

**UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA CIMA**

**FACULTAD DE ODONTOLOGÍA**



**RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE  
ATENCION ODONTOLÓGICA DE LOS PACIENTES  
ADULTOS MAYORES DEL CENTRO DE SALUD  
METROPOLITANO, TACNA, 2024**

**TESIS**

**Presentado por:**

**Milagros Rocío Castañón Huanca**

**Para obtener el Título Profesional de:**

**CIRUJANO DENTISTA**

**TACNA-PERÚ**

**2024**

## INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD



Identificación de reporte de similitud: oid:23228:398573543

NOMBRE DEL TRABAJO

**TESIS\_MILAGROS\_CASTAÑÓN.docx**

RECuento DE PALABRAS

**16664 Words**

RECuento DE CARACTERES

**92852 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**108 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**9.4MB**

FECHA DE ENTREGA

**Oct 25, 2024 10:47 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Oct 25, 2024 10:49 PM GMT-5**

### ● 10% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 8% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente

**UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA CIMA**

**FACULTAD DE ODONTOLOGÍA**



**RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE  
ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE LOS PACIENTES  
ADULTOS MAYORES DEL CENTRO DE SALUD  
METROPOLITANO, TACNA, 2024**

**TESIS**

**Presentado por:**

**Milagros Rocío Castañón Huanca**

**Para obtener el Título Profesional de:**

**CIRUJANO DENTISTA**

**TACNA-PERÚ**

**2024**


UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA CIMA  
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

TÍTULO PROFESIONAL DE CIRUJANO DENTISTA


RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE  
ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE LOS PACIENTES ADULTOS  
MAYORES DEL CENTRO DE SALUD METROPOLITANO,  
TACNA, 2024

Tesis sustentada y aprobada el 18 de octubre del 2024, estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE :   
Dra. C.D. Amanda Hilda Koctong Choy

SECRETARIA :   
Mg. C. D. Janett Clarisa Uscamaita Guzmán

MIEMBRO :   
MSc. Blgo. Ronald Javier Ticona Cárdenas

ASESOR :   
C. D. Henry Nabyh Elguera Zapata

## **DEDICATORIA**

A Dios, quien me ayudó a seguir el camino correcto y me dio la fuerza para continuar sin caer ante los obstáculos.

A mi familia, por su amor y apoyo incondicional durante todo este viaje y por ayudarme a lograr mis objetivos. Por sus consejos y sus esfuerzos por darme una buena educación.

### **AGRADECIMIENTO**

Gracias a Dios y a la Virgen María por darme bendiciones todos los días y darme la oportunidad de disfrutar de mi familia; por guiarme, cuidarme durante todo mi tiempo en la universidad.

Gracias a mi madre Claire, que desde el cielo me sigue motivando a cumplir mis sueños.

A mi asesor, el C. D. Henry Nabyh Elguera Zapata, por su asesoría, enseñanza y consejos útiles para llevar a cabo esta tesis.

A mi querido hijo Brunno, por ser mi motor y darme fuerzas ante las adversidades.

## INDICE

Página del Jurado .....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice de Tablas .....	x
Índice de Gráficos .....	xii
Resumen.....	xiv
Abstract.....	xv
Introducción.....	15
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>17</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>17</b>
1.1.Descripción del problema.....	17
1.2.Formulación del problema.....	18
1.2.1. Problema general .....	18
1.2.2. Problemas específicos .....	19
1.3. Objetivos de la investigación .....	19
1.3.1. Objetivo general .....	19
1.3.2. Objetivos específicos .....	20
1.4 Hipótesis de investigación.....	21
1.5. Justificación de la investigación .....	21
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>23</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>23</b>
2.1. Antecedentes de la investigación.....	23
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	23
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	26
2.1.3 Antecedentes locales .....	30

2.2 Bases teóricas.....	33
2.3 Definición de términos básicos <sup>19</sup> .....	42
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>44</b>
<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>44</b>
3.1 Tipo y nivel de investigación .....	44
3.1.1 Tipo de investigación.....	44
3.1.2 Nivel de investigación.....	44
3.2 Operacionalización de variables .....	44
3.3 Población y muestra de la investigación. ....	45
3.3.1 Población.....	45
3.3.2 Muestra.....	45
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	47
3.4.1 Técnicas.....	47
3.4.2 Instrumentos.....	47
3.4.3 Validez y confiabilidad.....	50
3.5 Tratamiento estadístico de datos.....	51
3.6 Procedimiento .....	51
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>53</b>
<b>RESULTADOS .....</b>	<b>53</b>
4.1 Resultados .....	53
<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>66</b>
<b>DISCUSIÓN .....</b>	<b>66</b>
<b>CAPÍTULO VI.....</b>	<b>70</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>70</b>
6.1 Conclusiones.....	70
6.2 Recomendaciones.....	71



<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>72</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>77</b>
Anexo N° 1 Matriz de consistencia .....	78
Anexo N° 2 Instrumento de recolección de datos .....	80
Anexo N° 3 Validación de juicios de expertos.....	85
Anexo N° 4 Validación por juicio de expertos .....	86
Anexo N° 5 Análisis de confiabilidad de los instrumentos .....	96
Anexo N° 6 Tabla N°15 .....	97
Anexo N° 7 Declaración jurada de autorización .....	99
Anexo N° 8 Declaración jurada de autoría .....	100
Anexo N° 9 Base de datos .....	101
Anexo N° 11 Oficio de autorización para la realización de la investigación .....	105
Anexo N° 12 Constancia de realización de la investigación .....	106

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla N°1</b>	Satisfacción odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024.....	53
<b>Tabla N°2</b>	Satisfacción odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024, según la dimensión lealtad .....	54
<b>Tabla N°3</b>	Satisfacción odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024, según la dimensión confiabilidad.....	55
<b>Tabla N°4</b>	Satisfacción odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024, según la dimensión validez.....	56
<b>Tabla N°5</b>	Calidad de atención odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024.....	57
<b>Tabla N°6</b>	Calidad de atención odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024, según dimensión elementos tangibles .....	58
<b>Tabla N°7</b>	Calidad de atención odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024, según dimensión fiabilidad.....	59
<b>Tabla N°8</b>	Calidad de atención odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024, según dimensión capacidad de respuesta .....	60
<b>Tabla N°9</b>	Calidad de atención odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024, según dimensión seguridad.....	61
<b>Tabla N°10</b>	Calidad de atención odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024, según dimensión empatía .....	62

<b>Tabla N°11</b>	Relación entre satisfacción odontológica y la calidad de atención de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024. ....	63
<b>Tabla N°12</b>	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la variable satisfacción odontológica .....	64
<b>Tabla N°13</b>	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la variable calidad de atención.....	64
<b>Tabla N°14</b>	Relación entre la satisfacción y calidad de atención odontológica según la prueba no paramétrica Rho de Spearman.....	65

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Grafico N°1</b>	Satisfacción odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024.....	53
<b>Grafico N°2</b>	Satisfacción odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024, según la dimensión lealtad .....	54
<b>Grafico N°3</b>	Satisfacción odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024, según la dimensión confiabilidad .....	55
<b>Grafico N°4</b>	Satisfacción odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024, según la dimensión validez.....	56
<b>Grafico N°5</b>	Calidad de atención odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024.....	57
<b>Grafico N°6</b>	Calidad de atención odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024, según dimensión elementos tangibles .....	58
<b>Grafico N°7</b>	Calidad de atención odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024, según dimensión fiabilidad.....	59
<b>Grafico N°8</b>	Calidad de atención odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024, según dimensión capacidad de respuesta .....	60
<b>Grafico N°9</b>	Calidad de atención odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024, según dimensión seguridad.....	61

<b>Grafico N°10</b>	Calidad de atención odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024, según dimensión empatía .....	62
---------------------	---	----

## RESUMEN

El objetivo del trabajo fue establecer la relación entre satisfacción y calidad en la atención odontológica en pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024. **Metodología:** Se realizó un estudio de tipo básica, no experimental, la muestra estuvo conformada por 168 pacientes que recibieron atención odontológica, a quienes se les aplicó un instrumento el Servqual de medición de satisfacción, compuesto por 20 ítems y otro que midió la calidad de la atención mediante 30 ítems. El análisis estadístico se realizó mediante el software SPSS versión 25. **Resultados:** De las 168 encuestas realizadas mostraron que los niveles de satisfacción a la atención odontológica son muy eficientes con el 98,8% y un pequeño porcentaje del 1,2 % con una satisfacción eficiente, y ningún paciente tuvo una calificación de deficiente; respecto a la calidad de atención, muy eficiente con el 100,0% y ningún paciente tuvo una calificación de deficiente y eficiente. **Conclusión:** Se concluye que hay relación significativa entre la satisfacción y la calidad de atención de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024 presentando un  $p= 0,000 < a 0,05$  y una correlación positiva alta de 0,831.

**Palabras claves:** Calidad de la atención, satisfacción del usuario externo, atención odontológica, adultos mayores.

## ABSTRACT

The objective of the work was to establish the relationship between satisfaction and quality in dental care in older adult patients of the Metropolitan Health Center, Tacna, 2024. **Methodology:** A basic, non-experimental study was carried out, the sample was made up of 168 patients. who received dental care, to whom a Servqual satisfaction measurement instrument was applied, composed of 20 items, and another that measured the quality of care through 30 items. The statistical analysis was carried out using the SPSS software version 25. **Results:** Of the 168 surveys carried out, they showed that the levels of satisfaction with dental care are very efficient with 98.8% and a small percentage of 1.2% with a satisfaction efficient, and no patient had a rating of poor; Regarding the quality of care, very efficient with 100.0% and no patient had a rating of poor or efficient. **Conclusion:** It is concluded that there is a significant relationship between satisfaction and quality of care of older adult patients at the Metropolitan Health Center, Tacna, 2024, presenting a  $p= 0.000 < 0.05$  and a high positive correlation of 0.831.

**Keywords:** Quality of care, external user satisfaction, dental care, older adults.

## INTRODUCCIÓN

Actualmente, uno de los pilares de una buena administración pública es asegurar la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios que acuden a la odontología en los Centros de Salud Metropolitanos.

Un problema muy común en la mayoría de los centros de salud gubernamentales (ya sea MINSA o ESSALUD) es que el estado de salud bucal de los pacientes no mejora, variando de regular a muy malo. En parte, esto puede deberse a una falta de interés por la salud bucal o a que existen algunos vacíos en los servicios odontológicos, lo que puede estar relacionado con una mala calidad de la atención y por ende una menor satisfacción del usuario, lo que hace que sus problemas queden en la boca.<sup>1</sup>

La calidad de la atención, tal como la define la Organización Mundial de la Salud, se refiere a la satisfacción del paciente al recibir servicios relacionados con la salud con poco o ningún riesgo para su integridad. La calidad de la atención también se puede categorizar de diferentes formas, como la calidad de la atención referida a determinados profesionales de la salud o la calidad de la atención determinada subjetivamente por el paciente.<sup>1</sup> Las personas mayores que no reciben tratamiento dental son las más afectadas, aunque los profesionales de la salud les hablan de los problemas que pueden surgir si los dientes no se tratan rápidamente.

La estructura de este trabajo de investigación se basa en seis capítulos, en el cual el Capítulo I establece el método, descripción y planteamiento del problema, así como los objetivos, supuestos y fundamento del estudio. El Capítulo II explica los antecedentes teóricos y los fundamentos teóricos de los antecedentes internacionales, nacionales y locales de la salud bucal y las enfermedades bucales. El Capítulo II describe los métodos utilizados en el estudio y explica los tipos, niveles, operacionalizaciones, poblaciones, muestras, técnicas, herramientas de recolección de datos, tratamiento estadístico y procedimientos utilizados en el estudio. El Capítulo IV presenta los resultados del estudio en forma de tablas y diagramas, así como análisis estadístico y prueba de hipótesis. El Capítulo V presenta una discusión comparando los resultados de otros autores con los resultados de este trabajo de investigación.



Además, el Capítulo VI indica las conclusiones del estudio y las recomendaciones brindadas.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Descripción del problema

Actualmente la población mundial está envejeciendo velozmente. En el año 2020, la población mundial contaba con mil millones de personas de sesenta años o más. Sin embargo, se proyecta que para el año 2030, esta cifra aumentará significativamente a mil cuatrocientos millones, lo que representa aproximadamente una de cada seis personas en todo el mundo. Pero eso no es todo: mirando aún más hacia el futuro, para el año 2050, se espera que el número de personas de sesenta años o más se duplique, alcanzando la asombrosa cantidad de dos mil cien millones. Además, se prevé que las personas de ochenta años o más también experimentarán un aumento considerable, triplicándose entre 2020 y 2050, hasta llegar a un total de cuatrocientos veintiséis millones de personas. Es impresionante cómo la demografía mundial está cambiando con el paso del tiempo<sup>2</sup>. Y hoy en día las personas mayores de sesenta años corren un mayor riesgo de sufrir depresión y ansiedad, debido a la mala salud física o la falta de acceso a apoyo, la deficiencia en los servicios de calidad y malas condiciones de vida. Si bien, los centros de salud se implementan mecanismos que les permitan diferenciarse de sus competidores a nivel privado, público o nacional, la calidad de la atención al paciente también debe ser de vital importancia, ya que una primera impresión en el trato positivamente para el paciente es fundamental. Para lograrlo, es importante comprender lo que el paciente valora o cree y siempre tratar de enfatizar sus expectativas.

Con el propósito de profundizar en la comprensión y alcance de la atención odontológica a los pacientes de edad avanzada, se llevará a cabo un estudio de investigación. El objetivo central de este trabajo consistirá en determinar el nivel de satisfacción y calidad en la atención odontológica a los pacientes adultos mayores. Este análisis permitirá obtener una visión más completa y detallada de las necesidades y experiencias de este grupo de pacientes en el ámbito dental<sup>2</sup>.

Según la OMS, la calidad de la atención es una forma de satisfacción del paciente cuando recibe una asistencia referente a su salud, presenta un menor peligro y no compromete su integridad. Se mencionan dos tipos: por ejemplo, la asistencia de calidad brindada por el especialista en determinadas áreas de los servicios médicos o la calidad de la atención establecido subjetivamente por los pacientes. Actualmente la OMS, menciona que la calidad de la atención consiste esencialmente en maximizar el bienestar de los pacientes, siendo siempre conscientes de sus propias necesidades y prestando atención a las cosas que pueden estar involucradas en el proceso, como veneficio o no veneficio.<sup>1</sup>

Los pacientes adultos mayores son una población que requiere atención dental integral además de las típicas caries, la enfermedad periodontal y la pérdida de dientes, siendo uno de los más numerosos problemas con un compromiso complejo del estado bucal, lo que deja diferentes consecuencias, aparte de las clínicas, afectando el estado de ánimo, las relaciones afectivas y la autovalencia, lo que resulta que la calidad de vida sea modificada.<sup>3</sup>

Con el envejecimiento de la población en muchas partes del mundo, es crucial comprender y mejorar la calidad de atención médica, incluida la atención dental, para los adultos mayores. En el Centro de Salud Metropolitano de Tacna, se ha observado un aumento en la cantidad de pacientes mayores que buscan atención dental. Por lo tanto, esto me motiva a hacer la siguiente pregunta: ¿Cuál será el nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024?

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre satisfacción y calidad en la atención odontológica en pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024 según la dimensión lealtad?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024 según la dimensión confiabilidad?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024 según la dimensión validez?
- ¿Cuál es la calidad de atención odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024?
- ¿Cuál es la calidad de atención odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024 según la dimensión elementos tangibles?
- ¿Cuál es la calidad de atención odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024 la dimensión fiabilidad?
- ¿Cuál es la calidad de atención odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024 según la dimensión capacidad de respuestas?
- ¿Cuál es la calidad de atención odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024 según la dimensión seguridad?
- ¿Cuál es la calidad de atención odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024 según la dimensión de empatía?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la satisfacción y calidad de atención odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar la satisfacción odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024.
- Determinar la satisfacción odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024 según la dimensión lealtad.
- Determinar la satisfacción odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024 según la dimensión confiabilidad.
- Determinar la satisfacción odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024 según la dimensión validez.
- Determinar la calidad de atención odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024.
- Determinar la calidad de atención odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024 según la dimensión elementos tangibles.
- Determinar la calidad de atención odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024 según la dimensión de fiabilidad.
- Determinar la calidad de atención odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024 según la dimensión capacidad de respuesta.
- Determinar la calidad de atención odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024 según la dimensión seguridad.

- Determinar la calidad de atención odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024 según la dimensión empatía.

## **1.4. Hipótesis de investigación**

### **1.4.1 Hipótesis general**

$H_0$  = No existe relación significativa entre la satisfacción y calidad de atención odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024.

$H_1$  = Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024.

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

Este estudio es de relevancia científica ya que, como futuros cirujanos dentistas, debemos conocer la realidad de los centros de salud pública con respecto a la satisfacción y calidad de atención odontológica, para crear estrategias de promoción de salud bucal, de acuerdo a la realidad de cada población.

Este estudio es de relevancia social ya que tiene como objetivo obtener datos descriptivos sobre la calidad de la atención odontológica que recibe la población adulta mayor del Centro de Salud Metropolitano de Tacna en el año 2024. Basado en mediciones de expectativas y percepciones del paciente.

Es factible porque cuenta con la base de datos de los adultos mayores que corresponden al centro de salud Metropolitano.

Es de real importancia porque debido a nuestro enfoque en la atención médica, donde principalmente enfatizamos la calidad de la atención y el papel de los dentistas en las relaciones con las personas mayores.

El presente trabajo no es original por cuanto hay trabajos que le anteceden el cual contribuirá a dar una visión del problema que se presentan con los

pacientes adultos mayores lo cual ayudará a encontrar las soluciones ante los problemas de calidad en la atención dental y guiarán a las estrategias institucionales para optimizar la atención en el servicio odontológico del centro de salud mencionado.

Un interés personal en este trabajo de investigación es requerir el título profesional de cirujano dentista.

### **1.6. Limitaciones**

En la elaboración de esta investigación se presentó como limitaciones por parte de algunos adultos mayores que por motivos externos no querían participar para resolver la encuesta.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales

**Solorzano A.<sup>4</sup> 2022.** Satisfacción de los pacientes que reciben servicio odontológico en el centro de salud Barrial Blanco del distrito norte de la zona urbana de la ciudad de Cuenca periodo octubre 2021 - febrero 2022. **Objetivo:** fue determinar y evaluar la satisfacción de los pacientes que recibieron atención odontológica en el centro de salud desde octubre de 2021 hasta febrero de 2022. **Metodología:** El método utilizado fue un estudio descriptivo longitudinal en el que se encuestó a trecientos pacientes odontológicos para evaluar su satisfacción mediante un cuestionario SERVQUAL adaptado. Los datos que se estudiaron mediante SPSS 20 mediante estadística descriptiva, frecuencias, porcentajes y comparaciones de medidas. **Resultados:** Tuvo como respuesta el 84,3% de los usuarios estuvo satisfecho con sus perspectivas, el 79% de los usuarios estuvo muy satisfecho con su percepción y el 14,7% de los usuarios estuvo satisfecho con su percepción. Las mujeres y las personas con menor educación fueron más receptivas a la atención que recibieron. **Conclusión:** que los usuarios estaban satisfechos con las expectativas y la mayoría bastante satisfechos con su percepción de los cinco dominios evaluados. Es necesario poner un signo de igual a percepciones y expectativas, porque existen diferencias significativas entre ellas, por lo que se recomienda trabajar en esta dirección.

**Fuad A. et al<sup>5</sup> 2020.** Evaluación del nivel de satisfacción del paciente con los servicios de atención de salud dental en Indonesia- 4 de mayo del 2020 evaluó las debilidades en el sistema de servicio para ayudar a promover a través de la opinión del paciente. **Objetivo:** era comprender el nivel de satisfacción del paciente con los servicios dentales en Bantaeng, Indonesia. **Metodología:** El método utilizado fue un estudio piloto realizado por investigadores en el campo de los servicios de salud



dental y bucal en el distrito de Bantaren y el subdistrito de Pajukukang, Sulawesi del Sur, Indonesia. Se utilizó la escala del Formulario Corto del Cuestionario de Satisfacción del Paciente (PSQ-18) que consta de 18 preguntas y 7 subescalas. El nivel de significancia fue del 5% ( $p < 0,05$ ) mediante la prueba t y el análisis de varianza. **Resultados:** Los resultados indican que la participación femenina fue mayor que la participación masculina, con un 72,8% frente al 27,2%. En términos de edad, el 74,6% tiene menos de 40 años, el 21,1% se encuentra en el rango de 40 a 60 años, y el 4,4% tiene más de 60 años. En la subescala de calidad técnica, se consideraron las variables de edad ( $p=0,45$ ), educación ( $p=0,031$ ), trabajo ( $p=0,026$ ), tiempo de espera ( $p=0,46$ ), distancia al dentista ( $p=0,026$ ) y ubicación ( $p=0,007$ ). Por otro lado, la subescala interpersonal mostró valores significativos para edad ( $p=0,016$ ), educación ( $p=0,038$ ) y ocupación ( $p=0,007$ ). El mayor puntaje de satisfacción se observa en la subescala de calidad técnica ( $13,04 \pm 1,75$ ), mientras que el puntaje de satisfacción más bajo se encuentra en la subescala de satisfacción general ( $4,11 \pm 1,75$ ). Los niveles de satisfacción de los pacientes variaron significativamente según su edad, educación y profesión. **Concluyo:** Se concluyó que los pacientes del distrito de Bantan y del distrito de Pajukukang Bantan de la provincia de Sulawesi del Sur estaban más satisfechos con los servicios prestados. La subescala de calidad técnica tiene la puntuación de satisfacción más alta, mientras que la subescala de satisfacción general tiene la puntuación de satisfacción más baja.

**González R. et al** <sup>6</sup> **2019.** Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario Artículo Original Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de la satisfacción del usuario. Después de su evaluación, la calidad juega un papel decisivo en todo comportamiento humano, y la salud sin excepción, se ha convertido en un requerimiento esencial tanto en instituciones públicas como privadas. **Objetivo:** El propósito es evaluar la calidad de la atención dental considerando aspectos de organización, evolución y efecto desde la

perspectiva de los pacientes, el sistema de salud a nivel local y la satisfacción de la industria. **Metodología:** Se realizó un estudio descriptivo y prospectivo con encuesta de opinión pública para conocer la percepción sobre la calidad del tratamiento recibido y la percepción de la consulta odontológica de 200 pacientes que asisten a consultas de odontología general de prestadores de servicios odontológicos. Considera los cambios en el estado de salud y la recepción de atención a lo largo de dimensiones estructurales, de proceso y de resultados. Estadísticamente, la frecuencia y el porcentaje de datos se determinaron mediante el programa estadístico SPSS con significancia estadística en  $p < 0,05$ . **Resultado:** En la encuesta realizada, se encontró que el 90% de los participantes reportó haber sido tratado siempre con amabilidad. Además, el 67,5% recibió explicaciones detalladas sobre el tratamiento que estaban recibiendo. Asimismo, el 74,5% mencionó haber obtenido educación específica para mejorar su salud bucal. Por último, un 36,5% de los encuestados calificó los tiempos de espera como inferiores a 20 minutos. Para calificaciones excelentes, el 44,5% tiene un tiempo de espera inferior a 40 minutos. **Conclusión:** Se concluyó que la satisfacción del usuario depende de una actitud amigable, tiempo para explicar el proceso de trabajo y resultados y la indolora durante la consulta.

**Salazar E.** <sup>7</sup> **2018.** Calidad de los servicios odontológicos y su relación con la satisfacción de los pacientes de la Clínica MM Dental de la ciudad Santiago de Chile 2018. **Objetivo:** El objetivo general de este trabajo de investigación es determinar el impacto de la calidad en la atención odontológica y la satisfacción del paciente con el tratamiento en las clínicas dentales MM. Por tanto, se debe evaluar la satisfacción del paciente, destacando conocimientos de salud, indicaciones, resultados del tratamiento, etc. Todos estos son factores importantes relacionados con la satisfacción. Dentro de la odontología, se han identificado varios factores del paciente relacionados con la salud y el cuidado dental. Un enfoque de investigación emplea el modelo SERVQUAL de calidad de

servicio, creado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, con el propósito de mejorar la calidad de los servicios proporcionados por las organizaciones. **Metodología:** Este modelo utiliza un cuestionario estandarizado para evaluar la calidad del servicio en cinco dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. Utilizando un enfoque cuantitativo, un enfoque transversal y un alcance descriptivo, se realizó una encuesta aleatoria a 206 pacientes en la clínica dental MM. **Resultados:** los resultados se resumieron en elementos tangibles, elementos de confiabilidad, elementos de competencia, elementos de capacidad de respuesta, seguridad empatía y proyecto. **Conclusión:** se concluyó que los hallazgos indican áreas de oportunidad para mejorar, como los tiempos de espera, los intervalos entre citas, los procesos y los resultados. Además, se han propuesto estrategias de intervención basadas en estas oportunidades identificadas, las cuales se implementarán a través de planes de mejora.

### 2.1.2 Antecedentes nacionales

**Espinoza L., Méndez K.** <sup>8</sup> 2022. Nivel de satisfacción con la atención odontológica percibida por usuarios adultos en un centro de salud, Sullana 2022 evaluó la satisfacción de los usuarios adultos con la atención odontológica. **Objetivo:** tuvo como objetivo determinar la satisfacción de los adultos con la odontología en el centro de salud Sullana 2022. Este es un estudio básico mediante un diseño descriptivo, métodos observacionales, cuantitativos y transversales. En el estudio participaron 139 pacientes del área de odontología. **Metodología:** Se empleó un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL, adaptado para evaluar las apreciaciones y perspectiva de la satisfacción de los usuarios con los servicios dentales. **Resultados:** Los resultados indicaron que el 86,3% de los pacientes se mostró satisfecho con la atención odontológica recibida, mientras que el 13,7% expresó insatisfacción. En cuanto a la edad, los jóvenes de entre 18 y 29 años se muestran muy satisfechos y alcanzan el 89,7%. En cuanto al sexo, las mujeres se muestran muy satisfechas, alcanzando el 89,2%. En términos de participación y

satisfacción, la confiabilidad fue del 87,1%, la capacidad de respuesta del 87,8%, la certeza del 81,3%, la empatía del 86,3% y la tangibilidad del 81,3%. **Conclusión:** En términos generales, la mayoría de los adultos usuarios expresaron satisfacción con la atención recibida. Además, no se encontró una correlación estadísticamente significativa entre la satisfacción de los participantes y factores como el género, la edad y la educación en relación al cuidado dental.

**Azabache K.** <sup>9</sup> **2022.** Calidad de la atención según la percepción del usuario en una clínica odontológica privada de Trujillo – 2021. Evaluar la calidad de los servicios odontológicos como parte de una estrategia para comprender por qué los pacientes prefieren el tratamiento en clínicas privadas, se llevó a cabo una evaluación de la calidad de los servicios dentales. **Objetivo:** El objetivo principal fue determinar la calidad de atención en una clínica dental privada en Trujillo. **Metodología:** El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, y se realizó mediante un diseño transversal y descriptivo. La muestra consistió en 90 usuarios de la clínica odontológica, a quienes se les aplicó un cuestionario que abarcaba 22 ítems relacionados con cinco dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. **Resultados:** Los resultados revelaron que el 95,6% de los usuarios percibió una buena calidad de atención, mientras que el 4,4% consideró que la calidad era media. Además, el 92,2%, 91,1%, 90%, 92,2% y 93,3% de los usuarios calificaron el servicio como bueno en términos de tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, respectivamente. **Conclusión:** En general se puede decir que la calidad del tratamiento en las clínicas dentales privadas es buena.

**Silverio E.** <sup>10</sup> **2021.** Calidad de atención en odontología del puesto de salud San Pedro de Carabayllo, 2020. Evaluó la fortaleza y deficiencias en las atenciones en odontología del puesto de salud san pedro de caraballo. **Objetivo:** Tuvo como objetivo es determinar la calidad de la atención odontológica en los puestos de salud de San Pedro de Carabayllo 2020. **Metodología:** La investigación se llevó a cabo mediante un diseño

básico, descriptivo y explicativo, sin incluir un componente experimental. Utilizando un enfoque cuantitativo y un diseño transversal, se seleccionó una muestra de 106 pacientes que reciben servicios odontológicos de una población total de 800 usuarios. En cuanto al método de recolección de información, se utilizó un cuestionario, en el que la variable calidad de atención estuvo representada por un "Servqual modificado". Consta de 21 ítems divididos en cuestiones como empatía, confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y tangible. Los resultados se recopilan en Excel y luego se procesan en SPSS v.2512. Este enfoque permite analizar y trabajar con los datos de manera eficiente utilizando ambas herramientas y luego se instrumentan utilizando Bach cron alpha. Se concluyó que la buena-alta, lo que indica que los pacientes están satisfechos con el cuidado dental. **Resultados:** Los resultados indican que la confiabilidad y la seguridad fueron percibidas como altas, con un 78% en ambas dimensiones. La empatía también obtuvo una percepción positiva, con un 77% de satisfacción. Sin embargo, la evaluación de los elementos materiales fue ligeramente inferior, con un 57% de los pacientes considerando que la calidad de los servicios odontológicos era buena. **Conclusión:** En términos generales, se ha llegado a la conclusión de que la calidad de atención en el área de odontología en el puesto de salud de San Pedro de Carabayllo cuenta con un nivel de aceptación del 71%.

**Lara J. et al** <sup>11</sup> **2020.** Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima-2020 evaluó el nivel de satisfacción de este usuario para poder realizar los cambios o adecuaciones en la atención odontológica hospitalaria. **Objetivo:** El objetivo de este estudio fue evaluar la satisfacción de los pacientes que reciben servicios odontológicos en el Hospital de Lima. El diseño del estudio fue observacional, transversal y descriptivo. La muestra estuvo compuesta por 702 pacientes. **Metodología:** Para determinar la satisfacción del paciente, se utilizó un instrumento SERVQUAL modificado. Además, se incluyeron pacientes de 18 años o más que eran

elegibles para recibir tratamiento y visitar una clínica dental. **Resultados:** Los resultados mostraron que la frecuencia de pacientes insatisfechos fue del 88,6%, es decir, 622 de 702 pacientes. Los pacientes de 35 a 49 años estaban más insatisfechos, el 34,5% y el 30,9% entre los pacientes visitantes; en estos casos fue estadísticamente significativo. **Conclusión:** Concluyo que la mayoría de los pacientes que reciben tratamiento odontológico se encuentran insatisfechos con el tratamiento.

**Walde A.** <sup>12</sup> **2019.** Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos que asisten al servicio de odontología en el Centro de Salud Semirural Pachacutec. Arequipa, 2018 **Objetivo:** determinó la relación entre la calidad de los servicios odontológicos y la satisfacción entre los usuarios que asisten a los servicios odontológicos en el centro de salud semirural Pachacútec. su muestreo fue tipo cuota no probabilístico, acudiendo al servicio 110 pacientes entre noviembre y diciembre de 2018 en un rango de 153 usuarios. **Metodología:** Dicha investigación es de tipo relacional, cuya técnica fue el cuestionario y se aplicaron 2 formularios de preguntas con puntajes predeterminados las cuales hicieron un total de 50 preguntas divididas en las siguientes partes: Variables de calidad 30 preguntas (divididas en elementos tangibles, confiabilidad, certeza de respuesta, temas de empatía), 20 dimensiones de variables de preguntas de satisfacción del usuario (divididas en los temas de confiabilidad, validez y lealtad), con calificaciones de buena/alta, normal/media y débil/baja. La prueba estadística utilizada fue la prueba de chi-cuadrado y los resultados mostraron que existía una relación dependiente entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario. **Resultados:** Los resultados obtenidos muestran que los usuarios de los servicios odontológicos del Centro de Salud Semirural Pachacútec consideran que la calidad de los servicios es buena (55%) y por lo tanto tienen un alto nivel de satisfacción (69%). **Conclusión:** Los resultados indican que existe una correlación positiva y significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario. Los pacientes se encuentran satisfechos con la atención del odontólogo, lo que genera

confianza y la percepción de que el profesional es competente. Palabras clave: calidad, satisfacción, atención odontológica, paciente, usuario, atención odontológica.

**Jesús F.** <sup>13</sup> **2017.** La Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud. **Objetivo:** en un estudio, se evaluó la relación entre la satisfacción de los pacientes externos y la calidad de la atención odontológica en un centro de salud. **Metodología:** La metodología utilizada para este estudio fue de enfoque cuantitativo. Para ello, se analizó un grupo de 110 personas que recibieron servicios dentales en el centro de salud de Chorrillos durante los meses de abril a mayo. **Resultados:** Los resultados demostraron que estas dos variables estaban estadísticamente significativamente relacionadas, y se observó una frecuencia más elevada del 42,7% de satisfacción por parte de los usuarios, lo que corresponde a 47 personas encuestadas. **Conclusión:** En resumen, este estudio concluyó que existe una correlación positiva entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de la atención odontológica en el Centro de Salud “Delicias de Villa” de Chorrillos, en el año 2017, con un valor de  $p=0,000<0,05$ , y un nivel de asociación débil a moderado de  $r: 0,406$ . Por lo tanto, las autoridades de salud pública deben prestar más atención a la cuestión de la calidad de la atención en el Centro de Salud Regional de Chorio e implementar estrategias como la capacitación del personal, el aumento de la conciencia pública y la promoción de áreas exclusivas para futuras investigaciones.

### 2.1.3 Antecedentes locales

**Lupaca R. et al** <sup>14</sup> **2022.** Satisfacción y calidad en la atención odontológica en pacientes de dos establecimientos públicos de la Red de Salud Tacna, 2022 Se evaluaron las características generales de los pacientes odontológicos de dos instituciones públicas **Objetivo:** con el objetivo de conocer la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de la atención odontológica en dos instituciones públicas Red de Salud Tacna (2022). En un estudio correlacional, se evaluó la satisfacción de los usuarios de odontología en dos instituciones públicas. La muestra

incluyó 138 pacientes, quienes calificaron su satisfacción utilizando el instrumento SERVQUAL con 15 ítems y el instrumento de Calidad de Atención con 23 ítems, en una escala del 1 al 7. **Metodología:** El análisis estadístico se realizó con el software SPSS v.25. **Resultados:** Los resultados revelaron que la satisfacción de los pacientes en ambas instituciones públicas fue del 60,9%, 33,3% y 5,8%, respectivamente. En cuanto a la calidad de la atención, el 50,7% de los pacientes la consideró buena, el 38,4% la calificó como regular y el 10,9% la percibió como mala. **Conclusión:** Se concluyó que existe una fuerte relación positiva y una relación significativa entre la satisfacción y la calidad de los servicios odontológicos en ambos establecimientos públicos de la Red de Salud Tacna en el año 2022.

**Romero R.**<sup>15</sup> 2022. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos por teleorientación en odontología durante la pandemia del COVID 19 en el Puesto de Salud Intiorko, Tacna 2022, **Objetivo:** se evaluó nivel de evaluación satisfacción de los usuarios con la telemedicina dental durante el período relevante luego de la pandemia de COVID-19, Intiorko Salud, Tacna. **Metodología:** Los métodos que uso son de nivel básico, descriptivo-observacional y transversal. La muestra estuvo compuesta por 120 usuarios que cumplieron con los parámetros de inserción. En este estudio, se aplicó un cuestionario SERVQUAL modificado mediante una encuesta. El instrumento fue evaluado científicamente y sometido a prueba piloto, obteniendo un índice de confiabilidad alfa de Cronbach de 0,77. **Resultados:** Los resultados revelaron que el 95,0% de los usuarios encuestados expresó alta satisfacción con la atención odontológica proporcionada a través de la orientación remota. Predomina el género femenino - 93,3%, alto nivel de satisfacción - 89,2%; Además, el grupo de adultos representa el 57,5% y el nivel de satisfacción alto es del 54,2%; Además, el 40,8% de las personas trabaja de forma independiente, mientras que la alta satisfacción se sitúa en un 40,0%. Por otro lado, el nivel de educación secundaria alcanza un 70,8%, logrando un índice de satisfacción elevado del 66,7%. Es relevante mencionar que



los parámetros relacionados con la fiabilidad, la eficiencia, la seguridad, la empatía y los factores físicos han obtenido altos niveles de satisfacción: 79,2%, 76,7%, 76%, 97%, 96,7% y 95,8%, respectivamente. **Conclusión:** Se concluyó que la gran mayoría de los usuarios de tele odontología reportan estar muy satisfechos con la atención que reciben.

**Mihaela M.** <sup>16</sup> **2022** Calidad del servicio de odontología y satisfacción de los usuarios atendidos en el Puesto de Salud Las Begonias de Tacna durante la pandemia, 2021, evaluó el impacto de la pandemia de Covid 19 en la calidad de los servicios y la satisfacción del paciente en el puesto de Salida antes mencionado. **Objetivo:** El propósito de este estudio fue analizar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Puesto de Salud Begonia de Tacna durante la pandemia de 2021. **Metodología:** La investigación se basó en métodos cuantitativos, con un enfoque no experimental, prospectivo, transversal y correlacional. La muestra estuvo compuesta por 358 pacientes que recibieron atención en el Centro de Salud Las Begonia. Para evaluar la satisfacción, se utilizaron cuestionarios SERVQUAL modificados y cuestionarios específicos de satisfacción. **Resultados:** Los datos obtenidos dieron como respuesta que la percepción promedio de la calidad general del servicio (52,4%), la calidad subjetiva de la atención (53,2%) y la calidad objetiva de la atención (53,8%). La satisfacción general con las consultas dentales fue mayoritariamente satisfactoria (21,3%). Las percepciones de la calidad general de la atención (valor de  $p$  0,043) y la satisfacción general (valor de  $p$  0,001) variaron según el grupo de edad. **Conclusión:** Se concluyó que la relación significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Puesto de Salud Las Begonias de Tacna durante el año 2021. El coeficiente de correlación Rho fue de 0,716, y el valor  $p$  fue de 0,0011. Esto sugiere que la calidad de la atención influye directamente en la satisfacción de los pacientes en ese centro de salud.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Satisfacción**

La satisfacción del usuario se define como la opinión del usuario sobre el servicio o producto recibido en comparación con el servicio o producto esperado. Esto significa que si los clientes esperan una determinada calidad de un producto o servicio y reciben bienes y servicios que cumplen con sus expectativas, habrá satisfacción. Por tanto, a través de la satisfacción del cliente, las empresas pueden comprender los gustos y preferencias de sus clientes.<sup>17</sup>

La satisfacción es el grado en que los servicios de salud y las instituciones públicas de atención médica satisfacen las necesidades y demandas de los usuarios. Por otro lado, es una valoración valorativa basada en la percepción que tiene el individuo sobre las condiciones del área física y las características de los servicios recibidos..<sup>18</sup>

### **2.2.2 Satisfacción de usuario**

La satisfacción del usuario es importante como medida ya que el grado en que los servicios de salud y las instituciones públicas de atención médica satisfacen las necesidades y demandas de los usuarios. Es necesario desarrollar herramientas de medición adecuadas para los usuarios en las diferentes etapas del sistema sanitario, incluidas encuestas de satisfacción. Los resultados alcanzados deben sugerir un plan o proyecto de mejora continua del proceso, incluyendo monitoreo y seguimiento.<sup>19</sup>

Se han desarrollado instrumentos específicos para medir la satisfacción de los usuarios de varios subgrupos de poblaciones. Para ser más útiles en la toma de decisiones, instrumentos como la satisfacción del usuario final que están diseñados para evaluar el éxito del sistema, deben ser sólidos. Es decir, deberían permitir comparaciones proporcionando mediciones equivalentes entre muestras diversas que representen la variedad de condiciones o subgrupos de población presentes en las organizaciones. Es por ello que la

medición de los niveles de satisfacción se basa en 3 dimensiones: lealtad, confiabilidad, validez.<sup>17</sup>

La satisfacción del usuario se utiliza a menudo como una medida sustituta de la eficacia del sistema de información.<sup>18</sup>

La satisfacción del usuario en el ámbito médico es la experiencia obtenida al comparar expectativas y comportamientos respecto a un producto o servicio. Esta experiencia está influenciada por factores como las expectativas personales, los valores culturales, las necesidades personales y el propio centro de atención médica. Vale la pena señalar que la satisfacción puede variar de persona a persona y en diferentes circunstancias. En los centros médicos, donde el objetivo principal es satisfacer las necesidades de los usuarios, el análisis de satisfacción se utiliza como indicador de la calidad de la atención sanitaria. Además de la calidad del servicio, la satisfacción del usuario también está influenciada por las preferencias personales. En pocas palabras, los usuarios quedan satisfechos cuando un servicio cumple o supera sus expectativas. Si tiene bajas expectativas o recibe menos que eso, es posible que esté satisfecho con un servicio relativamente pobre.<sup>19</sup>

“La calidad percibida se refiere al juicio del consumidor sobre la excelencia o superioridad de una entidad en su conjunto” en el término de atención tiene como significado “valoración u opinión general sobre la superioridad del servicio” según Juran y Blanton, Gutiérrez. Por lo tanto, la calidad es percibida y subjetiva.<sup>20</sup>

### **2.2.3 Niveles de satisfacción**

**2.2.4** Los pacientes valoran su satisfacción en tres niveles diferentes tras recibir ayuda de profesionales sanitarios de medicina, odontología, obstetricia y enfermería.<sup>20</sup>:

- **Insatisfacción:** Esto sucede cuando el paciente siente que el desempeño del producto (durante y después del diagnóstico y tratamiento) no cumple con sus expectativas.

- **Satisfacción:** Esto sucede cuando el paciente siente que el desempeño del producto (durante y después del diagnóstico y tratamiento) no cumple con sus expectativas.
- **Muy satisfecho:** Aquí, el paciente percibe que el desempeño del producto supera sus expectativas. El nivel de satisfacción también puede indicar la lealtad del paciente hacia la institución.

### 2.2.5 Dimensiones de la variable satisfacción del usuario <sup>13</sup>

- **Lealtad.** La teoría japonesa Ouchi (citada en Koontz y Weihrich 2013) sostiene que la lealtad está relacionada con la confianza; estos son valores en sí mismos que no pueden ignorarse en la ética laboral japonesa, y el valor de la humildad reconoce incluso los límites de la capacidad humana. Este estado se realiza a través de la experiencia y así pasa a formar parte de la personalidad institucional.
- **Confiabilidad.** La confiabilidad se refiere a la capacidad de un producto o servicio para cumplir de manera segura y precisa con lo prometido. En el contexto de la atención médica, esto implica que los servicios se brinden de manera consistente y confiable, sin errores significativos.
- **Validez.** Por otro lado, la validez se relaciona con la adecuación y relevancia de un producto o servicio para cumplir su propósito. En el ámbito de la salud, esto significa que los servicios deben estar alineados con los objetivos y necesidades del paciente, y deben ser apropiados y efectivos.

### 2.2.6 Instrumentos para medir la satisfacción <sup>21</sup>

Medir la satisfacción del cliente es fundamental para comprender cómo se sienten los consumidores después de interactuar con tu marca, productos o servicios. Aquí tenemos algunas técnicas y herramientas para medir la satisfacción:

Encuestas de Satisfacción del Cliente: Las encuestas son una herramienta valiosa para obtener retroalimentación sobre la calidad de tus productos y servicios. Utiliza preguntas de opción múltiple para obtener resultados significativos. Puedes segmentar las encuestas según diferentes tipos de clientes y analizar sus respuestas para identificar áreas de mejora.

### **2.2.7 Indicadores Clave para Medir la Satisfacción:**

- Puntuación Neta del Promotor (NPS): Evalúa la percepción general del cliente hacia tu marca. No se enfoca en aspectos específicos, sino en la impresión global.
- Índice de Satisfacción del Cliente (CSAT): Mide la satisfacción después de una experiencia específica, como una compra o interacción con el servicio.
- Escala de Esfuerzo del Cliente (CES): Evalúa la facilidad con la que los clientes resuelven sus necesidades o problemas.
- SERVQUAL: Un modelo que compara las expectativas del cliente con la experiencia real en términos de calidad del servicio.
- Escala de Likert: Utilizada en encuestas para medir el grado de acuerdo o desacuerdo del cliente con afirmaciones específicas.
- Posición en el Mercado: Observa cómo te comparas con tus competidores en términos de satisfacción del cliente.

### **2.2.8 La herramienta SERVQUAL (Service Quality) <sup>19</sup>**

Se utiliza para determinar la satisfacción con la calidad de los servicios prestados a los usuarios. Esta es un instrumento elaborado por el autor A. Parasuraman y sus coautores que ofrece una comparación de las expectativas generales de los pacientes (clientes, usuarios, beneficiarios) con su percepción de los servicios prestados por la organización con indicadores de calidad externos relacionados con los usuarios eso incluye dimensiones de la satisfacción.

### **2.2.9 Beneficios de Medir la Satisfacción:<sup>21</sup>**

- Refuerza la intención de compra y la fidelidad del cliente.
- Diferénciate mostrando preocupación por las necesidades de tus clientes.
- Reduce la pérdida de clientes y aumenta las ventas.
- Identifica clientes insatisfechos para retenerlos.
- Recuerda que mantener a los clientes existentes es más económico que adquirir nuevos.

### **2.2.10 Calidad de atención en salud**

La OMS cree que la calidad de los servicios de salud debe ser de alto nivel y sus principales características son la experiencia profesional, recursos eficaces y eficientes y riesgos mínimos.<sup>22</sup>

Las instituciones dentales y los centros de salud brindan atención dental de alta calidad, que hoy en día es muy necesaria para todos los profesionales de las clínicas públicas y privadas.<sup>22</sup>

Durante la evaluación, los pacientes deben indicar aspectos importantes de satisfacción, como la amabilidad y accesibilidad del personal que trabaja en el establecimiento, características físicas, tiempo transcurrido desde su llegada y hora de salida.<sup>22</sup>

Donabedian sentó las bases para la revisión sistemática de la calidad médica en 1996 y creía que el propósito de la evaluación de la calidad es mantener una vigilancia constante para que cualquier desviación de los estándares pueda detectarse y corregirse de manera oportuna.<sup>23</sup>

### **2.2.11 Calidad de la atención Odontológica<sup>24</sup>**

La atención dental surgió en relación con el sistema de atención primaria de salud. Se llama la atención sobre la importancia de considerar el cuidado del paciente antes, durante y después del tratamiento, así como el riesgo de transmisión del virus al personal odontológico. Cabe señalar que el personal odontológico tiene un alto

riesgo de transmitir el virus debido a que está cerca del líquido en la boca de los pacientes.

Los cirujanos dentistas son fundamentales para el diagnóstico, tratamiento y derivación oportuna de emergencias y/o emergencias que tienen un impacto físico y psicológico en los pacientes y, si no se tratan, pueden provocar complicaciones locales o sistémicas graves.

#### **2.2.12 Consideraciones previas a atención odontológica<sup>24</sup>**

En los centros de salud se debe realizar un triaje previo a la atención, que debe incluir una breve investigación epidemiológica relacionada con el Covid-19 para identificar síntomas respiratorios y no respiratorios asociados al virus, así como aquellos que puedan estar relacionados con infección confirmada o sospechada. . Se contactó a personas con SARS-CoV-2. Si el paciente desarrolla síntomas relacionados con una posible infección, como: fiebre superior a 37,8 °C, tos seca, dolor de garganta, mialgia, dolor abdominal (Peng et al., 2020), pérdida del olfato o sordera, se debe derivar al paciente al centro de tratamiento de cada centro de salud, donde la valoración es realizada por el equipo médico. También es importante realizar un examen dental antes del tratamiento en el consultorio del dentista. Si hay más de un dentista en un día o turno, lo mejor es hacerlo con uno de los cirujanos dentistas ya que son los únicos que tienen pleno conocimiento de la emergencia y pueden valorar fiebre, disfagia y/o disfagia. Infecciones de transmisión sexual. El paciente debe explicar (preferiblemente de forma digital o telefónica) que la atención de emergencia se brinda únicamente a través del GES Odontológico.

#### **2.2.13 Preparación de la sala de procedimientos odontológicos**

Si se realiza atención dental, solo se deben almacenar aquellos elementos necesarios para hacer frente a la emergencia para eliminar cualquier elemento que pueda estar sujeto a contaminación innecesaria. Si esto no es posible se recomienda protegerlo con los siguientes

materiales: Plástico. Las instalaciones de enfermería deben desinfectarse antes y después de cada tratamiento de paciente. La OMS recomienda utilizar etanol al 70% en superficies más pequeñas. Se ha informado que la desinfección de superficies con hipoclorito de sodio al 0,1% es eficaz contra el coronavirus. Se debe considerar la limpieza del sillón dental, lámparas, picaportes, sillones del operador, pisos y mesas, así como de las computadoras y sus correspondientes teclados. Se recomienda esto último dado que algunos estudios han informado que la duración del SARS-CoV-2 en superficies inanimadas oscila entre dos horas y hasta nueve días. Además, también es importante mantener una ventilación constante del área de atención, en este sentido se recomienda esperar 30 minutos después de atender al paciente para renovar el aire. No existe evidencia clara en contra de no usar aire acondicionado, pero si se usa, debe estar en modo de escape, nunca recircular y los filtros deben cambiarse semanalmente.<sup>24</sup>

#### **2.2.14 Preparación del paciente**

Desde el momento en que los pacientes ingresan al centro de salud se les informa que deben mantener en todo momento una distancia social de al menos un metro y medio. Además, te explicaremos que debes llevar la mascarilla correctamente y sólo quitártela cuando el personal sanitario te lo indique. También previene la propagación del virus de pacientes potencialmente infectados en la sala de espera. Cabe destacar que no se debe llevar nada dentro de la caja con las manos, especialmente teléfonos móviles, para evitar contaminaciones cruzadas. Deben almacenarse. Cuando el paciente ingresa al consultorio odontológico, la mascarilla también debe usarse durante la recolección de la historia clínica del paciente, la mascarilla debe retirarse únicamente cuando se vaya a realizar el tratamiento y conservarse con el paciente.<sup>24</sup>

#### **2.2.15 Atención Odontológica de Urgencia<sup>24</sup>**



En primer lugar, se debe garantizar el acceso a la atención odontológica crítica, que está incluida en la cobertura de emergencia dental ambulatoria (GES). Estas condiciones requieren atención inmediata tanto para el tratamiento como para la resolución del dolor y/o la infección, o derivación a un centro más complejo. El centro hospitalario lo atiende de inmediato. Se recomienda una revisión de nuevas guías de práctica clínica como complemento a las prioridades actuales en situaciones agudas Ministerio de Salud, 2020<sup>24</sup>. La patología es:

- Púlpito
- Daño alveolar traumático
- Pericoronitis
- Infección odontogénica
- Absceso en la anatomía facial de la mejilla y maxilar.
- Celulitis
- Gingivitis/periodontitis ulcerosa necrosante aguda
- Complicaciones después de la extracción del diente.

Además del cuidado de las lesiones antes mencionadas, también se debe considerar a los pacientes con tumores que requieren tratamiento odontológico inmediato dependiendo de su condición y biopsia de lesiones sospechosas de malignidad.

#### **2.2.16 Indicadores para medir la calidad<sup>25</sup>:**

- Índice de Satisfacción del Cliente (CSAT): Evalúa la satisfacción general del cliente.<sup>25</sup>
- Net Promoter Score (NPS): Mide la probabilidad de que los clientes recomienden la empresa.<sup>25</sup>
- Tiempo de respuesta inicial: Cuánto tiempo se tarda en atender la primera consulta del cliente.<sup>25</sup>
- Tasa de retención de clientes: Indica cuántos clientes continúan utilizando los servicios de la empresa.<sup>25</sup>
- SERVQUAL: Modelo que compara las expectativas del cliente con la experiencia real en términos de calidad del servicio.<sup>25</sup>

La calidad de atención se puede medir utilizando el método SERVQUAL, que es un cuestionario estandarizado ampliamente utilizado para evaluar la calidad del servicio en diversos contextos, incluyendo la atención médica. A continuación, te explico cómo funciona.

### 2.2.17 SERVQUAL

SERVQUAL es un instrumento desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en los años 1980 y se basa en una comparación entre las expectativas de los clientes y su percepción real de la calidad del servicio que reciben.<sup>26</sup>

Evalúa cinco dimensiones clave de la calidad del servicio.

Las Cinco Dimensiones de SERVQUAL<sup>19</sup>:

- **Fiabilidad.** Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido<sup>19</sup>.
- **Capacidad de Respuesta.** Dispuesto a atender a los usuarios, brindarles servicios rápidos y oportunos, y satisfacer las necesidades de los usuarios con respuestas de alta calidad en un tiempo aceptable.
- **Aspectos o elementos tangibles.** Estos son los aspectos físicos de una organización tal como los perciben sus usuarios. Se refieren al estado y apariencia de los objetos, equipos, personas, materiales de comunicación, limpieza y comodidad<sup>19</sup>.
- **Seguridad.** Apremiar la confianza de los proveedores de atención médica que demuestran conocimiento, privacidad, cortesía, habilidades de comunicación y actitudes que inspiran confianza<sup>19</sup>.
- **Empatía.** Se refiere a la habilidad de una persona para empatizar con los demás, comprender sus necesidades y satisfacerlas completamente<sup>19</sup>.

**Proceso de Evaluación con SERVQUAL:<sup>26</sup>**

Los clientes responden al cuestionario SERVQUAL, calificando su percepción actual y sus expectativas en cada dimensión. La diferencia entre la percepción y la expectativa en cada dimensión se calcula para obtener un puntaje de brecha. Una brecha positiva indica que las expectativas se superaron, mientras que una brecha negativa señala insatisfacción<sup>26</sup>.

#### **Interpretación de los Resultados:**<sup>26</sup>

- Una brecha positiva en todas las dimensiones sugiere una alta calidad de servicio.<sup>26</sup>
- Las brechas negativas indican áreas de mejora.<sup>26</sup>
- La satisfacción global se obtiene al promediar las brechas en todas las dimensiones.<sup>26</sup>

#### **Aplicación en Atención Médica:**<sup>26</sup>

En el contexto de la atención médica, SERVQUAL se adapta para evaluar la calidad de los servicios hospitalarios, consultas externas, emergencias, etc<sup>26</sup>.

Los resultados ayudan a identificar áreas específicas que requieren intervención y a diseñar estrategias de mejora<sup>26</sup>.

En resumen, SERVQUAL es una herramienta valiosa para medir la calidad de atención al cliente, incluyendo la atención médica. Al comprender las expectativas y percepciones de los pacientes, los proveedores de salud pueden ofrecer servicios más efectivos y satisfactorios<sup>26</sup>.

## **2.2 Definición de términos básicos**<sup>19</sup>

- **Expectativas del usuario.** Define las expectativas de los usuarios ante la atención que brinda las instituciones de salud. Estos experimentos se basan en experiencias anteriores, las necesidades que percibieron y los mensajes verbales y externos. A partir de aquí, cuando el usuario califique, el sistema generará retroalimentación<sup>19</sup>.

- **Percepción del usuario.** Cómo perciben los usuarios la relevancia de la organización para la prestación de servicios de salud <sup>19</sup>.
- **Calidad de la atención.** Los grupos de actividades que los institutos públicos de salud y los puntos de asistencia médica realizan desde el punto de vista técnico y humano en el proceso de atención con el fin de alcanzar las expectativas del prestador del servicio y la satisfacción del usuario en términos de seguridad, eficiencia, y eficacia <sup>19</sup>.
- **Satisfacción del usuario externo.** Es el rango en que un organismo de atención médica satisface las expectativas y percepciones de los clientes con respecto a los servicios que ofrece <sup>19</sup>.
- **Atención odontológica.** La atención odontológica se originó en relación con el sistema de atención primaria de salud. Se destaca la importancia de considerar el cuidado del paciente antes, durante y después del tratamiento, así como el riesgo de transmisión del virus al personal odontológico. Es relevante señalar que el personal odontológico enfrenta un alto riesgo de transmitir el virus, dado su contacto cercano con los fluidos bucales de los pacientes <sup>24</sup>.
- **Adultos mayores.** Las Naciones Unidas consideran anciano a toda persona mayor de 65 años en países desarrollados y de 60 años en países en desarrollo <sup>27</sup>.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Tipo y nivel de investigación

##### 3.1.1 Tipo de investigación

Esta investigación fue de tipo básica según Hernández Sampieri ya que tiene como finalidad incrementar el conocimiento teórico donde se pretende describir un fenómeno dentro de una población como es el nivel de satisfacción de los pacientes y la calidad de la atención odontológica de los pacientes adultos mayores del centro de salud metropolitano 2024. Y según el manejo de datos, se clasifico como cualitativo porque utiliza la recolección y análisis de datos para mejorar las preguntas de investigación o descubrir nuevas interrogantes durante el proceso de interpretación <sup>28</sup>.

##### 3.1.2 Nivel de investigación

Según el nivel de profundidad, se encuentra en la tercera categoría. A nivel relacional, se refieren a una relación de dependencia probabilística, pero no causal. En este contexto, se observa concordancia entre observadores o evaluadores. Por otro lado, la variable de supervisión se utiliza para estudiar factores de riesgo, considerando la variable de estudio como su punto focal en el análisis estadístico.<sup>29</sup>.

#### 3.2 Operacionalización de variables

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Tipo de variable
<b>Variable 1:</b> Nivel de satisfacción	El nivel de satisfacción que una persona adulto mayor experimenta en la atención brindada por el personal odontológico es una preocupación de gestión clave para esta área, ya que refleja la	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deficiente</li> <li>• Eficiente</li> <li>• Muy eficiente</li> </ul>	Cualitativa
		Validez		
		Lealtad		

	eficacia de los esfuerzos para promover una buena salud bucal.			
<b>Variable 2:</b> Nivel de calidad	El nivel de calidad de atención odontológica que se da a los adultos mayores es una preocupación ya que refleja si la eficacia de los esfuerzos para promover una buena salud bucal es aceptada.	Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deficiente</li> <li>• Eficiente</li> <li>• Muy eficiente</li> </ul>	Cualitativa
		Fiabilidad		
		Capacidad de Respuesta		
		Seguridad		
		Empatía		

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Tipo de variable
Edad	Desde una perspectiva médica, la edad se define como el número de años vividos <sup>30</sup> .	Rango de edad	Persona adulta mayor: 60 o más años de edad. <sup>31</sup>	Cualitativa
Género	Condición orgánica, masculina o femenina, de los animales y plantas <sup>15</sup>	Características sexuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Masculino</li> <li>• Femenino</li> </ul>	Cualitativa

### 3.3 Población y muestra de la investigación.

#### 3.3.1 Población

La población estuvo conformada por los adultos mayores programados para el presente año que fueron 300 que se atienden en el Centro de Salud Metropolitano.

#### 3.3.2 Muestra

Una muestra es un subconjunto de una población y es una medida de inferencia calculada mediante ecuaciones proporcionales para una población finita. Fórmula para determinar tamaño de la muestra (n).

La muestra se seleccionó mediante muestreo probabilístico, es decir, se selecciona aleatoriamente mediante la fórmula de población finita.

$$n = \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

n : Es el tamaño de la muestra

N : Es el tamaño de la población.

Z : Es el nivel de confianza ( 1.96 ), es decir, 95% de confianza )

e : Es la precisión o el error ( 5 % de error )

p : Probabilidad de éxito ( 0.5 )

q : Probabilidad de fracaso ( 0.5 )

sustituyendo los valores evaluamos nuestro tamaño muestral de la siguiente manera

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 300 \times 0.50 \times 0.50}{(0.05)^2 \times (300 - 1) + (1.96)^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = \frac{288}{171}$$

$$n = 168$$

Los pacientes adultos mayores que se calculó para la muestra fueron de 168.

#### **Criterios de inclusión:**

- Adultos mayores de 60 años.
- Adultos mayores que se atienden en el Centro de Salud Metropolitano
- Adultos mayores que quieran participar de la investigación.

#### **Criterios de exclusión:**

- Adultos menores de 60 años.

- Adultos mayores que no se atienden en el Centro de Salud Metropolitano.
- Adultos mayores que no deseen participar de la investigación.
- Adultos mayores con limitaciones mentales y motoras.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.4.1 Técnicas

La técnica para ejecutar en este estudio fue la encuesta, la investigación abarcará en recolectar datos, se utilizará un cuestionario que ya ha sido validado en un estudio <sup>13</sup>.

#### 3.4.2 Instrumentos

Para la variable Satisfacción se empleó un cuestionario basado en SERVQUAL MODIFICADO, teniendo como referencia la investigación de Jesús F.<sup>13</sup> (Anexo N° 2 y 3)

El instrumento empleado contó con dos secciones la primera de ellas mide la variable de satisfacción del usuario y consta de 20 preguntas: de la pregunta 1 a la 8 sobre confiabilidad, de la 9 a la 15 sobre validez y de la 16 a la 20 sobre lealtad dichas preguntas se le asignó un puntaje del 1 al 5 siguiendo la escala Likert.

a) Dimensión Lealtad:

Puntaje Máximo del Instrumento:25

Puntaje Mínimo del Instrumento:5

	Mínimo	Máximo
Deficiente	5	11
Eficiente	12	18
Muy eficiente	19	25

b) Dimensión Confiabilidad:

Puntaje Máximo del Instrumento:40

Puntaje Mínimo del Instrumento:8

	Mínimo	Máximo
Deficiente	8	19
Eficiente	20	29



Muy eficiente	30	40
---------------	----	----

c) Dimensión Validez:

Puntaje Máximo del Instrumento:35

Puntaje Mínimo del Instrumento:7

	Mínimo	Máximo
Deficiente	7	16
Eficiente	17	26
Muy eficiente	27	35

Teniendo como puntaje general para la satisfacción el siguiente:

	Mínimo	Máximo
Deficiente	20	46
Eficiente	47	72
Muy eficiente	73	100

La segunda sección sobre la variable calidad de atención contó de 30 preguntas de la 1 a la 7 es sobre elementos tangibles, de la 8 a la 13 es de fiabilidad, de la 14 a la 18 es de calidad de respuesta, de la 19 a la 23 es de seguridad y de la 24 a la 30 es empatía.

a) Elementos Tangibles:

Puntaje Máximo del Instrumento:35

Puntaje Mínimo del Instrumento:7

	Mínimo	Máximo
Deficiente	7	16
Eficiente	17	26
Muy eficiente	27	35

b) Fiabilidad

Puntaje Máximo del Instrumento:30

Puntaje Mínimo del Instrumento:6

	Mínimo	Máximo
Deficiente	6	13
Eficiente	14	21
Muy eficiente	22	30

c) Capacidad de Respuesta

Puntaje Máximo del Instrumento:25

Puntaje Mínimo del Instrumento:5

	Mínimo	Máximo
Deficiente	5	11
Eficiente	12	18
Muy eficiente	19	25

d) Seguridad

Puntaje Máximo del Instrumento:25

Puntaje Mínimo del Instrumento:5

	Mínimo	Máximo
Deficiente	5	11
Eficiente	12	18
Muy eficiente	19	25

e) Empatía.

Puntaje Máximo del Instrumento:35

Puntaje Mínimo del Instrumento:7

	Mínimo	Máximo
Deficiente	7	16
Eficiente	17	26
Muy eficiente	27	35

Ambas secciones consideraron se medirán mediante la escala Likert

Totalmente en desacuerdo	1 punto
En desacuerdo	2 punto
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3 punto
De acuerdo	4 punto
Totalmente de acuerdo	5 punto

Fuente: Joshi A, Kale S. Escala Likert: explorada y explicada 2015.<sup>32</sup>

Teniendo como puntaje general para la calidad de atención el siguiente:

	Mínimo	Máximo
Deficiente	30	70
Eficiente	71	110
Muy eficiente	111	150

### 3.4.3 Validez y confiabilidad

#### 3.4.3.1 Validez

La presente investigación tomó como referencia los cuestionarios de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención odontológica de la investigación de Jesús F.<sup>13</sup>, la cual fue validada por tres expertos en el tema. (Anexo N° 4)

#### 3.4.3.2 Confiabilidad

Para el cuestionario que mide la satisfacción del usuario tuvo mediante la prueba de Alfa de Cronbach una buena fiabilidad de 0,92. (Ver Anexo N° 5)

Para el cuestionario que mide la calidad de atención tuvo mediante la prueba de Alfa de Cronbach una buena fiabilidad de 0,96. (Ver Anexo N° 5)

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[ 0; 0.5 ]	inaceptable
[ 0.5; 0.6 ]	pobre
[ 0.6; 0.7 ]	débil
[ 0.7; 0.8 ]	aceptable
[ 0.8; 0.9 ]	bueno
[ 0.9; 1 ]	excelente

### 3.5 Tratamiento estadístico de datos

Luego de recolectar información de una encuesta a personas mayores del Centro de Salud Metropolitano, la información fue organizada ingresada a una base de datos para su procesamiento utilizando Microsoft Office Excel 2019. Se utilizará el programa estadístico SPSS (Statistical Package for Social Sciences for Windows versión 25.0). utilizados para el análisis de los datos, cuyos resultados se presentarán en tablas dobles y simples, teniendo en cuenta la variable frecuencia y porcentaje del estudio.

### 3.6 Procedimiento

- Una vez aprobado el proyecto de tesis emitido por la Universidad Latinoamericana - CIMA se envió inmediatamente los documentos pertinentes a la Red de Salud Tacna y al Centro de salud Metropolitano para obtener el permiso y aplicar el instrumento en la muestra de estudio, que según la base de datos serán de pacientes que se sometieron a tratamiento dental correspondiente al presente año 2024. (Anexo N° 6,7),
- Se encuestó a dichas poblaciones en la zona de espera correspondiente al área odontológica y previa autorización y firma de un consentimiento informado se explicará el desarrollo del proyecto. El tiempo de la entrevista duró 10 minutos. Finalmente se recogió toda la información obtenida y luego se analizó estadísticamente.

- Procesamiento de datos: Los datos se informatizaron mediante el software SPSS versión 25. (Anexo N° 8)
- Se tomó fotografías y en el término del presente trabajo de investigación se solicitó la constancia de termino. (Anexo N° 9, 10 y 11)

## CAPÍTULO IV RESULTADOS

### 4.1 Resultados

**Tabla N° 1**

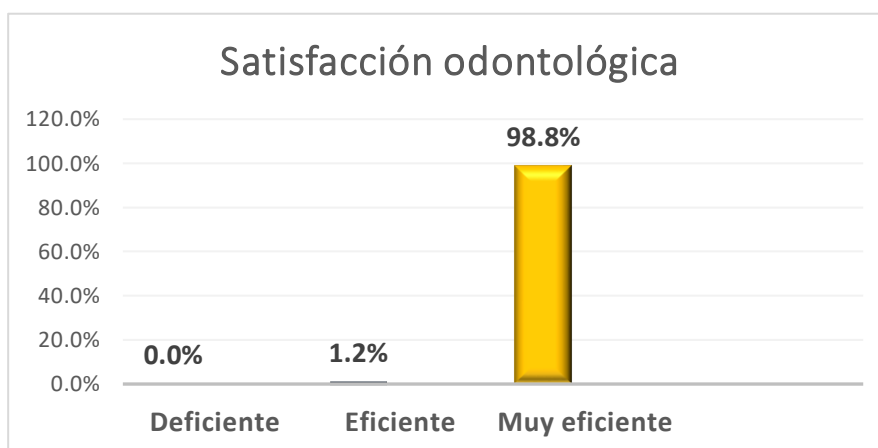
**Satisfacción odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud  
Metropolitano, Tacna, 2024**

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Satisfacción Odontológica</b>	Deficiente	0	0,0
	Eficiente	2	1,2
	Muy eficiente	166	98,8
Total		168	100,0

Fuente: Matriz de datos

**Gráfico N°1**

**Satisfacción odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud  
Metropolitano, Tacna, 2024**



Fuente: Tabla N° 1

### **INTERPRETACIÓN**

En la tabla N° 1 y gráfico N° 1 se puede apreciar que los pacientes adultos mayores muestran una satisfacción a la atención odontológica muy eficiente con el 98,8% y un pequeño porcentaje del 1,2 % con una satisfacción eficiente, y ningún paciente tuvo una calificación de deficiente.

Tabla N° 2

**Satisfacción odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024, según la dimensión lealtad**

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Lealtad</b>	Deficiente	0	0,0
	Eficiente	8	4,8
	Muy eficiente	160	95,2
	Total	168	100,0

Fuente: Matriz de datos

Gráfico N° 2

**Satisfacción odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024, según la dimensión lealtad**



Fuente: Tabla N° 2

### **INTERPRETACIÓN**

En la tabla N° 2 y gráfico N° 2 se puede apreciar que los pacientes adultos mayores muestran una satisfacción a la atención odontológica según la dimensión lealtad muy eficiente con el 95,2% y un pequeño porcentaje del 4,8 % con una lealtad eficiente, y ningún paciente tuvo una calificación de deficiente.

**Tabla N° 3**  
**Satisfacción odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024, según la dimensión confiabilidad**

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Confiabilidad</b> Deficiente	0	0,0
Eficiente	3	1,8
Muy eficiente	165	98,2
Total	168	100,0

Fuente: Matriz de datos

**Gráfico N°3**  
**Satisfacción odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024, según la dimensión confiabilidad**



Fuente: Tabla N° 3

### **INTERPRETACIÓN**

En la tabla N° 3 y gráfico N° 3 se puede apreciar que los pacientes adultos mayores muestran una satisfacción a la atención odontológica según la dimensión confiabilidad muy eficiente con el 98,2% y un pequeño porcentaje del 1,8 % con una confiabilidad eficiente, y ningún paciente tuvo una calificación de deficiente.

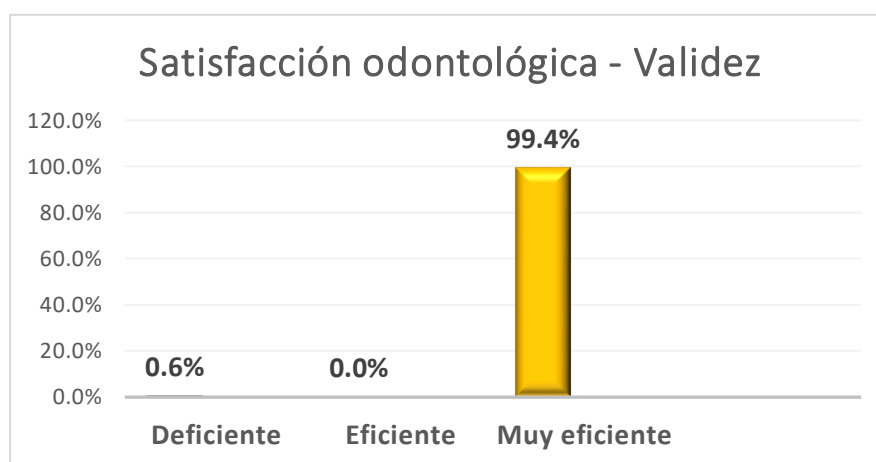


**Tabla N° 4**  
**Satisfacción odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024, según la dimensión validez**

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Validez</b>	Deficiente	1	0,6
	Eficiente	0	0,0
	Muy eficiente	167	99,4
	Total	168	100,0

Fuente: Matriz de datos

**Grafico N°4**  
**Satisfacción odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024, según la dimensión validez**



Fuente: Tabla N° 4

### **INTERPRETACIÓN**

En la tabla N° 4 y gráfico N° 4 se puede apreciar que los pacientes adultos mayores muestran una satisfacción a la atención odontológica según la dimensión validez muy eficiente con el 99,4% y un pequeño porcentaje del 0,6 % con una validez eficiente, y ningún paciente tuvo una calificación de deficiente.

**Tabla N° 5**  
**Calidad de atención odontológica de los pacientes adultos mayores del**  
**Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024**

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Calidad Atención Odontológica</b>	Deficiente	0	0,0
	Eficiente	0	0,0
	Muy eficiente	168	100,0
	Total	168	100,0

Fuente: Matriz de datos

**Grafico N°5**  
**Calidad de atención odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro**  
**de Salud Metropolitano, Tacna, 2024**



Fuente: Tabla N° 5

### **INTERPRETACIÓN**

En la tabla N° 5 y gráfico N° 5 se puede apreciar que todos los pacientes adultos mayores manifiestan una calidad de la atención odontológica muy eficiente con el 100,0% y ningún paciente tuvo una calificación de deficiente y eficiente.

Tabla N° 6

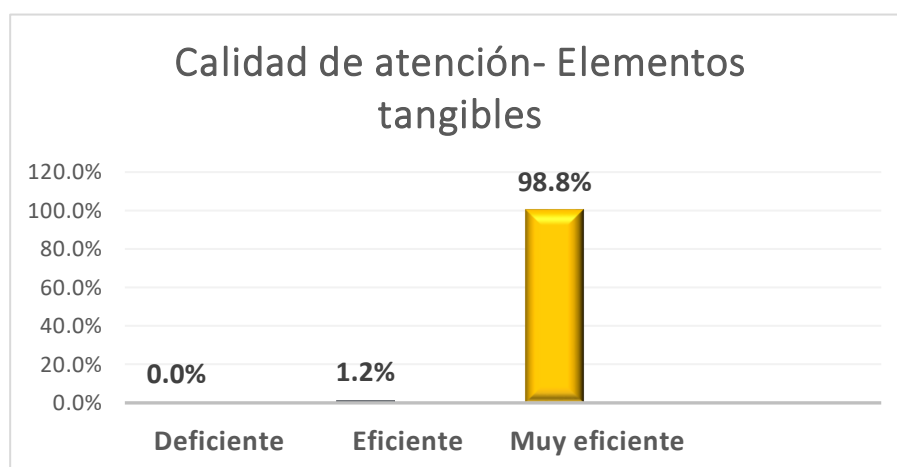
**Calidad de atención odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024, según dimensión elementos tangibles**

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Elementos tangibles</b>	Deficiente	0	0,0
	Eficiente	2	1,2
	Muy eficiente	166	98,8
	Total	168	100,0

Fuente: Matriz de datos

Gráfico N°6

**Calidad de atención odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024, según dimensión elementos tangibles**



Fuente: Tabla N° 6

### INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 6 y gráfico N° 6 se puede apreciar que los pacientes adultos mayores manifiestan una calidad de la atención odontológica según la dimensión elementos tangibles muy eficiente con el 98,8 %, un pequeño porcentaje eficiente con el 1,2% y ningún paciente tuvo una calificación de deficiente.

Tabla N° 7

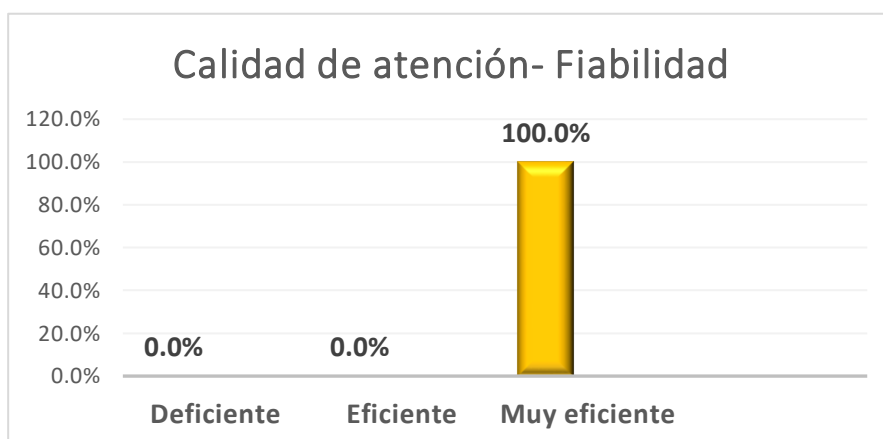
**Calidad de atención odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024, según dimensión fiabilidad**

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Fiabilidad</b>	Deficiente	0	0,0
	Eficiente	0	0,0
	Muy eficiente	168	100,0
	Total	168	100,0

Fuente: Matriz de datos

Gráfico N°7

**Calidad de atención odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024, según dimensión fiabilidad**



Fuente: Tabla N° 7

### **INTERPRETACIÓN**

En la tabla N° 7 y gráfico N° 7 se puede apreciar que todos los pacientes adultos mayores manifiestan una calidad de la atención odontológica según la dimensión fiabilidad como muy eficiente con el 100,0 %, y ningún paciente tuvo una calificación de deficiente y eficiente.

Tabla N° 8

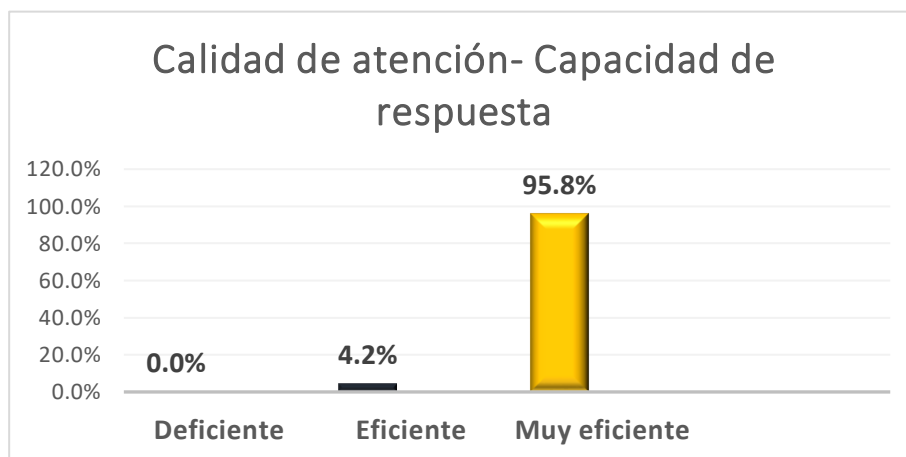
**Calidad de atención odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024, según dimensión capacidad de respuesta**

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Capacidad De respuesta</b>	Deficiente	0	0,0
	Eficiente	7	4,2
	Muy eficiente	161	95,8
	Total	168	100,0

Fuente: Matriz de datos

Grafico N°8

**Calidad de atención odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024, según dimensión capacidad de respuesta**



Fuente: Tabla N°8

### INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 8 y gráfico N° 8 se puede apreciar que los pacientes adultos mayores manifiestan una calidad de la atención odontológica según la dimensión capacidad de respuesta como muy eficiente con el 95,8 %, un pequeño porcentaje eficiente con el 4,2% y ningún paciente tuvo una calificación de deficiente.

Tabla N° 9

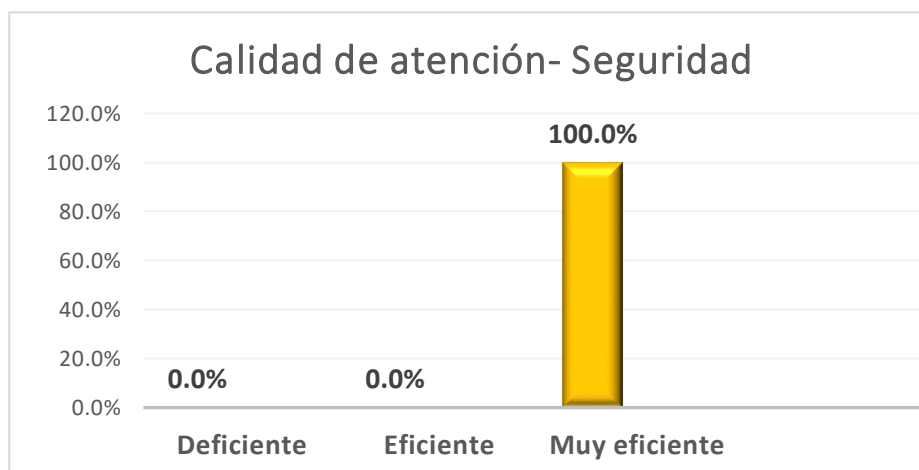
**Calidad de atención odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024, según dimensión seguridad**

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Seguridad</b>	Deficiente	0	0,0
	Eficiente	0	0,0
	Muy eficiente	168	100,0
	Total	168	100,0

Fuente: Matriz de datos

Gráfico N°9

**Calidad de atención odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024, según dimensión seguridad**



Fuente: Tabla N° 9

### **INTERPRETACIÓN**

En la tabla N° 9 y gráfico N° 9 se puede apreciar que todos los pacientes adultos mayores manifiestan una calidad de la atención odontológica según la dimensión seguridad como muy eficiente con el 100,0 %, y ningún paciente tuvo una calificación de deficiente y eficiente.

Tabla N° 10

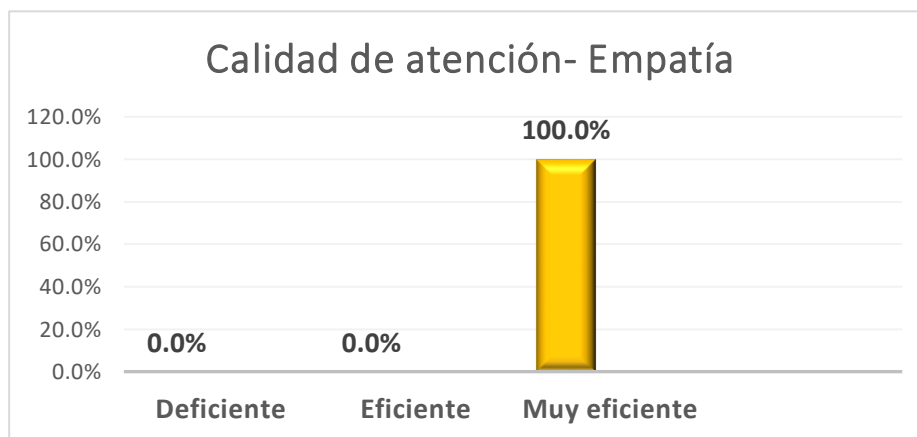
**Calidad de atención odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024, según dimensión empatía**

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Empatía</b>	Deficiente	0	0,0
	Eficiente	0	0,0
	Muy eficiente	168	100,0
	Total	168	100,0

Fuente: Matriz de datos

Gráfico N°10

**Calidad de atención odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024, según dimensión empatía**



Fuente: Tabla N° 10

### **INTERPRETACIÓN**

En la tabla N° 10 y gráfico N° 10 se puede apreciar que todos los pacientes adultos mayores manifiestan una calidad de la atención odontológica según la dimensión empatía como muy eficiente con el 100,0 %, y ningún paciente tuvo una calificación de deficiente y eficiente.

Tabla N° 11

**Relación entre satisfacción odontológica y la calidad de atención de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024.**

		<u>Calidad de atención</u>		
			Muy eficiente	Total
<b>Satisfacción</b>	Eficiente	Recuento	2	2
		% del total	1,2%	1,2%
<b>Odontológica</b>	Muy eficiente	Recuento	166	166
		% del total	98,8%	98,8%
<b>Total</b>		Recuento	168	168
		% del total	100,0%	100,0%

Fuente: Matriz de datos

### INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 11 se puede apreciar que los pacientes adultos mayores que presentan una satisfacción odontológica eficiente presentan manifiestan una calidad de atención odontológica muy eficiente con el 1,2% y los pacientes adultos mayores con una satisfacción muy eficiente presentan asimismo una calidad de atención muy eficiente con el 98,8%.

#### 4.2 Comprobación de la hipótesis

##### 4.2.1 Prueba de normalidad

Tabla N° 12

**Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la variable satisfacción odontológica**

	Kolmogorov-Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.	Presenta normalidad
Satisfacción Odontológica	,511	256	,000	No



a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla N° 12 se muestran los resultados de la prueba de consistencia de Kolmogorov-Smirnov y se encontró que el valor p al respecto es menor a 0.05, cuando se encontró que los datos no seguían una distribución normal se decidió utilizar la no paramétrica estadística para la prueba de hipótesis: Rho de Spearman.

**Tabla N° 13**

**Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la variable calidad de atención**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			
	Estadístico	gl	Sig.	Presenta normalidad
<b>Calidad de atención</b>	,511	256	,000	No

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla N° 13 se muestran los resultados de la prueba de consistencia de Kolmogorov-Smirnov y se encontró que el p-valor en este sentido es menor a 0.05, cuando se encontró que los datos no seguían una distribución normal se decidió utilizar estadística no paramétrica para probar la hipótesis: Rho de Spearman.

#### 4.2.2 Hipótesis general

**H<sub>0</sub>** = No existe relación significativa entre la satisfacción y calidad de atención odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024.

**H<sub>1</sub>**= Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024.

Con el fin de comprobar la hipótesis se realizó el siguiente proceso:

- a) **Establecer el nivel de confianza:** Para la confiabilidad del 95% se considera una significancia de 0.05.
- b) **Elección de la prueba estadística:** Se utilizó el estadístico Rho de Spearman para probar la hipótesis porque los datos no seguían una distribución normal.
- c) **Resultado estadístico:**

**Tabla N°14**

**Relación entre la satisfacción y calidad de atención odontológica según la prueba no paramétrica Rho de Spearman**

		<b>Actitud</b>		
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Conocimiento</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,831**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	168	168

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

## **INTERPRETACIÓN**

De los resultados obtenidos se puede confirmar que existe un valor de significancia de  $p=0,000$ , menor a 0,05, entre la satisfacción y la calidad de la atención odontológica. Por lo tanto: aceptando la hipótesis alternativa y rechazando la hipótesis nula, existe una relación significativa entre la satisfacción y la calidad de la atención en los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano de Tacna, mostrando una correlación positiva alta de 0,831.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

Este estudio se encontró la relación entre la satisfacción y la calidad de la atención odontológica en pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano de Tacna en el año 2024. El análisis de correlación entre la satisfacción y la calidad de la atención, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman, muestra una alta correlación positiva de 0,831 con una significancia de  $p=0,000$ . Este resultado confirma que existe una relación significativa entre la satisfacción general del paciente y la percepción de la calidad de atención recibida. Es decir, a medida que la calidad de la atención mejora, también lo hace la satisfacción del paciente, lo que valida la efectividad del servicio ofrecido por el Centro. Este resultado es parecido a lo reportado por Walde A.<sup>12</sup> indicando que existe una correlación positiva ( $Rho = 0,716$  y  $p$  valor 0, 001) significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario. Igualmente, Lupaca R.<sup>14</sup> concluyó que existe relación positiva de intensidad alta ( $rho = 0,802$ ) y significativa ( $p = 0,000$ ) entre satisfacción y calidad en la atención odontológica. Así también Mihaela M.<sup>16</sup> el coeficiente de correlación  $Rho = 0,716$ , y el valor  $p = 0,0011$ . Esto sugiere que la calidad de la atención influye directamente en la satisfacción.

De acuerdo a la satisfacción odontológica en este trabajo se tuvo que la mayoría de los pacientes mayores se encuentran muy satisfechos con el servicio recibido con el 98,8%, lo cual concuerda con la investigación de Solorzano A.<sup>4</sup> en donde el 79,0% de los usuarios estuvo muy satisfecho. Asimismo, es similar al estudio de Méndez K,<sup>8</sup> en donde el 86,3% de los pacientes demostraron satisfacción; al de Silverio E.<sup>10</sup> en donde el 77% tuvo una satisfacción buena-alta, al de Walde A.<sup>12</sup> en donde se obtuvo un nivel alto de satisfacción con el 69% y el de Lupaca R. et al.<sup>14</sup> en donde tuvieron buena satisfacción a la atención odontológica con el 60,9 %.

Pero no concuerda con el trabajo de Lara J. et al.<sup>11</sup> en donde se encontró que los pacientes se muestran insatisfechos con el 88,6% en la edad de 35-49 años al tratamiento recibido y a la falta de empatía.

Respecto al nivel de satisfacción según la dimensión de lealtad se determinó que el 95,2% manifestó una lealtad muy eficiente hacia el servicio. No obstante, se observó resultados de Lupaca R. et al<sup>14</sup>, en el centro de salud San Francisco los pacientes manifestaron un 66,1% por debajo del centro de salud La Esperanza con una lealtad 65,8 % en promedio del nivel bueno en los dos establecimientos de salud. A diferencia de los resultados obtenidos por Walde A.<sup>12</sup> de un 59% alta esto debido a que los pacientes manifestaron que los tratamientos dentales quedan inconclusos o bien no acudían a la cita.

Respecto al nivel de satisfacción según la dimensión confiabilidad se determinó que el 98,2% de los pacientes evaluaron la atención como muy eficiente. Similar resultado positivos encontrados por Espinoza L., Méndez K.<sup>8</sup> la confiabilidad fue del 87,1% mostrándose satisfechos utilizando el método SERVQUAL adaptado para evaluar las apreciaciones y perspectiva de la satisfacción de los usuarios con los servicios dentales así mismo Walde A.<sup>12</sup> fue del 79% un nivel alto debido a que los pacientes se sienten cómodos y seguros durante la consulta, Romero R. sus resultados fueron equivalentes a sus objetivos de un 79,2% la gran mayoría expresa estar muy satisfechos.

Respecto al nivel de satisfacción según la dimensión validez se determinó que el 99,4% de los pacientes consideraron la validez de la atención como muy eficiente. Similar resultado positivos encontrados por Walde A.<sup>12</sup> es en un 75% de validez alta, y en un 19% es de validez media esto se debe a la satisfacción con temas como atención y tratamiento adecuado. Así mismo el trabajo de Lupaca R.<sup>14</sup> mostraron que el centro de salud San Francisco los pacientes manifestaron una validez (50 %). Igualmente, en el centro de salud La Esperanza se evidenció una validez (55,3 %) concluyendo en promedio de nivel bueno.

Los resultados en esta investigación sobre la calidad de atención odontológica se aprecian que todos los pacientes adultos mayores manifiestan una calidad de la atención odontológica muy eficiente con el 100,0% y ningún paciente tuvo una calificación de deficiente y eficiente. Este resultado es casi similar a lo reportado por Azabache K.<sup>9</sup> 2022 en donde el 95.6% de los pacientes calificaron como buena la calidad de atención. Igualmente, es similar al de Silverio E.<sup>10</sup> el 71% de los pacientes entrevistados tienen la percepción de que la calidad de atención del consideran que se ubica a un nivel alto.

Respecto al nivel calidad de atención odontológica según elementos tangibles un 98,8% manifiestan una calidad de la atención odontológica muy eficiente. A diferencia de la investigación por Salazar E.<sup>7</sup> la cual demostró que los pacientes señalaban un 44% satisfecho, 23% insatisfecho esto se debe por el tiempo de espera. De la misma manera Walde A.<sup>12</sup>, en un 54% regular y en un 43% alta, así observamos que la mayoría se inclinan hacia el calificativo regular.

Respecto a la calidad de atención odontológica según la fiabilidad con un 100% de los pacientes, respectivamente, calificaron estos aspectos como muy eficientes. Esto sugiere que las instalaciones y el personal cumplen con los estándares esperados en cuanto a apariencia y funcionamiento. De la misma manera Walde A.<sup>12</sup> que obtuvo 79% siendo una calificación alta, así mismo, Silverio E.<sup>10</sup> obtuvo un 78% con un nivel alto. A si mismo pero con bajo porcentaje, Salazar E.<sup>7</sup> tubo como resultado 37% satisfecho ,esto debido a que los pacientes manifestaron el mal trato de algunos médicos.

Respecto al nivel calidad de atención odontológica según la Capacidad de Respuesta obtuvo calificaciones muy altas, del 95,8%. De la misma manera Espinoza L., Mendez K.<sup>8</sup> reporta que respecto a la dimensión capacidad de respuesta, el 87,8% de usuarios se mostró satisfechos. Los estudios con resultados más cercanos fueron los de Azabache K.<sup>9</sup> en donde se obtuvo un 90% de usuarios que perciben la atención como buena y el 10 % como regular, parecido al de Silverio E.<sup>10</sup> que nos indica un nivel de aceptación del 68% a la Capacidad de Respuesta .A diferencia Salazar E. q obtuvo un porcentaje menor de 22 y 29% de pacientes con total satisfacción.

Respecto al nivel calidad de atención odontológica según la Seguridad la atención en términos de seguridad también obtuvo calificaciones muy altas del 100%, respectivamente. La seguridad comprende la capacidad de conocimiento a ejecutar de un trabajador y si este produce en el paciente la confianza según sus habilidades profesionales. Este resultado es parecido a lo reportado por Azabache K.<sup>9</sup> en la dimensión de seguridad de la Calidad de atención, hay un 92.2% de usuarios que perciben la atención como buena y el 7.8 % como regular. Asimismo, Silverio E.<sup>10</sup> nos indica que el 78% se ubica un nivel alto. Del mismo modo de Salazar E.<sup>7</sup> que

evidenció el 38 % de los pacientes estableció que se encuentra satisfecho, mientras que un 34 % insatisfecho se concluyó q los hallazgos indican áreas de oportunidad para mejorar algo similar fue Mihaela M.<sup>16</sup> ya que la seguridad predominó la respuesta de los usuarios de sentirse satisfechos, lo que resulta positivo con un 52,9 %.

Respecto a la calidad de atención odontológica según la empatía al igual que en las otras dimensiones, el 100% de los pacientes consideraron la empatía en la atención como muy eficiente, destacando la importancia de la atención personalizada y comprensiva en la satisfacción general del paciente. Este resultado es parecido a lo reportado por Azabache K.<sup>9</sup> en donde el 93.3% de usuarios perciben la atención como buena y el 6.7% como regular. Del mismo modo Silverio E.<sup>10</sup> demostró que el 77% de los pacientes entrevistados tienen la percepción respecto a la empatía que ofrece el personal del servicio odontológico se ubica en nivel alto. Este resultado difiere de lo reportado por Salazar E.<sup>7</sup> quien demostró que el 47% de los pacientes indicaron estar insatisfechos en lo que refiere a la empatía por la separación de cita.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

1. Existe relación significativa entre la satisfacción y la calidad de atención de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024 presentando, con un  $p= 0,000$  y una correlación positiva alta de 0,831.
2. Se puede apreciar que los pacientes adultos mayores muestran una satisfacción a la atención odontológica muy eficiente con el 98,8% y un pequeño porcentaje del 1,2 % con una satisfacción eficiente, y ningún paciente tuvo una calificación de deficiente.
3. Se puede apreciar que los pacientes adultos mayores muestran una satisfacción a la atención odontológica según la dimensión lealtad muy eficiente con el 95,2% y un pequeño porcentaje del 4,8 % con una lealtad eficiente, y ningún paciente tuvo una calificación de deficiente.
4. Se puede apreciar que los pacientes adultos mayores muestran una satisfacción a la atención odontológica según la dimensión confiabilidad muy eficiente con el 98,2% y un pequeño porcentaje del 1,8 % con una confiabilidad eficiente, y ningún paciente tuvo una calificación de deficiente.
5. Se puede apreciar que los pacientes adultos mayores muestran una satisfacción a la atención odontológica según la dimensión validez muy eficiente con el 99,4% y un pequeño porcentaje del 0,6 % con una validez eficiente, y ningún paciente tuvo una calificación de deficiente
6. Se puede apreciar que todos los pacientes adultos mayores manifiestan una calidad de la atención odontológica muy eficiente con el 100,0% y ningún paciente tuvo una calificación de deficiente y eficiente.
7. Se puede apreciar que los pacientes adultos mayores manifiestan una calidad de la atención odontológica según la dimensión elementos tangibles muy eficiente con el 98,8 %, un pequeño porcentaje eficiente con el 1,2% y ningún paciente tuvo una calificación de deficiente.

8. Se puede apreciar que todos los pacientes adultos mayores manifiestan una calidad de la atención odontológica según la dimensión fiabilidad como muy eficiente con el 100,0 %, y ningún paciente tuvo una calificación de deficiente y eficiente.
9. Se puede apreciar que los pacientes adultos mayores manifiestan una calidad de la atención odontológica según la dimensión capacidad de respuesta como muy eficiente con el 95,8 %, un pequeño porcentaje eficiente con el 4,2% y ningún paciente tuvo una calificación de deficiente.
10. Se puede apreciar que todos los pacientes adultos mayores manifiestan una calidad de la atención odontológica según la dimensión seguridad como muy eficiente con el 100,0 %, y ningún paciente tuvo una calificación de deficiente y eficiente.
11. Se puede apreciar que todos los pacientes adultos mayores manifiestan una calidad de la atención odontológica según la dimensión empatía como muy eficiente con el 100,0 %, y ningún paciente tuvo una calificación de deficiente y eficiente

## **6.2 Recomendaciones**

1. Se recomienda que el Centro de Salud Metropolitano siga con la política de atención odontológica llevada a cabo hasta ahora, disminuyendo el tiempo de espera, permitiendo que el paciente ingrese informado sobre los tratamientos que se le van a realizar y que pueda servir de modelo para otros centros de atención.
2. Se recomienda que continúe así, haciendo uso de los dispositivos audio visuales en el área de odontología que ayuda a la disminución del tiempo de espera logrando que los pacientes ingresen ya con información.
3. Se recomienda seguir con la capacitación continua del personal para asegurar la actualización, mantenimiento de las instalaciones, y continuar enfocándose en el bienestar integral del paciente.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Reyes G, Brillid C. Nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en pacientes atendidos del centro odontológico flores de Morrope, 2021. Universidad Señor de Sipán; 2021. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/10954>
2. Áreas. C o. Perspectivas de población mundial 2022 es la 27.<sup>a</sup> edición de las estimaciones y proyecciones oficiales de la población mundial publicadas por las Naciones Unidas desde 1951. Las estimaciones se basan en todas las fuentes de datos disponibles sobre el tamaño de la población y los niveles de fecundidad, mortalidad y migración internacional para [Internet]. Population.un.org. [consultado el 20 de octubre de 2024]. Disponible en: [https://population.un.org/wpp/publications/Files/WPP2022\\_Release-Note-rev1.pdf](https://population.un.org/wpp/publications/Files/WPP2022_Release-Note-rev1.pdf)
3. Yáñez Haro D, López-Alegría F, Yáñez Haro D, López-Alegría F. Influencia de la salud oral en la calidad de vida de los adultos mayores: una revisión sistemática. International journal of interdisciplinary dentistry [Internet]. 2023 Apr [cited 2023 Nov 23];16(1):62–70. Available from: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2452-55882023000100062&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2452-55882023000100062&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
4. Solorzano Angel. Satisfacción de los pacientes que reciben servicio odontológico en el centro de salud Barrial Blanco del distrito norte de la zona urbana de la ciudad de Cuenca periodo octubre 2021 - febrero 2022. 2022 [cited 2023 Oct 18]; Available from: [https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC\\_7c6e2191c362dae4ce41b39c7988a53e/Description#tabnav](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC_7c6e2191c362dae4ce41b39c7988a53e/Description#tabnav)
5. Akbar FH, Pasinringi S, Awang AH. Evaluación del nivel de satisfacción de los pacientes con los servicios de atención de salud dental en Indonesia. Pesqui Bras Odontopediatria Clin Integr [Internet]. 2020 [citado el 20 de octubre de 2024];20:e4825. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/pboci/a/bXNNWbNfKVkRbtnCjsTqrbd/?lang=en>

6. González R, Cruz G, Zambrano L, Quiroga M, Palomares P, Tijerina L. Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. Artículo Original Quality in the dental attention from the perspective of user satisfaction. Rev Mex Med Forense [Internet]. 2019 [cited 2023 Oct 18];4. Available from: <https://www.medigraphic.com/pdfs/forense/mmf-2019/mmfs191z.pdf>
7. Salazar E. Calidad de los servicios odontológicos y su relación con la satisfacción de los pacientes de la Clínica MM Dental de la ciudad Santiago de Chile. [Internet]. 2018 [cited 2023 Oct 18]. Available from: [https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC\\_e78e2ce20c9c55e8d0da79a9dc50e1a4](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC_e78e2ce20c9c55e8d0da79a9dc50e1a4)
8. Espinoza M, Luis P, Mendey L, katuska R. Nivel de satisfacción con la atención odontológica percibida por usuarios adultos en un centro de salud, Sullana 2022. Universidad Cesar Vallejo, 2022 [Internet]. Edu.pe. [cited 2024 Oct 20]. Available from: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105235/Espinoza\\_MLP-Mendez\\_LKDR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105235/Espinoza_MLP-Mendez_LKDR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
9. Azabache Chavez KM. Calidad de la atención según la percepción del usuario en una clínica odontológica privada de Trujillo – 2021. Universidad Cesar Vallejo. [Internet]. Edu.pe. [cited 2024 Oct 21]. Available from: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99953/Azabache\\_ChKM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99953/Azabache_ChKM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
10. Silverio E. Calidad de atención en odontología del puesto de salud San Pedro de Carabaylo, 2020. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2021 [cited 2023 Oct 18]; Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69369>
11. Lara-Alvarez JJ, Hermoza-Moquillaza RV, Arellano-Sacramento C. Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. Revista Estomatológica Herediana. 2020;30(3).

12. Walde Montes AR. Calidad de Atención y Satisfacción de los Usuarios Externos que Asisten al Servicio de Odontología en el Centro de Salud Semirural Pachacutec. Arequipa, 2018. 2019;
13. Jesús F. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud. Universidad César Vallejo [Internet]. 2017 [cited 2023 Nov 13]; Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8778>
14. Lupaca R, Pandía W. Satisfacción y calidad en la atención odontológica en pacientes de dos establecimientos públicos de la Red de Salud Tacna 2022. 2022.
15. Romero R. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS POR TELEORIENTACIÓN EN ODONTOLOGÍA DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID 19 EN EL PUESTO DE SALUD INTIORKO, TACNA 2022. Universidad Latinoamericana CIMA - ULC [Internet]. 2022 Jun 15 [cited 2023 Oct 19]; Available from: <http://repositorio.ulc.edu.pe/handle/ULC/208>
16. Mihaela Iuga M. Calidad del servicio de odontología y satisfacción de los usuarios atendidos en el Puesto de Salud Las Begonias de Tacna durante la pandemia, 2021. 2022;
17. Jani D, Han H. Investigating the key factors affecting behavioral intentions: Evidence from a full-service restaurant setting. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 2011 Oct;23(7):1000–18.
18. Alsini I. INVESTIGATING EFFECTS OF PERCEIVED SERVICE QUALITY ON OVERALL SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION: CASE OF SAUDI AIRLINES. *Journal of Spatial and Organizational Dynamics* [Internet]. 2017 Dec 31 [cited 2023 Dec 14];5(4):463–70. Available from: <https://www.jsod-cieo.net/journal/index.php/jsod/article/view/113>

19. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. [cited 2023 Nov 9]; Available from: <http://www.minsa.gob.pe>
20. Saire A. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el Puesto de Salud El Triunfo ciudad de Puerto Maldonado - 2018 [Internet]. [cited 2023 Dec 16]. Available from: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30036/saire\\_ma.pdf](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30036/saire_ma.pdf)
21. William D., Xiaodong D., Raghunathan TS., Gholamreza T., Xia W. The Meaning and Measurement of User Satisfaction: A Multigroup Invariance Analysis of the End-User Computing Satisfaction Instrument [Internet]. vol24 numero 1. 2004 [cited 2023 Oct 23]. Available from: <https://www.jstor.org/stable/40398790>
22. Guía P, Gabriela D, Balarezo F, Autora L, Mishell K, Salem V. Grado de satisfacción de los usuarios del servicio de la Clínica Integral Odontológica de la Universidad de las Américas. 2016 [cited 2023 Dec 16]; Available from: <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/4944>
23. Martín Silberman JAGC, Ixshel Delgado Campos y Victoria López Ortega. Calidad de la atención en salud: el modelo de Avedis Donabedian [Internet]. [cited 2023 Dec 16]. Available from: <https://uniclanet.unicla.edu.mx/assets/contenidos/288020230831232508.pdf>
24. Velásquez-González A, Sepúlveda-Verdugo C, Ortuño-Borroto D, Barrientos-Morales C, Velásquez-González A, Sepúlveda-Verdugo C, et al. Recomendaciones para Resolución de Urgencias Odontológicas en Atención Primaria de Salud Durante la Pandemia de SARS-CoV-2. International journal of odontostomatology [Internet]. 2020 Dec [cited 2024 Apr 8];14(4):548–54. Available from: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-381X2020000400548&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-381X2020000400548&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

25. Las 15 principales métricas de servicio al cliente que debe medir | AppMaster [Internet]. [cited 2024 Apr 8]. Available from: <https://appmaster.io/es/blog/las-15-principales-metricas-de-servicio-al-cliente>
26. Silva-Treviño JG, Macías-Hernández BA, Tello-Leal E, Delgado-Rivas JG, Silva-Treviño JG, Macías-Hernández BA, et al. La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT* [Internet]. 2021 Jan 30 [cited 2024 Apr 8];15(2):85–101. Available from: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-78582021000100085&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
27. C CA AP PÍ ÍT TU UL LO O 1 1.. E EL L A AD DU UL LT TO O M MA AY YO OR R. [cited 2024 Apr 9]; Available from: [https://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lar/dionne\\_e\\_mf/capitulo1.pdf](https://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lar/dionne_e_mf/capitulo1.pdf)
28. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la investigación. *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar* [Internet]. 2014 [cited 2023 Dec 14];6(August):634. Available from: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=775008&info=resumen&idioma=SPA>
29. Supo J. Metodologia de la Investigacion Dr. Supo. [cited 2023 Dec 15]; Available from: [www.bioestadistico.com](http://www.bioestadistico.com)
30. Edad. Diccionario médico. Clínica Universidad de Navarra. [Internet]. [cited 2024 Apr 10]. Available from: <https://www.cun.es/diccionario-medico/terminos/edad>
31. N° L, De La Ley N° R, De La Persona L, Mayor A. Editora Perú Ley de la Persona Adulta Mayor NORMAS LEGALES ACTUALIZADAS.
32. Joshi A, Kale S, Chandel S, Pal D. Likert Scale: Explored and Explained. *Br J Appl Sci Technol*. 2015 Jan 10;7(4):396–403.

# **ANEXOS**

## ANEXO N° 1 - MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “ NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD EN LA ATENCION ODONTOLÓGICA DE LOS PACIENTES ADULTOS MAYORES DEL CENTRO DE SALUD METROPOLITANO, TACNA, 2024**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	INDICADORES	INSTRUMENTO		
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción en la atención odontológica de los pacientes adultos mayores del centro de salud metropolitano, Tacna, 2023?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción en la atención odontológica de los pacientes adultos mayores del centro de salud metropolitano, tacna, 2023</p>	<p>H0 = No existe relación significativa entre la satisfacción y calidad de atención odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024.</p>	<p>Nivel de satisfacción</p>	<p>Confiabilidad</p> <p>Validez</p> <p>Lealtad</p>	<p>1 al 8</p> <p>9 al 15</p> <p>16 al 20</p>	<p>Alta ( 73-100 )</p> <p>Media ( 47-72 )</p> <p>Baja ( 20-46 )</p>	<p>siempre = 5</p> <p>casi siempre = 4</p> <p>algunas veces = 3</p> <p>casi nunca = 2</p> <p>nunca = 1</p>

Problema específico:		H1= Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica de los pacientes adultos mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2024.	Nivel de calidad de atención	Elementos Tangibles  Fiabilidad  Capacidad de Respuesta  Seguridad  Empatía	1 al 6  7 al 13  14 al 18  19 al 23  24 - 30	Malo (30-70) bueno (71-110) Muy bueno (111 – 150)	Siempre = 5 Casi siempre= 4 Algunas Veces = 3 Casi nunca= 2 Nunca = 1
----------------------	--	--	------------------------------	---	--	---	---



## ANEXO N° 2

**RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD EN LA  
ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE LOS PACIENTES ADULTOS MAYORES DEL  
CENTRO DE SALUD METROPOLITANO, TACNA, 2024**

N° \_\_\_\_\_

Edad \_\_\_\_\_ Género: M \_\_\_\_\_ F \_\_\_\_\_

Nivel Educativo : Ninguno \_\_\_\_\_  
 Primaria \_\_\_\_\_  
 Secundaria \_\_\_\_\_  
 Superior técnico \_\_\_\_\_  
 Superior universitario \_\_\_\_\_

**PRIMERA PARTE****C U E S T I O N A R I O   S A T I S F A C C I O N   D E L   U S U A R I O**

Estimados pacientes del "Centro de salud Metropolitano" - Tacna 2024 que asisten en esta institución reciban un saludo especial y agradezco desde ya, el apoyo que me brindarán al llenar la presente encuesta que tiene como objetivo el nivel de satisfacción que se brinda en el consultorio dental , a fin de contribuir, como parte de la gestión de los servicios de la salud en nuestro país , con mejoras significativas en la atención del usuario. Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas.

Leyenda:

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

**Instrucciones : Marque ( X ) solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión. Según la leyenda**

SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO		ESCALA				
N°	CONFIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.					
2	El dentista le brindo seguridad al momento de la atención					
3	El dentista fue claro con el diagnostico					

4	El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente					
5	se siente cómodo cuando le atiende el dentista					
6	El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente					
7	El dentista es carismático y usted se siente acogido en la atención					
8	El dentista toma su tiempo para explicar que procedimientos va seguir en el tratamiento.					
	<b>VALIDEZ</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada					
10	Cree usted que el consultorio dental del centro de salud cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental.					
11	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera					
12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista					
13	El dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar.					
14	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad					
15	El dentista es eficiente con su trabajo					
	<b>LEALTAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	Usted. Cumple con acudir a sus citas					
17	Usted. participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el centro de salud					
18	Usted. trata con respeto al dentista					
19	Usted. comprende los límites que se brinda en la atención dental					
20	Usted. se encuentra motivado por la atención recibida					

**SEGUNDA PARTE****CUESTIONARIO CALIDAD DE ATENCION**

Estimados pacientes del "Centro de salud Metropolitano" - Tacna 2024 que asisten en esta institución reciban un saludo especial y agradezco desde ya, el apoyo que me brindarán al llenar la presente encuesta que tiene como objetivo conocer la calidad de atención que se brinda a los usuarios en el consultorio dental, a fin de contribuir, como parte de la gestión de los servicios de la salud en nuestro país, con mejoras significativas en la atención del usuarios. Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas.

**Leyenda:**

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

**Instrucciones:** Marque ( X ) solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión. Según la leyenda

CALIDAD DE ATENCION		ESCALA				
N <sup>o</sup>	ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
1	El consultorio dental del centro de salud es agradable.					
2	El consultorio dental siempre está limpio y ventilado.					
3	El personal de salud del centro suele estar bien presentables (tienen uniforme limpio y buena imagen)					
4	El consultorio dental cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches , folletos, trípticos)					
5	El centro de salud cuenta con servicios higiénicos para discapacitados.					
6	El centro de salud cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios)					
7	El centro de salud dispone de un área exclusiva para el servicio dental.					
	<b>FIABILIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
8	La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos.					
9	La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada					
10	La información sobre la salud bucal que se ofrece en el centro de salud es adecuada.					
11	Cuando existe una queja de un paciente, el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones.					

12	La farmacia del centro de salud cuenta con medicamentos que receta el dentista.					
13	El compartir los cepillos personales traería enfermedades dentales.					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14	El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica.					
15	El dentista suele ilustrar con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de tus dientes.					
16	El dentista suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas para prevenir la caries.					
17	Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara.					
18	Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales.					
	<b>SEGURIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de la necesidad de los usuarios					
20	El dentista que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad.					
21	Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista del centro de salud.					
22	Consideras que el dentista siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil)					
23	Consideras que el dentista tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes					
	<b>EMPATIA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
24	En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente.					
25	El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido.					
26	El dentista asume el deseo de atención de los usuarios del centro de salud.					
27	Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia					
28	Consideras que, durante el tratamiento, el dentista respetó tu privacidad					

29	Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas					
30	Consideras que la comprensión del dentista frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes.					

**ANEXO N° 3****CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo usuario(a) del Centro de Salud Metropolitano.....

.....con DNI N° ..... expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada “RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCION ODONTOLÓGICA DE LOS PACIENTES ADULTOS MAYORES DEL CENTRO DE SALUD METROPOLITANO, TACNA, 2024”. Habiendo sido informado/a del propósito de la misma, así como de los objetivos que se me han facilitado y teniendo la confianza plena que la información que en el instrumento vierta será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, asegurándome la máxima confidencialidad.

---

Firma del participante
------------------------

FECHA:

## ANEXO N° 4

## VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD</b>								
1	Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.	✓		✓		✓		
2	El dentista le brindo seguridad al momento de la atención	✓		✓		✓		
3	El dentista fue claro con el diagnostico.	✓		✓		✓		
4	El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente.	✓		✓		✓		
5	Se siente cómodo cuando le atiende el dentista.	✓		✓		✓		
6	El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente.	✓		✓		✓		
7	El dentista es carismático y usted se siente acogido en la atención	✓		✓		✓		
8	El dentista toma su tiempo para explicar que procedimientos va seguir en el tratamiento.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN: VALIDEZ</b>								
		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada.	✓		✓		✓		
10	Cree usted que el consultorio dental del centro de salud cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental.	✓		✓		✓		
11	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera.	✓		✓		✓		

12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista	✓		✓		✓		
13	El dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar	✓		✓		✓		
14	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad.	✓		✓		✓		
15	El dentista es eficiente con su trabajo.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN: LEALTAD</b>								
		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	Usted Cumple con acudir a sus citas.	✓		✓		✓		
17	Usted Participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el centro de salud	✓		✓		✓		
18	Usted trata con respeto al dentista	✓		✓		✓		
19	Usted. Comprende los límites que se brinda en la atención dental.	✓		✓		✓		
20	Usted Se encuentra motivado por la atención recibida.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): insuficiente por "pelota"

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Sotelo Esteva Carlos W.    DNI: 18168818

Especialidad del validador: Terapia - Fonoaudiología

21 de 3 del 2017

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión





## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCION

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
1	El consultorio dental del centro de salud es agradable.	X		Y		X		
2	El consultorio dental siempre está limpio y ventilado.	X		Y		X		
3	El personal de salud del centro suelen estar bien presentables(tienen uniforme limpio y buena imagen)	X		Y		X		
4	El consultorio dental cuenta con materiales informativos que te llamen la atención(afiches , folletos, trípticos)	X		Y		X		
5	El centro de salud cuenta con servicios higiénicos para discapacitados.	Y		X		X		
6	El centro de salud cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios)	Y		Y		X		
7	El centro de salud dispone de un área exclusiva para el servicio dental.	Y		Y		X		
<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>								
8	La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos.	Y		X		X		
9	La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada.	X		X		X		
10	La información sobre la salud bucal que se ofrece en el centro de salud es adecuada.	Y		X		X		
11	Cuando existe una queja de un paciente, el Centro de Salud cuenta con el libro de reclamaciones.	X		X		X		

12	La farmacia del Centro de Salud cuenta con medicamentos que receta en dentista.	X		X		X		
13	El compartir los cepillos personales traería enfermedades dentales.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
14	El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica.	X		Y		Y		
15	El dentista suele ilustra con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de tus dientes.	Y		X		X		
16	El dentista suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas para prevenir la caries.	X		X		X		
17	Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara.	Y		X		X		
18	Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>								
19	Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
20	El dentista que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad	X		X		X		
21	Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista del centro de salud	X		Y		X		
22	Consideras que el dentista siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil)	Y		X		X		
23	Consideras que el dentista tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para	X		X		Y		

	solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
24	En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
25	El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
26	El dentista asume el deseo de atención de los usuarios del centro de salud	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
27	Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
28	Consideras que durante el tratamiento, el dentista respetó tu privacidad	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
29	Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
30	Consideras que la comprensión del dentista frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Responde al/los ítem/s*

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [  ]    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Sotelo Estacio, Carlos*    DNI: *18163818*

Especialidad del validador: *Teoría y Práctica*

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

*20* de *3* del 20*17*

Dr. CARLOS ESTACIO SOTELO  
 CARRERA DE ODONTOLÓGIA  
 Servicio de Odontología  
 POLICLINICA UNIVERSITARIA  
 UDELAR

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad <sup>1</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD</b>								
1	Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.	✓		✓		✓		
2	El dentista le brindó seguridad al momento de la atención	✓		✓		✓		
3	El dentista fue claro con el diagnóstico.	✓		✓		✓		
4	El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente.	✓		✓		✓		
5	Se siente cómodo cuando le atiende el dentista.	✓		✓		✓		
6	El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente.	✓		✓		✓		
7	El dentista es carismático y usted se siente acogido en la atención	✓		✓		✓		
8	El dentista toma su tiempo para explicar que procedimientos va seguir en el tratamiento.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN: VALIDEZ</b>								
9	Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada.	✓		✓		✓		
10	Cree usted que el consultorio dental del centro de salud cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental.	✓		✓		✓		
11	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera.	✓		✓		✓		

12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista.	✓		✓		✓		
13	El dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar	✓		✓		✓		
14	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad.	✓		✓		✓		
15	El dentista es eficiente con su trabajo.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN: LEALTAD</b>								
16	Usted Cumple con acudir a sus citas.	✓		✓		✓		
17	Usted Participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el centro de salud	✓		✓		✓		
18	Usted trata con respeto al dentista	✓		✓		✓		
19	Usted Comprende los límites que se brinda en la atención dental.	✓		✓		✓		
20	Usted. Se encuentra motivado por la atención recibida.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): J. M. MEXICA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. JOSE RAFAEL DIAZ BARRERA

Especialidad del evaluador: Ph.D. Gestión

Fecha: 27-3-2014



<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es coherente, exacto y breve

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCION

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia		Relevancia		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES</b>							
1	El consultorio dental del centro de salud es agradable.	✓		✓		✓		
2	El consultorio dental siempre está limpio y ventilado.	✓		✓		✓		
3	El personal de salud del centro suelen estar bien presentables(tienen uniforme limpio y buena imagen)	✓		✓		✓		
4	El consultorio dental cuenta con materiales informativos que te llamen la atención(afiches , folletos, trípticos)	✓		✓		✓		
5	El centro de salud cuenta con servicios higiénicos para discapacitados.	✓		✓		✓		
6	El centro de salud cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios)	✓		✓		✓		
7	El centro de salud dispone de un área exclusiva para el servicio dental.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>							
8	La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos.	✓		✓		✓		
9	La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada.	✓		✓		✓		
10	La información sobre la salud bucal que se ofrece en el centro de salud es adecuada.	✓		✓		✓		
11	Cuando existe una queja de un paciente, el Centro de Salud cuenta con el libro de reclamaciones.	✓		✓		✓		

12	La farmacia del Centro de Salud cuenta con medicamentos que receta en dentista.	✓		✓		✓		
13	El compartir los cepillos personales traería enfermedades dentales.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>							
14	El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica.	✓		✓		✓		
15	El dentista suele ilustra con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de tus dientes.	✓		✓		✓		
16	El dentista suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas para prevenir la caries.	✓		✓		✓		
17	Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara.	✓		✓		✓		
18	Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>							
19	Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios.	✓		✓		✓		
20	El dentista que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad	✓		✓		✓		
21	Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista del centro de salud	✓		✓		✓		
22	Consideras que el dentista siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil)	✓		✓		✓		
23	Consideras que el dentista tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para	✓		✓		✓		

Empatia						
24	En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente.	✓	✓	✓		
25	El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido.	✓	✓	✓		
26	El dentista asume el deseo de atención de los usuarios del centro de salud.	✓	✓	✓		
27	Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia	✓	✓	✓		
28	Consideras que durante el tratamiento, el dentista respetó su privacidad	✓	✓	✓		
29	Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas	✓	✓	✓		
30	Consideras que la comprensión del dentista frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes.	✓	✓	✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombre a del juez evaluador: Dr. Juan Rafael Díaz Durand

Especialidad del evaluador: PHD GESTIÓN

Fecha: 27-3-2011

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD</b>								
1	Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.	✓		✓		✓		
2	El dentista le brindo seguridad al momento de la atención.	✓		✓		✓		
3	El dentista fue claro con el diagnóstico.	✓		✓		✓		
4	El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente.	✓		✓		✓		
5	Se siente cómodo cuando le atiende el dentista.	✓		✓		✓		
6	El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente.	✓		✓		✓		
7	El dentista es carismático y usted se siente acogido en la atención.	✓		✓		✓		
8	El dentista toma su tiempo para explicar que procedimientos va seguir en el tratamiento.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN: VALIDEZ</b>								
9	Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada.	✓		✓		✓		
10	Cree usted que el consultorio dental del centro de salud cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental.	✓		✓		✓		
11	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera.	✓		✓		✓		

12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista	✓		✓		✓		
13	El dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar	✓		✓		✓		
14	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad.	✓		✓		✓		
15	El dentista es eficiente con su trabajo.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN: LEALTAD</b>								
16	Usted Cumple con acudir a sus citas.	✓		✓		✓		
17	Usted Participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el centro de salud	✓		✓		✓		
18	Usted trata con respeto al dentista	✓		✓		✓		
19	Usted Comprende los límites que se brinda en la atención dental.	✓		✓		✓		
20	Usted Se encuentra motivado por la atención recibida.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si encuentro suficiencia en el instrumento

Opinión de aplicabilidad: Aplicable []    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Vertiz Osorio, Ricardo Iván    DNI: 40841949

Especialidad del validador: Investigador social en Salud

...24..de...03..del 2017

  
Mg. Ricardo Iván Vertiz Osorio  
Investigador Social en Salud  
C.P.Pe 0140841949

Firma del Experto Informante.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCION

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
1	El consultorio dental del centro de salud es agradable.	✓		✓		✓		
2	El consultorio dental siempre está limpio y ventilado.	✓		✓		✓		
3	El personal de salud del centro suelen estar bien presentables(tienen uniforme limpio y buena imagen)	✓		✓		✓		
4	El consultorio dental cuenta con materiales informativos que te llamen la atención(afiches , folletos, trípticos)	✓		✓		✓		
5	El centro de salud cuenta con servicios higiénicos para discapacitados.	✓		✓		✓		
6	El centro de salud cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios)	✓		✓		✓		
7	El centro de salud dispone de un área exclusiva para el servicio dental.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>								
8	La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos.	✓		✓		✓		
9	La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada.	✓		✓		✓		
10	La información sobre la salud bucal que se ofrece en el centro de salud es adecuada.	✓		✓		✓		
11	Cuando existe una queja de un paciente, el Centro de Salud cuenta con el libro de reclamaciones.	✓		✓		✓		

12	La farmacia del Centro de Salud cuenta con medicamentos que receta en dentista.	✓		✓		✓		
13	El compartir los cepillos personales traería enfermedades dentales.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
14	El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica.	✓		✓		✓		
15	El dentista suele ilustra con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de tus dientes.	✓		✓		✓		
16	El dentista suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas para prevenir la caries.	✓		✓		✓		
17	Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara.	✓		✓		✓		
18	Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>								
19	Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios.	✓		✓		✓		
20	El dentista que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad	✓		✓		✓		
21	Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista del centro de salud.	✓		✓		✓		
22	Consideras que el dentista siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil)	✓		✓		✓		
23	Consideras que el dentista tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para	✓		✓		✓		

	solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes.	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
24	En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente.	✓		✓		✓	
25	El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido.	✓		✓		✓	
26	El dentista asume el deseo de atención de los usuarios del centro de salud	✓		✓		✓	
27	Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia.	✓		✓		✓	
28	Consideras que durante el tratamiento, el dentista respetó tu privacidad	✓		✓		✓	
29	Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas.	✓		✓		✓	
30	Consideras que la comprensión del dentista frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes.	✓		✓		✓	

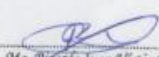
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si encuentro suficiencia en el instrumento

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable []   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Vértiz Osóres, Ricardo Iván   DNI: 40841949

Especialidad del validador: Investigador Social en Salud

24 de 03 del 2017

  
Mg. Ricardo Iván Vértiz Osóres  
Investigador Social en Salud  
C.Pe 0140841949

Firma del Experto Informante.



## ANEXO N° 5

## ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

## Cuestionario de Satisfacción del usuario

---

*Estadísticos de fiabilidad de satisfacción*

---

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N de elementos</i>
0.92	20

---

## Cuestionario de Calidad de atención

---

*Estadísticas de fiabilidad de calidad de atención*

---

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N de elementos</i>
0.96	30

---

**ANEXO N° 6**  
**OTROS RESULTADOS**

**Tabla N° 15**

**Distribución de los adultos mayores según edad y sexo**

		Frecuencia	Porcentaje
Edad	60-74 años	107	63,7
	75-89 años	61	36,3
	90 a más	0	0,0
	Total	168	100,0

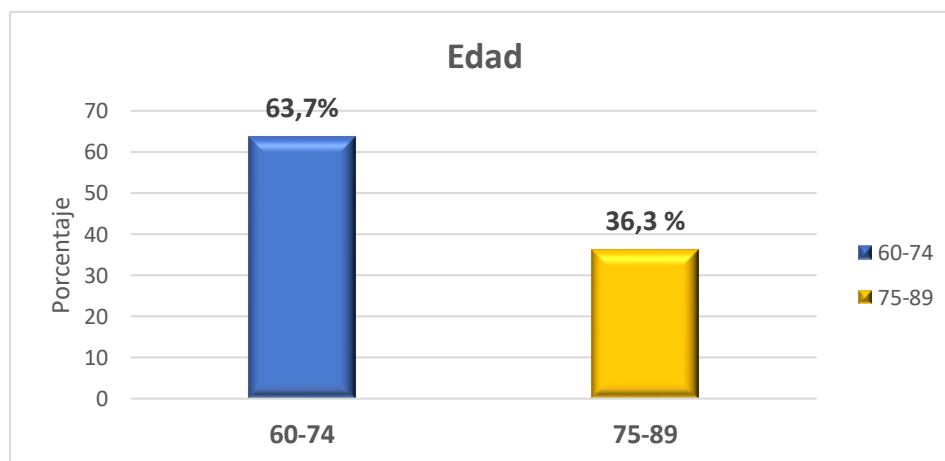
  

		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Femenino	92	54,8
	Masculino	76	45,2
	Total	168	100,0

Fuente: Matriz de datos

**Gráfico N°11**

**Distribución de los adultos mayores según edad**

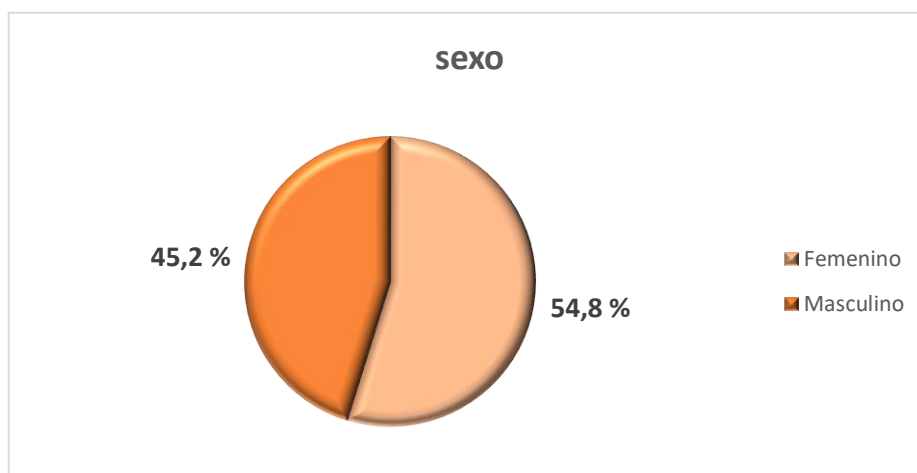


Fuente: Tabla N° 15

**INTERPRETACIÓN**

En la Tabla 15 y gráfico N° 11 se puede observar que los adultos mayores de 60 a 74 años representan el 63,7%, los de 75 a 89 años el 36,3% no presentándose ningún adulto de 90 años a más.

**Grafico N°12**  
**Distribución de los adultos mayores según sexo**



Fuente: Tabla N° 15

### **INTERPRETACIÓN**

En la Tabla N° 14 y gráfico N° 12 se puede observar que los adultos mayores del género femenino representan el 54,8 % y los del género masculino el 45,2%.

## ANEXO N° 7

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Milagros Rocío Castañón Huanca identificada con DNI N° 70568156 de la Facultad de Odontología de la Universidad Latinoamericana CIMA declaro bajo juramento, autorizar, en mérito a la Resolución del Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, registrar mi trabajo de investigación para optar el: Título Profesional de Cirujano Dentista.

- a) **Acceso abierto;** tiene la característica de ser público y accesible al documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulte el repositorio.

- b) **Acceso restringido;** solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo, ocurre cuando el autor de la información expresamente no autoriza su difusión.



---

Milagros Rocío Castañón Huanca

DNI 70568156

**ANEXO N° 8****DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA**

Yo, Milagros Rocía Castañón Huanca identificada con DNI N° 70568156 , egresada de la carrera de Odontología, declaro bajo juramento ser autora de la Tesis denominada: RELACIÓN DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCION ODONTOLÓGICA DE LOS PACIENTES ADULTOS MAYORES DEL CENTRO DE SALUD METROPOLITANO, TACNA 2024, además de ser un trabajo original, de acuerdo a los requisitos establecidos en el artículo pertinente del Reglamento de Grados Académicos y Títulos Profesionales de la Universidad Latinoamericana CIMA.



---

Milagros Rocía Castañón Huanca

Dni 70578156









**ANEXO N° 10**  
**EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS**



## ANEXO N° 11

## OFICIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN



*Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres*

*"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"*

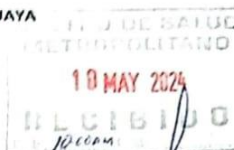
**MEMORANDO N° 011 - 2024 - AFI-UESA-ODI-DE-REDS.T/DRS.T/GOB.REG.TACNA**

**A :** MED. JUVENAL ALBERTO VILLANUEVA DELGADO  
Gerente del Centro de Salud Metropolitano

**DE :** MED. MARCO ANTONIO ADUVIRE TAHUAYA  
Director Ejecutivo de la Red de Salud

**ASUNTO :** FACILIDADES A PERSONAL

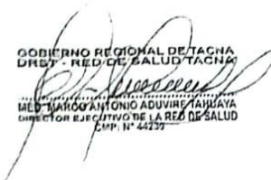
**FECHA :** Tacna, 06 de mayo del 2024



Por medio del presente tengo a bien presentar al bachiller de la Facultad de Odontología de la Universidad Latinoamericana CIMA, Milagros Rocío Castañón Huanca, quién ejecutará el Proyecto de Tesis Titulado "Relación de Satisfacción y Calidad de Atención Odontológica de los Pacientes Adultos Mayores del Centro de Salud Metropolitano, Tacna 2024" aprobado con Resolución de Facultad N° 025-2024-FO-ULC.

Consecuentemente, agradeceré su atención brindando las facilidades correspondientes para el desarrollo del Proyecto en mención.

Atentamente,

  
 GOBIERNO REGIONAL DE TACNA  
 DRET - RED DE SALUD TACNA  
 MED. MARCO ANTONIO ADUVIRE TAHUAYA  
 DIRECTOR EJECUTIVO DE LA RED DE SALUD  
 C.M.P. N° 44237

C.c. Archivo  
MAAT/KASC/FCL/CGCC

Av. Gregorio Albarracín N°526  
 Pág. Web: [www.redsaludtacna.gob.pe](http://www.redsaludtacna.gob.pe)  
 Tacna - Perú

## ANEXO N° 12

## CONSTANCIA DE REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA

EL MEDICO QUE SUSCRIBE, GERENTE DEL CLAS CENTRO DE SALUD METROPOLITANO, HACE CONSTAR QUE:

LA señora **MILAGROS ROCIO CASTAÑÓN HUANCA**, identificado con DNI 70568156 , de condición bachiller de la facultad de odontología de la Universidad Latinoamericana (CIMA), ha realizado su proyecto de tesis titulado, " RELACIÓN DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE LOS PACIENTES ADULTOS MAYORES DEL CENTRO DE SALUD METROPOLITANO, TACNA 2024", desde el 17 de mayo al 25 de junio del 2024.

Se expide el presente a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Tacna, 15 de agosto del 2024



JVDA /lca  
C.c Arch.



