidad.

En la dimensión de empatía, un 61,7% de los pacientes reportaron estar satisfechos, lo que evidencia una percepción positiva sobre la conexión emocional y la comprensión del personal hacia los pacientes, solo un 5,0% expresó insatisfacción.

Por último, en la dimensión de seguridad, el 45,0% de los pacientes se sintieron satisfechos, pero un 15,0% mostró insatisfacción. En la dimensión de fiabilidad, el 48,3% de los pacientes indicaron satisfacción, mientras que un 15,0%

expresó insatisfacción, lo que señala la necesidad de mejorar la consistencia en la calidad del servicio y el cumplimiento de las expectativas de los pacientes.

Tabla 8

Relación entre las dimensiones de calidad de atención odontoestomatológica y el nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores.

		Respeto	Oportunidad	Competencia	Accesibilidad	Seguridad
Rho de Spearman	Satisfacción del paciente	,726**	,821**	,774**	,771**	,708**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	60	60	60	60	60

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La Tabla 8, se observa que todas las dimensiones de la calidad de atención tienen una relación positiva y significativa con la satisfacción del paciente adulto mayor. La dimensión que más influye es la oportunidad (Rho=0,821), lo que significa que los pacientes valoran especialmente que el servicio sea rápido y eficiente.

La competencia profesional (Rho=0,774) indica que los pacientes también aprecian mucho sentirse atendidos por personal capacitado y profesional. Por otro lado, dimensiones como el respeto (Rho=0,726) y la seguridad (Rho=0,708) también son importantes, aunque su impacto es un poco menor. Esto sugiere que, aunque el trato digno y un ambiente seguro son fundamentales, los pacientes priorizan la rapidez y la percepción de un servicio eficiente y profesional.

Tabla 9

Relación entre las dimensiones de la satisfacción de los pacientes adultos mayores con el nivel de calidad de atención odontoestomatológica.

		Tangibilidad	Fiabilidad	Respuesta	Seguridad	Empatía	
Rho de Spearman	Calidad De Atención	Coefficiente de correlación	,743**	,823**	,715**	,783**	,783**
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
		N	60	60	60	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 9, se observa que todas las dimensiones de satisfacción están fuertemente relacionadas con la calidad de atención que perciben los pacientes. La fiabilidad (Rho=0.823) es la dimensión con mayor impacto, lo que significa que los pacientes valoran profundamente que el servicio sea consistente y cumpla con lo prometido. Sentirse atendidos de forma confiable genera una percepción muy positiva de la calidad.

Las dimensiones de seguridad y empatía obtuvieron un valor igual (Rho=0.783) también tienen una fuerte relación con la calidad percibida. Esto indica que los pacientes necesitan sentirse protegidos y comprendidos durante la atención. La tangibilidad (Rho=0.743) también influye, aunque en menor medida, sugiriendo que la infraestructura y los recursos físicos del servicio son importantes, pero no tan determinantes como otros aspectos emocionales y de confianza. Finalmente, la respuesta (Rho=0.715) confirma que la rapidez y la disposición del personal son igualmente relevantes.

III.2. Aporte de investigación

INTRODUCCIÓN

El programa educativo propuesto tiene como objetivo principal mejorar la calidad de la atención odontoestomatológica dirigida a los pacientes adultos mayores, un grupo poblacional que, debido a su edad avanzada, enfrenta retos únicos tanto en términos de salud física como emocional. Este enfoque integral busca optimizar la experiencia del paciente a través del fortalecimiento de las competencias profesionales del personal de salud, en particular del equipo odontológico del Centro de Salud Toribia Castro Chirinos, con el fin de brindar una atención de mayor calidad y satisfacción. A medida que la población envejece, las necesidades de atención sanitaria se diversifican, exigiendo una respuesta especializada y adaptada a las características de este grupo vulnerable.

El envejecimiento trae consigo una serie de transformaciones fisiológicas y funcionales que impactan directamente en la salud bucodental de los adultos mayores. La pérdida de dientes, la disminución de la salivación, el desgaste de las encías y otros problemas orales asociados a la edad, constituyen factores que afectan la calidad de vida de las personas mayores. Además, el acceso a servicios de salud, especialmente en regiones rurales o con recursos limitados, puede verse comprometido por barreras económicas, geográficas y sociales, lo que hace aún más urgente la necesidad de adaptar los servicios odontológicos a las necesidades específicas de esta población.

Para abordar estas problemáticas, el programa educativo propuesto se basa en un enfoque multidimensional que incluye la mejora de las habilidades comunicacionales, la capacitación técnica del personal de salud y el seguimiento continuo de los tratamientos, con un enfoque en la atención personalizada y de calidad. Se reconoce que la calidad de la atención no solo depende de la destreza técnica, sino también de la capacidad del profesional para crear un ambiente de confianza, empatía y respeto hacia los pacientes. La comunicación efectiva, entendida como una interacción clara y adaptada al nivel cognitivo y emocional del paciente adulto mayor, es un elemento clave en este proceso. La empatía y la

escucha activa se convierten en herramientas esenciales para garantizar que el paciente se sienta comprendido y atendido en sus necesidades particulares.

Las barreras de acceso a la atención odontológica deben ser eliminadas, la desaparición de los obstáculos económicos y la organización de jornadas de atención que sean convenientes para los adultos mayores, tanto en términos de horarios como de ubicación. A su vez, las intervenciones deben ser adaptadas a las condiciones de salud de cada paciente, teniendo en cuenta no solo sus necesidades odontológicas, sino también sus condiciones generales de salud y su bienestar emocional.

Otro aspecto crucial es la realización de evaluaciones integrales y el seguimiento continuo de los tratamientos. El envejecimiento de los pacientes requiere un enfoque preventivo y de monitoreo constante, para garantizar que los tratamientos se mantengan eficaces a lo largo del tiempo. Es fundamental que el equipo de salud no solo se enfoque en la solución inmediata de los problemas dentales, sino también en la promoción de la salud bucal a largo plazo, a través de estrategias de prevención como el control de la higiene oral, la aplicación de sellantes, la educación sobre nutrición adecuada y la concientización sobre la importancia de las visitas regulares al dentista.

La capacitación continua del personal de salud es un componente esencial para asegurar la implementación efectiva de este programa. El avance de la odontología y el dominio científico en el área de salud bucal requiere que los profesionales estén en constante actualización para poder ofrecer el mejor tratamiento posible. De igual manera, la capacitación en habilidades interpersonales, como la comunicación efectiva, la gestión de emociones y el trato digno, es esencial para garantizar una atención humanizada que se ajuste a las particularidades del adulto mayor.

En resumen, el objetivo del programa educativo es proporcionar una atención odontoestomatológica integral, centrada en el paciente adulto mayor, que no solo atienda sus necesidades de salud bucal, sino que también busque mejorar su calidad de vida mediante un enfoque multidisciplinario, empático y accesible. Al fortalecer las capacidades del personal de salud, mejorar la comunicación y

asegurar un seguimiento adecuado, se pretende aumentar la satisfacción de los pacientes y contribuir a su bienestar general. La implementación exitosa de este programa no solo beneficiará a los pacientes, sino que también elevará el nivel de satisfacción y motivación del equipo de salud, generando un círculo virtuoso de mejora continua en la atención odontológica en el Centro de Salud Toribia Castro Chirinos.

PROBLEMÁTICA

La calidad de atención odontoestomatológica en el Centro de Salud Toribia Castro Chirinos presenta deficiencias que impactan directamente en el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor. Una de las principales preocupaciones por los usuarios es la comunicación deficiente, ya que, muchos adultos mayores enfrentan barreras para comprender la información proporcionada durante las consultas odontológicas, debido a problemas auditivos bajo nivel educativo o falta de claridad en la comunicación por parte del personal de salud.

La falta de empatía y habilidades comunicativas genera desconfianza e incomodidad en los pacientes. Falta de accesibilidad: Los pacientes adultos mayores enfrentan dificultades para acceder a los servicios debido a limitaciones físicas (movilidad reducida), socioeconómicas (falta de recursos) y geográficas. La infraestructura del centro de salud no siempre está adaptada a las necesidades específicas de este grupo poblacional, asimismo, la atención no personalizada porque la atención odontológica suele ser generalizada, sin considerar las particularidades de la salud bucal en adultos mayores, como la presencia de prótesis, enfermedades periodontales o pérdida de piezas dentales. La falta de protocolos específicos para esta población impide brindar un servicio adaptado y eficiente.

Insuficiencia de evaluaciones y seguimiento: Existen deficiencias en la realización de evaluaciones integrales y en el monitoreo de los tratamientos. Esto ocasiona que los problemas bucodentales no se detecten ni se traten oportunamente. La falta de un sistema de seguimiento genera insatisfacción, ya que los pacientes no perciben mejoría en su estado de salud. Capacitación insuficiente del personal: El personal de salud requiere formación continua en habilidades

técnicas, uso de nuevas tecnologías odontológicas y atención centrada en el paciente adulto mayor. La ausencia de protocolos actualizados limita la capacidad del equipo para ofrecer un servicio óptimo y eficaz. Estas problemáticas contribuyen a la insatisfacción del adulto mayor, quien percibe la atención como incompleta y de baja calidad. Esto afecta no solo la confianza en los servicios, sino también la salud bucal general de esta población.

BENEFICIARIOS

Directos: Pacientes adultos mayores del Centro de Salud Toribia Castro Chirinos.

Indirectos: Profesionales de salud y personal administrativo del centro, así como familiares y cuidadores de los adultos mayores.

LUGAR

Centro de Salud Toribia Castro Chirinos.

TIEMPO

Duración total: 8 semanas.

OBJETIVOS

Objetivo general:

Mejorar la calidad de la atención odontoestomatológica y el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud Toribia Castro Chirinos mediante la capacitación del personal de salud, la implementación de protocolos de atención personalizados y estrategias de comunicación efectiva.

Objetivos específicos:

Capacitar al personal de salud en comunicación efectiva para que puedan abordar las necesidades y preocupaciones del adulto mayor de manera empática y comprensible.

Implementar protocolos de atención odontológica personalizados que respondan a las condiciones particulares del adulto mayor, como uso de prótesis o enfermedades periodontales.

Facilitar la accesibilidad a los servicios odontológicos, adaptando la infraestructura del centro y mejorando la atención a pacientes con movilidad reducida.

Desarrollar un sistema de evaluación integral y seguimiento continuo que permita monitorear el progreso del tratamiento y la salud bucal de los pacientes.

Capacitar al personal en técnicas de apoyo emocional para fortalecer la confianza y la relación odontólogo-paciente durante las consultas.

Promover la formación continua en tecnologías odontológicas modernas y en el manejo de pacientes adultos mayores.

Evaluar periódicamente el nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores para identificar áreas de mejora y optimizar la atención.

PLAN DE ACCIÓN

El programa educativo se desarrollará en cuatro etapas:

Primera Etapa: Capacitación en Comunicación Efectiva

Talleres enfocados en mejorar las habilidades de comunicación verbal y no verbal con los pacientes adultos mayores.

Estrategias para explicar diagnósticos y tratamientos de forma sencilla y empática.

Segunda Etapa: Implementación de Protocolos Personalizados

Diseño y aplicación de protocolos específicos para la atención odontológica del adulto mayor.

Capacitación en el manejo de prótesis dentales y tratamiento de enfermedades bucodentales prevalentes en este grupo.

Tercera Etapa: Optimización de Accesibilidad y Apoyo Emocional

Adecuación de la infraestructura para mejorar el acceso físico a las consultas.

Inclusión de sesiones de apoyo emocional durante las consultas para fortalecer el vínculo con los pacientes.

Cuarta Etapa: Evaluación y Seguimiento Continuo

Desarrollo de un sistema de seguimiento para monitorear los tratamientos y evaluar la satisfacción del paciente.

Encuestas periódicas para identificar áreas de mejora y ajustar los protocolos según las necesidades del adulto mayor.

ETAPA	ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	RECURSOS	PARTICIPANTES	LUGAR	RESPONSABLES
Capacitación Inicial en comunicación	Realización de sesiones de formación en habilidades de comunicación efectiva.	Talleres interactivos: práctica de role-playing para simular escenarios de atención odontoestomatológica. Análisis de casos reales.	Materiales de formación: manuales, guías para la atención al adulto mayor.	Personal de atención odontostomatológica del centro de salud.	C.S. Toribia Castro Chirinos.	Coordinador de capacitación.
Optimización de Accesibilidad y Apoyo emocional	Talleres para mejorar el trato humanizado y empatía en la atención odontológica del adulto mayor.	Prácticas para identificar necesidades emocionales y físicas del paciente. Capacitaciones en técnicas de apoyo emocional y contención.	Materiales didácticos sobre trato humanizado.			
Implementación de Evaluaciones y Seguimiento continuo	Diseño y puesta en marcha de protocolos de evaluación y seguimiento del paciente adulto mayor.	Creación de guías prácticas para evaluación inicial y continua.	Herramientas digitales para monitorear el progreso de los adultos mayores.			

EVALUACIÓN

Encuestas de Satisfacción

- Descripción: Se llevarán a cabo encuestas estructuradas dirigidas a los adultos mayores atendidos tras la implementación del programa.
- Objetivo: Analizar la percepción de los pacientes en relación con la calidad del servicio recibido, el trato otorgado, el nivel de empatía experimentado y la claridad en la transmisión de información.
- Metodología: Se emplearán escalas tipo Likert y preguntas abiertas con el fin de obtener comentarios detallados y específicos.

Valoración del Conocimiento y Competencias del Personal

- Descripción: Se implementarán pruebas de conocimientos tanto antes como después del proceso de formación.
- Objetivo: Medir el aprendizaje adquirido en áreas clave, como la comunicación efectiva, el manejo de plataformas digitales y el apoyo emocional.
- Metodología: Se aplicarán cuestionarios con preguntas de opción múltiple y simulaciones relacionadas con la atención odontológica.

Evaluación de Habilidades Prácticas

- Descripción: Se analizará el desempeño del personal mediante observaciones realizadas en simulaciones de atención a adultos mayores.

- Objetivo: Determinar la capacidad del equipo para aplicar de manera efectiva las habilidades adquiridas.
- Metodología: Se utilizarán listas de cotejo y rúbricas para evaluar aspectos como la comunicación, el trato humanizado y la resolución de problemas.

Monitoreo de Indicadores de Calidad de Atención

- Descripción: Se realizará un seguimiento de indicadores clave tanto antes como después de la ejecución del programa.
- Objetivo: Identificar avances en la satisfacción del paciente, la eficiencia del servicio, la regularidad del seguimiento post-consulta y la continuidad de la atención.
- Metodología: Se llevará a cabo un análisis comparativo entre los registros clínicos y los estándares previamente establecidos.

Focus Groups con Profesionales de Salud

- Descripción: Se organizarán sesiones de debate con el personal de salud para conocer su percepción sobre el impacto del programa.
- Objetivo: Detectar oportunidades de optimización y recopilar testimonios sobre cambios observados en la práctica profesional.
- Metodología: Se facilitarán conversaciones estructuradas en torno a temas específicos.

Revisión y Análisis de Casos

- Descripción: Se examinarán casos clínicos anteriores y posteriores a la implementación del programa para evaluar su impacto.

- Objetivo: Identificar logros, oportunidades de mejora y el efecto real sobre la calidad de la atención brindada a los adultos mayores.
- Metodología: Se realizará un estudio minucioso de las historias clínicas y los registros de atención.

III.3. Discusión de resultados

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en adultos mayores atendidos en el Centro de Salud Toribia Castro Chirinos. Los resultados revelaron una relación significativa ($p < 0.05$) y muy fuerte ($Rho = 0.826$), lo que demuestra que a medida que mejora la calidad de atención, los niveles de satisfacción también aumentan de manera notable. Estos hallazgos coinciden con el estudio de Fabián-Sánchez et al.²⁸, quienes observaron una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de pacientes odontológicos en Lima, aunque con una intensidad moderada ($Rho = 0.358$). Además, un estudio realizado en Lambayeque reportó resultados similares ($Rho = 0.837$); sin embargo, este último se llevó a cabo en una clínica odontológica privada y abarcó diferentes grupos etarios, lo que podría influir en las variaciones observadas¹⁸. Las diferencias en los contextos y poblaciones subrayan la relevancia de evaluar estas relaciones en distintos entornos, ya que factores como el tipo de institución, los recursos disponibles y las características demográficas pueden impactar en la percepción tanto de la calidad de atención como de la satisfacción del usuario. Este enfoque es crucial para diseñar estrategias personalizadas que promuevan una mejora integral en los servicios de salud.

Los resultados del presente estudio revelaron que el 52% de los pacientes mayores en el grupo etario de 60 a 69 años percibieron una excelente calidad de atención, destacando especialmente la oportunidad y eficacia en los servicios brindados. Por otro lado, el 48.6% de los pacientes entre 70 y 79 años calificaron la calidad de atención como buena, lo que sugiere que, aunque valoran positivamente los servicios, podrían existir aspectos específicos que influyen en una percepción ligeramente menor en comparación con el grupo de menor edad. Estos hallazgos están alineados con la investigación de González et al.¹⁹, quien reportó que el 90% de los encuestados percibieron la atención como óptima o buena, respaldando la idea de que la calidad del servicio influye significativamente en la percepción de los usuarios, especialmente en contextos donde se priorizan la empatía y la eficacia. Sin embargo, los resultados contrastan con los de Villanueva²⁶, quien encontró que el 54.5% de los usuarios externos percibieron una atención deficiente, asociada a factores como tiempos de espera prolongados y poca comunicación entre el

personal de salud y los pacientes. Estas diferencias pueden explicarse por las características del contexto en cada estudio, incluyendo las condiciones de infraestructura, la carga laboral del personal, y el enfoque en la experiencia del paciente. En este sentido, la percepción de la calidad de atención parece estar intrínsecamente ligada a cómo los servicios de salud logran satisfacer las necesidades individuales y promover un trato humano, especialmente en grupos vulnerables como los adultos mayores.

En relación con la variable de satisfacción, se observó que el 52% de los pacientes entre 60 y 69 años se mostraron satisfechos con la atención recibida, seguido de un 48.6% de satisfacción entre aquellos de 70 a 79 años. Estos resultados reflejan una percepción positiva de los servicios brindados en el Centro de Salud, destacando la importancia de una atención oportuna y adecuada para los adultos mayores. Sin embargo, este panorama contrasta con los hallazgos de Santiago²⁷, quien reportó que el 43.8% de los usuarios en su investigación manifestaron estar poco satisfechos con el servicio recibido. Aunque ambos estudios se llevaron a cabo en centros de salud de nivel I-4, las diferencias podrían atribuirse a factores como la calidad en la interacción profesional-paciente, la disponibilidad de recursos, y el nivel de personalización en los servicios. Estas discrepancias resaltan la importancia de realizar evaluaciones periódicas de la satisfacción del usuario como un indicador clave para identificar áreas de mejora. Comprender las necesidades y expectativas de los pacientes, especialmente en poblaciones vulnerables como los adultos mayores, resulta fundamental para optimizar la calidad de atención y fortalecer la confianza en el sistema de salud.

En cuanto a las características demográficas de los participantes, el 58.3% tenía entre 70 y 79 años, mientras que el 41.7% se encontraba en el rango de 60 a 69 años, con una mayor prevalencia del sexo femenino (55%). Este estudio se centró exclusivamente en adultos mayores, destacando su relevancia para este grupo etario. En contraste, otros estudios como el de Fabián-Sánchez et al.²⁸, desarrollado en Lima, Perú, incluyeron solo un 16.7% de pacientes adultos mayores, mientras que en el trabajo de Bustamante y Cabrera⁷, apenas el 3.5% de los participantes tenía más de 65 años, igualmente Iza et al.²², solo el 4,14% fueron pacientes de 54 a 64 años. Estas cifras resaltan la escasa representación de adultos

mayores en investigaciones similares, lo que subraya la importancia de explorar este tema en una población que enfrenta desafíos particulares en el acceso y percepción de los servicios de salud. En este sentido, abordar la calidad de atención y satisfacción en adultos mayores no solo permite visibilizar sus necesidades específicas, sino que también contribuye a diseñar estrategias adaptadas que promuevan un envejecimiento saludable y una atención centrada en el paciente.

Los resultados obtenidos en este estudio reflejan cómo la percepción de calidad de atención influye directamente en la satisfacción de los pacientes adultos mayores. En particular, el 50% de los encuestados que calificaron la atención como buena se sintieron satisfechos con los servicios recibidos, lo que demuestra la importancia de brindar una atención oportuna, empática y eficiente. Por otro lado, el 46.7% de los participantes evaluó la calidad de atención como regular, destacándose entre ellos un mayor porcentaje de respuestas “indiferente” (31.7%), lo que podría indicar que estos pacientes encontraron ciertos aspectos satisfactorios, pero también identificaron áreas de mejora. Es notable que solo el 3.3% del total consideró la atención como mala, evidenciando que la mayoría de los usuarios perciben un estándar aceptable de calidad en los servicios.

Al comparar estos resultados con el estudio realizado por Alarcón¹⁷, se observan similitudes importantes, como la relación positiva entre la calidad de atención percibida y la satisfacción del paciente. En ambos casos, los niveles de satisfacción son mayores cuando la calidad de atención es calificada como buena. Sin embargo, en el estudio de Alarcón, una proporción mayor de pacientes mostró indiferencia incluso cuando percibieron una atención buena (25.5%), lo que podría deberse a diferencias en las expectativas de los usuarios o al contexto particular del servicio brindado. En nuestro estudio, en cambio, los participantes que calificaron la atención como buena reportaron satisfacción plena (50%), lo que podría estar relacionado con un enfoque más personalizado y adaptado a las necesidades específicas de los adultos mayores.

Por otro lado, el trabajo de Águila y Quispe²⁵ en pacientes atendidos en un servicio de odontología en El Faique, Piura, reportó una relación significativa entre calidad de atención y satisfacción ($p = 0.000$). En dicho estudio, el 24.2% de los pacientes que percibieron una atención de alta calidad se mostraron satisfechos,

mientras que el 58.3% de aquellos que percibieron una calidad media reportaron estar poco satisfechos. Esto resalta cómo las percepciones de calidad media, aunque no necesariamente negativas, no son suficientes para generar satisfacción plena en los pacientes. Los hallazgos de Águila y Quispe²⁵ también destacan que el 15% de los pacientes calificaron la calidad como baja, con un predominio de la insatisfacción (11.7%). Este comportamiento es consistente con los hallazgos en nuestro estudio, donde la atención calificada como mala también estuvo asociada a insatisfacción o indiferencia, aunque en menor proporción (3.3%).

Las diferencias observadas entre los estudios pueden estar relacionadas con las características del entorno de atención, las expectativas de los pacientes y la calidad de los recursos disponibles. En nuestro caso, la mayor proporción de pacientes satisfechos podría deberse a un enfoque más personalizado en la atención brindada en el Centro de Salud Toribia Castro Chirinos, donde se priorizan aspectos como la empatía, la comunicación efectiva y la reducción de barreras de acceso. Por otro lado, en el estudio de Águila y Quispe²⁵, la menor proporción de pacientes satisfechos con atención de calidad alta (24.2%) podría estar influida por diferencias en el tipo de servicio (odontología) y el contexto local de El Faique.

El análisis de la satisfacción de los pacientes revela que las dimensiones de “Capacidad de Respuesta” y “Empatía” son las más valoradas, con un 68.3% y un 61.7% de pacientes satisfechos, respectivamente. Esto pone en evidencia la importancia de una atención rápida y un trato humano en la percepción positiva del servicio. Sin embargo, aspectos como los “Elementos Tangibles” y la “Fiabilidad” obtuvieron niveles de satisfacción más bajos, con un 28.3% y un 48.3%, respectivamente, además de una proporción considerable de pacientes que se mostraron neutrales. Esto sugiere que las limitaciones en la infraestructura, los recursos materiales y la confianza en la consistencia del servicio influyen de forma importante en la experiencia del paciente.

Al comparar estos hallazgos con el estudio de Fabián-Sánchez et al.²⁸, llevado a cabo en una cadena de clínicas odontológicas privadas, se observan similitudes y diferencias significativas. En ambos estudios, las dimensiones relacionadas con el trato humano son fundamentales, ya que en el caso de Fabián-Sánchez et al.²⁸, el 96.7% de los pacientes manifestaron satisfacción con la

dimensión humana, lo que coincide con la valoración positiva de la empatía en nuestro contexto. Sin embargo, las clínicas privadas destacaron ampliamente en las dimensiones técnico-científica y de entorno, con niveles de satisfacción superiores, gracias a sus recursos avanzados y ambientes diseñados para optimizar la experiencia del paciente. En cambio, en nuestro entorno, las limitaciones materiales parecen representar un desafío importante que afecta directamente la percepción de calidad.

Estas diferencias pueden explicarse por el tipo de institución y las expectativas de los pacientes. En las clínicas privadas, la inversión en infraestructura, tecnología y ambientes confortables contribuye a generar experiencias más completas y satisfactorias. Sin embargo, en nuestro contexto, aunque los recursos son más limitados, el trato humano y la rapidez en la atención compensan en gran medida, mostrando que las interacciones cercanas y respetuosas siguen siendo el eje central para los pacientes.

En nuestro estudio, encontramos que las dimensiones mejor valoradas en la calidad de atención fueron Respeto al usuario, Accesibilidad y Seguridad, con un 51.7% de los encuestados calificándolas como Buena. Esto evidencia que, a pesar de las limitaciones en recursos, los pacientes perciben un trato humano y accesible como aspectos positivos en su experiencia de atención. Por otro lado, Competencia profesional y Oportunidad también obtuvieron valoraciones favorables, aunque reflejan áreas que requieren mejoras, especialmente en términos de rapidez y eficiencia en la atención. Sin embargo, ciertas dimensiones como Oportunidad y Accesibilidad presentaron porcentajes preocupantes de calificaciones Malas (8.3% y 21.7%, respectivamente), lo que pone de manifiesto desafíos en la gestión del servicio, como tiempos de espera y facilidad para acceder al sistema de salud.

Al comparar nuestros hallazgos con el estudio de Fabián-Sánchez et al.²⁸, se observan diferencias importantes, especialmente en las dimensiones relacionadas con los recursos y la infraestructura. El 96.7% de los usuarios calificaron los Elementos tangibles como Altos, mientras que, en nuestra investigación, estas características presentaron valoraciones más moderadas. Esto puede atribuirse a que el contexto de clínicas privadas, como en el estudio de Fabián-Sánchez²⁸, suele contar con mayores recursos materiales y tecnológicos que los servicios públicos.

Sin embargo, ambos estudios coinciden en destacar la importancia del componente humano. En nuestro análisis, el respeto al usuario fue una de las dimensiones mejor valoradas, mientras que en el de Fabián-Sánchez²⁸, la Empatía obtuvo resultados igualmente altos (93.4%). Esto subraya que, independientemente de los recursos disponibles, el trato humano y respetuoso sigue siendo un pilar fundamental en la percepción de la calidad de atención por parte de los pacientes.

Nuestro estudio demostró que existe una relación directa y significativa entre las dimensiones de la calidad de atención odontoestomatológica y el nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores, con vínculos que van desde moderados hasta altos en todas las dimensiones analizadas. Estos resultados destacan la importancia de atender de manera integral cada aspecto de la calidad del servicio para garantizar una experiencia positiva en los pacientes.

De forma similar, el trabajo de Capuñay¹⁸ refuerza esta idea al demostrar que la satisfacción de los usuarios está estrechamente vinculada con todas las dimensiones de la calidad de atención, lo que resalta la necesidad de un enfoque global en la prestación de servicios de salud. Por su parte, los hallazgos de Águila y Quispe²⁵ también coinciden al señalar que aspectos como la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía son elementos clave que determinan cómo los pacientes perciben la calidad de la atención. Estos resultados reflejan que, más allá de los procedimientos técnicos, la atención humana y la confianza son pilares esenciales. Por su parte, Fabián-Sánchez et al.²⁸, observamos que las dimensiones de empatía y fiabilidad obtuvieron las correlaciones más altas con la satisfacción (0.425 y 0.390, respectivamente). Esto subraya que el componente humano y la capacidad de generar confianza son factores prioritarios en el ámbito de la atención odontológica. Además, dimensiones como la seguridad y los elementos tangibles también mostraron correlaciones positivas y significativas, aunque algo menores (0.330 y 0.310, respectivamente), lo que pone de manifiesto la importancia de contar con instalaciones adecuadas y procesos seguros.

En cuanto a la relación entre las dimensiones de la satisfacción de los pacientes adultos mayores y el nivel de calidad de atención odontoestomatológica, se observa que todas las dimensiones están fuertemente relacionadas con la calidad percibida. La fiabilidad ($Rho=0.823$) tiene el mayor impacto, destacando la

importancia de un servicio consistente y confiable. La seguridad y la empatía ($Rho=0.783$) también son cruciales, reflejando la necesidad de los pacientes de sentirse protegidos y comprendidos. Aunque menos influyentes, la tangibilidad ($Rho=0.743$) y la respuesta ($Rho=0.715$) confirman que los recursos físicos, la rapidez y la disposición del personal también contribuyen a la percepción positiva de calidad. Lamentablemente no se encontró un estudio similar que mida este tipo de relaciones, por lo cual no se pudo contrastar la información brindada.

Una de las principales limitaciones de este estudio fue la implementación de las encuestas, una herramienta fundamental para evaluar la calidad de la atención y medir la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos. Dado que obtener datos precisos y representativos era clave, fue necesario realizar visitas frecuentes para asegurar que las encuestas se completaran. Sin embargo, la alta demanda de pacientes y el compromiso del personal con brindar un servicio de calidad dificultaron la participación constante en el proceso de recolección de datos. Este desafío no solo ralentizó el progreso del estudio, sino que también evidenció la complejidad de equilibrar la necesidad de recopilar información valiosa con las exigencias diarias de un entorno de atención médica en pleno funcionamiento. Esto resalta la importancia de buscar estrategias que permitan integrar la investigación sin interferir en la prestación del servicio.

IV. CONCLUSIONES

- Existe una relación positiva muy fuerte ($Rho=0,826$, $p<0,01$) entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente adulto mayor
- El nivel de calidad buena es el que predomina entre los pacientes adultos mayores, destacándose tanto en el grupo de 60 a 69 años como en el de 70 a 79 años, con una ligera prevalencia entre las mujeres.
- El nivel de satisfacción "satisfecho" es predominante, con un 52% entre los pacientes de 60 a 69 años (32% mujeres) y un 48,6% entre los de 70 a 79 años (31,4% mujeres), reflejando una percepción positiva de los servicios.
- La mayoría de los pacientes adultos mayores que acuden al servicio son principalmente mujeres y personas de entre 70 y 79 años, lo que refleja un grupo objetivo clave en los servicios odontoestomatológicos.
- El 50% de los pacientes adultos mayores que recibieron una atención de calidad buena se encuentran satisfechos, mientras que la insatisfacción es mínima (1,7%) entre quienes percibieron una calidad mala.
- La percepción de calidad buena predomina en las dimensiones de respeto al usuario (51,7%) y seguridad (51,7%), aunque en accesibilidad un 21,7% la considera mala, evidenciando áreas donde aún hay barreras a superar.
- La capacidad de respuesta (68,3%) y la empatía (61,7%) generan mayor satisfacción en los pacientes, mientras que los elementos tangibles tienen el porcentaje más alto de indiferencia (58,3%), señalando un área de mejora.
- La dimensión de oportunidad ($Rho=0,821$) es la que más influye en la satisfacción del paciente, seguida de la competencia profesional

($Rho=0,774$), lo que evidencia la prioridad que los pacientes otorgan a la eficiencia y al personal capacitado.

- La fiabilidad ($Rho=0,823$) es la dimensión con mayor impacto en la calidad percibida, seguida de seguridad y empatía ($Rho=0,783$). Los aspectos tangibles ($Rho=0,743$) y la capacidad de respuesta ($Rho=0,715$) también influyen, aunque en menor medida.

V. RECOMENDACIONES

Se recomienda que el Centro de Salud se enfoque en capacitar a su personal para que ofrezca un trato más humanitario y amable, desarrollando sus habilidades blandas. Asimismo, los profesionales deben mantener una imagen impecable mediante una vestimenta limpia y apropiada durante la atención. Igualmente, los consultorios deben estar siempre ordenados y limpios para transmitir una sensación de seguridad a los pacientes.

Se recomienda al Centro de Salud incorporar un correo de sugerencias para recopilar las opiniones de los usuarios, lo que permitirá identificar con precisión las deficiencias que causan su insatisfacción. Esto facilitará la implementación de mejoras, contribuyendo al objetivo principal del centro de salud, que es alcanzar el bienestar de la población.

Se recomienda que los profesionales del servicio de odontología, incluyendo tanto al cirujano dentista como al personal de admisión encargado de programar las citas, asegurarse de asignar las citas dentro del horario de atención estipulado, respetando la hora, fecha y el orden de llegada de cada paciente. Esto garantizará un trato justo para todos los usuarios y permitirá una distribución adecuada del tiempo de atención, facilitando así una atención más personalizada.

Se recomienda que el Cirujano Dentista, reconozca la relevancia de su labor en el bienestar de los pacientes, generando confianza a través de breves conversaciones que demuestren interés en los problemas del paciente. Esto fomentará que los usuarios recomienden el servicio a sus allegados. Además, es esencial proporcionar al dentista los insumos necesarios y correspondientes para ejecutar una amplia variedad de tratamientos, permitiendo a los pacientes evitar gastos innecesarios en centros particulares.

REFERENCIAS:

1. Syngelakis A, Kamariotou MI, Talias MA. Health Service Quality Evaluation in Dental Care: Challenges and Future Research Directions. En: Operational Research in the Era of Digital Transformation and Business Analytics [Internet]. Cham: Springer International Publishing; 2023. p. 117-22. Disponible en: https://link.springer.com/10.1007/978-3-031-24294-6_12
2. Fernandez Chuqui KL. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del puesto de salud Nicolás Garatea, 2019 [Internet] [Tesis Maestría]. [Chimbote, Perú]: Universidad Cesar Vallejo; 2020. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44903/Chuqui_FKL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
3. Kutkut A, Knudsen H, Bush H, Studts J. Comparison of Implant-Retained Overdenture and Conventional Complete Denture: A Survey Study to Measure Patients' Satisfaction and Quality of Life in Dental School Clinics. J Oral Implantol [Internet]. 2024;50(3):266-76. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/38839070/>
4. Hamasaki T, Hagihara A. A study of dentists' explanations and patient-dentist communication among older adults in Japan. BMC Oral Health [Internet]. 2024;24(1):1163. Disponible en: <https://bmcoralhealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12903-024-04910-6>
5. Åstrøm AN, Özkaya F, Nasir E, Tsakos G. The dentist-patient relationship and oral health-related quality of life among older adults: A cohort study. Gerodontology. 2023;40(3):355-62.
6. Al Ateeq NFS, Aljalban BAM, Alazmi NFS, Aljalban AAM, Alharbi TAA, Alanazi MRR. Assessment of satisfaction level among patients toward services provided by dental clinics: A cross-sectional study. World Fam Med J Middle East J Fam Med. 2022;20(9).

7. Bustamante Sanmartin CDB, Cabrera GEC. Satisfacción de los pacientes que reciben servicio odontológico mediante SERVQUAL. Rev Odontológica Basadrina [Internet]. 2022;6(2):17-24. Disponible en: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/rob/article/view/1573>
8. Macarevich A, Pilotto LM, Hilgert JB, Celeste RK. User satisfaction with public and private dental services for different age groups in Brazil. Cad Saúde Pública [Internet]. 2018;34(2). Disponible en: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2018000205006&lng=en&tlng=en
9. Ghanem EJA, AlGhanem NA, AlFaraj ZS, AlShayib LY, AlGhanem DA, AlQudaihi WS, et al. Patient Satisfaction With Dental Services. Cureus [Internet]. 2023;15(11):e49223. Disponible en: <https://www.cureus.com/articles/202310-patient-satisfaction-with-dental-services>
10. M Orfali DrS, S Aldossary DrM. Utilization of Dental Services in Saudi Arabia: A Review of the Associated Factors. Saudi J Oral Dent Res [Internet]. 2020;05(03):147-9. Disponible en: https://saudijournals.com/media/articles/SJODR_53_147-149.pdf
11. Quadri MF, Jafari FA, Albeshri AT, Zailai AM. Factors influencing Patients' Utilization of Dental Health Services in Jazan, Kingdom of Saudi Arabia. Int J Clin Pediatr Dent [Internet]. 2018;11(1):29-33. Disponible en: <https://www.ijcpd.com/doi/10.5005/jp-journals-10005-1479>
12. Shubayr MA, Kruger E, Tennant M. Geographic accessibility to public dental practices in the Jazan region of Saudi Arabia. BMC Oral Health [Internet]. 2022;22(1):249. Disponible en: <https://bmcoralhealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12903-022-02279-y>
13. Khan AA, Siddiqui AZ, Mohsin SF, Mohamed BA. Sociodemographic Characteristics as Predictors of Satisfaction in Public and Private Dental Clinics. Pak J Med Sci [Internet]. 2018;34(5). Disponible en: <http://pjms.com.pk/index.php/pjms/article/view/15519>

14. Balhaddad AA, Alshammari A, Alqadi A, Nazir MA. Patient Satisfaction with Dental Services and Associated Factors in a Saudi Dental Institution. *J Clin Diagn Res* [Internet]. 2018;12. Disponible en: https://jcdr.net/article_fulltext.asp?issn=0973-709x&year=2018&volume=12&issue=12&page=ZC36&issn=0973-709x&id=12399
15. Lara-Alvarez JJ, Hermoza-Moquillaza RV, Arellano-Sacramento C. Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. *Rev Estomatológica Hered* [Internet]. 2020;30(3):145-52. Disponible en: <http://192.168.18.122/rev3306/index.php/REH/article/view/3817>
16. Luo JYN, Liu PP, Wong MCM. Patients' satisfaction with dental care: a qualitative study to develop a satisfaction instrument. *BMC Oral Health*. 2018;18(1):15.
17. Alarcón Pérez G. Calidad de atención y satisfacción de pacientes del Centro Odontológico durante contexto COVID-19, Chiclayo [Internet] [Tesis Maestría]. [Chiclayo]: Universidad Cesar Vallejo; 2021. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81101/Alarcon_P_G-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
18. Capuñay Vega AC. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio odontológico en una clínica de Lambayeque [Internet] [Tesis Maestría]. [Chiclayo, Perú]: Universidad Cesar Vallejo; 2022. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/115303/Capu%c3%b1ay_VAC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
19. González-Meléndez R, Cruz-Palma G, Zambrano-Villarreal L, Quiroga-García M, Palomares-Gorham P, Tijerina-González. Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. *Rev Mex Med Forense* [Internet]. 2019;4(1):76-8. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/forense/mmfs-2019/mmfs191z.pdf>
20. Palmieri M. Valoración del nivel de satisfacción de pacientes que acuden a práctica profesional supervisada (PPS) de la Facultad de Odontología UNC.

- Rev Fac Odontol [Internet]. 2020;30(1):26-35. Disponible en: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RevFacOdonto/article/view/28015>
21. Fernández Chaves JM. Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial en el segundo semestre del 2018. 2020; Disponible en: <https://hdl.handle.net/10669/90639>
 22. Iza Cunalata AE, Molina Jaramillo CB, Luna Chonata DV, Pauta Herrera FD. Satisfacción de los usuarios de odontología del centro de salud "Lasso". Odontología [Internet]. 2023;25(2):14-21. Disponible en: <https://revistadigital.uce.edu.ec/index.php/odontologia/article/view/5290>
 23. Noriega Fiallos MX. Influencia Del Nivel De Calidad De Atención Odontológica Sobre La Satisfacción Del Paciente En La Atención Odontológica En La Parroquia La Merced Del Cantón Ambato. [Internet] [Tesis Licenciatura]. [Ambato, Ecuador]: Universidad Regional Autónoma de los Andes; 2021. Disponible en: <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/13747/1/UA-ODO-EAC-030-2021.pdf>
 24. Tumi tito S. Grado de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2019 [Internet] [Tesis Licenciatura]. [Puno, Perú]: Univerdad Nacional del Antiplano de Puno; 2020. Disponible en: https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/14307/Tumi_Tito_Samuel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 25. Águila Mendoza HF, Quispe Moncada MM. Relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología de El Faique - Piura, 2022 [Internet] [Tesis Licenciatura]. [Piura, Perú]: Universidad Cesar Vallejo; 2022. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87130/%c3%81guila_MHF-Quispe_MMM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

26. Villanueva Cochachin LM. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo, servicio de odontología, hospital II ESSALUD, Huaraz, 2019 [Internet] [Tesis Maestría]. [Ancash, Perú]: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo; 2021. Disponible en: <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/4856>

27. Santiago Baltazar DR. Nivel de satisfacción del usuario externo en relación a la atención en el servicio de odontología del centro de salud Acombaba -Tarma - enero a junio 2018 [Internet] [Tesis Maestría]. [Cerro de Pasco, Perú]: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrion; 2020. Disponible en: <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2156>

28. Fabian-Sánchez AC, Podestá-Gavilano LE, Ruiz-Arias RA. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. Horiz Méd Lima [Internet]. 2022;22(1). Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1727-558X202200100003&lng=es&nrm=iso&tlng=es

29. Renteria Ortiz JMK, Valiente Capuñay Z del P. Calidad de atención a pacientes de un Centro Especializado en Formación Odontológica, Chiclayo, 2019 [Internet] [Tesis Licenciatura]. [Chiclayo, Perú]: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2020. Disponible en: <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2375>

30. Adrianzén Atencio MA. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en el Centro de Salud Monsefú, enero- marzo [Internet] [Tesis Maestría]. [Chiclayo, Perú]: Universidad Cesar Vallejo; 2020. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52738/Adrianz%C3%A9n_AMA-SD.pdf?sequence=1

31. Rodriguez Villegas JA. Nivel De Satisfacción De Los Pacientes Atendidos En El Servicio De Ortodoncia De La Clinica Odontologica Rimadent – La Victoria 2021 [Internet] [Tesis Licenciatura]. [Chiclayo, Perú]: Universidad Señor de Sipán; 2021. Disponible en:

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10785/Rodriguez%20Villegas%20Julio%20Alexander.pdf?sequence=11&isAllowed=y>

32. Pupuche Mena AL. Calidad de atención según el modelo Servperf en pacientes del centro especializado en formación odontológica, Chiclayo, 2020 [Internet] [Tesis Licenciatura]. [Chiclayo, Perú]: Universidad Nacional Santo Toribio de Mogrovejo; 2022. Disponible en: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4435/1/TL_PupucheMenaAnggy.pdf
33. Acuña Peralta SLA. Nivel De Satisfacción Del Afiliado Como Indicador De Calidad De Atención Del Seguro Integral De Salud En Un Hospital De Lambayeque. Salud Vida Sipanense [Internet]. 2020;7(2):109-20. Disponible en: <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/1470>
34. Anderson JC, Seitz DP, Crockford D, Addington D, Baek H, Lorenzetti DL, et al. Quality indicators for schizophrenia care: A scoping review. Schizophr Res [Internet]. 2024;274:406-16. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0920996424004560>
35. Mora-Opazo N, Venegas-Mardonez M, Wolferson Wevar A, Romero-Soto P. Perception of the quality of nursing care and user satisfaction in hospitals in Chile. Salud Cienc Technol. 2024;4(1):587.
36. Fernández HE, Bilbao JA, Arazi HC, Ayerdi ML, Telayna JM, Duronto EA, et al. Quality of care for acute myocardial infarction in argentina. observations from the scar (acute coronary syndromes in argentina) registry. Rev Argent Cardiol. 2014;82(5):393-7.
37. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. 2020 ago.
38. López García A, Barber Pérez P. Revisión sistemática de los instrumentos de evaluación de la calidad de Atención Primaria utilizados en los últimos 10 años. Aten Primaria [Internet]. 2024;56(9):103046. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC11305259/>

39. Ruiz E, Saturno D, Guevara H. Quality of medical attention, the patient doctor relationship and medical empathy, in the internal medical service of a type IV hospital. *Salus*. 2020;24(2):11-20.
40. McDermott KM, Hicks CW. Quality of Health Care. En: Veves A, Giurini JM, Schermerhorn ML, editores. *The Diabetic Foot* [Internet]. Cham: Springer International Publishing; 2024. p. 535-49. Disponible en: https://link.springer.com/10.1007/978-3-031-55715-6_29
41. Lemma S, Daniels-Howell C, Tufa AA, Sarker M, Akter K, Nakidde C, et al. Opportunities to sustain a multi-country quality of care network: lessons on the actions of four countries Bangladesh, Ethiopia, Malawi, and Uganda [Internet]. 2023. Disponible en: <http://medrxiv.org/lookup/doi/10.1101/2023.03.06.23286734>
42. Walji MF. Informatics approaches to improve the quality of dental care. *Orthod Craniofac Res* [Internet]. 2023;26(S1):98-101. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/ocr.12655>
43. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Rev Fac Med Humana* [Internet]. 2020;20(3):397-403. Disponible en: <http://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/3123>
44. Peralas PO, Rambaud SC, García JS. Quality of care and patient satisfaction: Future trends and economic implications for the healthcare system. *J Econ Surv* [Internet]. 2024;joes.12657. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/joes.12657>
45. Abbasi AF, Noor N, Malik S, Kamran MF. Satisfaction Level Of Patients With Services Provided In Dental Outpatient Department Of Rawal Institute Of Health Sciences, Islamabad. *J Ayub Med Coll Abbottabad JAMC*. 2021;33(3):467-70.
46. Nair RD, Mohammadnezhad M. «It's a waste of time coming here, better go to private clinics with wider options for treatment»: patient's perception on dental services provided in Fiji. *BMC Health Serv Res*. 2022;22(1):1144.

47. Rao B S, Shenoy R, Dasson Bajaj P, Rao A, Pai M, Jodalli P, et al. A qualitative exploration of patients' perception regarding the comprehensive dental services availed at a primary health center. *F1000Research* [Internet]. 2024;13:157. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC11148531/>
48. Safitri D, Siti Ambarwati DA. Exploring Patient Satisfaction with Hospital Services Using SERVQUAL: A Case Study in Bandarlampung Municipality, Indonesia. *J Bus Manag Rev* [Internet]. 2024;5(7):575-91. Disponible en: <https://profesionalmudacendekia.com/index.php/jbmr/article/view/992>
49. Ainani Lukman N, Indrawati I. Analysis Of E-Servqual Dimensions Influencing E-Customer Satisfaction Of My First Media Application Users. *Int J Sci Technol Manag* [Internet]. 2024;5(2):440-7. Disponible en: <https://ijstm.inarah.co.id/index.php/ijstm/article/view/1072>
50. Santoso AS, Saputra RNI, Oktisari P, Bernarto I. The Influence of Perceived Service Quality Dimensions on Patients Satisfaction. *J Soc* [Internet]. 2024;5(4):1044-56. Disponible en: <https://newinera.com/index.php/JournalLaSociale/article/view/1234>
51. Ahmad Farhani. Dimension Of Service Quality (Rater) On Consumer Satisfaction. *PubBis J Pemikir Dan Penelit Adm Publik Dan Adm Bisnis* [Internet]. 2023;7(1):42-53. Disponible en: <https://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/PubBis/article/view/648>
52. Soboleva U, Rogovska I. Edentulous Patient Satisfaction with Conventional Complete Dentures. *Medicina (Mex)* [Internet]. 2022;58(3):344. Disponible en: <https://www.mdpi.com/1648-9144/58/3/344>
53. Padilla-Avalos CA, Marroquín-Soto C, Padilla-Avalos CA, Marroquín-Soto C. Enfoques de Investigación en Odontología: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta. *Rev Estomatológica Hered* [Internet]. 2021;31(4):338-40. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1019-4355202100400338&lng=es&nrm=iso&tlng=es

54. Hernández Sampieri R, Fernandez-Collado CF, Baptista Lucio P. Metodología de la investigación. Sexta edición. México D.F.: McGraw-Hill Education; 2014.
55. Hernández Sampieri R, Mendoza Torres CP. Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. First edition. México: McGraw-Hill Education; 2018.
56. Vizcaíno Zúñiga PI, Cedeño Cedeño RJ, Maldonado Palacios IA. Metodología de la investigación científica: guía práctica. Cienc Lat Rev Científica Multidiscip [Internet]. 2023;7(4):9723-62. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7658>
57. Feria Avila H, González MM, Licea SM. La Entrevista Y La Encuesta: ¿Métodos O Técnicas De Indagación Empírica? Didáctica Educ ISSN 2224-2643 [Internet]. 2020;11(3):62-79. Disponible en: <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/992>
58. Casas Anguita J, Repullo Labrador JR, Donado Campos J. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). Aten Primaria [Internet]. 15 de mayo de 2003 [citado 23 de julio de 2023];31(8):527-38. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>
59. McClelland R, Harper CM. Information Privacy in Healthcare - The Vital Role of Informed Consent. Eur J Health Law. 2022;30(4):469-80.
60. Torgersen LNS, Schulz SM, Lugo RG, Sütterlin S. Patient informed consent, ethical and legal considerations in the context of digital vulnerability with smart, cardiac implantable electronic devices. PLOS Digit Health. 2024;3(5):e0000507.
61. Nagai H, Nakazawa E, Akabayashi A. The creation of the Belmont Report and its effect on ethical principles: a historical study. Monash Bioeth Rev [Internet]. 2022;40(2):157-70. Disponible en: <https://doi.org/10.1007/s40592-022-00165-5>
62. Restrepo B D, Cardeño C C, Duque G M, Jaramillo S. Del principio de beneficencia al principio de autonomía: aproximación a la evaluación de la

competencia mental de los pacientes en el hospital general. Rev Colomb Psiquiatr [Internet]. 2012;41(2):395-407. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0034-7450201200200004&lng=en&nrm=iso&tlng=es

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Formulación del Problema	Objetivos / Hipótesis		Técnicas e Instrumentos	
<p>¿Existe relación entre la calidad de atención odontoestomatológica y el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud Toribia Castro Chirinos, 2024?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de atención odontoestomatológica y el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud Toribia Castro Chirinos, 2024.</p> <p>Objetivos específicos: Identificar el nivel de calidad de atención odontoestomatológica del paciente adulto mayor en el centro de salud Toribia Castro Chirinos, por edad y sexo. Identificar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor en el centro de salud Toribia Castro Chirinos, por edad y sexo. Identificar la relación de los pacientes adultos mayores que acuden al servicio de odontoestomatología, según las características demográficas. Comparar la calidad de atención odontoestomatológica de acuerdo al nivel de satisfacción del adulto mayor en el Centro de Salud Toribia Castro Chirinos, 2024.</p>		<p>Técnicas: Encuesta</p>	
	<p>Hipótesis</p>		<p>Instrumentos: Cuestionario</p>	
	<p>Sí, existe relación entre la calidad de atención odontoestomatológica y el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud Toribia Castro Chirinos, 2024.</p>			
Tipo / Diseño de la Investigación	Población y muestra		Variables y dimensiones	
<p><u>Es observacional, según la medición de la variable de estudio es Prospectivo, según el número de la variable de estudio es transversal de tipo correlacional y según el número de variables de interés es descriptivo.</u></p>	Población	Muestra	Variable 1	Dimensiones
	<p>La población de estudio estuvo conformada por 60 usuarios que acudieron al servicio de Odontología del Centro de Salud Toribia Castro Chirinos.</p>	<p>Muestreo no probabilístico no aleatorio.</p>	<p>Calidad de atención</p>	<p>Cuestionario Servqual</p>
			<p>Satisfacción del paciente.</p> <p>Cuestionario de satisfacción con la escala de Likert.</p>	

ANEXO 02: OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Operacionalización de la variable satisfacción del paciente

Vari ables	Defin ición conceptual	Defin ición operacional	Dimen siones	Indica dores	Í tem	Técni ca e ores instrumento	Val ores finales	Tipo de variables	Es cala de medición
Va riable 1: Satisfacció n del paciente	Es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud. Conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demandan	Se medirá mediante el cuestionario de satisfacción con la escala de Likert.	Elemen tos tangibles	Equipo s en buen estado Instala ciones visualmente atractivas Asiste ncia social	1 - 3	Encue sta / Cuesti onario	Alt o: 55 – 75 pu ntos Me dio: 35- 54 pu ntos	Cate górica	Or dinal
			Fiabilidad	Cumpl en lo prometido Interés por resolver problemas	4 -7		Baj o: 15 – 34 pu ntos		

				Realizan un servicio de calidad Orientado al usuario				
			Capacidad de respuestas	Calidad y mantenimiento Proceso de información y trámite	8 -9			
			Seguridad	Calidad de atención Calidad de espera	1 0-11			
			Empatía	Facilidad a las instalaciones. Satisfacción del servicio	1 2-13			

Operacionalización de la variable calidad de atención

Variales	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnica de instrumento	Valores finales	Tipos de variables	Escala de medición
Variable 2: Calidad de atención	Es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados.	Será medido mediante el cuestionario Servqual.	Oportunidad	Atención rápida y oportuna.	6-10	El instrumento de calidad de atención es un instrumento elaborado por la investigadora principal del presente	Alta : 55 – 75 puntos Media: 35- 54 puntos Baja: 15 – 34	Categoría	Ordinal

						trabajo; para lo cual se realizó una validación del instrumento a través del juicio de expertos	pun tos		
			Accesibi lidad	Respue sta a las quejas / reclamos La solución es apropiada	1 6-17				
			Segurid ad	Respon de a las inquietudes Cooperación	1 8-20				

			Respeto al usuario	Trato al usuario	5	1-				
			Competencia profesional	Atención a las necesidades individuales.	1-15	1				

ANEXO 03: INSTRUMENTO

I. Encuesta sobre calidad de atención del servicio de Odontología

Instrumento de Recolección de Datos

ENCUESTA

RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOESTOMATOLÓGICA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR EN EL CENTRO DE SALUD TORIBIA CASTRO CHIRINOS, 2024.

Buenos días/tardes

Estamos trabajando en un estudio que sirva para elaborar la tesis de Maestría para optar el grado académico de Maestría en Gestión de los servicios de Salud, acerca de la relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción en adultos mayores del servicio de Odontología, CS. Toribia Castro, Lambayeque 2024.

Le pedimos que conteste este cuestionario con la mayor sinceridad posible. No hay respuestas correctas ni incorrectas.

Instrucciones: Se solicita que marque con un aspa “X” sobre las afirmaciones que se le plantea de acuerdo a la escala que aparece en el encabezado.

Siempre	Casi siempre	Pocas veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

N°	ITEMS	5	4	3	2	1
	Respeto al usuario					
1	El servicio de Odontología del centro de salud se preocupa por solucionar mis problemas de salud bucal.					
2	La actividad diaria del servicio está encaminada a satisfacer mis necesidades de salud bucal.					
3	El/La odontólogo(a) del servicio logra solucionar mis problemas de salud bucal.					

4	Es importante la calidad de atención para satisfacer las necesidades odontológicas de los usuarios.					
5	El servicio de Odontología del Centro de salud me ha proporcionado una solución completa e integral a mis problemas de salud bucal.					
Oportunidad						
6	Cuando he presentado problemas en la cavidad bucal, el odontólogo me ha ofrecido de atención de forma rápida y oportuna.					
7	El odontólogo brinda a sus usuarios información clara y precisa sobre los tratamientos que se realizará en el servicio.					
8	El servicio de odontología se contacta conmigo directamente para ofrecerme información.					
9	El profesional que me atiende, tiene información completa y actualizada sobre el procedimiento que se realizará.					
10	Según mi experiencia, el profesional que me atiende, utiliza mi información individual y confidencial.					
Competencia profesional						
11	Una vez que fue atendido, el servicio de odontología mantiene comunicación conmigo, interesándose por mi estado de salud bucal.					
12	Cuando requiero atención del servicio de odontología, he percibido que el profesional trabaja de forma coordinada para brindarme atención de calidad.					
13	El odontólogo del servicio está a mi disposición, comprometido en brindarme la calidad de atención que requiero.					
14	El odontólogo del servicio, que me ha atendido, lo recomendaría para que atienda a un familiar o amigo.					
15	Me siento muy conforme con la atención brindada de los odontólogos que me han atendido.					
Accesibilidad						
16	En el centro de salud he encontrado señalización para poder dirigirme al servicio de odontología.					
17	En el centro de salud, existen disposiciones adecuadas para atender mis reclamos, sugerencias, si así lo deseo.					
Seguridad						
18	De acuerdo a mi experiencia, existe preocupación por resolver mis quejas y reclamos que he planteado como usuario.					
19	Puedo señalar que, en el servicio del centro de salud, he sido informado claramente sobre mis deberes y derechos como usuario.					
20	Puedo afirmar, que la calidad de atención entregada por el servicio odontológico del centro de salud satisface mis necesidades de salud bucal.					

Fuente: El cuestionario SERVQHOS fue elaborado por la investigadora principal del presente trabajo.

1. Nunca
2. Casi nunca
3. Pocas veces
4. Casi Siempre
5. Siempre

De 28 a 48 Puntos.
De 49 a 70 puntos.
De 71 a 92 puntos
De 93 a 118 puntos
De 117 a 130 puntos

Categorización de la variable calidad de atención

- Mala calidad
- Regular calidad
- Buena calidad

De 28 a 60 Puntos.
De 61 a 94 puntos.
De 95 a 130 puntos

II. Encuesta sobre satisfacción o insatisfacción de los usuarios del servicio de Odontología.

DATOS GENERALES

- Tipo de Usuario: () Continuo () Nuevo

Señale su satisfacción con los elementos del servicio del centro de salud que se describen a continuación:

Completamente Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho /Ni insatisfecho	Insatisfecho	Completamente insatisfecho
5	4	3	2	1

Nº	ITEMS	5	4	3	2	1
Tangibilidad						
1	Como se siente en relación a las señalizaciones a los usuarios al servicio de odontología del centro de salud estoy:					
2	Con comodidades en la sala de espera del servicio e incluso entretenimiento (TV, música, etc.), estoy:					
3	Con la comodidad y cantidad de asientos en la sala de espera, estoy:					
Fiabilidad						
4	Con la Limpieza y mantenimiento de los instrumentos odontológicos, estoy:					
5	Con el número y ubicación de los baños para el usuario, estoy:					
6	Con la limpieza y mantenimiento de los baños para usuarios, estoy:					
Capacidad de respuestas						
7	Con la calidad de mantenimiento de las instalaciones del servicio me permiten una atención confiable y segura para los usuarios, estoy:					
8	Con el proceso de la información y procedimiento para asignación de horas de citas médicas de atención, estoy:					
Seguridad						
9	Con la calidad de espera para recibir efectivamente la atención, estoy:					
10	Con la calidad de atención de los odontólogos, auxiliares y personal administrativo del servicio de odontología del centro de salud, estoy:					
11	Con el servicio de odontología ofrecido por el del centro de salud para ayudarme a resolver mis problemas dentales, estoy:					
Empatía						
13	Con las facilidades que otorga el servicio para que me brinde asistencia odontológica, si así lo requiero, estoy:					
14	Con la satisfacción global del servicio de odontología del centro de salud, estoy:					

Fuente: El cuestionario SERVQHOS fue elaborado por la investigadora principal del presente trabajo.

Categorización de la variable calidad de atención:

1. Completamente insatisfecho	De 15 a 27 Puntos.	• Insatisfecho	de 15 a 34 puntos
2. Insatisfecho	De 28 a 39 puntos.	• Ni satisfecho/ ni insatisfecho	de 34 a 54 puntos
3. Ni satisfecho ni insatisfecho	De 40 a 51 puntos De 52 a 63 puntos De 64 a 75 puntos	• Satisfecho	de 55 a 75 puntos

- 4. Satisfecho
- 5. Completamente satisfecho

ANEXO 04: VALIDACION DE INSTRUMENTO



CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

INFORMACIÓN GENERAL

- 1.1. Nombres y apellidos del validador: *Luis Arturo Montenegro Camacho*
- 1.2. Cargo e institución donde labora: *Docente, UCV, USS, UNPRG, USMP, UAP, docente en Post Grado de la USAT, USS y UCV.*
- 1.3. Autor (a) del instrumento: Ruiz Jaramillo Susy Katherine.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con una cruz dentro del recuadro (X), según la calificación que asigne a cada uno de los indicadores.

- 4. Deficiente (si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador)
- 5. Regular (si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador)
- 6. Buena (si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador)

ASPECTOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO		1	2	3	OBSERVACIONES SUGERENCIAS
CRITERIOS	INDICADORES	D	R	B	
PERTINENCIA	El instrumento posibilita recoger lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
COHERENCIA	Las acciones planificadas y los indicadores de evaluación responden a lo que se debe medir en la variable, sus dimensiones e indicadores.			X	
CONGRUENCIA	Las dimensiones e indicadores son congruentes entre si y con los conceptos que se miden.			X	

SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable, sus dimensiones e indicadores.			X	
OBJETIVIDAD	La aplicación de los instrumentos se realizó de manera objetiva y teniendo en consideración las variables de estudio.			X	
CONSISTENCIA	La elaboración de los instrumentos se ha formulado en concordancia a los fundamentos epistemológicos (teóricos y metodológicos) de la variable a modificar.			X	
ORGANIZACIÓN	La elaboración de los instrumentos ha sido elaborada secuencialmente y distribuidas de acuerdo con dimensiones e indicadores de cada variable, de forma lógica.			X	
CLARIDAD	El cuestionario de preguntas ha sido redactado en un lenguaje científicamente asequible para los sujetos a evaluar. (metodologías aplicadas, lenguaje claro y preciso)			X	
FORMATO	Cada una de las partes del informe que se evalúa están escritos respetando aspectos técnicos exigidos para su mejor comprensión (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez, coherencia).			X	
ESTRUCTURA	El desarrollo del informe cuenta con los fundamentos, diagnóstico, objetivos, planeación estratégica y evaluación de los indicadores de desarrollo.			X	
CONTEO TOTAL (Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)					
		C	B	A	Total

Intervalos	Resultados
0.00 – 0.49	Validez nula
0.50 – 0.59	Validez muy baja
0.60 – 0.69	Validez baja
0.70 – 0.79	Validez aceptable
0.80 – 0.89	Validez buena
0.90 – 1.00	Validez muy buena

Coefficiente de validez: 1.00

CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.


 Luis Arturo Montenegro Curocho
 LIC. ESTADÍSTICA
 MG. INVESTIGACIÓN
 DR. EDUCACIÓN
 COESPE 282

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ EXPERTO
 DNI N°
 N° DE COLEGIATURA

	3	Con la comodidad y cantidad de asientos en la sala de espera, estoy:	A (X) D () SUGERENCIAS:
--	---	--	-----------------------------

		salud para ayudarme a resolver mis problemas dentales, estoy:	_____
Empatia	13	Con las facilidades que otorga el servicio para que me brinde asistencia odontológica, si así lo requiero, estoy:	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ _____
	14	Con la satisfacción global del servicio de odontología del centro de salud, estoy:	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ _____
PROMEDIO OBTENIDO:			A= D=
COMENTARIOS GENERALES:			
OBSERVACIONES:			


Luis Arturo Monsalvo Coracho
 LIC. ESTADÍSTICA
 MG. INVESTIGACIÓN
 DR. EDUCACIÓN
 COESP 262

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ EXPERTO
 DNI N°
 N° DE COLEGIATURA

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN**

1. NOMBRE DEL JUEZ		<i>Luis Arturo Montenegro Cahacho</i>	
2.	PROFESIÓN	<i>Lic. EN ESTADÍSTICA</i>	
	ESPECIALIDAD	<i>INVESTIGADOR</i>	
	GRADO ACADÉMICO	<i>DOCTORADO</i>	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	<i>20 AÑOS</i>	
	CARGO	<i>DOCENTE TIEMPO PARCIAL</i>	
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOESTOMATOLÓGICA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR EN EL CENTRO DE SALUD TORIBIA CASTRO CHIRINOS, 2024".			
3. DATOS DEL AUTOR (ES)			
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Susy Katherine Ruiz Jaramillo	
3.2	PROGRAMA DE POSGRADO	Maestría en Gerencia de Servicios de Salud.	
4. INSTRUMENTO EVALUADO		1. Cuestionario (X)	
5. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO		Determinar la relación entre la calidad de atención odontostomatológica y el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud Toribia Castro Chirinos, 2024.	
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (X) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, si está en desacuerdo por favor especifique sus sugerencias			
Variable Calidad de Atención			
Dimensión	Ítem	Detalle del ítem	Indicadores
Respeto al usuario	1	El servicio de Odontología del centro de salud se preocupa por solucionar mis problemas de salud bucal.	A <input checked="" type="checkbox"/> D () SUGERENCIAS: _____ _____
	2	La actividad diaria del servicio está encaminada a satisfacer mis necesidades de salud bucal.	A <input checked="" type="checkbox"/> D () SUGERENCIAS: _____ _____

	3	El/La odontólogo(a) del servicio logra solucionar mis problemas de salud bucal.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
	4	Es importante la calidad de atención para satisfacer las necesidades odontológicas de los usuarios.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
	5	El servicio de Odontología del Centro de salud me ha proporcionado una solución completa e integral a mis problemas de salud bucal.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
Oportunidad	6	Cuando he presentado problemas en la cavidad bucal, el odontólogo me ha ofrecido de atención de forma rápida y oportuna.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
	7	El odontólogo brinda a sus usuarios información clara y precisa sobre los tratamientos que se realizará en el servicio.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
	8	El servicio de odontología se contacta conmigo directamente para ofrecerme información.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
	9	El profesional que me atiende, tiene información completa y actualizada sobre el procedimiento que se realizará.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
	10	Según mi experiencia, el profesional que me atiende, utiliza mi información individual y confidencial.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
	11	Una vez que fue atendido, el servicio de odontología mantiene comunicación	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN**

1. NOMBRE DEL JUEZ			
2.	PROFESIÓN	Cirujano Dentista	
	ESPECIALIDAD		
	GRADO ACADÉMICO	Magister	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	8 años	
	CARGO	Directora de Smile Dentist	
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOESTOMATOLÓGICA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR EN EL CENTRO DE SALUD TORIBIA CASTRO CHIRINOS, 2024".			
3. DATOS DEL AUTOR (ES)			
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Susy Katherine Ruiz Jaramillo	
3.2	PROGRAMA DE POSGRADO	Maestría en Gerencia de Servicios de Salud.	
4. INSTRUMENTO EVALUADO		1. Cuestionario (X)	
5. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO		Determinar la relación entre la calidad de atención odontostomatológica y el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud Toribia Castro Chirinos, 2024.	
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (X) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, si está en desacuerdo por favor especifique sus sugerencias			
Variable Calidad de Atención			
Dimensión	Ítem	Detalle del ítem	Indicadores
Respeto al usuario	1	El servicio de Odontología del centro de salud se preocupa por solucionar mis problemas de salud bucal.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ _____
	2	La actividad diaria del servicio está encaminada a satisfacer mis necesidades de salud bucal.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ _____

Mgtr. C.D. Ximena Cárdenas
 DIRECTORA SMILE DENTIST
 COR. 41764

	3	El/La odontólogo(a) del servicio logra solucionar mis problemas de salud bucal.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
	4	Es importante la calidad de atención para satisfacer las necesidades odontológicas de los usuarios.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
	5	El servicio de Odontología del Centro de salud me ha proporcionado una solución completa e integral a mis problemas de salud bucal.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
Oportunidad	6	Cuando he presentado problemas en la cavidad bucal, el odontólogo me ha ofrecido de atención de forma rápida y oportuna.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
	7	El odontólogo brinda a sus usuarios información clara y precisa sobre los tratamientos que se realizará en el servicio.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
	8	El servicio de odontología se contacta conmigo directamente para ofrecerme información.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
	9	El profesional que me atiende, tiene información completa y actualizada sobre el procedimiento que se realizará.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
	10	Según mi experiencia, el profesional que me atiende, utiliza mi información individual y confidencial.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
	11	Una vez que fue atendido, el servicio de odontología mantiene comunicación	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____

Competencia profesional		conmigo, interesándose por mi estado de salud bucal.	_____
		Cuando requiero atención del servicio de odontología, he	A (X) D ()

	20	Puedo afirmar, que la calidad de atención entregada por el servicio odontológico del centro de salud satisface mis necesidades de salud bucal.	A (X) D ()
			SUGERENCIAS: _____

PROMEDIO OBTENIDO:			A= D=
COMENTARIOS GENERALES:			
OBSERVACIONES:			

Marilyn Jimena Castro Espino
 NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ EXPERTO
 DNI N° 71869642
 N° DE COLEGIATURA 41764

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
LA VARIABLE NIVEL DE SATISFACCIÓN

1. NOMBRE DEL JUEZ			
2.	PROFESIÓN	Cirujana Dentista	
	ESPECIALIDAD		
	GRADO ACADÉMICO	Magister	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	8 años	
	CARGO	Directora de Smile Dentist	
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOESTOMATOLÓGICA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR EN EL CENTRO DE SALUD TORIBIA CASTRO CHIRINOS, 2024".			
3. DATOS DEL AUTOR (ES)			
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Susy Katherine Ruiz Jaramillo	
3.2	PROGRAMA DE POSGRADO	Maestría en Gerencia de Servicios de Salud.	
4.	INSTRUMENTO EVALUADO	1. Cuestionario (X)	
5.	OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar la relación entre la calidad de atención odontostomatológica y el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud Toribia Castro Chirinos, 2024.	
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (X) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, si está en desacuerdo por favor especifique sus sugerencias			
Variable Nivel de Satisfacción			
Dimensión	Ítem	Detalle del ítem	Indicadores
Tangibilidad	1	Como se siente en relación a las señalizaciones a los usuarios al servicio de odontología del centro de salud estoy:	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ _____
	2	Con comodidades en la sala de espera del servicio e incluso entretenimiento (TV, música, etc.), estoy:	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ _____

Mgtr. Susy Katherine Ruiz Jaramillo
 DIRECCIÓN SMILE DENTIST
 COP. 41764

	3	Con la comodidad y cantidad de asientos en la sala de espera, estoy:	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
Fiabilidad	4	Con la Limpieza y mantenimiento de los instrumentos odontológicos, estoy:	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
	5	Con el número y ubicación de los baños para el usuario, estoy:	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
	6	Con la limpieza y mantenimiento de los baños para usuarios, estoy:	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
Capacidad de respuestas	7	Con la calidad de mantenimiento de las instalaciones del servicio me permiten una atención confiable y segura para los usuarios, estoy:	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
	8	Con el proceso de la información y procedimiento para asignación de horas de citas médicas de atención, estoy:	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
Seguridad	9	Con la calidad de espera para recibir efectivamente la atención, estoy:	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
	10	Con la calidad de atención de los odontólogos, auxiliares y personal administrativo del servicio de odontología del centro de salud, estoy:	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
	11	Con el servicio de odontología ofrecido por el del centro de	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____

		salud para ayudarme a resolver mis problemas dentales, estoy:	_____
Empatía	13	Con las facilidades que otorga el servicio para que me brinde asistencia odontológica, si así lo requiero, estoy:	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ _____
	14	Con la satisfacción global del servicio de odontología del centro de salud, estoy:	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ _____
PROMEDIO OBTENIDO:			A= X D=
COMENTARIOS GENERALES: <i>Items adecuados.</i>			
OBSERVACIONES:			

Marilyn Ximena Castro Lapina

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ EXPERTO

DNI N° 71869642

N° DE COLEGIATURA 41764

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA ENTIDAD PÚBLICA



Ciudad, 10 de junio del 2024

Quien suscribe:

Dr. Julio Enrique Patazca Ulfe

Gerente del Centro de Salud Toribia Castro Chirinos.

AUTORIZA: Permiso para recojo de información en ejecución de proyecto de investigación

Por el presente, el (la) que suscribe, Dr. Julio Enrique Patazca Ulfe, Gerente del Centro de Salud Toribia Castro Chirinos, identificado con DNI N° 16690429, **AUTORIZO** a la estudiante: Ruiz Jaramillo Susy Katherine, de la Maestría en Gerencia de Servicios de Salud y autora de la investigación denominada "RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOESTOMATOLÓGICA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR EN EL CENTRO DE SALUD TORIBIA CASTRO CHIRINOS, 2024". al uso de dicha información única y exclusivamente para contribuir a la elaboración de investigación con fines académicos, se solicita, garantice la absoluta confidencialidad de la información recabada.

Atentamente



Dr. Julio Enrique Patazca Ulfe

DNI N° 16690429

Gerente del Centro de Salud Toribia Castro Chirinos

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

- Mg. Marilyn Ximena Castro Tapia
- Dr. Mg. Luis Arturo Montenegro Camacho
- Mg. Jhon Frank Alfredo Jiménez Villalta


Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS COMO JUEZ EXPERTO


Reciba un cordial saludo, es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestra consideración, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la **Maestría en Gerencia de Servicios de Salud**, en la escuela de Posgrado de la Universidad Señor de Sipán, requiero validar los instrumentos, con la finalidad de recoger la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación. El título de la investigación es "RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOESTOMATOLÓGICA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR EN EL CENTRO DE SALUD TORIBIA CASTRO CHIRINOS, 2024". Y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas relacionados al estudio. El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene: Certificado de validez de contenido de los instrumentos. Expresándole mi respeto y consideración, agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


Luis Arturo Montenegro Camacho
LIC. ESTADÍSTICA
M.G. INVESTIGACIÓN
M.A. EDUCACIÓN
COESPE 202


Jhon F. A. Jiménez Villalta
CIRUJANO DENTISTA
C.O.P. 46944


Mgtr. C.D. Ximena Castro Tapi
DIRECTORA SMILE DENTIST
CQR 41764



Ruiz Jaramillo Susy Katherine
DNI N° 70335446

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
LA VARIABLE NIVEL DE SATISFACCIÓN**

1. NOMBRE DEL JUEZ		JHON FRANK JIMENEZ VILLALTA	
2.	PROFESIÓN	CIRUJANO DENTISTA	
	ESPECIALIDAD	-	
	GRADO ACADÉMICO	MAGISTER	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	08 AÑOS	
	CARGO	-	
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOESTOMATOLÓGICA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR EN EL CENTRO DE SALUD TORIBIA CASTRO CHIRINOS, 2024”.			
3. DATOS DEL AUTOR (ES)			
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Susy Katherine Ruiz Jaramillo	
3.2	PROGRAMA DE POSGRADO	Maestría en Gerencia de Servicios de Salud.	
4. INSTRUMENTO EVALUADO		1. Cuestionario (X)	
5. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO		Determinar la relación entre la calidad de atención odontoestomatológica y el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud Toribia Castro Chirinos, 2024.	
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (X) en “A” si está de ACUERDO o en “D” si está en DESACUERDO, si está en desacuerdo por favor especifique sus sugerencias			
Variable Nivel de Satisfacción			
Dimensión	Ítem	Detalle del ítem	Indicadores
Tangibilidad	1	Como se siente en relación a las señalizaciones a los usuarios al servicio de odontología del centro de salud estoy:	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ _____
	2	Con comodidades en la sala de espera del servicio e incluso entretenimiento (TV, música, etc.), estoy:	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ _____

		Con la comodidad y cantidad de	A (X) D ()
--	--	--------------------------------	-------------

Empatía	13	Con las facilidades que otorga el servicio para que me brinde asistencia odontológica, si así lo requiero, estoy:	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ _____
	14	Con la satisfacción global del servicio de odontología del centro de salud, estoy:	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ _____
PROMEDIO OBTENIDO:			A= D=
COMENTARIOS GENERALES:			
OBSERVACIONES:			


Jhon F. A. Jiménez Villalta
 CIRUJANO DENTISTA
 C.O.P. 46944

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ EXPERTO
 DNI N°
 N° DE COLEGIATURA 46944

Seguridad	9	Con la calidad de espera para recibir efectivamente la atención, estoy:	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ _____
	10	Con la calidad de atención de los odontólogos, auxiliares y personal administrativo del servicio de odontología del centro de salud, estoy:	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ _____
	11	Con el servicio de odontología ofrecido por el del centro de	A (X) D () SUGERENCIAS:

FORMATO N.º 2



CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

INFORMACIÓN GENERAL

1.1. Nombres y apellidos del validador: JHON FRANK JIMENEZ VILLALTA

1.2. Cargo e institución donde labora: NINGUNO

1.3. Autor (a) del instrumento: Ruiz Jaramillo Susy Katherine.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con una cruz dentro del recuadro (X), según la calificación que asigne a cada uno de los indicadores.

1. Deficiente (si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador)
2. Regular (si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador)
3. Buena (si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador)

ASPECTOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO		1	2	3	OBSERVACIONES SUGERENCIAS
CRITERIOS	INDICADORES	D	R	B	
PERTINENCIA	El instrumento posibilita recoger lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
COHERENCIA	Las acciones planificadas y los indicadores de evaluación responden a lo que se debe medir en la variable, sus dimensiones e indicadores.			X	
CONGRUENCIA	Las dimensiones e indicadores son congruentes entre sí y con los conceptos que se miden.			X	
SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable, sus dimensiones e indicadores.			X	
OBJETIVIDAD	La aplicación de los instrumentos se realizó de manera objetiva y teniendo en consideración las variables de estudio.			X	
CONSISTENCIA	La elaboración de los instrumentos se ha formulado en concordancia a los fundamentos epistemológicos (teóricos y metodológicos) de la variable a modificar.			X	
ORGANIZACIÓN	La elaboración de los instrumentos ha sido elaborada secuencialmente y distribuidas de acuerdo con dimensiones e indicadores de cada variable, de forma lógica.			X	
CLARIDAD	El cuestionario de preguntas ha sido redactado en un lenguaje científicamente asequible para los sujetos a evaluar. (metodologías			X	

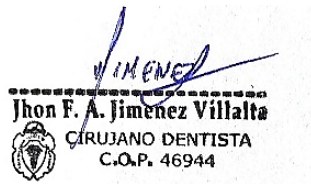
	aplicadas, lenguaje claro y preciso)				
FORMATO	Cada una de las partes del informe que se evalúa están escritos respetando aspectos técnicos exigidos para su mejor comprensión (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez, coherencia).			X	
ESTRUCTURA	El desarrollo del informe cuenta con los fundamentos, diagnóstico, objetivos, planeación estratégica y evaluación de los indicadores de desarrollo.			X	
CONTEO TOTAL (Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)				X	Validez muy buena
		C	B	A	Total

Intervalos	Resultados
0.00 – 0.49	Validez nula
0.50 – 0.59	Validez muy baja
0.60 – 0.69	Validez baja
0.70 – 0.79	Validez aceptable
0.80 – 0.89	Validez buena
0.90 – 1.00	Validez muy buena

Coefficiente de validez:

CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.



NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ EXPERTO

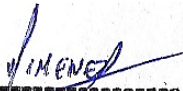

Nº DE COLEGIATURA 46944

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCION**

1. NOMBRE DEL JUEZ		JHON FRANK JIMENEZ VILLALTA	
2.	PROFESIÓN	CIRUJANO DENTISTA	
	ESPECIALIDAD	-	
	GRADO ACADÉMICO	MAGISTER	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	08 AÑOS	
	CARGO	CIRUJANO DENTISTA	
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOESTOMATOLÓGICA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR EN EL CENTRO DE SALUD TORIBIA CASTRO CHIRINOS, 2024".			
3. DATOS DEL AUTOR (ES)			
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Susy Katherine Ruiz Jaramillo	
3.2	PROGRAMA DE POSGRADO	Maestría en Gerencia de Servicios de Salud.	
4. INSTRUMENTO EVALUADO		1. Cuestionario (X)	
5. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO		Determinar la relación entre la calidad de atención odontostomatológica y el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud Toribia Castro Chirinos, 2024.	
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (X) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, si está en desacuerdo por favor especifique sus sugerencias			
Variable Calidad de Atención			
Dimensión	Ítem	Detalle del ítem	Indicadores
Respeto al usuario	1	El servicio de Odontología del centro de salud se preocupa por solucionar mis problemas de salud bucal.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ _____
	2	La actividad diaria del servicio está encaminada a satisfacer mis necesidades de salud bucal.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ _____

	3	El/La odontólogo(a) del servicio logra solucionar mis problemas de salud bucal.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
	4	Es importante la calidad de atención para satisfacer las necesidades odontológicas de los usuarios.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
	5	El servicio de Odontología del Centro de salud me ha proporcionado una solución completa e integral a mis problemas de salud bucal.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
Oportunidad	6	Cuando he presentado problemas en la cavidad bucal, el odontólogo me ha ofrecido de atención de forma rápida y oportuna.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
	7	El odontólogo brinda a sus usuarios información clara y precisa sobre los tratamientos que se realizará en el servicio.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
	8	El servicio de odontología se contacta conmigo directamente para ofrecerme información.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
	9	El profesional que me atiende, tiene información completa y actualizada sobre el procedimiento que se realizará.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
	10	Según mi experiencia, el profesional que me atiende, utiliza mi información individual y confidencial.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
	11	Una vez que fue atendido, el servicio de odontología mantiene comunicación	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____

	20	Puedo afirmar, que la calidad de atención entregada por el servicio odontológico del centro de salud satisface mis necesidades de salud bucal.	A (X) D ()
			SUGERENCIAS: _____ _____ _____
		PROMEDIO OBTENIDO:	A= D=
		COMENTARIOS GENERALES:	
		OBSERVACIONES:	


Jhon F. A. Jimenez Villalta

CIRUJANO DENTISTA
C.O.P. 46944

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ EXPERTO

N° DE COLEGIATURA 46944

Anexo N°5

CONFIABILIDAD DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	65,0500	209,675	,403	,918
VAR00002	64,7500	206,903	,574	,915
VAR00003	65,0833	195,061	,720	,911
VAR00004	65,1667	201,836	,562	,915
VAR00005	65,1333	214,050	,339	,919
VAR00006	65,1833	203,610	,493	,917
VAR00007	64,9833	212,830	,399	,918
VAR00008	65,0167	212,661	,384	,918
VAR00009	65,0500	206,658	,528	,916
VAR00010	65,3833	199,054	,618	,914
VAR00011	65,1667	194,751	,694	,912
VAR00012	65,2333	193,504	,710	,911
VAR00013	65,4000	194,414	,716	,911
VAR00014	65,4333	202,521	,567	,915
VAR00015	65,1500	215,045	,266	,920
VAR00016	65,5667	194,792	,728	,911
VAR00017	64,9000	204,871	,589	,914
VAR00018	65,2167	192,444	,705	,911
VAR00019	65,2833	196,376	,699	,912
VAR00020	64,9333	203,521	,667	,913

ANOVA

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig
Inter sujetos	659,829	59	11,184		
Intra sujetos					
Entre elementos	44,462	19	2,340	2,568	,000
Residuo	1021,688	1121	,911		
Total	1066,150	1140	,935		
Total	1725,979	1199	1,440		

En las tablas se observa que, el Cuestionario sobre calidad de atención es válido y confiable (el valor de consistencia alfa de cronbach es mayor a 0.80).



Luis Arturo Montenegro Camacho
LIC. ESTADÍSTICA
MG. INVESTIGACIÓN
DR. EDUCACIÓN
COESPE 262

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE SATISFACCIÓN

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,915	13

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	37,8833	120,918	,398	,916
VAR00002	38,3667	110,372	,673	,907
VAR00003	38,2833	109,969	,697	,906
VAR00004	38,1500	107,282	,685	,907
VAR00005	37,9500	112,862	,580	,911
VAR00006	38,0000	112,915	,618	,909
VAR00007	38,2500	115,987	,503	,913
VAR00008	38,3667	110,134	,683	,906
VAR00009	38,2833	107,325	,777	,902
VAR00010	38,0333	112,507	,673	,907
VAR00011	38,2500	115,581	,682	,908
VAR00012	38,9000	100,329	,854	,898
VAR00013	38,0833	119,434	,501	,913

ANOVA

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig
Inter sujetos	592,185	59	10,037		
Intra sujetos					
Entre elementos	48,482	12	4,040	4,714	,000
Residuo	606,749	708	,857		
Total	655,231	720	,910		
Total	1247,415	779	1,601		

Media global = 3,1846

En las tablas se observa que, el Cuestionario sobre satisfacción es válido y confiable (el valor de consistencia alfa de cronbach es mayor a 0.80).


Luis Arturo Montenegro Casarcho
LIC. ESTADÍSTICA
MG. INVESTIGACIÓN
DR. EDUCACIÓN
COESPE 262

Anexo N°6

CONSENTIMIENTO INFORMADO



Institución : CENTRO DE SALUD TORIBIA CASTRO CHIRINOS

Título : RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOSTOMATOLÓGICA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR EN EL CENTRO DE SALUD TORIBIA CASTRO CHIRINOS, 2024.

Yo, RUIZ JARAMILLO SUSY KATHERINE, identificado con DNI N° 70335446
DECLARO:

Haber sido informado de forma clara, precisa y suficiente sobre los fines y objetivos que busca la presente investigación **RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOSTOMATOLÓGICA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR EN EL CENTRO DE SALUD TORIBIA CASTRO CHIRINOS, 2024**, así como en qué consiste mi participación.

Estos datos que yo otorgue serán tratados y custodiados con respeto a mi intimidad, manteniendo el anonimato de la información y la protección de datos desde los principios éticos de la investigación científica. Sobre estos datos me asisten los derechos de acceso, rectificación o cancelación que podré ejercitar mediante solicitud ante el investigador responsable. Al término de la investigación, seré informado de los resultados que se obtengan.

Por lo expuesto otorgo **MI CONSENTIMIENTO** para que se realice la Entrevista/Encuesta que permita contribuir con los objetivos de la investigación (PONER LOS NUEVOS OBJETIVOS).

Si tiene preguntas o inquietudes acerca de este estudio, puede comunicarse a: Número telefónico: 957232161 Correo electrónico: rjaramillosusy@uss.edu.pe.

Chiclayo, de

del 2024

FIRMA

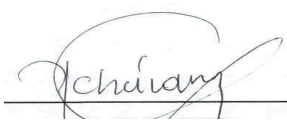
Aprobación de la Tesis (el asesor debe emitir su aprobación a través de Acta).



ACTA DE APROBACIÓN DEL ASESOR

Yo **CHAVARRY YSLA PATRICIA DEL ROCIO**, quien suscribe como asesor designado mediante Resolución de Escuela de Posgrado N° **934-2024/EPG-USS**, del proyecto de investigación titulado **“RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOESTOMATOLÓGICA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR EN EL CENTRO DE SALUD TORIBIA CASTRO CHIRINOS, 2024”**, desarrollado por la estudiante(s): **Ruiz Jaramillo Susy**, del programa de estudios de **Maestría en Gerencia de Servicios de la Salud**, acredito haber revisado, y declaro expedito para que continúe con el trámite pertinente.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

CHAVARRY YSLA PATRICIA DEL ROCIO	DNI: 16658907	firma 
----------------------------------	------------------	--

Pimentel, 13 día de enero del 2025


DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy egresado del Programa de Estudios de **MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autor del trabajo titulado:

RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOESTOMATOLÓGICA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR EN EL CENTRO DE SALUD TORIBIA CASTRO CHIRINOS, 2024.

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

RUIZ JARAMILLO SUSY	DNI: 70335446	
---------------------	---------------	---

Pimentel, 06 de Febrero del 2025.