



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Programa de abordaje profesional y prestación de servicio en
pacientes crónicos de odontología de un hospital de Piura, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTOR:

Vertiz Abad, Carlos Gianfranco (orcid.org/0009-0000-0022-3851)

ASESORES:

Mg. Vélez Sancarranco, Miguel Alberto (orcid.org/0000-0002-5557-2378)

Mg. Merino Flores, Irene (orcid.org/0000-0003-3026-5766)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

PIURA — PERÚ

2024

Dedicatoria

Quiero dedicar este trabajo de tesis en primer lugar a Dios, por brindarme vida, salud y la oportunidad de cumplir uno de mis propósitos como profesional de la salud. Agradezco a mis padres por ser un apoyo incondicional en mi vida. A mi abuelita, mis hermanos y demás familiares.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por brindarme la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos y perseverancia ante las distintas situaciones presentes en el camino en la realización de este estudio. Reconozco a la Universidad César Vallejo por ofrecer docentes de calidad y por su gran labor pedagógica al transmitir sus conocimientos. Expreso mi gratitud infinita al tutor de tesis por sus correcciones, orientación, paciencia y constante dedicación en este trabajo, proporcionándome aprendizajes gratificantes.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VELEZ SANCARRANCO MIGUEL ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "PROGRAMA DE ABORDAJE PROFESIONAL Y PRESTACIÓN DE SERVICIO EN PACIENTES CRÓNICOS DE ODONTOLOGÍA DE UN HOSPITAL DE PIURA, 2023", cuyo autor es VERTIZ ABAD CARLOS GIANFRANCO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 10 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VELEZ SANCARRANCO MIGUEL ALBERTO DNI: 09862773 ORCID: 0000-0001-9564-6936	Firmado electrónicamente por: MVELEZS el 10-01- 2024 16:23:30

Código documento Trilce: TRI - 0729907





ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VERTIZ ABAD CARLOS GIANFRANCO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "PROGRAMA DE ABORDAJE PROFESIONAL Y PRESTACIÓN DE SERVICIO EN PACIENTES CRÓNICOS DE ODONTOLOGÍA DE UN HOSPITAL DE PIURA, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
CARLOS GIANFRANCO VERTIZ ABAD DNI: 46997898 ORCID: 0009-0000-0022-3851	Firmado electrónicamente por: CVERTIZA91 el 08-01- 2024 12:28:13

Código documento Trilce: TRI - 0726268

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	42
ANEXOS	47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de la prestación de servicios de odontología a pacientes crónicos antes y después de la implementación del programa de abordaje profesional	20
Tabla 2. Dimensiones de la prestación del servicio odontológico antes y después de la implementación del programa de abordaje profesional	20
Tabla 3. Prueba de Normalidad de la prestación de servicios de odontología a pacientes crónicos antes y después de la implementación del programa de abordaje profesional	20
Tabla 4. Prueba t para la igualdad de medias de la prestación de servicios de odontología a pacientes crónicos antes y después de la implementación del programa de abordaje profesional	20
Tabla 5. Prueba t para la igualdad de medias de la dimensión determinantes individuales a pacientes crónicos antes y después de la implementación del programa de abordaje profesional	20
Tabla 6. Prueba t para la igualdad de medias de la dimensión determinantes sociales a pacientes crónicos antes y después de la implementación del programa de abordaje profesional	20
Tabla 7. Prueba t para la igualdad de medias de la dimensión determinantes económicos a pacientes crónicos antes y después de la implementación del programa de abordaje profesional	20
Tabla 8. Prueba t para la igualdad de medias de la dimensión determinantes culturales a pacientes crónicos antes y después de la implementación del programa de abordaje profesional	20
Tabla 9. Prueba t para la igualdad de medias de la dimensión determinantes políticas de salud a pacientes crónicos antes y después de la implementación del programa de abordaje profesional	20
Tabla 10. Prueba t para la igualdad de medias de la dimensión determinantes disponibilidad del servicio a pacientes crónicos antes y después de la implementación del programa de abordaje profesional	20

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar de qué manera un programa de abordaje profesional mejora la prestación de servicios de odontología a pacientes crónicos de un hospital de Piura, 2023. Se utilizó una metodología cuantitativa, tipo aplicado, con un diseño preexperimental y una muestra de 8 profesionales de odontología, quienes completaron un cuestionario validado y confiable. Los resultados, obtenidos mediante análisis estadístico con la prueba t de Student, revelaron que el programa de abordaje profesional no generó una influencia significativa en los determinantes individuales, sociales, económicos, culturales, políticos de salud y disponibilidad del servicio para los pacientes crónicos ($p > 0.05$). En consecuencia, se concluye que el programa no ha logrado una mejora altamente significativa en la prestación de servicios odontológicos a pacientes crónicos en el hospital de Piura (P-valor = 0.642, $p > 0.05$). Se sugiere fortalecer el programa, adoptar estrategias personalizadas y ajustadas a las necesidades de los pacientes crónicos. Además, abogar por cambios en las políticas de salud que promuevan una mayor integración y accesibilidad de los servicios odontológicos.

Palabras clave: Abordaje profesional, prestación de servicios, odontología, pacientes crónicos.

ABSTRACT

The aim of this study was to determine how a professional approach programme improves the provision of dental services to chronic patients in a hospital in Piura, Peru, 2023. A quantitative, applied methodology was used, with a pre-experimental design and a sample of 8 dental professionals who completed a validated and reliable questionnaire. The results, obtained by statistical analysis with Student's t-test, revealed that the professional approach programme did not generate a significant influence on individual, social, economic, cultural, political and health determinants and service availability for chronic patients ($p > 0.05$). Consequently, it is concluded that the programme has not achieved a highly significant improvement in the provision of dental services to chronic patients in Piura hospital (P-value = 0.642, $p > 0.05$). It is suggested to strengthen the programme, to adopt personalised strategies tailored to the needs of chronic patients. In addition, advocate for changes in health policies that promote greater integration and accessibility of dental services.

Keywords: Professional approach, service delivery, dentistry, chronic patients.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, la falta de acceso adecuado a los servicios de salud es una preocupación significativa. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020), alrededor del 50% de la población mundial carece de acceso a servicios de salud básicos, lo que resulta en que aproximadamente cien millones de personas caigan en la pobreza extrema debido a los gastos sanitarios cada año. Por otro lado, el acceso a servicios dentales es un desafío significativo, especialmente para poblaciones vulnerables y desatendidas. El informe de la FDI World Dental Federation (2021), destaca desigualdades significativas en la atención odontológica y una alta carga de enfermedades bucodentales. Se reconoce la falta de integración de la salud bucodental en los sistemas de salud, afectando la cobertura y generando impactos desproporcionados en grupos vulnerables. Además, la falta de profesionales capacitados es una de las barreras importantes para la prestación de servicios de salud bucodental.

Según el informe de la Organización Mundial de la Salud (2022), los problemas de salud bucodental afectan al 45% de las personas en el mundo, y tres cuartas partes de ellas viven en países de ingresos bajos y medios. Este resultado es producto de la prestación de los servicios odontológicos, el cuál varía globalmente, influenciada por factores que incluyen los determinantes individuales, sociales, culturales y económicos; así como las políticas de salud y la disponibilidad de los servicios. En países desarrollados, se integra el sistema de atención odontológico con servicios públicos y privados, acceso a través de seguros de salud y regulaciones estrictas para garantizar la calidad. No obstante, las naciones en desarrollo presentan limitaciones en los servicios odontológicos, a causa de la escasez de recursos, especialmente en áreas rurales.

En Latinoamérica, la prestación de servicios odontológicos enfrenta notables desafíos en términos de acceso; resaltando la alta incidencia de problemas bucodentales como caries y enfermedades periodontales. La falta de acceso a atención odontológica constituye un obstáculo clave, particularmente en comunidades marginadas y económicamente desfavorecidas, debido a la escasez de seguros dentales y restricciones económicas que limitan este servicio. Asimismo, la distribución desigual de profesionales dentales resulta en una escasez

de atención en zonas rurales, ya que la mayoría se concentra en áreas metropolitanas (Organización Panamericana de la Salud, 2023).

En México, se evidencia que la accesibilidad inadecuada a los servicios sanitarios es una preocupación importante. En 2020, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) estima que alrededor del 10% de la población de México carece de acceso a los servicios sanitarios. Cabe señalar, que el acceso inadecuado a la atención sanitaria es un factor que contribuye a las disparidades en los resultados sanitarios y a la desigualdad entre grupos de población.

En Perú, las disparidades en el acceso y la utilización de servicios dentales son evidentes en la prestación de servicios odontológicos. En primer lugar, la provisión de servicios odontológicos escasos en zonas rurales y de bajos ingresos, dado que la mayoría de los servicios dentales se encuentran en las ciudades, lo que dificulta el tratamiento dental para muchos peruanos (Ministerio de Salud, 2023) En segundo lugar, los servicios dentales están desigualmente distribuidos por todo el país, puesto que las localidades rurales carecen de clínicas y personal odontológico, mientras que las zonas urbanas disponen de más instalaciones y recurso humano especializado (Azañedo et al., 2019). En tercer lugar, la calidad de atención odontológica nacional varía mucho en relación a la disponibilidad de médicos especializados y de infraestructura; a diferencia de las regiones de Pasco, Lima, Ayacucho, Apurímac y Huancavelica, y quienes tienen los porcentajes más altos de acceso (Torres-Mantilla & Newball-Noriega, 2023). Estos hallazgos destacan la necesidad de intervenciones específicas para abordar las desigualdades y mejorar la prestación de servicios dentales en el país.

Los consultorios dentales de la región generalmente tienen buenas condiciones estructurales y suficientes equipos e insumos para las actividades clínicas. Sin embargo, existe una clara demanda por parte de los residentes, en relación a la modernización de los servicios de odontología en el hospital de Piura; porque existe una alta población de pacientes crónicos que requieren atención especializada, pero el sistema de servicio odontológico del hospital no satisface esta necesidad; lo cual se ha traducido en la insatisfacción de los pacientes. Para resolver adecuadamente este problema, todas las partes interesadas del sector sanitario deben colaborar para mejorar la prestación de servicios de salud bucodental en un hospital de Piura. Teniendo en cuenta la problemática analizada,

se formuló el siguiente problema de investigación: ¿De qué manera un programa de abordaje profesional mejora la prestación de servicio en pacientes crónicos de odontología de un hospital de Piura, 2023?

El estudio evidencia justificación teórica, ya que se basará en la integración de principios de odontología preventiva y comunitaria de Cuenca y Baca (2013), además de la prestación de servicios dentales según Ghanbarzadegan et al. (2021); dichas teorías respaldaron la iniciativa de mejorar la prestación de servicios odontológicos, generando nuevos conocimientos sobre la eficacia y beneficios de un programa para pacientes crónicos en el ámbito odontológico. Su justificación metodológica, se basa en la creación y eficacia de un instrumento de evaluación específico; al cual se le evaluará la validez y fiabilidad, con la finalidad de garantizar que el instrumento pueda ser utilizado de manera confiable en futuras investigaciones. La justificación práctica, radica en la capacidad del programa de abordaje profesional para resolver los problemas identificados en la prestación de servicios odontológicos en un hospital de Piura. La justificación social, radica en el impacto positivo que el programa de abordaje profesional y prestación de servicio tendrá en los odontólogos y en la sociedad en general.

Entonces, el objetivo general del estudio es: Determinar de qué manera un programa de abordaje profesional mejora la prestación de servicios de odontología a pacientes crónicos de un hospital de Piura, 2023. Se plantean los objetivos específicos siguientes: (1) Determinar la influencia de un programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes individuales de los pacientes crónicos en un Hospital de Piura; (2) Determinar la influencia de un programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes sociales de los pacientes crónicos en un Hospital de Piura; (3) Determinar la influencia de un programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes económicas de los pacientes crónicos en un Hospital de Piura; (4) Determinar la influencia de un programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes culturales de los pacientes crónicos en un Hospital de Piura; (5) Determinar la influencia de un programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes en políticas de salud de los pacientes crónicos en un

Hospital de Piura; (6) Determinar la influencia de un programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes en disponibilidad del servicio de los pacientes crónicos en un Hospital de Piura.

Se plantea como hipótesis general: El programa de abordaje profesional tiene una mejora altamente significativamente en la prestación de servicios de odontología a pacientes crónicos en un hospital de Piura, 2023. Asimismo, se plantean hipótesis específicas: (1) Existe influencia significativo del programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes individuales en pacientes crónicos en un Hospital de Piura; (2) Existe influencia significativo del programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes sociales en pacientes crónicos en un Hospital de Piura; (3) Existe influencia significativo del programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes económicas en pacientes crónicos en un Hospital de Piura; (4) Existe influencia significativo del programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes culturales en pacientes crónicos en un Hospital de Piura; (5) Existe influencia significativo del programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes en políticas de salud en pacientes crónicos en un Hospital de Piura; (6) Existe influencia significativo del programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes en disponibilidad del servicio en pacientes crónicos en un Hospital de Piura.

II. MARCO TEÓRICO

En un contexto internacional, Flórez y Rentería (2022) realizaron un estudio en Colombia, cuya finalidad fue evaluar la calidad del servicio proporcionado por los estudiantes de Odontología y promover estrategias que contribuyan al posicionamiento y competitividad de la institución educativa. Se utilizó un enfoque metodológico cuantitativo, empleando un diseño descriptivo transversal no experimental. La muestra consistió en usuarios atendidos en el primer semestre de 2021 (n=50), a través de la aplicación de una encuesta fueron recolectados la información de análisis. Según los resultados, una proporción considerable de usuarios (80%) está satisfecha con muchos aspectos del servicio, como la calidad de la atención prestada, el uso de elementos de protección, la organización del instrumental y los espacios de trabajo, y el cumplimiento de protocolos del servicio prestado. En cuanto a la competencia profesional, la forma de articularse y la información entregada al usuario arrojan resultados ampliamente positivos, con una tasa de acuerdo del 90%. En conclusión, la satisfacción general con el servicio ofrecido por las clínicas dentales fue positiva.

Valderrama et al. (2020) llevaron a cabo un estudio en Colombia, con el objetivo de determinar los factores que limitan la atención odontológica de pacientes con discapacidad y proponer una estrategia educativa para fortalecer la atención clínica integral de estos pacientes. Se empleó un diseño transversal no experimental para la metodología, y se optó por un enfoque cuantitativo fundamental. La muestra de este estudio incluyó a 76 dentistas independientes, técnica encuesta y cuestionario de preguntas. Los resultados han evidenciado que no todos los dentistas estaban formados para tratar a personas discapacitadas. El 67,3% trataba a estos pacientes clínicamente, mientras que el 83,7% se ocupaba exclusivamente de las urgencias odontológicas. Los factores influyentes en la atención de pacientes con discapacidad se asociaban con la cantidad de pacientes atendidos, experiencias previas desfavorables, competencias en la gestión de la consulta, la percepción de nivel de preparación y la extensión de experiencia clínica. En conclusión, se dedujo que la formación académica dirigida a los profesionales de odontología resultaba insuficiente, lo que demuestra la necesidad de una gestión competente para un tratamiento de alta calidad.

En un contexto nacional, Rodríguez (2023) realizó una investigación en Lima, para determinar la asociación entre la satisfacción del paciente y la calidad del servicio en el departamento de odontología de un hospital de la capital. El enfoque metodológico propuesto se ejecutó cuantitativamente utilizando un diseño transversal no experimental. La muestra consistió en cien pacientes que acudieron al servicio de odontología, cuyos datos se recopilaron mediante un cuestionario. Según los resultados del estudio, un considerable número de pacientes hospitalizados (45%) reportaron insatisfacción, especialmente en términos de seguridad y empatía percibida durante las atenciones odontológicas. Además, la calidad de la atención también fue percibida como deficiente, con un 40% de los pacientes calificándola como mala y un 35% como regular. La mayoría de los pacientes reportaron tiempos de espera regulares y algunos experimentaron demoras en la atención. En conclusión, existe una asociación moderada y significativa entre las variables consideradas satisfacción y la calidad del servicio que demostró ser sustancial y estadísticamente significativa ($p = 0.000$; $\rho = 515$).

Tenorio (2023) realizó un estudio en Chiclayo, para examinar la relación entre los aspectos sociolaborales y la percepción de la calidad de atención dental por parte de los usuarios externos en los centros de salud del MINSA. El enfoque de investigación utilizado fue cuantitativo, utilizando un diseño transversal y correlacional. Se proporcionaron cuestionarios a los 318 usuarios del servicio de consulta dental de la muestra. Para ello se utilizó una versión personalizada del sistema SERVQUAL. Según los resultados, una proporción considerable de los encuestados (77,7%) cree que la atención dental proporcionada es de mala calidad en múltiples dimensiones, incluyendo la fiabilidad (75,8%), 64,2% capacidad de respuesta, 68,6% la seguridad, 71,1% la empatía, y 74,8% características físicas. En conclusión, los factores sociolaborales como el estado matrimonial, el ingreso económico, la edad, el género y el nivel de educación estaban fuertemente relacionados con la calidad de la atención odontológica ($p 0.05$).

Fabian-Sánchez et al. (2022) desarrollaron una investigación en Lima, cuya finalidad fue comparar la calidad del servicio y la satisfacción del paciente en una red de clínicas dentales de Lima entre 2019 y 2020. Se utilizó un enfoque cuantitativo básico para llevar a cabo la investigación mediante un diseño transversal no experimental, donde la muestra consistió en 150 pacientes que

recibieron atención dental, y que se utilizaron cuestionarios como herramientas de recopilación de datos. Según los resultados obtenidos, el 93,30% de pacientes, tenían una buena opinión de la calidad de la atención prestada. Sin embargo, el 3,30%, tenía una valoración negativa de la calidad asistencial y se clasificó como que la percibía en un nivel deficiente. Del mismo modo, el 96,70% de los encuestados, declararon estar satisfechos con el nivel de atención que recibían en las clínicas dentales, mientras que una minoría, el 3,30%, expresó su insatisfacción. En conclusión, existe una asociación estadísticamente significativa entre el grado de atención prestada y la satisfacción de los pacientes. En esta relación se tuvieron en cuenta aspectos humanos, técnico-científicos y ambientales.

Lara-Alvarez et al. (2020) realizaron una investigación en Lima con el propósito de medir la satisfacción de los pacientes con las prestaciones odontológicas del Hospital de Lima. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo básico y un diseño no experimental correlacional. La muestra fueron 702 personas que habían recibido atención odontológica en un hospital de Lima. Para recopilar los datos, se utilizó un enfoque de encuesta que incluyó la administración de una versión adaptada del cuestionario SERVQUAL. Los resultados revelaron que una mayoría de pacientes, el 88,6% sobre la atención recibida estaban insatisfechos. Un valor p de 0,000 indicaba que este hallazgo era estadísticamente significativo. Hubo diferencias estadísticas significativas entre los pacientes de 35 a 49 años, que estaban insatisfechos en un 34,5%, y los que buscaban un diagnóstico, que estaban insatisfechos en un 30,9%. En conclusión, la mayoría de los pacientes que habían recibido atención en el servicio odontológico del hospital expresaron insatisfacción con la calidad de la atención.

La primera variable, Programa de Abordaje Profesional, se refiere a las estrategias y métodos utilizados para desarrollar y evaluar el profesionalismo de los odontólogos. Este enfoque se utiliza para evaluar y mejorar la atención dental (Bateman et al., 2019). Esta variable se fundamenta en diversas teorías y enfoques que pueden ser relevantes para el desarrollo de un programa de mejora profesional en odontología. Comenzando con la teoría del aprendizaje adulto, desarrollada por Malcolm Knowles, quien destaca la importancia de adaptar el proceso de aprendizaje a las características y necesidades de los adultos (Prado, 2021). En el contexto de un programa, se puede aplicar brindando oportunidades de aprendizaje

práctico, relevante y orientado a la solución de problemas. De acuerdo con la teoría del cambio de comportamiento, el cambio de comportamiento es un proceso gradual que requiere la incorporación progresiva de nuevos conocimientos, competencias y puntos de vista (Cabrera, 2009). Al desarrollar un programa de mejora profesional, se pueden aplicar estrategias basadas en esta teoría para promover cambios positivos en la práctica clínica, como el uso de nuevas técnicas o la adopción de mejores prácticas de atención al paciente.

La teoría de las competencias profesionales y laborales, describen las habilidades, conocimientos y actitudes necesarios para desempeñarse efectivamente en un campo profesional específico (Ortiz et al., 2011). En el caso de la odontología, un programa de mejora profesional podría basarse en un modelo de competencias que identifique las habilidades clave que los odontólogos deben promover y facilitar oportunidades de capacitación y crecimiento en esas áreas. Asimismo, la teoría de la calidad y mejora continua, se fundamenta en la premisa de que el mejoramiento profesional es un proceso constante y sistemático que implica identificar áreas de mejora, establecer metas, implementar cambios y evaluar los resultados (Terrazas, 2009). Al desarrollar un programa de mejora profesional, se pueden aplicar principios de mejora continua para fomentar el aprendizaje constante y la evolución de la práctica clínica.

Por otro lado, el modelo de atención integral de la salud bucal destaca la necesidad de abordar las enfermedades bucodentales, los determinantes sociales y conductuales que influyen en la salud oral. Este enfoque se alinea con la idea de que la salud bucal está intrínsecamente relacionada con la salud general y que el programa de abordaje profesional en odontología debe considerar factores como la nutrición, la salud mental y las prácticas de higiene bucal para lograr resultados óptimos (Gutiérrez-Romero et al., 2022). Esta idea pone de relieve la necesidad de elaborar planes de atención odontológica que tengan en cuenta las necesidades y preferencias particulares de los pacientes. No obstante, el abordaje profesional no solo está enfocado en la rápida gestión de los problemas dentales agudos, sino también en el proceso de atención que incluye evaluaciones periódicas, seguimiento continuo e intervenciones proactivas, todo ello encaminado a promover y mantener una salud bucodental óptima a lo largo de la vida de una persona (Lobato-Guerra, 2022; Chala et al., 2018).

Por otro lado, el programa de abordaje profesional se sustenta por la teoría del desarrollo profesional continuo (DPC), que implica el continuo incremento de conocimientos y el perfeccionamiento de habilidades profesionales del personal de salud. El proceso de DPC tiene como objetivo mejorar la atención que los profesionales brindan a los ciudadanos y a la sociedad en general (Ramírez & Cantero, 2010). El modelo sugiere que un marco de DPC es necesario para apoyar tanto a los nuevos graduados como a los profesionales experimentados en un entorno de constante cambio, donde es fundamental mantener y actualizar constantemente su experiencia. Asimismo, Fricker et al. (2011) argumentan sobre la práctica de la odontología y las prioridades para el desarrollo continuo de la odontología como profesión. Y lo que es más importante, que esta comprensión puede ayudarnos a diseñar programas de desarrollo profesional continuo (DPC) destinados a mantener la profesionalidad de los dentistas a lo largo de su vida laboral.

El desarrollo de la vida profesional se rige por el comportamiento ético y la actualización continua de los conocimientos. Cada vez más, se requiere un marco de DPC en un centro de salud para apoyar a los profesionales experimentados a mantener su experiencia dentro de un entorno que cambia rápidamente, la cual debe generar una experiencia positiva y agradable, automatizada para mejorar la calidad de servicio y contribuir a la profesionalidad.

El DPC es una metodología de trabajo que promueve la excelencia en todos los ámbitos profesionales. Abarca elementos que no sólo facilitan la conservación del nivel de competencia de un profesional, sino que también fomentan su expansión. Del mismo modo, es un procedimiento aplicable a todos los ámbitos de la práctica médica que pretende mejorar la atención que los profesionales prestan al público y a la sociedad en general (Fricker et al., 2011). Al inscribirse en un programa de desarrollo profesional personal, el médico identifica aquellas áreas de competencia que requiere mejorar a través de una autoevaluación mediante una serie de instrumentos específicamente diseñados. Esta evaluación toma como patrón estas dimensiones planteadas por Ramírez y Cantero (2010):

i) Dimensión de Conocimiento profesional; se refiere al proceso de adquisición, actualización y aplicación de conocimientos teóricos y prácticos relevantes en el ámbito profesional. Los profesionales buscan activamente

aprender nuevas teorías, conceptos, técnicas y enfoques relacionados con su campo de especialización. Esto puede incluir la participación en cursos, talleres, conferencias, programas de educación continua y la revisión de literatura científica actualizada. En resumen, esta dimensión implica la adquisición, actualización y aplicación constante de conocimientos teóricos y prácticos para mejorar la atención de los pacientes (Ramírez & Cantero, 2010).

ii) Dimensión de Habilidad profesional; se refiere al desarrollo y perfeccionamiento de las habilidades prácticas y destrezas específicas necesarias para desempeñarse de manera efectiva en el ámbito profesional. Los profesionales trabajan en el desarrollo y la mejora de habilidades técnicas específicas relacionadas con su campo de especialización. Esto puede incluir habilidades clínicas, técnicas de diagnóstico, habilidades de comunicación con los pacientes, destrezas quirúrgicas, habilidades de gestión de casos, entre otras. La mejora de estas habilidades es fundamental para proporcionar una atención de alta calidad y mejorar los resultados de los pacientes. Esto pone de relieve la necesidad de un desarrollo y una práctica continuos de las competencias para prestar un servicio de alta calidad de acuerdo con las normas profesionales (Ramírez & Cantero, 2010).

ii) Dimensión de Actitud profesional; se refiere a los aspectos relacionados con la disposición, valores y ética que guían el comportamiento y la actitud en su práctica profesional. Los profesionales muestran un compromiso y una dedicación constantes para alcanzar la excelencia en su campo profesional. Esto implica tener altos estándares de calidad en la prestación de servicios, buscar la mejora continua y estar dispuesto a invertir tiempo y esfuerzo en el desarrollo profesional. Esta dimensión enfatiza la importancia del compromiso con la excelencia, la ética, la responsabilidad, el trabajo en equipo y la disposición para el aprendizaje continuo como pilares fundamentales para el desarrollo profesional (Ramírez & Cantero, 2010).

iii) Dimensión de Desempeño profesional; se refiere a la aplicación efectiva de conocimientos, habilidades y actitudes en la práctica diaria. Los profesionales demuestran un nivel adecuado de competencia en su campo de especialización. Esto implica poseer y aplicar conocimientos actualizados, habilidades técnicas y prácticas, así como una actitud profesional adecuada. Los profesionales competentes tienen la capacidad de realizar tareas y tomar decisiones de manera

autónoma, respetando los estándares y protocolos establecidos. Esta dimensión enfatiza la competencia profesional, la calidad de la atención, la mejora continua y la responsabilidad como elementos clave para lograr un desempeño profesional sólido y satisfactorio (Ramírez & Cantero, 2010).

La segunda variable del estudio es la prestación de servicio odontológico, que se refiere a la entrega de atención y cuidado dental a los pacientes, incluida la evaluación de las necesidades, la identificación de recursos e instalaciones accesibles y la prestación del tratamiento e intervenciones preventivas necesarios (Ghanbarzadegan et al., 2021). La Organización Mundial de la Salud (2021), la define como el acceso a servicios sanitarios integrales, incluidos los cuidados de promoción, prevención, curación, rehabilitación y paliativos, manteniendo al mismo tiempo un alto nivel de calidad para lograr los resultados deseados.

El Ministerio de Salud (2021) afirma que el objetivo de la prestación de servicios odontológicos de calidad es garantizar el acceso universal a una atención bucodental asequible, no discriminatoria, oportuna, segura y de calidad. De esta manera, las personas podrán hacer valer su derecho a una salud bucal óptima. González-Meléndez et al. (2020), sugieren poner en práctica tres aspectos fundamentales: mejorar el nivel de los servicios odontológicos, ampliar el alcance de la cobertura de salud bucodental entre la población y garantizar un acceso equitativo a los servicios odontológicos especializados en todas las regiones.

Existen teorías y enfoques relacionados con la prestación de servicios odontológicos, comenzando con el modelo de Penchansky y Thomas, el cual puede ser aplicado en la prestación de servicios odontológicos para comprender y abordar diferentes dimensiones del acceso a la atención dental. Al considerar la disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad, utilización y capacidad financiera de la población, los profesionales de la odontología y los sistemas de salud pueden identificar y abordar las barreras que afectan el acceso a los servicios dentales, promoviendo así una atención dental más equitativa y accesible para la población (Fajardo-Dolci et al., 2015). El modelo Beveridge es un modelo de atención médica que propone un sistema de salud financiado y administrado por el gobierno, en el cual los servicios de atención médica se ofrecen de manera universal y gratuita a todos los ciudadanos, sin importar su capacidad financiera; donde las personas podrían recibir atención dental preventiva, tratamientos dentales y servicios de

emergencia sin tener que preocuparse por los costos. En relación con la prestación de servicios odontológicos, este modelo puede tener implicaciones significativas, aunque varía de un país a otro (Navarro, 2006).

La teoría que sustenta el acceso a la atención sanitaria de Gulliford et al. (2002), respalda la importancia del acceso a la atención sanitaria en la prestación de servicios odontológicos. Según esta teoría, el acceso a la atención debe abordarse desde al menos cuatro perspectivas: la identificación de las personas que necesitan tratamiento, pero no lo reciben, la comprensión de las variables que influyen en el uso de los servicios sanitarios, la evaluación de las barreras que pueden obstaculizar el acceso y la consideración de los resultados en salud en relación con un acceso óptimo a los servicios. Estos factores incluyen la disponibilidad de servicios y equipamiento médico, la capacidad de los servicios para brindar atención equitativa y la presencia de barreras personales, económicas, organizativas, sociales y culturales. No obstante, el modelo de gestión de la relación con el cliente (CRM) de Montoya y Boyero (2013), se enfoca en la gestión de la relación con el paciente a lo largo del ciclo de vida. Este modelo sugiere que la atención odontológica debe centrarse en el establecimiento de relaciones sólidas y duraderas con los pacientes, basadas en la confianza, la comunicación efectiva y la personalización del servicio. El uso de sistemas de CRM, como el seguimiento de historias clínicas, la programación de citas y la comunicación personalizada, desempeña un papel fundamental en este enfoque.

Por otro lado, el modelo del sistema sanitario español se nutre principalmente de fondos públicos y ofrece una amplia gama de tratamientos a todos los ciudadanos. Sin embargo, es importante señalar que los tratamientos dentales no están cubiertos por este plan y deben ser pagados por el paciente. No obstante, la prestación de servicios odontológicos está incluida, pero su cobertura puede variar según la comunidad autónoma. La atención odontológica se ofrece tanto en centros de atención primaria como especializada. Sin embargo, los procedimientos más sofisticados requieren un seguro dental privado o el pago del propio paciente. Las características de este modelo varían de acuerdo al personal de salud, población diana, estructura/localización, la gestión administrativa, financiación, objetivos de la intervención, y el tipo de pago al profesional (Cuenca y Baca, 2013).

Ghanbarzadegan et al. (2021) en su estudio propusieron factores determinantes para evaluar la prestación de servicios odontológicos, en los que influyen las políticas a nivel macro y microeconómico y la disponibilidad de servicios, lo que a su vez provoca desigualdades en su uso. El modelo planteado por el autor destaca la importancia de la cobertura de seguro para aumentar la utilización de los servicios dentales. Asimismo, reporta las siguientes dimensiones evaluativas: i) Determinantes individuales; se refiere a un conjunto de factores que influyen en la evaluación de la oferta de atención odontológica percibida por los pacientes sometidos a tratamientos. Estos criterios, que se centran en las experiencias y características específicas de los pacientes, tienen la capacidad de influir en su juicio sobre la calidad del tratamiento odontológico prestado. La edad, como uno de los principales factores individuales, puede ser la base de diferentes necesidades. Las condiciones personales varían según la edad. La soledad en las personas mayores también fue reconocida como uno de los factores que influyen en la desigualdad en la utilización de los servicios dentales.

ii) Determinantes sociales; se refiere a los aspectos sociales y culturales que inciden en la percepción de las personas sobre la prestación de servicios. Estos factores incluyen el nivel socioeconómico, las convicciones culturales y religiosas, la accesibilidad a la atención sanitaria, las redes de apoyo social y las políticas y el entorno social. Se ha observado que las familias que residen en regiones metropolitanas reciben una gama más amplia de servicios que las que viven en regiones no metropolitanas. El empleo y sus tipos, la inmigración y la educación fueron identificados como determinantes sociales efectivos. iii) Determinantes económicos; se refieren a los factores relacionados con los recursos económicos y financieros que influyen en la evaluación de la prestación de servicios odontológicos. Estos factores incluyen el costo de los servicios, la cobertura de seguros y reembolsos, el acceso a servicios gratuitos o subvencionados, los costos indirectos y la inversión en tecnología y equipamiento. Considerar estas determinantes económicas es importante para comprender cómo la viabilidad financiera afecta la evaluación de la atención dental y abordar las barreras económicas en la prestación de servicios odontológicos (Ghanbarzadegan et al., 2021).

iv) Determinantes culturales; se refieren a los factores relacionados con la cultura y las creencias culturales que influyen en la evaluación de la prestación de servicios odontológicos. Estos factores incluyen las creencias y actitudes culturales hacia la salud bucal, las preferencias de tratamiento, la comunicación y habilidades interculturales, la aceptación de la atención dental y la competencia cultural del personal dental. A nivel microcultural, se sabe que los comportamientos de salud bucal, el estilo de vida y la actitud propia o de los padres son factores asociados. v) Determinantes políticas de salud; se refieren a los factores relacionados con las políticas y regulaciones de salud que influyen en los servicios odontológicos. Estos factores incluyen el acceso a servicios dentales, el financiamiento, reembolso, las regulaciones y estándares de calidad. La promoción de la salud bucodental y la coordinación de los servicios sanitarios ayudan a las personas a acceder a la atención odontológica, y la cobertura del seguro puede facilitar este proceso. Estar cubierto por un seguro, ya sea primario, complementario, privado o público, se asocia con una mayor utilización de los servicios dentales (Ghanbarzadegan et al., 2021).

vi) Determinantes disponibilidad del servicio; se refieren a los factores relacionados con la accesibilidad y disponibilidad de los servicios odontológicos. Estos factores incluyen la ubicación geográfica, el horario de atención, el tiempo de espera, la capacidad, la demanda de los servicios y el acceso a servicios de emergencia. No obstante, los tipos de servicios disponibles, ya sean públicos o privados, deben mejorar tiempo de espera, el costo de los servicios, la satisfacción con el servicio, la regularidad de las visitas al dentista y las sesiones de seguimiento fueron relacionados con la disponibilidad de los servicios (Ghanbarzadegan et al., 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.3.1. Tipo de investigación

Fue de enfoque cuantitativo, ya que consiste en la recogida y el análisis sistemáticos de datos que pueden expresarse numéricamente o de forma cuantificable; además, fue de tipo aplicado, puesto que se busca aplicar los conocimientos teóricos y prácticos existentes para abordar un problema o situación latente (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

3.3.2. Diseño de investigación

Se aplicó un diseño preexperimental, porque se evaluó el efecto de una intervención o tratamiento en una sola muestra, pero sin el control riguroso que se encuentra en los diseños experimentales. Estos diseños son especialmente útiles cuando el investigador no puede aplicar un control completo sobre las variables de estudio debido a limitaciones prácticas o éticas (Ansolabehere et al., 2018).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Programa de Abordaje Profesional

Definición conceptual: se sustenta por la teoría del desarrollo profesional continuo (DPC) que exige incrementar al personal de salud sus conocimientos y perfeccionar sus habilidades profesionales (Ramírez & Cantero, 2010).

Definición operacional: El programa se evaluó mediante una serie de actividades específicas realizadas y supervisadas en el Hospital de Piura. Estas intervenciones pueden incluir, además de la gestión del conocimiento y la innovación, los recursos humanos, la planificación estratégica, la gestión basada en el valor de los resultados, rendimiento, la comunicación, conocimiento y la innovación.

Indicadores: Aspectos como la selección y reclutamiento, desarrollo de habilidades, asignación de recursos, seguimiento y evaluación, innovación y mejora continua, responsabilidad social.

Escala de medición: Nominal

Variable 2: Prestación de Servicio Odontológico

Definición conceptual: Se refiere a la entrega de atención y cuidado dental a los pacientes, incluida la evaluación de las necesidades, la identificación de recursos e instalaciones accesibles y la prestación del tratamiento e intervenciones preventivas necesarios (Ghanbarzadegan et al., 2021).

Definición operacional: Se medirá mediante una serie de indicadores desde los determinantes individuales, sociales, económicos, culturales, políticas de salud y disponibilidad del servicio, proporcionada a los pacientes crónicos en el hospital de Piura; y se utilizará un cuestionario con escala de valoración ordinal tipo Likert con opciones de respuesta.

Indicadores: Experiencia previa, barreras individuales, nivel socioeconómico, políticas y entorno social, costo de los servicios, cobertura de seguros.

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra, muestreo

3.3.1. Población

Arias et al. (2022) define a la población como una agrupación de individuos, de cantidad de participantes conocido, y con atributos comunes entre sí. Por lo que, estuvo conformada por los 8 profesionales de odontología que desempeñan sus funciones en el Hospital de Piura, durante el año 2023.

Criterios de inclusión: Se incluyó a profesionales de la odontología que pudieron demostrar haber estado laborando durante al menos un período de tres meses. Además, se tuvo en cuenta al personal que procediera a otorgar su consentimiento informado.

Criterios de exclusión: Se descartó a todos aquellos profesionales que no son odontólogos, y se excluyeron aquellos profesionales que no otorgaron su consentimiento para participar en el estudio.

3.3.2. Muestra

Para obtener mejores resultados en el estudio, la muestra estará compuesta por el total de la población, por ser una cantidad reducida. Condori (2020) define la muestra como un subconjunto que pretende representar con exactitud a la población con fines de investigación y análisis.

3.3.3. Muestreo

Se empleó un enfoque de muestreo no probabilístico basado en la conveniencia. Según lo planteado por Porras (2017), este tipo de muestreo se caracteriza por no recurrir a la utilización de herramientas estadísticas ni a la aplicación de fórmulas para elegir la muestra de estudio.

3.3.4. Unidad de análisis

Personal de odontología que atienden a pacientes crónicos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleó la encuesta como técnica de recojo de datos, tal como lo describen Ñaupás et al. (2018), el objetivo de esta técnica es recopilar información relevante de personas cuyas respuestas son relevantes para una pregunta de investigación preestablecida utilizando un abordaje interrogativo.

El cuestionario fue empleado como herramienta de recolección de información y se incluyó situaciones relacionadas con los indicadores de evaluación a la prestación de servicios. Según la definición proporcionada por Ñaupás et al. (2018), es una herramienta esencial en la investigación, ya que ayuda a mantener un registro ordenado de la información recopilada. En este caso, para la variable Prestación de Servicio Odontológico se realizó un cuestionario que estuvo dividido en 6 dimensiones evaluativas (6 ítems), el cual constó de un total de 36 ítems divididos según la escala Likert, esto para medir los datos ordinales en un rango valorativo.

El instrumento propuesto fue validado por 5 jueces expertos que consideraron como criterios la claridad, relevancia y coherencia de los ítems para garantizar su imparcialidad y utilidad. En base a este análisis, todos los ítems muestran puntajes que sugieren validez en las tres dimensiones evaluadas. La mayoría de los ítems obtienen puntajes de relevancia, coherencia y claridad superiores a .80, lo que indica una sólida validez en estas áreas. La consistencia en la interpretación de los resultados es evidente, ya que todos los ítems son clasificados como "VÁLIDO". El método consiste en que especialistas competentes evalúen y validen la aceptabilidad de los ítems recomendados para su inclusión en el estudio. Según Sánchez y Reyes (2015), la validación permite evaluar la capacidad del instrumento para medir adecuadamente la variable deseada. Además, se realizó una prueba piloto con los profesionales del campo odontológico,

para evaluar la confiabilidad del instrumento. Los datos adquiridos se sometieron a un análisis utilizando el coeficiente alfa de Cronbach mediante el uso del software SPSS 27, revelando un resultado de $\alpha=.942$. De acuerdo con los parámetros establecidos, este valor se califica como una excelente confiabilidad. Según Ñaupas et al. (2018), un instrumento se considera confiable cuando los cálculos realizados presentan desviaciones mínimas.

3.5. Procedimientos

Al inicio de la investigación, se realizaron varios procedimientos cruciales. En primer lugar, se seleccionó el lugar apropiado para llevar a cabo el estudio. Posteriormente, el tema se examinó exhaustivamente para determinar su importancia en este contexto. Una vez adquirido un conocimiento detallado de la situación, se gestionó la emisión de una carta de presentación por parte de la escuela de posgrado. Para obtener la autorización de llevar a cabo el estudio, la carta fue esencial. Además, se elaboró un cronograma detallado que especificaba las fechas y horas precisas para realizar el pretest, el postest y ejecutar el programa de estudio. Se proporcionará información completa a todos los participantes sobre el consentimiento informado, permitiéndoles participar voluntaria y conscientemente en la investigación. Se llevaron a cabo gestiones adicionales relacionadas con la aplicación del instrumento en la prueba piloto, obteniendo la autorización necesaria para llevar a cabo este proceso de manera exitosa. Todos estos pasos se ejecutaron con el objetivo fundamental de asegurar la correcta realización del estudio y cumplir con los requisitos éticos y legales durante su desarrollo.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos recogidos a partir de los cuestionarios se clasificaron con Microsoft Excel y posteriormente se cargaron en el programa SPSS 27. La estadística descriptiva se empleó en la fase inicial del estudio, comenzando con la tabulación de los datos recogidos a partir de la administración del instrumento. Las distribuciones de frecuencia recogidas, proporcionadas como porcentajes, se utilizaron para estimar la dispersión de la muestra investigada. Esto permitió comparar la variable Prestación de Servicios Odontológicos y sus dimensiones entre el pretest y el postest, con el fin de demostrar la efectividad del programa de abordaje profesional. La estadística inferencial que se utilizará para responder a las

hipótesis planteadas en la siguiente etapa de la investigación. Se llevó a cabo un análisis de normalidad para examinar la distribución de los datos. En base a este análisis, se optó por utilizar la prueba de hipótesis, específicamente la prueba t de Student.

3.7. Aspectos éticos

Se dio prioridad a la importancia del aspecto ético, de acuerdo tanto con el protocolo del estudio como con el código de ética de la UCV. Para mantener los estándares éticos de la investigación, este estudio tuvo en cuenta varias dimensiones señaladas por Bernal et al. (2018). Una de estas dimensiones es el principio de respeto a los participantes, que implica garantizar un trato digno a los profesionales de la odontología durante todo el proceso de recogida de datos, tanto en la fase pretest como en la fase postest. Esto incluye darles la oportunidad de expresar de forma independiente y crítica sus respuestas al instrumento aplicado. En esta investigación se garantizará la confidencialidad manteniendo el anonimato de la información recogida de los participantes, salvaguardando así su intimidad y sus datos personales. Se hace hincapié en dar prioridad a la seguridad y el bienestar de los profesionales de la odontología durante todo el proceso de realización de la investigación y recopilación de información. La justicia engloba el principio de tratar a las personas con dignidad e igualdad, independientemente de sus características sociales, económicas o étnicas, garantizando al mismo tiempo la igualdad de acceso a las oportunidades para todos.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 1

Nivel de la prestación de servicios de odontología a pacientes crónicos antes y después de la implementación del programa de abordaje profesional de un hospital de Piura, 2023

Nivel de Prestación de servicios	Antes (Pretest)		Después (Postest)	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Malo	3	37,5%	4	50%
Bueno	5	62,5%	4	50%

Interpretación: Los resultados reflejados en la tabla 1, evidencian que antes de la implementación del programa, el 37,5% de los encuestados consideró que el nivel de prestación de servicios era "Malo", mientras que el 62,5% lo calificó como "Bueno". Después de la implementación del programa de abordaje profesional de un hospital de Piura, hubo un cambio en la percepción, ya que tanto el 50% de los encuestados consideraron que el nivel de prestación de servicios era "Malo" como "Bueno".

Tabla 2

Dimensiones de la prestación del servicio odontológico antes y después de la implementación del programa de abordaje profesional de un hospital de Piura, 2023

Dimensiones	Nivel	Antes (Pretest)		Después (Postest)	
		Frecuencia	%	Frecuencia	%
Determinantes individuales	Malo	4	50%	4	50%
	Bueno	4	50%	4	50%
Determinantes sociales	Malo	5	62,5%	4	50%
	Bueno	3	37,5%	4	50%
Determinantes económicos	Malo	5	62,5%	5	62,5%
	Bueno	3	37,5%	3	37,5%
Determinantes culturales	Malo	5	62,5%	6	75%
	Bueno	3	37,5%	2	25%
Determinantes políticas de Salud	Malo	3	37,5%	3	37,5%
	Bueno	5	62,5%	5	62,5%
Determinantes disponibilidad del servicio	Malo	5	62,5%	6	75%
	Bueno	3	37,5%	2	25%

Interpretación: Los resultados reflejados en la tabla 2, evidencian una distribución equitativa entre "Malo" y "Bueno" (50% cada uno) sobre la dimensión determinantes individuales antes y después de la implementación del programa de abordaje. En relación a los determinantes sociales, antes del programa, el 62,5% de los encuestados lo calificaron como malo, mientras que después, hubo una mejora, con una disminución al 50% en la categoría malo. Sobre los determinantes económicos, el 62,5% consideraron que el nivel es malo tanto antes como después del programa. En determinantes culturales, antes del programa, el 62,5% lo calificaron como malo, mientras que después, se identificó una mayor percepción en la categoría malo (75%). En cuanto a los determinantes políticas de salud, antes del programa, el 37,5% lo calificaron como malo y el 62,5% como bueno, mientras que después, no hubo cambios significativos. En relación a los determinantes disponibilidad del servicio, antes del programa, los encuestados percibieron como malo (62,5%), mientras que después, se observó un aumento en la percepción "Malo" (75%).

Prueba de normalidad bondad de ajuste

Tabla 3

Prueba de Normalidad de la prestación de servicios de odontología a pacientes crónicos antes y después de la implementación del programa de abordaje profesional

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Antes (Pretest)	,943	8	,636
Después (Postest)	,961	8	,819

a. Corrección de significación de Lilliefors

H₀: Los datos obtenidos de la encuesta siguen una distribución normal; $p > 0.05$

H_a: Los datos obtenidos de la encuesta no siguen una distribución normal; $p < 0.05$

Interpretación: Los resultados de la prueba de normalidad aplicando coeficiente Shapiro-Wilk a los datos de la prestación de servicios de odontología a pacientes crónicos antes (pretest) y después (postest) de la implementación del programa de abordaje profesional, reflejó un p-valor mayor al nivel de significancia $\alpha = 0.05$; por lo tanto, no hay evidencia para rechazar la hipótesis nula (H₀) de que los datos siguen una distribución normal. Esto sugiere que los datos se ajustan para la aplicación de una prueba paramétrica, siendo la prueba t de Student.

Objetivo General

Determinar de qué manera un programa de abordaje profesional mejora la prestación de servicios de odontología a pacientes crónicos de un hospital de Piura, 2023.

Tabla 4

Prueba t para la igualdad de medias de la prestación de servicios de odontología a pacientes crónicos antes y después de la implementación del programa de abordaje profesional

Prueba de muestras independientes									
Prueba de Levene de igualdad de varianzas		Prueba t para la igualdad de medias							
F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia		
							Inferior		Superior
0.467	0.506	0.475	14	0.642	0.125	0.263	-0.439		0.689

Prueba de hipótesis general

Ha: El programa de abordaje profesional tiene una mejora altamente significativamente en la prestación de servicios de odontología a pacientes crónicos en un hospital de Piura, 2023

Ho: El programa de abordaje profesional no tiene una mejora altamente significativamente en la prestación de servicios de odontología a pacientes crónicos en un hospital de Piura, 2023

Decisión estadística: Se rechaza la Ha y se acepta la Ho.

Interpretación

Conforme se observa en la tabla 4, según la prueba (**t**) para igualdad de medidas, se obtiene un P-valor de 0.642 que es mayor al de 0.05, por lo tanto, podemos afirmar que: “El programa de abordaje profesional no tiene una mejora altamente significativamente en la prestación de servicios de odontología a pacientes crónicos en un hospital de Piura, 2023”.

Objetivo Específico 1

Determinar la influencia de un programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes individuales de los pacientes crónicos en un Hospital de Piura.

Tabla 5

Prueba t para la igualdad de medias de la dimensión determinantes individuales a pacientes crónicos antes y después de la implementación del programa de abordaje profesional

Prueba de muestras independientes								
Prueba de Levene de igualdad de varianzas		Prueba t para la igualdad de medias						
F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
							Inferior	Superior
		0.000	14	1	0.000	0.267	-0.573	0.573

Prueba de hipótesis específica 1

Ha: Existe influencia significativa del programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes individuales en pacientes crónicos en un Hospital de Piura.

Ho: No existe influencia significativa del programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes individuales en pacientes crónicos en un Hospital de Piura.

Decisión estadística: Se rechaza la Ha y se acepta la Ho.

Interpretación

Conforme se observa en la tabla 5, según la prueba (**t**) para igualdad de medidas, se obtiene un P-valor de 1.00 que es mayor al de 0.05, por lo tanto, podemos afirmar que: “No existe influencia significativa del programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes individuales en pacientes crónicos en un Hospital de Piura”.

Objetivo Específico 2

Determinar la influencia de un programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes sociales de los pacientes crónicos en un Hospital de Piura.

Tabla 6

Prueba t para la igualdad de medias de la dimensión determinantes sociales a pacientes crónicos antes y después de la implementación del programa de abordaje profesional

Prueba de muestras independientes								
Prueba de Levene de igualdad de varianzas		Prueba t para la igualdad de medias						
F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
							Inferior	Superior
0,467	0,506	-0.475	14	0,642	-0.125	0.263	-0.689	0.439

Prueba de hipótesis específica 2

Ha: Existe influencia significativa del programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes sociales en pacientes crónicos en un Hospital de Piura.

Ho: No existe influencia significativa del programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes sociales en pacientes crónicos en un Hospital de Piura.

Decisión estadística: Se rechaza la Ha y se acepta la Ho.

Interpretación

Conforme se observa en la tabla 6, según la prueba (**t**) para igualdad de medidas, se obtiene un P-valor de 0.642 que es mayor al de 0.05, por lo tanto, podemos afirmar que: “No existe influencia significativa del programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes sociales en pacientes crónicos en un Hospital de Piura”.

Objetivo Específico 3

Determinar la influencia de un programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes económicos de los pacientes crónicos en un Hospital de Piura.

Tabla 7

Prueba t para la igualdad de medias de la dimensión determinantes económicos a pacientes crónicos antes y después de la implementación del programa de abordaje profesional

Prueba de muestras independientes								
Prueba de Levene de igualdad de varianzas		Prueba t para la igualdad de medias						
F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
							Inferior	Superior
0,000	1,000	0.000	14	1,000	0,000	0,259	-0,555	0,555

Prueba de hipótesis específica 3

Ha: Existe influencia significativa del programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes económicos en pacientes crónicos en un Hospital de Piura.

Ho: No existe influencia significativa del programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes económicos en pacientes crónicos en un Hospital de Piura.

Decisión estadística: Se rechaza la Ha y se acepta la Ho.

Interpretación

Conforme se observa en la tabla 7, según la prueba (**t**) para igualdad de medidas, se obtiene un P-valor de 1.000 que es mayor al de 0.05, por lo tanto, podemos afirmar que: “No existe influencia significativa del programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes económicos en pacientes crónicos en un Hospital de Piura”.

Objetivo Específico 4

Determinar la influencia de un programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes culturales de los pacientes crónicos en un Hospital de Piura.

Tabla 8

Prueba t para la igualdad de medias de la dimensión determinantes culturales a pacientes crónicos antes y después de la implementación del programa de abordaje profesional

Prueba de muestras independientes								
Prueba de Levene de igualdad de varianzas		Prueba t para la igualdad de medias						
F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
							Inferior	Superior
1,000	0,334	0.509	14	0,619	0,125	0,245	-0,402	0,652

Prueba de hipótesis específica 4

Ha: Existe influencia significativa del programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes culturales en pacientes crónicos en un Hospital de Piura.

Ho: No existe influencia significativa del programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes culturales en pacientes crónicos en un Hospital de Piura.

Decisión estadística: Se rechaza la Ha y se acepta la Ho.

Interpretación

Conforme se observa en la tabla 8, según la prueba (**t**) para igualdad de medidas, se obtiene un P-valor de 0,619 que es mayor al de 0.05, por lo tanto, podemos afirmar que: “No existe influencia significativa del programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes culturales en pacientes crónicos en un Hospital de Piura”.

Objetivo Específico 5

Determinar la influencia de un programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes políticas de salud de los pacientes crónicos en un Hospital de Piura.

Tabla 9

Prueba t para la igualdad de medias de la dimensión determinantes políticas de salud a pacientes crónicos antes y después de la implementación del programa de abordaje profesional

Prueba de muestras independientes								
Prueba de Levene de igualdad de varianzas		Prueba t para la igualdad de medias						
F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
							Inferior	Superior
0,000	1,000	0.966	14	0,350	0,250	0,259	-0,305	0,805

Prueba de hipótesis específica 5

Ha: Existe influencia significativa del programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes políticas de salud en pacientes crónicos en un Hospital de Piura.

Ho: No existe influencia significativa del programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes políticas de salud en pacientes crónicos en un Hospital de Piura.

Decisión estadística: Se rechaza la Ha y se acepta la Ho.

Interpretación

Conforme se observa en la tabla 9, según la prueba (**t**) para igualdad de medidas, se obtiene un P-valor de 0,350 que es mayor al de 0.05, por lo tanto, podemos afirmar que: “No existe influencia significativa del programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes políticas de salud en pacientes crónicos en un Hospital de Piura”.

Objetivo Específico 6

Determinar la influencia de un programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes disponibilidad del servicio de los pacientes crónicos en un Hospital de Piura.

Tabla 10

Prueba t para la igualdad de medias de la dimensión determinantes disponibilidad del servicio a pacientes crónicos antes y después de la implementación del programa de abordaje profesional

Prueba de muestras independientes								
Prueba de Levene de igualdad de varianzas		Prueba t para la igualdad de medias						
F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
							Inferior	Superior
1,000	0,334	0.509	14	0,619	0,125	0,245	-0,402	0,652

Prueba de hipótesis específica 6

Ha: Existe influencia significativa del programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión disponibilidad del servicio en pacientes crónicos en un Hospital de Piura.

Ho: No existe influencia significativa del programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes disponibilidad del servicio en pacientes crónicos en un Hospital de Piura.

Decisión estadística: Se rechaza la Ha y se acepta la Ho.

Interpretación

Conforme se observa en la tabla 10, según la prueba (**t**) para igualdad de medidas, se obtiene un P-valor de 0,619 que es mayor al de 0.05, por lo tanto, podemos afirmar que: “No existe influencia significativa del programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes disponibilidad del servicio en pacientes crónicos en un Hospital de Piura”.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio se revela como una investigación fundamental para comprender la dinámica y los desafíos en el ámbito de la odontología, específicamente en el contexto de pacientes crónicos que reciben atención en un hospital de Piura. Puesto, que se centra en evaluar la eficacia del programa implementado, buscando identificar mejoras en la prestación de servicios odontológicos, un aspecto crucial para la calidad de atención y el bienestar de los pacientes crónicos. A medida que la atención odontológica evoluciona y se adapta a las demandas cambiantes de la salud bucodental, resulta imperativo analizar críticamente los hallazgos obtenidos del estudio. Este análisis proporciona una visión profunda sobre la efectividad del programa implementado y su alineación con las expectativas teóricas.

Comenzando con el objetivo general del estudio; donde mediante el análisis descriptivo se reportó que antes de la implementación del programa de abordaje profesional, el nivel de prestación de servicios de odontología era bueno (62.5%); sin embargo, después de la implementación, solo el 50% de los encuestados mantuvieron esa misma percepción de nivel bueno, mientras que la otra mitad calificaron el nivel de prestación como malo (Ver tabla 1). A través del análisis inferencial, se constató que "El programa de abordaje profesional no tiene una mejora altamente significativa en la prestación de servicios de odontología a pacientes crónicos en un hospital de Piura, 2023"; dado que se obtuvo en la prueba estadística (t) un p-valor de significancia bilateral ($0.642 > 0.05$), cuyo valor fue mayor al nivel de significancia que influyó en la decisión estadística (Ver tabla 4). El resultado obtenido podría sugerir que la implementación del programa no ha alcanzado las expectativas esperadas en términos de mejorar la prestación de servicios odontológicos. Esto podría atribuirse a la falta de capacitación adecuada, o la necesidad de ajustes específicos para abordar las necesidades y desafíos particulares en la atención a pacientes crónicos. Además, factores como la resistencia al cambio y la adaptación a nuevos protocolos pueden influir en la efectividad del programa a corto plazo. Es esencial considerar que la implementación de un programa puede llevar tiempo antes de que se reflejen mejoras significativas en la práctica clínica y la percepción de los profesionales.

Contrastando estos resultados con los antecedentes y teorías, se observan discrepancias notables. Flórez y Rentería (2022) encontraron una alta satisfacción entre los usuarios de clínicas dentales (80%), mientras que, en este estudio, los profesionales evaluaron la prestación de servicios con un nivel deficiente en ambos momentos, antes y después de la implementación del programa. Valderrama et al. (2020) encontraron que no todos los dentistas estaban adecuadamente preparados para tratar a pacientes con discapacidad, lo que afectaba la calidad del tratamiento. Estos hallazgos resaltan la necesidad de una formación adecuada y competencia profesional en el campo de la odontología. Rodríguez (2023) identificó una percepción de baja satisfacción (45%) entre los pacientes durante las atenciones odontológicas en un hospital, y Fabian-Sánchez et al. (2022) destacaron una alta calidad de la atención prestada (93,30%) en pacientes de clínicas dentales. Estos resultados difieren de la evaluación de los profesionales en este estudio. Además, la teoría del desarrollo profesional continuo (DPC) y la teoría de las competencias profesionales y laborales abogaron por la mejora continua y el desarrollo de habilidades, pero los resultados no reflejaron una mejora altamente significativa. El programa pudo haber pasado por alto las competencias clave necesarias para brindar una atención de calidad a pacientes crónicos. Es posible que no se haya dado suficiente énfasis en el desarrollo de habilidades específicas, como la comunicación efectiva con pacientes crónicos, la adaptación de tratamientos a necesidades individuales o el manejo de condiciones médicas subyacentes. Por otro lado, el estudio en sí pudo tener limitaciones metodológicas que afectaron los resultados, por ejemplo, un tamaño de muestra insuficiente.

Sobre el primer objetivo específico planteado, el resultado obtenido en el estudio muestra que, antes de la implementación del programa de abordaje profesional en odontología, el 50% de los profesionales encuestados calificaron la dimensión de determinantes individuales como nivel malo, mientras que el otro 50% la consideró buena. Después de la implementación, la percepción no experimentó cambios significativos, al contrario, se mantuvo el 50% de nivel bueno y malo de esta dimensión estudiada en la prestación de servicios odontológicos (Ver tabla 2). Además, el análisis estadístico realizado mediante la prueba (t) nos confirma que no existe una influencia significativa del programa de abordaje profesional en la

prestación de servicios odontológicos de la dimensión determinantes individuales en pacientes crónicos en un Hospital de Piura, 2023 ($1.00 > 0.05$) (Ver tabla 5).

Estos hallazgos difieren con el estudio de Flórez y Rentería (2022), quienes encontraron que la satisfacción general con el servicio odontológico fue positiva, con un 80% de usuarios satisfechos. A diferencia de Rodríguez (2023), quien encontró una percepción de baja satisfacción por parte de los pacientes, especialmente en términos de seguridad y empatía percibida durante las atenciones odontológicas. Estos hallazgos ponen de relieve la necesidad vital de mejorar la calidad de la atención odontológica y el crecimiento profesional. Según el Ministerio de Sanidad (2021), el objetivo principal de la prestación de servicios odontológicos es proporcionar acceso universal a una atención bucodental barata, de alta calidad y segura, libre de prejuicios. Además, Ghanbarzadegan et al. (2021) destacaron la importancia de los aspectos individuales para determinar la calidad de los tratamientos odontológicos prestados a los pacientes. Señalan que factores como la edad y las condiciones personales pueden influir en las necesidades y expectativas individuales. En este contexto, es relevante considerar que, según los resultados, la implementación del programa no parece haber abordado de manera efectiva estos determinantes individuales.

Los resultados actuales sugieren que, a pesar de la implementación del programa de abordaje profesional, la dimensión de determinantes individuales en la prestación de servicios odontológicos a pacientes crónicos no ha mejorado de manera significativa. Se podría argumentar que la falta de cambio puede deberse a la complejidad de los factores involucrados en esta dimensión, que van más allá de las competencias profesionales, incluyendo aspectos individuales y experiencias personales de los pacientes. La falta de mejora podría sugerir que el programa de abordaje profesional no ha logrado adaptarse de manera eficaz a las necesidades específicas de los pacientes crónicos en relación con los determinantes individuales. La edad y otras condiciones personales, como la soledad en las personas mayores, podrían estar contribuyendo a la desigualdad en la utilización de los servicios dentales, lo cual contradice el objetivo de acceso equitativo establecido por el Ministerio de Salud.

Sobre el segundo objetivo específico planteado, los resultados obtenidos centrado en la dimensión de determinantes sociales, muestran una variabilidad en

la percepción de los profesionales de odontología antes y después de la implementación del programa de abordaje profesional. Antes de la intervención, el 62.5% calificó como nivel malo esta dimensión, mientras que después de la implementación, el 50% mantuvo esa percepción (Ver tabla 2). Asimismo, la prueba estadística (t) corrobora la hipótesis planteada de que no hay una influencia significativa del programa en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes sociales en pacientes crónicos en un Hospital de Piura, 2023 ($0.642 > 0.05$) (Ver tabla 6).

Contrastando estos resultados con estudios de Flórez y Rentería (2022) encontraron una satisfacción considerable de los usuarios en la calidad de atención prestada en clínicas dentales. Este hallazgo difiere de los resultados actuales, sugiriendo que, a pesar de los esfuerzos del programa, la satisfacción en la dimensión de determinantes sociales no ha mejorado de manera significativa. Los estudios de Rodríguez (2023) y Tenorio (2023) destacan insatisfacciones significativas de los pacientes en términos de seguridad, empatía y calidad de atención odontológica. Aunque estos estudios se centran en la perspectiva del paciente, podrían indicar áreas de mejora en las dimensiones sociales que también deberían ser abordadas en el programa. Desde la perspectiva de Ghanbarzadegan et al. (2021), los determinantes sociales desempeñan un papel crucial en la percepción de las personas sobre la prestación de servicios de salud, incluyendo la atención odontológica. En este contexto, el programa podría no estar abordando de manera efectiva la diversidad de factores socioeconómicos, culturales y de accesibilidad que impactan la prestación de servicios odontológicos. Las familias en regiones metropolitanas reciben una gama más amplia de servicios, la cual podría indicar desigualdades geográficas que deben considerarse en futuras intervenciones. El énfasis del Ministerio de Salud en la accesibilidad sin discriminación alguna puede no estar reflejándose en la realidad de la prestación de servicios odontológicos, tal como lo indican los resultados. Este hallazgo destaca la necesidad de revisar la implementación del programa para abordar de manera más efectiva los determinantes sociales específicos que afectan la calidad y accesibilidad de los servicios odontológicos.

Sobre el tercer objetivo específico planteado, los resultados obtenidos muestran que, tanto antes como después de la implementación del programa de

abordaje profesional, el 62.5% de los profesionales de odontología calificaron como nivel malo la dimensión determinantes económicos, mientras que el 37.5% la consideró buena en ambas instancias (Ver tabla 2). El análisis estadístico realizado por la prueba (t) para igualdad de medidas mostró un P-valor de 1.000, que es mayor al nivel de significancia establecido de 0.05. Por lo tanto, no existe una influencia significativa del programa en la prestación de servicios odontológicos en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes económicos en pacientes crónicos en un Hospital de Piura, 2023 (Ver tabla 7).

Contrastando estos resultados con los hallazgos de Valderrama et al. (2020) señala la insuficiencia de formación académica en algunos aspectos de la odontología, lo que puede relacionarse con la percepción negativa de los profesionales en cuanto a los determinantes económicos. Una posible explicación es que la formación no aborda adecuadamente la gestión financiera y económica en la práctica odontológica, lo que contribuye a la calificación negativa. Tenorio (2023) encontró que un número significativo de participantes consideraba que el tratamiento odontológico era de baja calidad. Estos resultados podrían ser consistentes con los hallazgos del estudio actual, ya que la insatisfacción de los profesionales en relación con los determinantes económicos podría influir en la calidad percibida por los pacientes. Ghanbarzadegan et al. (2021) enfatizan los determinantes económicos como factores cruciales que influyen en la evaluación de la prestación de servicios odontológicos. La mención de costos, cobertura de seguros, acceso a servicios gratuitos, costos indirectos e inversión en tecnología subraya la complejidad económica inherente a la atención dental. La relevancia de considerar estas determinantes económicas se conecta directamente con los resultados del estudio, donde el 62.5% de los profesionales calificaron negativamente la dimensión determinantes económicos, tanto antes como después del programa de abordaje profesional.

En cuanto a las teorías y modelos mencionados, la teoría del cambio de comportamiento (Cabrera, 2009) y el modelo de atención integral de la salud bucal (Gutiérrez-Romero et al., 2022) pueden sugerir que el programa de abordaje profesional podría necesitar un enfoque más holístico que incluya no solo aspectos técnicos y científicos, sino también componentes económicos y de comunicación efectiva. La teoría que sustenta el acceso a la atención sanitaria de Gulliford et al.

(2002) plantea la importancia de abordar las barreras personales, económicas, organizacionales, sociales y culturales para garantizar un acceso equitativo a la atención médica. Este enfoque puede ser relevante al considerar las barreras económicas señaladas por Ghanbarzadegan et al. (2021).

Sobre el cuarto objetivo específico planteado, los resultados obtenidos revelan que, antes de la implementación del programa de abordaje profesional, el 62.5% de los profesionales de odontología calificaron como nivel malo la dimensión de determinantes culturales. Tras la implementación del programa, este porcentaje aumentó al 75%, indicando una percepción aún más desfavorable en esta dimensión (Ver tabla 2). Además, el análisis estadístico realizado utilizando la prueba (t) confirmó que no existe una influencia significativa del programa en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes culturales en pacientes crónicos en un Hospital de Piura, 2023 ($0,619 > 0.05$) (Ver tabla 8).

Contrastando estos resultados con la literatura, se observan divergencias con estudios previos. Flórez y Rentería (2022) encontraron una proporción considerable de usuarios satisfechos con diversos aspectos del servicio odontológico, incluyendo la calidad de atención y la competencia profesional. Estas percepciones positivas contrastan con la evaluación negativa de los profesionales en la dimensión de determinantes culturales, sugiriendo una desconexión entre la percepción interna y externa de la calidad del servicio. La teoría de Ghanbarzadegan et al. (2021) sobre determinantes culturales destaca la importancia de considerar factores como las creencias culturales y las habilidades interculturales en la prestación de servicios odontológicos. La falta de atención a estos aspectos puede explicar la baja evaluación de los profesionales en esta dimensión. El modelo CRM de Montoya y Boyero (2013) resalta la necesidad de desarrollar relaciones sólidas con los pacientes, lo cual incluye una comunicación efectiva. En cuanto a la mejora, se podría implementar una retroalimentación regular de los pacientes sobre aspectos culturales en la atención recibida para fomentar la mejora continua. Además, el énfasis en la capacitación intercultural en la formación académica de los profesionales de odontología podría contribuir a una atención más holística y culturalmente competente.

Sobre el quinto objetivo específico planteado, los resultados obtenidos centrado en la dimensión de determinantes políticas de salud, revela una dinámica

interesante en la percepción de los profesionales de odontología antes y después de la implementación del programa de abordaje profesional. Antes del programa, el 62.5% consideraba buena esta dimensión, mientras que después, este porcentaje de percepción igual se mantuvo con el mismo valor (Ver tabla 2). Contrario a las expectativas, la implementación del programa no demostró una influencia significativa, según el análisis estadístico t de Student que arrojó un p-valor de 0.350, que es mayor que el valor de significancia de 0.05. (Ver tabla 9).

Contrastando con los resultados de otros estudios, como el de Flórez y Rentería (2022), donde la satisfacción general con el servicio odontológico fue positiva, y los profesionales de odontología en el presente estudio muestran una percepción positiva que se mantuvo igual tanto en el Pretest y Posttest en cuanto a los determinantes políticos de salud. Esto sugiere que la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios pueden no guardar una relación directamente proporcional con la percepción de los profesionales respecto a los factores políticos y regulatorios que inciden en la prestación de servicios odontológicos. Los hallazgos actuales sobre los determinantes políticos de salud, podrían indicar desafíos en el sistema de salud local, específicamente en políticas y regulaciones que afectan la práctica odontológica. Este resultado podría reflejar barreras financieras, falta de acceso a servicios dentales o limitaciones en la cobertura del seguro, aspectos mencionados por Ghanbarzadegan et al. (2021), que identifica los determinantes políticos de salud como factores relacionados con políticas y regulaciones que influyen en los servicios odontológicos. Si bien no se proporcionan detalles específicos sobre estos componentes en el estudio actual, dado que, al no haber cambios en la percepción de los encuestados después de la aplicación del programa, podría sugerir que esta misma no ha logrado mejorar significativamente la promoción de la salud bucodental y la coordinación de servicios.

Sobre el sexto objetivo específico planteado, los resultados reflejan una percepción negativa por parte del 62.5% de los profesionales de odontología antes de la implementación del programa de abordaje profesional, aumentando al 75% después de la implementación. Estos profesionales calificaron como nivel malo la disponibilidad del servicio en ambos momentos evaluados (Ver tabla 2). La prueba estadística (t) no mostró influencia significativa del programa en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes disponibilidad del servicio

en pacientes crónicos en un Hospital de Piura, dado que se obtuvo un p-valor significativo (0.619) (Ver tabla 10).

Contrastando estos resultados con los antecedentes y teorías proporcionados, se observa una discrepancia notable. Lara-Alvarez et al. (2020) en su estudio encontraron que un gran número de pacientes expresaron insatisfacción con la calidad del tratamiento recibido. Esto es consistente con los resultados desfavorables de la presente investigación, en particular en lo que respecta a la disponibilidad de servicios. La teoría de Gulliford et al. (2002) señala la importancia de la disponibilidad de servicios médicos y equipamiento como uno de los componentes fundamentales del acceso a la atención sanitaria. Ghanbarzadegan et al. (2021) señalan que los determinantes de la disponibilidad del servicio odontológico están relacionados con factores como la ubicación geográfica, el horario de atención, el tiempo de espera y la capacidad de los servicios. El modelo del sistema sanitario español, mencionado por Cuenca y Baca (2013), destaca que los tratamientos dentales no están cubiertos por el plan de salud pública y deben ser pagados por el paciente. Esto podría tener un impacto en la disponibilidad del servicio, ya que algunos pacientes podrían tener dificultades para acceder a la atención odontológica debido a restricciones económicas. La disminución en la percepción positiva de los profesionales podría sugerir que el programa no ha abordado eficazmente estos aspectos relacionados con la disponibilidad de servicios.

VI. CONCLUSIONES

1. El programa de abordaje profesional no ha demostrado una mejora altamente significativa en la prestación de servicios de odontología a pacientes crónicos en un hospital de Piura en el año 2023, según el análisis estadístico de la prueba t de Student (P-valor = 0.642, $p > 0.05$).
2. No se ha encontrado influencia significativa del programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes individuales en pacientes crónicos en un Hospital de Piura, 2023 (P-valor = 1.00, $p > 0.05$).
3. No se ha generado una influencia significativa del programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes sociales en pacientes crónicos en un Hospital de Piura, 2023 (P-valor = 0.642, $p > 0.05$).
4. No se han mostrado una influencia significativa del programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes económicos en pacientes crónicos en un Hospital de Piura, 2023 (P-valor = 1.000, $p > 0.05$).
5. No existe una influencia de manera significativa por el programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes culturales en pacientes crónicos en un Hospital de Piura, 2023 (P-valor = 0.619, $p > 0.05$).
6. No se ha encontrado una influencia significativa del programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes políticas de salud en pacientes crónicos en un Hospital de Piura, 2023 (P-valor = 0.350, $p > 0.05$).

7. No hubo una influencia significativa del programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes disponibilidad del servicio en pacientes crónicos en un Hospital de Piura, 2023 (P-valor = 0.619, $p > 0.05$).

VII. RECOMENDACIONES

1. A raíz de los hallazgos obtenidos, se recomienda revisar y fortalecer el programa de abordaje profesional para la prestación de servicios de odontología a pacientes crónicos en el hospital de Piura. Es fundamental identificar áreas específicas que requieran ajustes, ya sea en términos de capacitación, recursos o implementación de nuevas estrategias.
2. Dado que no se encontró una influencia significativa del programa de abordaje profesional en la dimensión de determinantes individuales, se recomienda considerar intervenciones personalizadas que se centren en las necesidades individuales de los pacientes crónicos. Esto podría incluir estrategias de comunicación más efectivas y la adaptación de los servicios a las particularidades de cada paciente.
3. Considerando la falta de influencia significativa del programa en la dimensión de determinantes sociales, se sugiere fortalecer los vínculos con otros profesionales de la salud y servicios sociales para fomentar un abordaje integral de los pacientes crónicos. La colaboración interdisciplinaria puede contribuir a mejorar la atención odontológica al considerar los aspectos sociales que influyen en la prestación de los servicios.
4. La falta de influencia significativa en los determinantes económicos sugiere la necesidad de explorar opciones para hacer más accesibles los servicios odontológicos. Se recomienda considerar ajustes en las políticas de tarifas, así como explorar opciones de financiamiento que alivien la carga económica para los pacientes crónicos.
5. Considerando que la dimensión de determinantes culturales no fue significativamente influenciada por el programa, se recomienda promover la sensibilidad cultural en la prestación de servicios odontológicos. Capacitar al personal de salud en temas de diversidad cultural y adaptar los enfoques de atención a las necesidades y creencias culturales de los pacientes puede mejorar la calidad de la atención y la satisfacción del paciente.

6. Dada la falta de influencia significativa en los determinantes políticos de salud, se recomienda revisar las políticas y regulaciones actuales relacionadas con la prestación de servicios odontológicos. Esto puede incluir la implementación de programas de educación y promoción de la salud bucal, así como el fortalecimiento de la colaboración entre los profesionales de la odontología y otros actores del sistema de salud.

7. Considerando que la dimensión de determinantes disponibilidad del servicio no fue significativamente influenciada por el programa, se recomienda evaluar y abordar las limitaciones en la disponibilidad de servicios odontológicos en el hospital de Piura. Esto puede implicar la asignación de recursos adecuados, la mejora de la infraestructura, ajustes en los horarios de atención, la reducción de tiempos de espera y la optimización de la capacidad para satisfacer la demanda de manera más eficiente.

REFERENCIAS

- Ansolabehere, K., Cortés, F., Martínez, L., Zaremborg, G., Cantamutto, F., Costantino, A., Pacheco, J., Cisneros, I., Chavarría, J., & Neira, C. (2018). *Diseños de investigación. Metodología en tesis de ciencias sociales*. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO).
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., & Vasquez, M. (2022). *Metodología de investigación*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>
- Azañedo, D., Vargas-Fernández, R., & Rojas-Roque, C. (2019). Factores asociados al uso de servicios de salud oral en adultos mayores peruanos: Análisis secundario de encuesta poblacional, 2018. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(4), 553–561. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4724>
- Bateman, H., Ellis, J., & McCracken, G. (2019). Professionalism in undergraduate dental education: A pause for thought. *British Dental Journal*, 227(12) <https://doi.org/10.1038/s41415-019-0991-2>
- Bernal, D., Díaz, E., & Padilla, A. (2018). Retos éticos de la investigación sociojurídica: una revisión a partir de buenas prácticas en artículos publicados. *Revista Estudios Socio-Jurídicos*, 20(1), 107–131. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/sociojuridicos/a.6043>
- Cabrera, G. (2009). El modelo transteórico del comportamiento en salud. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 18(2). <https://doi.org/10.17533/udea.rfnsp.997>
- Chala, S., Houzmali, S., Abouqal, R., & Abdallaoui, F. (2018) Knowledge, attitudes and self-reported practices toward children oral health among mother's attending maternal and child's units, Salé, Morocco. *BMC Public Health*, 18(1), 618. <https://doi.org/10.1186/s12889-018-5542-2>
- Condori-Ojeda, P. (2020). *Universo, población y muestra*. Curso Taller. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Cuenca, E., & Baca, P. (2013). *Odontología preventiva y comunitaria: Principios, métodos y aplicaciones* (4ª ed.). MASSON. https://www.academia.edu/26941287/Odontologia_Preventiva_y_Comunitaria_Principios_booksmedicos

- Fabian-Sánchez, A., Podestá-Gavilano, L. & Ruiz-Arias, R. (2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Horizonte Médico (Lima)*, 22(1). <https://doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>
- Fajardo-Dolci, G., Gutiérrez, J. & García-Saisó, S. (2015). Acceso efectivo a los servicios de salud: Operacionalizando la cobertura universal en salud. *Salud Pública de México*, 57(2), 180–186. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0036-36342015000200014&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- FDI World Dental Federation. (2021). *Vision 2030: Delivering Optimal Oral Health for All* (pp. 1–53). FDI. https://www.fdiworlddental.org/sites/default/files/2021-04/vision-2030-esp_0.pdf
- Flórez, M. & Rentería, M. (2022). *Percepción de satisfacción frente a los servicios odontológicos de la Universidad Antonio ariño-sede Bucaramanga, 2021-1* [Tesis de maestría, Universidad Antonio Nariño, Bucaramanga]. <http://repositorio.uan.edu.co/handle/123456789/5810>
- Fricker, J., Kiley, M., Townsend, G., & Trevitt, C. (2011). Professionalism: What is it, why should we have it and how can we achieve it? *Australian Dental Journal*, 56(1), 92–96. <https://doi.org/10.1111/j.1834-7819.2010.01306.x>
- Ghanbarzadegan, A., Bastani, P., Luzzi, L., & Brennan, D. (2021). Inequalities in utilization and provision of dental services: A scoping review. *Systematic Reviews*, 10(1), 222. <https://doi.org/10.1186/s13643-021-01779-2>
- González-Meléndez, R., Cruz-Palma, G., Zambrano-Villarreal, L., Quiroga-García, M., Palomares-Gorham, P., & Tijerina-González, L. (2020). Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. *Revista Mexicana de Medicina Forense y Ciencias de la Salud*, 4(S1), 76-78. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=95106>
- Gulliford, M., Figueroa-Munoz, J., Morgan, M., Hughes, D., Gibson, B., Beech, R., & Hudson, M. (2002). What does “access to health care” mean? *Journal of Health Services Research & Policy*, 7(3), 186–188. <https://doi.org/10.1258/135581902760082517>

- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hern%C3%A1ndez-%20Metodolog%C3%ada%20de%20la%20investigaci%C3%B3n.pdf>
- Torres-Mantilla, J., & Newball-Noriega, E. (2023). Factors associated with the use of oral health services in Peruvian children under the age of 12 years. *Clinical and Experimental Dental Research*, 9(1), 230-239. <https://doi.org/10.1002/cre2.674>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2021). Resultados de la Estadística de Salud en Establecimientos Particulares 2020. *INEGI*. <https://www.inegi.org.mx/app/saladeprensa/noticia.html?id=6722>
- Lara-Alvarez, J., Hermoza-Moquillaza, R. & Arellano-Sacramento, C. (2020). Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. *Revista Estomatológica Herediana*, 30(3), 145-152. <https://doi.org/10.20453/reh.v30i3.3817>
- Lobato-Guerra, L., Rojina-Magaña, C., López-Santacruz, H., & Guízar-Mendoza, J. (2022). Adolescencia y consumo de sustancias: Abordaje odontológico. *Revista de Odontopediatría Latinoamericana*, 12(1). <https://doi.org/10.47990/alop.v12i1.507>
- Ministerio de Salud. (2021). *El Plan Nacional de Salud Bucal 2021-2030* (pp. 1–112). https://diprece.minsal.cl/wp-content/uploads/2022/02/PRESENTACION_PLAN-NACIONAL-DE-SALUD-BUCAL.pdf
- Ministerio de Salud (2023). La salud bucal también debe ser una prioridad. *Elperuano.pe*. <https://www.elperuano.pe/noticia/199688-la-salud-bucal-tambien-debe-ser-una-prioridad>
- Montoya, C. & Boyero, M. (2013). El CRM como herramienta para el servicio al cliente en la organización. *Visión de futuro*, 17(1), 130–151. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5234042>
- Navarro, M. (2006). Modelos y regímenes de bienestar social en una perspectiva comparativa: Europa, Estados Unidos y América Latina. *Desacatos*, 21, 109–134.

- http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1607-050X2006000200008&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación*. Ediciones de la U. https://edicionesdelau.com/wp-content/uploads/2018/09/Anexos-Metodologia_%C3%91aupas_5aEd.pdf
- Organización Mundial de la Salud (2020). *Servicios sanitarios de calidad*. Organización Mundial de la Salud. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Organización Mundial de la Salud. (2021). *Resolución sobre Salud Bucodental*. *WHA* 74.5 (pp. 1-5). https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA74/A74_R5-sp.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2022). *Informe sobre la situación mundial de la salud bucodental: Hacia la cobertura sanitaria universal para la salud bucodental de aquí a 2030*. <https://iris.who.int/rest/bitstreams/1481906/retrieve>
- Organización Panamericana de la Salud. (2023, marzo 20). *OPS/OMS | La salud bucodental es esencial para la salud general*. Pan American Health Organization/World Health Organization. https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=8387:2013-oral-health-vital-overall-health&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0
- Ortiz, V., Prowesk, K., Rodríguez, A., Lesmes, C. & Ortiz, F. (2011). Definición y clasificación teórica de las competencias académicas, profesionales y laborales. Las competencias del psicólogo en Colombia. *Psicología desde el Caribe*, 28, 133–165. <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/view/3308>
- Porras, A. (2017). *Tipos de muestreo*. CONACYT, México. <http://centrogeo.repositorioinstitucional.mx/jspui/handle/1012/163>
- Prado, J. (2021). La educación de adultos: Un acercamiento desde el aprendizaje transformacional. *Conrado*, 17(78), 140–144. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1990-86442021000100140&lng=es&nrm=iso&tlng=es

- Ramírez, D., & Cantero, J. (2010). Marco conceptual y diseño de un proyecto de desarrollo profesional continuo en Atención Primaria. *Medicina de Familia. SEMERGEN*, 36(2), 100–107. <https://doi.org/10.1016/j.semerg.2010.01.008>
- Rodríguez, S. (2023). *Satisfacción del paciente y la calidad del servicio del área de odontología en un hospital de Lima, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/111750>
- Sánchez-Flores, F. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 101-122. <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Tenorio, M. (2023). *Factores socio laborales asociados a la calidad de atención odontológica, percibida por el usuario externo. Centros de Salud del Ministerio de Salud. Distrito de Chiclayo, 2017* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12893/11378>
- Terrazas, J. (2009, julio 2). *Gestión de la calidad y mejoramiento continuo*. gestiopolis. <https://www.gestiopolis.com/gestion-de-la-calidad-y-mejoramiento-continuo/>
- Torres, J., Vera, V., Zuzunaga, F., Talavera, J., De La Cruz, J. (2022) Validez de contenido por juicio de expertos de un instrumento para medir conocimientos, actitudes y parcticas sobre el consumo de sal en la porblación peruana. *Rev. Fac. Med. Human.*, 22(2). 273-279. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v22n2/2308-0531-rfmh-22-02-273.pdf>
- Valderrama, A., Arredondo, N., Figueroa, D., Mejía, C., Osorio, A., & Quiroz, L. (2020). Factores determinantes para la atención clínica odontológica de pacientes con discapacidad. *Acta Odontológica Colombiana*, 10(2), 52-67. <https://doi.org/10.15446/aoc.v10n2.83726>

ANEXOS

Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Programa de Abordaje Profesional	Se sustenta por la teoría del desarrollo profesional continuo (DPC) que exige incrementar al personal de salud sus conocimientos y perfeccionar sus habilidades profesionales (Ramírez & Cantero, 2010).	El programa se medirá mediante la implementación y seguimiento de un conjunto de dimensiones específicas para el mejoramiento del desarrollo profesional en odontología de un hospital de Piura.	Conocimiento Profesional	Adquisición de conocimientos Actualización de conocimientos Aplicación del conocimiento	Nominal
			Habilidad Profesional	Desarrollo de habilidades técnicas Aplicación de habilidades en situaciones reales Retroalimentación y mejora continua	
			Actitud Profesional	Compromiso con la excelencia Ética profesional	

				Autonomía y responsabilidad Trabajo en equipo y colaboración Actitud de aprendizaje continuo	
			Desempeño Profesional	Competencia profesional Calidad de la atención Mejora continua Responsabilidad y rendición de cuentas	
Prestación de Servicio Odontológico	Se refiere a la entrega de atención y cuidado dental a los pacientes, incluida la evaluación de las necesidades, la	Se medirá a través de una serie de indicadores desde los determinantes individuales, sociales, económicos,	Determinantes individuales	Expectativas Experiencia previa Conocimiento y educación Valores y preferencias individuales	Ordinal

<p>identificación de recursos e instalaciones accesibles y la prestación del tratamiento e intervenciones preventivas necesarios (Ghanbarzadegan et al., 2021).</p>	<p>culturales, políticas de salud y disponibilidad del servicio, la cuales serán evaluados en un cuestionario tipo Likert.</p>		<p>Barreras individuales</p>
		<p>Determinantes sociales</p>	<p>Nivel socioeconómico Factores culturales y religiosos Acceso a servicios de salud Redes de apoyo social Políticas y entorno social</p>
		<p>Determinantes económicas</p>	<p>Costo de los servicios Cobertura de seguros y reembolsos Acceso a servicios gratuitos o subvencionados Costos indirectos</p>

				Inversión en tecnología y equipamiento	
			Determinantes culturales	Creencias y actitudes culturales hacia la salud bucal Preferencias de tratamiento Comunicación y habilidades interculturales Aceptación de la atención dental Competencia cultural del personal dental	
			Determinantes en políticas de salud	Acceso a servicios dentales Financiamiento y reembolso	

				Regulaciones y estándares de calidad	
				Promoción de la salud bucal	
				Coordinación de servicios de salud	
			Determinantes en disponibilidad del servicio	Ubicación geográfica	
				Horario de atención	
				Tiempo de espera	
				Capacidad y demanda de los servicios	
				Acceso a servicios de emergencia	

Anexo 2: Matriz de Consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Técnicas e Instrumentos
P. General	O. General	H. General	- Tipo de investigación El tipo de estudio será básica (Arias et al., 2022).	- Población 8 profesionales de odontología que desempeñan sus funciones en el Hospital de Piura, durante el año 2023.	- Técnica La encuesta como técnica de recojo de datos, tal como lo describen Ñaupas et al. (2018) - Instrumento Cuestionario será empleado como herramienta de recolección de
¿De qué manera un programa de abordaje profesional mejora la prestación de servicio en pacientes crónicos de odontología de un hospital de Piura, 2023?	Determinar de qué manera un programa de abordaje profesional mejora la prestación de servicios de odontología a pacientes crónicos de un hospital de Piura, 2023.	El programa de abordaje profesional tiene una mejora altamente significativamente en la prestación de servicios de odontología a pacientes crónicos en un hospital de Piura, 2023	- Diseño de investigación diseño preexperimental, porque se evaluará el efecto de una intervención o tratamiento en	- Muestra 8 colaboradores - Muestreo	
P. Específicas	O. Específicos	H. Específicas			
¿Cuál es la influencia de un programa de abordaje profesional en la prestación de	Determinar la influencia de un programa de abordaje profesional en la prestación de	Existe influencia significativo del programa de abordaje profesional en la			

<p>servicios de odontología de la dimensión determinantes individuales de los pacientes crónicos en un Hospital de Piura? ¿Cuál es la influencia de un programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes sociales de los pacientes crónicos en un Hospital de Piura? ¿Cuál es la influencia de un programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología</p>	<p>servicios de odontología de la dimensión determinantes individuales de los pacientes crónicos en un Hospital de Piura. Determinar la influencia de un programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes sociales de los pacientes crónicos en un Hospital de Piura. Determinar la influencia de un programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología</p>	<p>prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes individuales en pacientes crónicos en un Hospital de Piura. Existe influencia significativa del programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes sociales en pacientes crónicos en un Hospital de Piura. Existe influencia significativa del programa de abordaje</p>	<p>una sola muestra (Ansolabehere et al., 2018).</p>	<p>No probabilístico incidental</p>	<p>información y se incluirá situaciones relacionadas con los indicadores de evaluación a la prestación de servicios (Ñaupas et al., 2018).</p>
---	---	--	--	-------------------------------------	---

<p>de la dimensión determinantes económicas de los pacientes crónicos en un Hospital de Piura? ¿Cuál es la influencia de un programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes culturales de los pacientes crónicos en un Hospital de Piura? ¿Cuál es la influencia de un programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión</p>	<p>de la dimensión determinantes económicas de los pacientes crónicos en un Hospital de Piura. Determinar la influencia de un programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes culturales de los pacientes crónicos en un Hospital de Piura. Determinar la influencia de un programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión</p>	<p>profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes económicas en pacientes crónicos en un Hospital de Piura. Existe influencia significativo del programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes culturales en pacientes crónicos en un Hospital de Piura. Existe influencia significativo del</p>			
--	--	---	--	--	--

<p>determinantes en políticas de salud de los pacientes crónicos en un Hospital de Piura? ¿Cuál es la influencia de un programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes en disponibilidad del servicio de los pacientes crónicos en un Hospital de Piura?</p>	<p>determinantes en políticas de salud de los pacientes crónicos en un Hospital de Piura. Determinar la influencia de un programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes en disponibilidad del servicio de los pacientes crónicos en un Hospital de Piura.</p>	<p>programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes en políticas de salud en pacientes crónicos en un Hospital de Piura. Existe influencia significativo del programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología de la dimensión determinantes en disponibilidad del servicio en pacientes crónicos en un Hospital de Piura.</p>			
---	---	--	--	--	--

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO

(Evaluación de la prestación de servicio en odontología)

➤ **Información general:**

Código del odontólogo: _____

Fecha de evaluación (Pretest/Postest): _____

➤ **Instrucciones para los odontólogos:**

Completa esta ficha dos veces: una vez antes de la implementación del Programa de abordaje profesional (Pretest), y una vez después de su implementación (Postest). Utiliza la escala Likert de 5 puntos para calificar cada indicador. Marca con una "X" el recuadro que mejor represente tu evaluación.

- Lea cada pregunta detenidamente.
- Elija la respuesta que mejor represente su opinión o experiencia. Marque la casilla correspondiente con el número que mejor describa su situación según la escala valorativa de Likert.
- Si alguna pregunta no es aplicable a su situación o no sabe la respuesta, puede dejarla en blanco.
- Por favor, sea honesto en sus respuestas. No existen respuestas correctas o incorrectas; queremos conocer su percepción y experiencia personal.
- Sus respuestas serán confidenciales y se utilizarán únicamente para fines de investigación. No se requiere proporcionar su nombre ni información personal identificable.

DIMENSIÓN 1: DETERMINANTES INDIVIDUALES

Indicador 1: Expectativas

1) ¿En qué medida los servicios odontológicos en el Hospital de Piura cumplen con sus expectativas como profesional de odontología?

- 1: No cumplen en absoluto
- 2: Cumplen parcialmente
- 3: Cumplen en cierta medida
- 4: Cumplen en gran medida
- 5: Cumplen completamente

2) ¿Cómo evalúa la influencia de las experiencias previas con los pacientes en su evaluación de la calidad de la atención dental en el Hospital de Piura?

- 1: No influyen en absoluto
 - 2: Influyen en menor medida
 - 3: Influyen en cierta medida
 - 4: Influyen en gran medida
 - 5: Influyen significativamente
- 3) ¿En qué medida considera que el nivel de conocimiento y educación de los pacientes influye en su evaluación de la atención dental en el Hospital de Piura?
- 1: No influye en absoluto
 - 2: Influye en menor medida
 - 3: Influye en cierta medida
 - 4: Influye en gran medida
 - 5: Influye significativamente
- 4) ¿Cómo valora la importancia de alinear la atención dental con los valores y preferencias individuales de los pacientes en el Hospital de Piura?
- 1: No es importante en absoluto
 - 2: Es poco importante
 - 3: Es moderadamente importante
 - 4: Es bastante importante
 - 5: Es sumamente importante
- 5) ¿En qué medida las barreras individuales, como la capacidad financiera o la accesibilidad geográfica, afectan su evaluación de la prestación de servicios odontológicos en el Hospital de Piura?
- 1: No afectan en absoluto
 - 2: Afectan en menor medida
 - 3: Afectan en cierta medida
 - 4: Afectan en gran medida
 - 5: Afectan significativamente
- 6) ¿Considera que la relación establecida con los pacientes y la continuidad de la atención influyen en su evaluación de la calidad de los servicios odontológicos en el Hospital de Piura?
- 1: No influyen en absoluto
 - 2: Influyen en menor medida

- 3: Influyen en cierta medida
- 4: Influyen en gran medida
- 5: Influyen significativamente

DIMENSIÓN 2: DETERMINANTES SOCIALES

7) ¿En qué medida considera que el nivel socioeconómico de los pacientes influye en la evaluación de la calidad de los servicios odontológicos en el Hospital de Piura?

- 1: No influye en absoluto
- 2: Influye en menor medida
- 3: Influye en cierta medida
- 4: Influye en gran medida
- 5: Influye significativamente

8) ¿Cómo valora la importancia de tener en cuenta los factores culturales y religiosos al prestar servicios odontológicos en el Hospital de Piura?

- 1: No es importante en absoluto
- 2: Es poco importante
- 3: Es moderadamente importante
- 4: Es bastante importante
- 5: Es sumamente importante

9) ¿En qué medida considera que el acceso a servicios de salud, incluidos los servicios odontológicos, afecta la evaluación de la calidad de la atención dental en el Hospital de Piura?

- 1: No afecta en absoluto
- 2: Afecta en menor medida
- 3: Afecta en cierta medida
- 4: Afecta en gran medida
- 5: Afecta significativamente

10) ¿Cómo percibe la influencia de las redes de apoyo social en la evaluación de la atención dental en el Hospital de Piura?

- 1: No influyen en absoluto
- 2: Influyen en menor medida
- 3: Influyen en cierta medida

- 4: Influyen en gran medida
 - 5: Influyen significativamente
- 11) ¿En qué medida considera que las políticas de salud pública y el entorno social influyen en la evaluación de la prestación de servicios odontológicos en el Hospital de Piura?
- 1: No influyen en absoluto
 - 2: Influyen en menor medida
 - 3: Influyen en cierta medida
 - 4: Influyen en gran medida
 - 5: Influyen significativamente
- 12) ¿Cómo evalúa la sensibilidad del Hospital de Piura ante las necesidades de acceso a servicios dentales de poblaciones en situación de vulnerabilidad social?
- 1: No es sensible en absoluto
 - 2: Es poco sensible
 - 3: Es moderadamente sensible
 - 4: Es bastante sensible
 - 5: Es sumamente sensible

DIMENSIÓN 3: DETERMINANTES ECONÓMICOS

- 13) ¿En qué medida considera que el costo de los servicios odontológicos influye en la evaluación de la calidad de la prestación en el Hospital de Piura?
- 1: No influye en absoluto
 - 2: Influye en menor medida
 - 3: Influye en cierta medida
 - 4: Influye en gran medida
 - 5: Influye significativamente
- 14) ¿Cómo valora la importancia de la disponibilidad y cobertura de seguros dentales o reembolsos al evaluar la calidad de los servicios odontológicos en el Hospital de Piura?
- 1: No es importante en absoluto
 - 2: Es poco importante
 - 3: Es moderadamente importante

- 4: Es bastante importante
 - 5: Es sumamente importante
- 15) ¿En qué medida considera que la disponibilidad de servicios dentales gratuitos o subvencionados influye en la evaluación de la calidad de la atención dental en el Hospital de Piura?
- 1: No influye en absoluto
 - 2: Influye en menor medida
 - 3: Influye en cierta medida
 - 4: Influye en gran medida
 - 5: Influye significativamente
- 16) ¿Cómo percibe la influencia de los costos indirectos, como transporte, pérdida de ingresos y tiempo dedicado, en la evaluación de la prestación de servicios odontológicos en el Hospital de Piura?
- 1: No influye en absoluto
 - 2: Influye en menor medida
 - 3: Influye en cierta medida
 - 4: Influye en gran medida
 - 5: Influye significativamente
- 17) ¿En qué medida considera que la inversión en tecnología y equipamiento influye en la evaluación de la calidad de los servicios odontológicos en el Hospital de Piura?
- 1: No influye en absoluto
 - 2: Influye en menor medida
 - 3: Influye en cierta medida
 - 4: Influye en gran medida
 - 5: Influye significativamente
- 18) ¿Cómo evalúa la valoración de los pacientes sobre la relación calidad-precio de los servicios odontológicos en el Hospital de Piura?
- 1: La relación calidad-precio nunca es considerada
 - 2: La relación calidad-precio es considerada en menor medida
 - 3: La relación calidad-precio es considerada en cierta medida
 - 4: La relación calidad-precio es considerada en gran medida

- 5: La relación calidad-precio es considerada significativamente

DIMENSIÓN 4: DETERMINANTES CULTURALES

19) ¿En qué medida considera que las creencias y actitudes culturales hacia la salud bucal influyen en la evaluación de la calidad de la prestación de servicios odontológicos en el Hospital de Piura?

- 1: No influyen en absoluto
- 2: Influyen en menor medida
- 3: Influyen en cierta medida
- 4: Influyen en gran medida
- 5: Influyen significativamente

20) ¿Cómo valora la importancia de adaptar los servicios dentales a las preferencias de tratamiento específicas de cada cultura al evaluar la calidad de los servicios odontológicos en el Hospital de Piura?

- 1: No es importante en absoluto
- 2: Es poco importante
- 3: Es moderadamente importante
- 4: Es bastante importante
- 5: Es sumamente importante

21) ¿En qué medida considera que la comunicación efectiva y las habilidades interculturales influyen en la evaluación de la calidad de la atención dental en el Hospital de Piura?

- 1: No influyen en absoluto
- 2: Influyen en menor medida
- 3: Influyen en cierta medida
- 4: Influyen en gran medida
- 5: Influyen significativamente

22) ¿Cómo evalúa la influencia de los factores culturales en la aceptación de la atención dental por parte de los pacientes en el Hospital de Piura?

- 1: No afecta en absoluto la aceptación de la atención dental
- 2: Afecta en menor medida la aceptación de la atención dental
- 3: Afecta en cierta medida la aceptación de la atención dental
- 4: Afecta en gran medida la aceptación de la atención dental

- 5: Afecta significativamente la aceptación de la atención dental

23) ¿En qué medida considera que la competencia cultural del personal dental influye en la evaluación de la calidad de los servicios odontológicos en el Hospital de Piura?

- 1: No influye en absoluto
- 2: Influye en menor medida
- 3: Influye en cierta medida
- 4: Influye en gran medida
- 5: Influye significativamente

24) ¿Cómo valora la importancia de la adecuación cultural de los servicios dentales al evaluar la calidad de la prestación de servicios odontológicos en el Hospital de Piura?

- 1: No es importante en absoluto
- 2: Es poco importante
- 3: Es moderadamente importante
- 4: Es bastante importante
- 5: Es sumamente importante

DIMENSIÓN 5: DETERMINANTES POLÍTICAS DE SALUD

25) ¿En qué medida considera que las políticas de salud afectan el acceso a los servicios dentales en el Hospital de Piura?

- 1: Nunca afectan el acceso
- 2: Casi nunca afectan el acceso
- 3: A veces afectan el acceso
- 4: Casi siempre afectan el acceso
- 5: Siempre afectan el acceso

26) ¿Cómo evalúa la influencia de las políticas de financiamiento y reembolso en la calidad de los servicios odontológicos en el Hospital de Piura?

- 1: No tienen influencia en absoluto
- 2: Tienen poca influencia
- 3: Tienen cierta influencia
- 4: Tienen bastante influencia
- 5: Tienen una influencia significativa

27) ¿En qué medida considera que el cumplimiento de las regulaciones y estándares de calidad establecidos por las políticas de salud afecta la percepción de calidad de los servicios dentales en el Hospital de Piura?

- 1: Nunca afecta la percepción de calidad
- 2: Afecta en menor medida la percepción de calidad
- 3: Afecta en cierta medida la percepción de calidad
- 4: Afecta en gran medida la percepción de calidad
- 5: Afecta significativamente la percepción de calidad

28) ¿Cómo valora la influencia de las políticas de promoción de la salud bucal en la evaluación de la calidad de los servicios dentales en el Hospital de Piura?

- 1: No tienen influencia en absoluto
- 2: Tienen poca influencia
- 3: Tienen cierta influencia
- 4: Tienen bastante influencia
- 5: Tienen una influencia significativa

29) ¿En qué medida considera que las políticas de coordinación de servicios de salud influyen en la evaluación de la calidad de los servicios odontológicos en el Hospital de Piura?

- 1: Nunca influyen
- 2: Influyen en menor medida
- 3: Influyen en cierta medida
- 4: Influyen en gran medida
- 5: Influyen significativamente

30) ¿Cómo evalúa la influencia de las políticas de salud en la accesibilidad de los servicios dentales en el Hospital de Piura?

- 1: No tienen influencia en absoluto
- 2: Tienen poca influencia
- 3: Tienen cierta influencia
- 4: Tienen bastante influencia
- 5: Tienen una influencia significativa

DIMENSIÓN 6: DETERMINANTES DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

31) ¿En qué medida considera que la ubicación geográfica de los servicios odontológicos influye en la disponibilidad y accesibilidad de los mismos en el Hospital de Piura?

- 1: Nunca influye en la disponibilidad y accesibilidad
- 2: Casi nunca influye en la disponibilidad y accesibilidad
- 3: A veces influye en la disponibilidad y accesibilidad
- 4: Casi siempre influye en la disponibilidad y accesibilidad
- 5: Siempre influye en la disponibilidad y accesibilidad

32) ¿Cómo evalúa la influencia del horario de atención de los servicios dentales en la disponibilidad y accesibilidad en el Hospital de Piura?

- 1: No tiene influencia en absoluto
- 2: Tiene poca influencia
- 3: Tiene cierta influencia
- 4: Tiene bastante influencia
- 5: Tiene una influencia significativa

33) ¿En qué medida considera que el tiempo de espera para obtener una cita o recibir tratamiento afecta la disponibilidad del servicio en el Hospital de Piura?

- 1: Nunca afecta la disponibilidad del servicio
- 2: Afecta en menor medida la disponibilidad del servicio
- 3: Afecta en cierta medida la disponibilidad del servicio
- 4: Afecta en gran medida la disponibilidad del servicio
- 5: Afecta significativamente la disponibilidad del servicio

34) ¿Cómo valora la capacidad de los servicios odontológicos para atender la demanda de los pacientes en el Hospital de Piura?

- 1: La capacidad es insuficiente para satisfacer la demanda
- 2: La capacidad es limitada para satisfacer la demanda
- 3: La capacidad es adecuada para satisfacer la demanda
- 4: La capacidad es bastante adecuada para satisfacer la demanda
- 5: La capacidad es más que suficiente para satisfacer la demanda

35) ¿En qué medida considera que la disponibilidad de servicios de odontología de emergencia influye en la evaluación de la calidad de los servicios dentales en el Hospital de Piura?

- 1: Nunca influye en la evaluación de la calidad
- 2: Influye en menor medida en la evaluación de la calidad
- 3: Influye en cierta medida en la evaluación de la calidad
- 4: Influye en gran medida en la evaluación de la calidad
- 5: Influye significativamente en la evaluación de la calidad

36) ¿Cómo evalúa la influencia del tiempo de espera para recibir atención en casos de emergencia en la percepción de calidad de los servicios dentales en el Hospital de Piura?

- 1: No tiene influencia en absoluto
- 2: Tiene poca influencia
- 3: Tiene cierta influencia
- 4: Tiene bastante influencia
- 5: Tiene una influencia significativa

Anexo 4: Programa de Abordaje Profesional en Odontología para mejorar la prestación de servicios en el Hospital de Piura

Objetivo General del Programa:

Mejorar la prestación de servicios odontológicos a pacientes crónicos en el Hospital de Piura mediante el fortalecimiento de las dimensiones clave: conocimiento profesional, habilidad profesional, actitud profesional y desempeño profesional.

Módulo 1: Fortalecimiento del Conocimiento Profesional

Objetivo general:

Mejorar el conocimiento profesional de los odontólogos en el manejo de pacientes crónicos, incorporando las últimas tendencias en odontología y profundizando en la comprensión de las condiciones médicas comunes que impactan la salud bucal.

Objetivos específicos:

O1: Actualizar conocimientos sobre las últimas tendencias en odontología para el manejo efectivo de pacientes crónicos:

➤ **Actividad 1: Sesiones mensuales de actualización.**

- Descripción: Invitar a expertos en odontología para impartir sesiones teóricas sobre las últimas tendencias, enfoques y tecnologías en el manejo odontológico de pacientes crónicos.
- Responsable: Coordinador del módulo.
- Recursos: Presentaciones multimedia, material didáctico.

➤ **Actividad 2: Estudio de casos prácticos.**

- Descripción: Presentación y análisis detallado de casos clínicos relacionados con pacientes crónicos. Enfoque en la aplicación de las nuevas tendencias.
- Responsable: Equipo de expertos y odontólogos participantes.
- Recursos: Historias clínicas, imágenes diagnósticas.

O2: Profundizar en la comprensión de las condiciones médicas comunes entre pacientes crónicos y su impacto en la salud bucal:

➤ **Actividad 3: Sesiones teóricas interdisciplinarias.**

- Descripción: Sesiones mensuales con médicos internistas para discutir las condiciones médicas más comunes en pacientes crónicos y su relación con la salud bucal.

- Responsable: Coordinador del módulo, expertos en medicina interna.
- Recursos: Presentaciones, casos clínicos.

➤ **Actividad 4: Mesa redonda interdisciplinaria.**

- Descripción: Debate abierto entre odontólogos y médicos internistas sobre casos específicos, buscando comprender mejor la interacción entre las condiciones médicas y la salud bucal.
- Responsable: Moderador designado, participación activa de odontólogos y médicos internistas.
- Recursos: Material de referencia, sala de conferencias.

Calendario de Actividades:

- **Semana 1:**

- Sesión de actualización sobre tendencias en odontología.
- Inicio del estudio de caso práctico.

- **Semana 2:**

- Sesión de actualización sobre tendencias en odontología.
- Continuación del estudio de caso práctico.

- **Semana 3:**

- Sesión teórica interdisciplinaria sobre condiciones médicas en pacientes crónicos.
- Mesa redonda interdisciplinaria.

- **Semana 4:**

- Sesión de actualización sobre tendencias en odontología.
- Conclusión del estudio de caso práctico.

Recursos necesarios:

- Espacio adecuado para las sesiones de actualización y revisión de casos.
- Acceso a expertos en odontología y medicina interna que puedan participar como ponentes o facilitadores.
- Material audiovisual para presentaciones y discusiones de casos clínicos.
- Materiales de apoyo como artículos científicos, guías clínicas y literatura especializada.

Tiempo estimado:

- 1 sesión de 4 horas semanal.
- Sesiones de revisión y discusión de casos clínicos: 1 sesión de 1 4 horas cada dos semanas.

Evaluación:

- Al finalizar cada actividad, se realizará una evaluación para medir la comprensión y retención del conocimiento. Se fomentará la participación activa y se recogerán comentarios para ajustes futuros. Al término del módulo, se llevará a cabo una evaluación general para medir el impacto en la práctica clínica.

Beneficios esperados:

- Los odontólogos adquirirán conocimientos actualizados sobre las últimas tendencias en odontología para el manejo de pacientes crónicos, lo que les permitirá brindar una atención de mayor calidad y efectividad.
- Se fortalecerá la comprensión de las condiciones médicas comunes entre pacientes crónicos y su impacto en la salud bucal, lo que facilitará la detección temprana de problemas y la implementación de estrategias de prevención adecuadas.
- La revisión y discusión de casos clínicos permitirá a los odontólogos compartir experiencias, aprender de los enfoques exitosos y colaborar en la resolución de desafíos clínicos específicos relacionados con pacientes crónicos.

Módulo 2: Desarrollo de Habilidades Profesionales**Objetivo general:**

Fortalecer las habilidades profesionales de los odontólogos en el manejo de tecnologías y técnicas modernas en odontología, así como en la comunicación efectiva con pacientes crónicos, con el fin de mejorar la calidad de la atención y la experiencia del paciente.

Objetivos específicos:

O1: Mejorar las habilidades en el manejo de tecnologías y técnicas modernas en odontología.

Actividad 1: Talleres prácticos de adopción de nuevas tecnologías.

- Descripción: Organizar talleres prácticos donde los odontólogos puedan aprender y practicar el uso de tecnologías y técnicas modernas en odontología, como el uso de escáneres intraorales, sistemas de radiografía digital, software de diseño asistido por computadora (CAD) y fabricación asistida por computadora (CAM), entre otros. Estos talleres permitirán a los odontólogos familiarizarse con estas herramientas y adquirir habilidades prácticas para su aplicación en la práctica clínica.
- Responsable: Especialistas en tecnologías odontológicas, coordinador del módulo.
- Recursos: Equipamiento y materiales necesarios para cada tecnología, manuales de instrucciones, modelos de estudio.

O2: Desarrollar habilidades de comunicación efectiva con pacientes crónicos.

Actividad 2: Simulacros de consultas con pacientes crónicos.

- Descripción: Realizar sesiones de simulacros de consultas donde los odontólogos puedan practicar habilidades de comunicación efectiva con pacientes crónicos. Se seleccionarán casos clínicos comunes en pacientes con enfermedades crónicas y se asignarán actores que representen a los pacientes. Los odontólogos interactuarán con los actores, practicando técnicas de comunicación empática, escucha activa, manejo de preguntas y preocupaciones, y educación del paciente. Estos simulacros permitirán a los odontólogos desarrollar habilidades de comunicación que mejoren la relación terapéutica y la comprensión mutua entre el profesional y el paciente.
- Responsable: Coordinador del módulo, actores para simulacros.
- Recursos: Historias clínicas simuladas, sala de consultas equipada.

Calendario de Actividades:

Semana 1:

- Taller práctico: Uso de escáner intraoral.
- Simulacro de consulta: Paciente con diabetes.

Semana 2:

- Taller práctico: Radiografía digital.
- Simulacro de consulta: Paciente con enfermedad cardiovascular.

Semana 3:

- Taller práctico: Diseño asistido por computadora (CAD).
- Simulacro de consulta: Paciente con trastorno autoinmune.

Semana 4:

- Taller práctico: Fabricación asistida por computadora (CAM).
- Simulacro de consulta: Paciente con enfermedad respiratoria crónica.

Recursos necesarios:

- Equipamiento y materiales necesarios para los talleres prácticos (escáner intraoral, sistema de radiografía digital, software de CAD/CAM, etc.).
- Actores para los simulacros de consultas, con perfiles acordes a los pacientes crónicos seleccionados.
- Historias clínicas simuladas para los casos clínicos de los simulacros.
- Sala de consultas equipada con los materiales y equipos necesarios.

Tiempo estimado:

- 1 taller práctico de 4 horas semanal.
- 1 simulacro de consulta de 2 horas semanal.

Evaluación:

- Durante los talleres prácticos y simulacros de consultas, se realizará una evaluación continua de las habilidades y destrezas adquiridas por los odontólogos. Se brindará retroalimentación individual y se fomentará la participación activa. Al finalizar el módulo, se realizará una evaluación general para medir el progreso en el manejo de tecnologías y técnicas modernas, así como en la comunicación con pacientes crónicos.

Beneficios esperados:

- Los odontólogos adquirirán habilidades prácticas en el manejo de tecnologías y técnicas modernas en odontología, lo que les permitirá utilizar de manera efectiva estas herramientas en su práctica clínica, mejorando la precisión, eficiencia y calidad de los tratamientos.
- El desarrollo de habilidades de comunicación efectiva con pacientes crónicos permitirá a los odontólogos establecer una relación

terapéutica sólida con sus pacientes, fomentando la confianza, la comprensión mutua y la colaboración en el manejo de su salud bucal.

- Los simulacros de consultas proporcionarán a los odontólogos la oportunidad de practicar y perfeccionar sus habilidades de comunicación en un entorno controlado, lo que les dará mayor confianza y competencia al interactuar con pacientes reales.
- La combinación de habilidades técnicas y de comunicación fortalecerá la calidad de la atención odontológica brindada a los pacientes crónicos, mejorando su experiencia y resultados de tratamiento.

Módulo 3: Fomento de la Actitud Profesional

Objetivo general:

Fortalecer la actitud profesional de los odontólogos, promoviendo la empatía y el respeto hacia las necesidades específicas de los pacientes crónicos, y reforzando la importancia de la ética y la integridad en la práctica odontológica.

Objetivos específicos:

O1: Promover la empatía y el respeto hacia las necesidades específicas de los pacientes crónicos.

Actividad 1: Sesiones de sensibilización.

- Descripción: Realizar sesiones de sensibilización donde se aborden aspectos clave relacionados con los pacientes crónicos, como sus desafíos físicos, emocionales y sociales, así como las limitaciones que pueden enfrentar en el acceso a la atención odontológica. Estas sesiones buscarán crear conciencia y comprensión de las necesidades específicas de estos pacientes, promoviendo la empatía y el respeto hacia ellos.
- Responsable: Especialistas en odontología centrada en el paciente, coordinador del módulo.

Actividad 2: Role-playing.

- Descripción: Realizar actividades de role-playing donde los odontólogos puedan practicar situaciones de atención a pacientes crónicos. Se crearán escenarios realistas donde los odontólogos asuman el rol de pacientes crónicos y experimenten en primera persona las dificultades y necesidades

que puedan surgir. Esto ayudará a desarrollar una mayor empatía y comprensión hacia los pacientes crónicos, así como a identificar estrategias para brindar una atención más sensible y adaptada a sus necesidades.

- Responsable: Coordinador del módulo, actores para role-playing.

O2: Reforzar la importancia de la ética y la integridad en la práctica odontológica.

Actividad 3: Discusiones éticas basadas en casos reales en odontología.

- Descripción: Organizar discusiones grupales basadas en casos reales en odontología que planteen dilemas éticos y situaciones conflictivas. Los odontólogos analizarán y debatirán estos casos, identificando los aspectos éticos involucrados, las posibles soluciones y las implicaciones de sus decisiones. Estas discusiones fomentarán la reflexión ética y reforzarán la importancia de mantener altos estándares de ética y integridad en la práctica odontológica.
- Responsable: Coordinador del módulo.

Calendario de Actividades:

Semana 1:

- Sesión de sensibilización: Desafíos de los pacientes crónicos.
- Role-playing: Atención a pacientes con movilidad reducida.

Semana 2:

- Sesión de sensibilización: Barreras de acceso a la atención odontológica.
- Role-playing: Atención a pacientes con discapacidad visual.

Semana 3:

- Discusión ética: Consentimiento informado y toma de decisiones.
- Role-playing: Atención a pacientes con trastornos cognitivos.

Semana 4:

- Discusión ética: Confidencialidad y privacidad de los pacientes.
- Role-playing: Atención a pacientes con trastornos del espectro autista.

Recursos necesarios:

- Material de sensibilización sobre los desafíos de los pacientes crónicos.

- Escenarios y guiones para las actividades de role-playing.
- Casos reales en odontología que planteen dilemas éticos.
- Espacio adecuado para las sesiones de discusión y role-playing.

Tiempo estimado:

- 1 sesión de sensibilización de 2 horas semanal.
- 1 actividad de role-playing de 2 horas semanal.
- 1 discusión ética de 2 horas semanal.

Evaluación:

- Durante las actividades de role-playing y discusiones éticas, se evaluará la participación y el análisis crítico de los odontólogos frente a las situaciones planteadas. Se fomentará la reflexión individual y grupal, así como la identificación de soluciones éticas. Al finalizar el módulo, se realizará una evaluación general para medir el desarrollo de la empatía y la comprensión hacia los pacientes crónicos, así como la comprensión de los aspectos éticos de la práctica odontológica.

Recursos adicionales:

- Documentación y material de apoyo sobre ética en odontología.
- Artículos y estudios de casos reales en odontología.
- Facilitadores con experiencia en ética y odontología.

Beneficios esperados:

- El módulo de Fomento de la Actitud Profesional tiene como objetivo fortalecer la actitud profesional de los odontólogos, promoviendo la empatía y el respeto hacia las necesidades específicas de los pacientes crónicos, y reforzando la importancia de la ética y la integridad en la práctica odontológica. A través de sesiones de sensibilización, role-playing y discusiones éticas basadas en casos reales, se busca generar conciencia, comprensión y reflexión en los odontólogos, para que puedan brindar una atención más sensible, adaptada y ética a los pacientes crónicos. La evaluación continua asegurará el progreso y desarrollo de los participantes en estos aspectos clave de la práctica profesional.

Módulo 4: Mejora del Desempeño Profesional

Objetivo general:

Mejorar el desempeño profesional de los odontólogos y establecer estándares de calidad para la prestación de servicios odontológicos, con un enfoque en la atención a pacientes crónicos en el Hospital de Piura.

Objetivos específicos:

O1: Establecer estándares de calidad para la prestación de servicios odontológicos.

Actividad 1: Desarrollo de protocolos y guías de práctica clínica.

- Descripción: Se desarrollarán protocolos y guías de práctica clínica basados en las mejores prácticas y evidencia científica actualizada. Estos documentos establecerán los estándares de calidad para la prestación de servicios odontológicos en el Hospital de Piura, asegurando una atención segura y efectiva para los pacientes crónicos. Los protocolos y guías cubrirán áreas como la higiene oral, el manejo del dolor, la atención a pacientes con enfermedades sistémicas y otras necesidades especiales.
- Responsable: coordinador del módulo.

O2: Implementar herramientas de evaluación continua para el monitoreo del desempeño.

Actividad 2: Establecimiento de revisiones mensuales.

- Descripción: Se establecerán revisiones mensuales para evaluar y mejorar el desempeño de los odontólogos. Durante estas revisiones, se analizarán los registros de atención, se evaluará el cumplimiento de los protocolos y guías de práctica clínica, y se brindará retroalimentación individualizada a cada odontólogo. Estas revisiones permitirán identificar áreas de mejora, abordar desafíos y garantizar la calidad continua de la atención odontológica.
- Responsable: Coordinador del módulo, especialistas en odontología.

Recursos necesarios:

- Especialistas en odontología para el desarrollo de protocolos y guías de práctica clínica.
- Materiales de referencia y evidencia científica actualizada.

- Registro de atención y documentación clínica para las revisiones mensuales.
- Espacio adecuado para las revisiones y sesiones de seguimiento.

Tiempo estimado:

- Desarrollo de protocolos y guías de práctica clínica: 1 mes.
- Revisiones mensuales: 1 hora por odontólogo, por mes.
- Evaluación del programa: al final de cada módulo y al término del programa.
- Sesiones de seguimiento post-programa: 1 hora trimestral por odontólogo.

Evaluación:

- Durante las revisiones mensuales, se evaluará el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos y se brindará retroalimentación individualizada a los odontólogos.
- Las evaluaciones al final de cada módulo y la evaluación global al término del programa permitirán medir el nivel de cumplimiento de los objetivos y recopilar comentarios y sugerencias de los participantes.
- El seguimiento post-programa evaluará el impacto de las capacitaciones en la práctica diaria y permitirá ajustar y mejorar el programa en futuras ediciones.

Evaluación del Programa de abordaje profesional:

- Se realizarán evaluaciones al final de cada módulo para medir el nivel de cumplimiento de los objetivos específicos y recopilar comentarios y sugerencias de los participantes.
- Al término del programa, se realizará una evaluación global para evaluar el impacto general del programa en la prestación de servicios odontológicos y en el desempeño profesional de los odontólogos.
- Los comentarios y sugerencias recopilados serán utilizados para realizar ajustes continuos y mejorar el programa en futuras ediciones.

Seguimiento Post-Programa del Programa de abordaje profesional:

- Se establecerán sesiones de seguimiento trimestrales para brindar apoyo continuo a los odontólogos, abordar cualquier pregunta o inquietud que surja después de la finalización del programa y evaluar el impacto de las capacitaciones en la práctica diaria.

- Durante estas sesiones, se podrán discutir casos clínicos, compartir experiencias y proporcionar orientación adicional según las necesidades individuales de cada odontólogo.
- El seguimiento post-programa permitirá mantener el aprendizaje y la mejora continua a largo plazo, asegurando que los conocimientos y habilidades adquiridos se apliquen de manera efectiva en la atención a pacientes crónicos.

Anexo 5: Confiabilidad de los instrumentos

Prestación de servicio en odontología

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,942	36

Código	D1: Determinantes Individuales					D2: Determinantes Sociales						D3: Determinantes Económicos						D4: Determinantes Culturales						D5: Determinantes Políticas de Salud						D6: Determinantes de Disponibilidad del Servicio						Prestación de servicio en odontología	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35		P36
32163	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	2	4	3	131	
29686	3	3	3	3	5	3	2	2	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	2	3	4	113
32357	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	4	3	109
42737	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	2	5	3	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	2	4	5	156
42691	1	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	2	4	4	135
30186	1	3	4	4	3	2	3	2	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	1	1	3	3	4	2	4	4	106
38196	3	3	2	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	122
33305	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	113

Evaluación por la V de Aiken

V - AIKEN																								
INSTRUMENTO EVALUADO: Cuestionario: Evaluación de la prestación de servicio en odontología																								
Dimensio nes	N °	CLARIDAD					Pro m.	V - Aiken	Coherencia					Pro m.	V - Aiken	Relevancia					Pro m.	V - Aiken	Pro m. Glo bal	V - Aiken
		Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5			Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5			Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5				
1	1	3	4	3	4	4	3.6	.87	3	3	3	4	4	3.4	.80	3	4	3	4	4	3.6	.93	3.53	.87
	2	3	4	3	4	4	3.6	.87	3	4	3	4	4	3.6	.87	4	3	4	4	4	3.8	1	3.67	.91
	3	4	4	4	3	4	3.8	.93	4	3	4	4	4	3.8	.93	4	4	4	4	4	4	.93	3.87	.93
	4	3	3	3	4	4	3.4	.80	4	3	4	4	3	3.6	.87	4	4	4	4	3	3.8	1	3.60	.89
	5	4	3	4	3	4	3.6	.87	4	3	4	3	4	3.6	.87	4	4	4	4	4	4	.87	3.73	.87
	6	4	4	4	4	4	4	.00	4	4	4	3	4	3.8	.93	3	4	3	4	4	3.6	.93	3.80	.96
2	7	4	4	4	4	4	4	1	4	3	3	4	4	3.6	.87	3	4	4	4	4	3.8	1	3.80	.96
	8	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3	3	4	3.6	.87	4	4	4	4	4	4	1	3.87	.96
	9	4	4	4	4	4	4	1	3	4	3	4	4	3.6	.87	4	4	4	4	4	4	.93	3.87	.93
	10	3	4	3	3	4	3.4	.80	3	4	4	4	4	3.8	.93	3	4	4	4	4	3.8	.93	3.67	.89
	11	4	4	4	3	4	3.8	.93	3	4	4	4	4	3.8	.93	4	4	3	4	4	3.8	1	3.80	.96
	12	4	4	3	4	4	3.8	.93	3	4	4	3	4	3.6	.87	4	4	4	4	4	4	.80	3.80	.87
3	13	4	4	3	4	4	3.8	.93	4	4	4	4	4	4	1	3	3	3	4	4	3.4	.93	3.73	.96
	14	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	3.8	.93	3	4	4	4	4	3.8	1	3.87	.98
	15	4	3	3	4	4	3.6	.87	3	3	3	4	4	3.4	.80	4	4	4	4	4	4	.93	3.67	.87
	16	4	4	3	3	3	3.4	.80	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	3.8	1	3.73	.93
	17	4	4	4	3	4	3.8	.93	3	4	3	4	4	3.6	.87	4	4	4	4	4	4	1	3.80	.93
	18	3	4	3	4	4	3.6	.87	3	3	3	3	4	3.2	.73	4	4	4	4	4	4	1	3.60	.87

4	19	4	3	3	4	4	3.6	.87	3	3	3	4	4	3.4	.80	4	4	4	4	4	4	.87	3.67	.84
	20	4	4	3	4	4	3.8	.93	4	4	3	4	4	3.8	.93	3	4	4	3	4	3.6	.93	3.73	.93
	21	4	3	4	4	4	3.8	.93	3	3	3	3	4	3.2	.73	4	3	4	4	4	3.8	.93	3.60	.87
	22	3	4	4	4	4	3.8	.93	4	4	3	4	4	3.8	.93	4	4	3	4	4	3.8	1	3.80	.96
	23	4	4	3	3	4	3.6	.87	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	.93	3.87	.93
	24	3	4	3	3	3	3.2	.73	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3	4	4	3.8	1	3.67	.91
5	25	4	3	4	4	4	3.8	.93	3	3	4	4	4	3.6	.87	4	4	4	4	4	4	.93	3.80	.91
	26	4	4	4	3	4	3.8	.93	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	3.8	.87	3.87	.93
	27	3	3	4	4	3	3.4	.80	4	3	4	4	4	3.8	.93	4	3	3	4	4	3.6	1	3.60	.91
	28	3	4	4	4	4	3.8	.93	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	.93	3.93	.96
	29	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3	4	4	3.8	.93	3.93	.98
	30	4	4	4	3	4	3.8	.93	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	3.8	.93	3.87	.96
6	31	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	3.8	.93	3.93	.98
	32	4	3	4	4	4	3.8	.93	3	4	4	4	4	3.8	.93	4	3	4	4	4	3.8	1	3.80	.96
	33	4	3	4	4	4	3.8	.93	3	4	3	4	4	3.6	.87	4	4	4	4	4	4	.93	3.80	.91
	34	4	4	3	4	4	3.8	.93	3	3	4	4	4	3.6	.87	4	3	4	4	4	3.8	1	3.73	.93
	35	4	3	4	4	3	3.6	.87	4	4	3	4	4	3.8	.93	4	4	4	4	4	4	1	3.80	.93
	36	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	3.8	.93	4	4	4	4	4	4	.93	3.93	.96
						3.74	.91						3.72	.91							3.85	.95	3.77	.92
El instrumento validado tiene una validez (V=.92) "muy buena" debido a que existe concordancia entre las validaciones realizadas por los jueces.																								

Anexo 6: Validación por medio del juicio de expertos

Juez 1

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Evaluación de la prestación de servicio en odontología". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Edgar Oswaldo Paiva Fiestas	
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (x)	Social ()
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Cirujano Dentista	
Institución donde labora:	Universidad Nacional de Piura	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (x)	Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Evaluación de la prestación de servicio en odontología
Autor:	Vertiz Abad, Carlos Gianfranco
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Hospital de Piura
Significación:	El cuestionario tiene 36 ítems divididos en 6 dimensiones Determinantes individuales (6 ítems) Determinantes sociales (6 ítems) Determinantes económicos (6 ítems) Determinantes culturales (6 ítems) Determinantes políticas de salud (6 ítems) Determinantes de disponibilidad del servicio (6 ítems) Las respuestas son en escala de Likert



4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Prestación de servicios odontológico	Determinantes individuales	Se refiere a un conjunto de factores que influyen en la evaluación de la prestación de servicios odontológicos desde la perspectiva de los individuos que reciben dichos servicios.
	Determinantes sociales	Se refiere a los aspectos sociales y culturales que inciden en la percepción de las personas sobre la prestación de servicios.
	Determinantes económicos	Se refieren a los factores relacionados con los recursos económicos y financieros que influyen en la evaluación de la prestación de servicios odontológicos.
	Determinantes culturales	Se refieren a los factores relacionados con la cultura y las creencias culturales que influyen en la evaluación de la prestación de servicios odontológicos.
	Determinantes políticas de salud	Se refieren a los factores relacionados con las políticas y regulaciones de salud que influyen en los servicios odontológicos.
	Determinantes disponibilidad del servicio	Se refieren a los factores relacionados con la accesibilidad y disponibilidad de los servicios odontológicos.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario **Evaluación de la prestación de servicio en odontología** elaborado por Vertiz Abad Carlos Gianfranco en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.



RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Evaluación de la prestación de servicio en odontología

- Primera dimensión: Determinantes individuales
- Objetivos de la Dimensión Evaluar el impacto de un programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología a pacientes crónicos en un Hospital de Piura, en términos de sus determinantes individuales.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Expectativas	¿En qué medida los servicios odontológicos en el Hospital de Piura cumplen con sus expectativas como profesional de odontología?	4	3	4	
	¿Cómo evalúa la influencia de las experiencias previas con los pacientes en su evaluación de la calidad de la atención dental en el Hospital de Piura?	4	4	3	
	¿En qué medida considera que el nivel de conocimiento y educación de los pacientes influye en su evaluación de la atención dental en el Hospital de Piura?	4	3	4	
	¿Cómo valora la importancia de alinear la atención dental con los valores y preferencias individuales de los pacientes en el Hospital de Piura?	3	3	4	
	¿En qué medida las barreras individuales, como la capacidad financiera o la accesibilidad geográfica, afectan su evaluación de la prestación de servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	3	3	4	
	¿Considera que la relación establecida con los pacientes y la continuidad de la atención influyen en su evaluación de la calidad de los servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Determinantes sociales**
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el impacto de un programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología a pacientes crónicos en un Hospital de Piura, en términos de sus determinantes sociales.

INDICADOR	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
DETERMINANTES SOCIALES	¿En qué medida considera que el nivel socioeconómico de los pacientes influye en la evaluación de la calidad de los servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	3	4	
	¿Cómo valora la importancia de tener en cuenta los factores culturales y religiosos al prestar servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿En qué medida considera que el acceso a servicios de salud, incluidos los servicios odontológicos, afecta la evaluación de la calidad de la atención dental en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿Cómo percibe la influencia de las redes de apoyo social en la evaluación de la atención dental en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿En qué medida considera que las políticas de salud pública y el entorno social influyen en la evaluación de la prestación de servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿Cómo evalúa la sensibilidad del Hospital de Piura ante las necesidades de acceso a servicios dentales de poblaciones en situación de vulnerabilidad social?	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Determinantes económicos.**
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el impacto de un programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología a pacientes crónicos en un Hospital de Piura, en términos de sus determinantes económicas.



INDICADOR	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
DETERMINANTES ECONOMICOS	¿En qué medida considera que el costo de los servicios odontológicos influye en la evaluación de la calidad de la prestación en el Hospital de Piura?	4	4	3	
	¿Cómo valora la importancia de la disponibilidad y cobertura de seguros dentales o reembolsos al evaluar la calidad de los servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿En qué medida considera que la disponibilidad de servicios dentales gratuitos o subvencionados influye en la evaluación de la calidad de la atención dental en el Hospital de Piura?	3	3	4	
	¿Cómo percibe la influencia de los costos indirectos, como transporte, pérdida de ingresos y tiempo dedicado, en la evaluación de la prestación de servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿En qué medida considera que la inversión en tecnología y equipamiento influye en la evaluación de la calidad de los servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿Cómo evalúa la valoración de los pacientes sobre la relación calidad-precio de los servicios	4	3	4	

	odontológicos en el Hospital de Piura?				
--	--	--	--	--	--

• Cuarta dimensión: **Determinantes culturales.**

- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el impacto de un programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología a pacientes crónicos en un Hospital de Piura, en términos de sus determinantes culturales.



INDICADOR	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
DETERMINANTES CULTURALES	¿En qué medida considera que las creencias y actitudes culturales hacia la salud bucal influyen en la evaluación de la calidad de la prestación de servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	3	3	4	
	¿Cómo valora la importancia de adaptar los servicios dentales a las preferencias de tratamiento específicas de cada cultura al evaluar la calidad de los servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿En qué medida considera que la comunicación efectiva y las habilidades interculturales influyen en la evaluación de la calidad de la atención dental en el Hospital de Piura?	3	3	3	
	¿Cómo evalúa la influencia de los factores culturales en la aceptación de la atención dental por parte de los pacientes en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿En qué medida considera que la competencia cultural del personal dental influye en la evaluación de la calidad de los servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿Cómo valora la importancia de la adecuación cultural de los servicios dentales al evaluar la calidad de la prestación de servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	4	4	



- Quinta dimensión: **Determinantes en políticas de salud.**
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el impacto de un programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología a pacientes crónicos en un Hospital de Piura, en términos de sus determinantes en políticas de salud.

INDICADOR	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
DETERMINANTES POLÍTICAS DE SALUD	¿En qué medida considera que las políticas de salud afectan el acceso a los servicios dentales en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿Cómo evalúa la influencia de las políticas de financiamiento y reembolso en la calidad de los servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	3	4	3	
	¿En qué medida considera que el cumplimiento de las regulaciones y estándares de calidad establecidos por las políticas de salud afecta la percepción de calidad de los servicios dentales en el Hospital de Piura?	3	4	4	
	¿Cómo valora la influencia de las políticas de promoción de la salud bucal en la evaluación de la calidad de los servicios dentales en el Hospital de Piura?	4	3	3	
	¿En qué medida considera que las políticas de coordinación de servicios de salud influyen en la evaluación de la calidad de los servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	3	4	4	
	¿Cómo evalúa la influencia de las políticas de salud en la accesibilidad de los servicios	4	4	4	

	dentales en el Hospital de Piura?				
--	-----------------------------------	--	--	--	--

• Sexta dimensión: **Determinantes de disponibilidad del servicio**

- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el impacto de un programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología a pacientes crónicos en un Hospital de Piura, en términos de sus determinantes en disponibilidad del servicio.



INDICADOR	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
DETERMINANTES DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	¿En qué medida considera que la ubicación geográfica de los servicios odontológicos influye en la disponibilidad y accesibilidad de los mismos en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿Cómo evalúa la influencia del horario de atención de los servicios dentales en la disponibilidad y accesibilidad en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿En qué medida considera que el tiempo de espera para obtener una cita o recibir tratamiento afecta la disponibilidad del servicio en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿Cómo valora la capacidad de los servicios odontológicos para atender la demanda de los pacientes en el Hospital de Piura?	3	4	4	
	¿En qué medida considera que la disponibilidad de servicios de odontología de emergencia influye en la evaluación de la calidad de los servicios dentales en el Hospital de Piura?	3	3	4	

	¿Cómo evalúa la influencia del tiempo de espera para recibir atención en casos de emergencia en la percepción de calidad de los servicios dentales en el Hospital de Piura?	4	4	4	
--	---	---	---	---	--

Firma del evaluador

DNI



Mg. Edgar O. Paiva Fiestar
CIRUJANO DENTISTA COP: 45392
MAESTRO EN SALUD PÚBLICA

Juez 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Evaluación de la prestación de servicio en odontología". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Vanessa Cuadros Rosales		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica (x)	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Cirujano Dentista		
Institución donde labora:	Consultorio Propio		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Evaluación de la prestación de servicio en odontología
Autor:	Vertiz Abad, Carlos Gianfranco
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Hospital de Piura
Significación:	El cuestionario tiene 36 ítems divididos en 6 dimensiones Determinantes individuales (6 ítems) Determinantes sociales (6 ítems) Determinantes económicos (6 ítems) Determinantes culturales (6 ítems)



	Determinantes políticas de salud (6 items)
	Determinantes de disponibilidad del servicio (6 items)
	Las respuestas son en escala de Likert

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Prestación de servicios odontológico	Determinantes individuales	Se refiere a un conjunto de factores que influyen en la evaluación de la prestación de servicios odontológicos desde la perspectiva de los individuos que reciben dichos servicios.
	Determinantes sociales	Se refiere a los aspectos sociales y culturales que inciden en la percepción de las personas sobre la prestación de servicios.
	Determinantes económicos	Se refieren a los factores relacionados con los recursos económicos y financieros que influyen en la evaluación de la prestación de servicios odontológicos.
	Determinantes culturales	Se refieren a los factores relacionados con la cultura y las creencias culturales que influyen en la evaluación de la prestación de servicios odontológicos.
	Determinantes políticas de salud	Se refieren a los factores relacionados con las políticas y regulaciones de salud que influyen en los servicios odontológicos.
	Determinantes disponibilidad del servicio	Se refieren a los factores relacionados con la accesibilidad y disponibilidad de los servicios odontológicos.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario **Evaluación de la prestación de servicio en odontología** elaborado por Vertiz Abad Carlos Gianfranco en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.



midiedo.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Evaluación de la prestación de servicio en odontología

- Primera dimensión: Determinantes individuales
- Objetivos de la Dimensión Evaluar el impacto de un programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología a pacientes crónicos en un Hospital de Piura, en términos de sus determinantes individuales.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Expectativas	¿En qué medida los servicios odontológicos en el Hospital de Piura cumplen con sus expectativas como profesional de odontología?	3	3	3	
	¿Cómo evalúa la influencia de las experiencias previas con los pacientes en su evaluación de la calidad de la atención dental en el Hospital de Piura?	3	3	4	
	¿En qué medida considera que el nivel de conocimiento y educación de los pacientes influye en su evaluación de la atención dental en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿Cómo valora la importancia de alinear la atención dental con los valores y preferencias individuales de los pacientes en el Hospital de Piura?	3	4	4	
	¿En qué medida las barreras individuales, como la capacidad financiera o la accesibilidad geográfica, afectan su evaluación de la prestación de servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿Considera que la relación establecida con los pacientes y la continuidad de la atención influyen en su evaluación de la calidad de los servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	4	3	

- Segunda dimensión: **Determinantes sociales**
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el impacto de un programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología a pacientes crónicos en un Hospital de Piura, en términos de sus determinantes sociales.



INDICADOR	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
DETERMINANTES SOCIALES	¿En qué medida considera que el nivel socioeconómico de los pacientes influye en la evaluación de la calidad de los servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	4	3	
	¿Cómo valora la importancia de tener en cuenta los factores culturales y religiosos al prestar servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿En qué medida considera que el acceso a servicios de salud, incluidos los servicios odontológicos, afecta la evaluación de la calidad de la atención dental en el Hospital de Piura?	4	3	4	
	¿Cómo percibe la influencia de las redes de apoyo social en la evaluación de la atención dental en el Hospital de Piura?	3	3	3	
	¿En qué medida considera que las políticas de salud pública y el entorno social influyen en la evaluación de la prestación de servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	3	4	
	¿Cómo evalúa la sensibilidad del Hospital de Piura ante las necesidades de acceso a servicios dentales de poblaciones en situación de vulnerabilidad social?	4	3	4	

- Tercera dimensión: **Determinantes económicos.**
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el impacto de un programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología a pacientes crónicos en un Hospital de Piura, en términos de sus determinantes económicas.



INDICADOR	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
DETERMINANTES ECONÓMICOS	¿En qué medida considera que el costo de los servicios odontológicos influye en la evaluación de la calidad de la prestación en el Hospital de Piura?	4	4	3	
	¿Cómo valora la importancia de la disponibilidad y cobertura de seguros dentales o reembolsos al evaluar la calidad de los servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	4	3	
	¿En qué medida considera que la disponibilidad de servicios dentales gratuitos o subvencionados influye en la evaluación de la calidad de la atención dental en el Hospital de Piura?	4	3	4	
	¿Cómo percibe la influencia de los costos indirectos, como transporte, pérdida de ingresos y tiempo dedicado, en la evaluación de la prestación de servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	4	3	
	¿En qué medida considera que la inversión en tecnología y equipamiento influye en la evaluación de la calidad de los servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	3	4	

	¿Cómo evalúa la valoración de los pacientes sobre la relación calidad-precio de los servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	3	3	4	

- Cuarta dimensión: **Determinantes culturales.**
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el impacto de un programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología a pacientes crónicos en un Hospital de Piura, en términos de sus determinantes culturales.

INDICADOR	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
DETERMINANTES CULTURALES	¿En qué medida considera que las creencias y actitudes culturales hacia la salud bucal influyen en la evaluación de la calidad de la prestación de servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	3	4	
	¿Cómo valora la importancia de adaptar los servicios dentales a las preferencias de tratamiento específicas de cada cultura al evaluar la calidad de los servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	4	3	
	¿En qué medida considera que la comunicación efectiva y las habilidades interculturales influyen en la evaluación de la calidad de la atención dental en el Hospital de Piura?	4	3	4	
	¿Cómo evalúa la influencia de los factores culturales en la aceptación de la atención dental por parte de los pacientes en el Hospital de Piura?	3	4	4	



	¿En qué medida considera que la competencia cultural del personal dental influye en la evaluación de la calidad de los servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿Cómo valora la importancia de la adecuación cultural de los servicios dentales al evaluar la calidad de la prestación de servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	3	4	4	

- Quinta dimensión: **Determinantes en políticas de salud.**
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el impacto de un programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología a pacientes crónicos en un Hospital de Piura, en términos de sus determinantes en políticas de salud.

INDICADOR	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
DETERMINANTES POLÍTICAS DE SALUD	¿En qué medida considera que las políticas de salud afectan el acceso a los servicios dentales en el Hospital de Piura?	4	3	4	
	¿Cómo evalúa la influencia de las políticas de financiamiento y reembolso en la calidad de los servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿En qué medida considera que el cumplimiento de las regulaciones y estándares de calidad establecidos por las políticas de salud afecta la percepción de calidad de los servicios dentales en el Hospital de Piura?	3	4	4	
	¿Cómo valora la influencia de las políticas de promoción de la salud bucal en la evaluación de la calidad de los	3	4	4	



	servicios dentales en el Hospital de Piura?				
	¿En qué medida considera que las políticas de coordinación de servicios de salud influyen en la evaluación de la calidad de los servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿Cómo evalúa la influencia de las políticas de salud en la accesibilidad de los servicios dentales en el Hospital de Piura?	4	4	4	

- Sexta dimensión: **Determinantes de disponibilidad del servicio**
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el impacto de un programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología a pacientes crónicos en un Hospital de Piura, en términos de sus determinantes en disponibilidad del servicio.

INDICADOR	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	¿En qué medida considera que la ubicación geográfica de los servicios odontológicos influye en la disponibilidad y accesibilidad de los mismos en el Hospital de Piura?	4	4	3	
	¿Cómo evalúa la influencia del horario de atención de los servicios dentales en la disponibilidad y accesibilidad en el Hospital de Piura?	4	3	4	



DETERMINANTES DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	¿En qué medida considera que el tiempo de espera para obtener una cita o recibir tratamiento afecta la disponibilidad del servicio en el Hospital de Piura?	4	3	4	
	¿Cómo valora la capacidad de los servicios odontológicos para atender la demanda de los pacientes en el Hospital de Piura?	4	3	4	
	¿En qué medida considera que la disponibilidad de servicios de odontología de emergencia influye en la evaluación de la calidad de los servicios dentales en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿Cómo evalúa la influencia del tiempo de espera para recibir atención en casos de emergencia en la percepción de calidad de los servicios dentales en el Hospital de Piura?	4	3	4	

Firma del evaluador

DNI



Verónica A. Cuadros Rojas
CIRUJANO DENTISTA
COP. 42737

Juez 3

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Evaluación de la prestación de servicio en odontología". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Edgar Roy Aguilera Becerril		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica (x)	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Cirujano Dentista		
Institución donde labora:	Universidad Nacional de Piura		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(x)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Evaluación de la prestación de servicio en odontología
Autor:	Vertiz Abad, Carlos Gianfranco
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Hospital de Piura
Significación:	El cuestionario tiene 36 ítems divididos en 6 dimensiones Determinantes individuales (6 ítems) Determinantes sociales (6 ítems) Determinantes económicos (6 ítems) Determinantes culturales (6 ítems)



	Determinantes políticas de salud (6 ítems) Determinantes de disponibilidad del servicio (6 ítems) Las respuestas son en escala de Likert
--	--

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Prestación de servicios odontológico	Determinantes individuales	Se refiere a un conjunto de factores que influyen en la evaluación de la prestación de servicios odontológicos desde la perspectiva de los individuos que reciben dichos servicios.
	Determinantes sociales	Se refiere a los aspectos sociales y culturales que inciden en la percepción de las personas sobre la prestación de servicios.
	Determinantes económicos	Se refieren a los factores relacionados con los recursos económicos y financieros que influyen en la evaluación de la prestación de servicios odontológicos.
	Determinantes culturales	Se refieren a los factores relacionados con la cultura y las creencias culturales que influyen en la evaluación de la prestación de servicios odontológicos.
	Determinantes políticas de salud	Se refieren a los factores relacionados con las políticas y regulaciones de salud que influyen en los servicios odontológicos.
	Determinantes disponibilidad del servicio	Se refieren a los factores relacionados con la accesibilidad y disponibilidad de los servicios odontológicos.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario **Evaluación de la prestación de servicio en odontología** elaborado por Vertiz Abad Carlos Gianfranco en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.



mediendo.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Evaluación de la prestación de servicio en odontología

- Primera dimensión: Determinantes individuales
- Objetivos de la Dimensión Evaluar el impacto de un programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología a pacientes crónicos en un Hospital de Piura, en términos de sus determinantes individuales.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Expectativas	¿En qué medida los servicios odontológicos en el Hospital de Piura cumplen con sus expectativas como profesional de odontología?	3	3	3	
	¿Cómo evalúa la influencia de las experiencias previas con los pacientes en su evaluación de la calidad de la atención dental en el Hospital de Piura?	3	3	4	
	¿En qué medida considera que el nivel de conocimiento y educación de los pacientes influye en su evaluación de la atención dental en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿Cómo valora la importancia de alinear la atención dental con los valores y preferencias individuales de los pacientes en el Hospital de Piura?	3	4	4	
	¿En qué medida las barreras individuales, como la capacidad financiera o la accesibilidad geográfica, afectan su evaluación de la prestación de servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿Considera que la relación establecida con los pacientes y la continuidad de la atención influyen en su evaluación de la calidad de los servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	4	3	

- Segunda dimensión: **Determinantes sociales**
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el impacto de un programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología a pacientes crónicos en un Hospital de Piura, en términos de sus determinantes sociales.



INDICADOR	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
DETERMINANTES SOCIALES	¿En qué medida considera que el nivel socioeconómico de los pacientes influye en la evaluación de la calidad de los servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	3	4	
	¿Cómo valora la importancia de tener en cuenta los factores culturales y religiosos al prestar servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	3	4	
	¿En qué medida considera que el acceso a servicios de salud, incluidos los servicios odontológicos, afecta la evaluación de la calidad de la atención dental en el Hospital de Piura?	4	3	4	
	¿Cómo percibe la influencia de las redes de apoyo social en la evaluación de la atención dental en el Hospital de Piura?	3	4	4	
	¿En qué medida considera que las políticas de salud pública y el entorno social influyen en la evaluación de la prestación de servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	4	3	
	¿Cómo evalúa la sensibilidad del Hospital de Piura ante las necesidades de acceso a servicios dentales de poblaciones en situación de vulnerabilidad social?	3	4	4	

- Tercera dimensión: **Determinantes económicos.**
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el impacto de un programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología a pacientes crónicos en un Hospital de Piura, en términos de sus determinantes económicas.



INDICADOR	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
DETERMINANTES ECONOMICOS	¿En qué medida considera que el costo de los servicios odontológicos influye en la evaluación de la calidad de la prestación en el Hospital de Piura?	3	4	3	
	¿Cómo valora la importancia de la disponibilidad y cobertura de seguros dentales o reembolsos al evaluar la calidad de los servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿En qué medida considera que la disponibilidad de servicios dentales gratuitos o subvencionados influye en la evaluación de la calidad de la atención dental en el Hospital de Piura?	3	3	4	
	¿Cómo percibe la influencia de los costos indirectos, como transporte, pérdida de ingresos y tiempo dedicado, en la evaluación de la prestación de servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	3	4	4	
	¿En qué medida considera que la inversión en tecnología y equipamiento influye en la evaluación de la calidad de los servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	3	4	
	¿Cómo evalúa la valoración de los pacientes sobre la relación calidad-precio de los servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	3	3	4	

- Cuarta dimensión: **Determinantes culturales.**
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el impacto de un programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología a pacientes crónicos en un Hospital de Piura, en términos de sus determinantes culturales.



INDICADOR	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	¿En qué medida considera que las creencias y actitudes culturales hacia la salud bucal influyen en la evaluación de la calidad de la prestación de servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	3	3	4	
	¿En qué medida considera que las creencias y actitudes culturales hacia la salud bucal influyen en la evaluación de la calidad de la prestación de servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	3	3	4	
	¿Cómo valora la importancia de adaptar los servicios dentales a las preferencias de tratamiento específicas de cada cultura al evaluar la calidad de los servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	3	4	
	¿En qué medida considera que la comunicación efectiva y las habilidades interculturales influyen en la evaluación de la calidad de la atención dental en el Hospital de Piura?	4	3	3	
DETERMINANTES CULTURALES	¿Cómo evalúa la influencia de los factores culturales en la aceptación de la atención dental por parte de los pacientes en el Hospital de Piura?	3	4	4	
	¿En qué medida considera que la competencia cultural del personal dental influye en la evaluación de la calidad de los servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	3	4	



- Quinta dimensión: **Determinantes en políticas de salud.**
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el impacto de un programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología a pacientes crónicos en un Hospital de Piura, en términos de sus determinantes en políticas de salud.

INDICADOR	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	¿Cómo valora la importancia de la adecuación cultural de los servicios dentales al evaluar la calidad de la prestación de servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	4	4	
DETERMINANTES POLÍTICAS DE SALUD	¿En qué medida considera que las políticas de salud afectan el acceso a los servicios dentales en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿Cómo evalúa la influencia de las políticas de financiamiento y reembolso en la calidad de los servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	4	3	
	¿En qué medida considera que el cumplimiento de las regulaciones y estándares de calidad establecidos por las políticas de salud afecta la percepción de calidad de los servicios dentales en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿Cómo valora la influencia de las políticas de promoción de la salud bucal en la evaluación de la calidad de los servicios dentales en el Hospital de Piura?	4	4	3	
	¿En qué medida considera que las políticas de coordinación de servicios de salud influyen en la evaluación de la calidad de los servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	4	4	

- Sexta dimensión: **Determinantes de disponibilidad del servicio**
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el impacto de un programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología a pacientes crónicos en un Hospital de Piura, en términos de sus determinantes en disponibilidad del servicio.



INDICADOR	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
DETERMINANTES DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	¿En qué medida considera que la ubicación geográfica de los servicios odontológicos influye en la disponibilidad y accesibilidad de los mismos en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿Cómo evalúa la influencia del horario de atención de los servicios dentales en la disponibilidad y accesibilidad en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿En qué medida considera que el tiempo de espera para obtener una cita o recibir tratamiento afecta la disponibilidad del servicio en el Hospital de Piura?	4	3	4	
	¿Cómo valora la capacidad de los servicios odontológicos para atender la demanda de los pacientes en el Hospital de Piura?	3	4	4	
	¿En qué medida considera que la disponibilidad de servicios de odontología de emergencia influye en la evaluación de la calidad de los servicios dentales en el Hospital de Piura?	4	3	4	
	¿Cómo evalúa la influencia del tiempo de espera para recibir atención en casos de emergencia en la percepción de calidad de los servicios dentales en el Hospital de Piura?	4	4	4	

Firma del evaluador

DNI



 Edgar Noy Aguilera Becerra
 COP 11883
 CIRUJANO DENTISTA
 ESPECIALISTA REHABILITACIÓN ORAL
 RNE 10-14

Juez 4

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Evaluación de la prestación de servicio en odontología". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mary Lisset Benmes Flores.	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (X)	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Docente Tiempo Completo UCV Docente UNP / Cirujano Dentista HPP.	
Institución donde labora:	UCV, UNP, Hospital Privado del Perú	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Evaluación de la prestación de servicio en odontología
Autor:	Vertiz Abad, Carlos Gianfranco
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Hospital de Piura
Significación:	El cuestionario tiene 36 ítems divididos en 6 dimensiones Determinantes individuales (6 ítems) Determinantes sociales (6 ítems) Determinantes económicos (6 ítems) Determinantes culturales (6 ítems)

Determinantes políticas de salud (6 ítems)
Determinantes de disponibilidad del servicio (6 ítems)
Las respuestas son en escala de Likert

4. **Soporte teórico**

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Prestación de servicios odontológico	Determinantes individuales	Se refiere a un conjunto de factores que influyen en la evaluación de la prestación de servicios odontológicos desde la perspectiva de los individuos que reciben dichos servicios.
	Determinantes sociales	Se refiere a los aspectos sociales y culturales que inciden en la percepción de las personas sobre la prestación de servicios.
	Determinantes económicos	Se refieren a los factores relacionados con los recursos económicos y financieros que influyen en la evaluación de la prestación de servicios odontológicos.
	Determinantes culturales	Se refieren a los factores relacionados con la cultura y las creencias culturales que influyen en la evaluación de la prestación de servicios odontológicos.
	Determinantes políticas de salud	Se refieren a los factores relacionados con las políticas y regulaciones de salud que influyen en los servicios odontológicos.
	Determinantes disponibilidad del servicio	Se refieren a los factores relacionados con la accesibilidad y disponibilidad de los servicios odontológicos.

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario **Evaluación de la prestación de servicio en odontología** elaborado por Vertiz Abad Carlos Gianfranco en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.



mediendo.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Evaluación de la prestación de servicio en odontología

- Primera dimensión: Determinantes individuales
- Objetivos de la Dimensión Evaluar el impacto de un programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología a pacientes crónicos en un Hospital de Piura, en términos de sus determinantes individuales.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Expectativas	¿En qué medida los servicios odontológicos en el Hospital de Piura cumplen con sus expectativas como profesional de odontología?	4	4	4	
	¿Cómo evalúa la influencia de las experiencias previas con los pacientes en su evaluación de la calidad de la atención dental en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿En qué medida considera que el nivel de conocimiento y educación de los pacientes influye en su evaluación de la atención dental en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿Cómo valora la importancia de alinear la atención dental con los valores y preferencias individuales de los pacientes en el Hospital de Piura?	4	3	3	
	¿En qué medida las barreras individuales, como la capacidad financiera o la accesibilidad geográfica, afectan su evaluación de la prestación de servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿Considera que la relación establecida con los pacientes y la continuidad de la atención influyen en su evaluación de la calidad de los servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Determinantes sociales**
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el impacto de un programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología a pacientes crónicos en un Hospital de Piura, en términos de sus determinantes sociales.



INDICADOR	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
DETERMINANTES SOCIALES	¿En qué medida considera que el nivel socioeconómico de los pacientes influye en la evaluación de la calidad de los servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿Cómo valora la importancia de tener en cuenta los factores culturales y religiosos al prestar servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿En qué medida considera que el acceso a servicios de salud, incluidos los servicios odontológicos, afecta la evaluación de la calidad de la atención dental en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿Cómo percibe la influencia de las redes de apoyo social en la evaluación de la atención dental en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿En qué medida considera que las políticas de salud pública y el entorno social influyen en la evaluación de la prestación de servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿Cómo evalúa la sensibilidad del Hospital de Piura ante las necesidades de acceso a servicios dentales de poblaciones en situación de vulnerabilidad social?	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Determinantes económicos.**
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el impacto de un programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología a pacientes crónicos en un Hospital de Piura, en términos de sus determinantes económicas.



INDICADOR	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
DETERMINANTES ECONOMICOS	¿En qué medida considera que el costo de los servicios odontológicos influye en la evaluación de la calidad de la prestación en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿Cómo valora la importancia de la disponibilidad y cobertura de seguros dentales o reembolsos al evaluar la calidad de los servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿En qué medida considera que la disponibilidad de servicios dentales gratuitos o subvencionados influye en la evaluación de la calidad de la atención dental en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿Cómo percibe la influencia de los costos indirectos, como transporte, pérdida de ingresos y tiempo dedicado, en la evaluación de la prestación de servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	3	4	4	
	¿En qué medida considera que la inversión en tecnología y equipamiento influye en la evaluación de la calidad de los servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿Cómo evalúa la valoración de los pacientes sobre la relación calidad-precio de los servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	4	4	

• Cuarta dimensión: **Determinantes culturales.**

- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el impacto de un programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología a pacientes crónicos en un Hospital de Piura, en términos de sus determinantes culturales.



INDICADOR	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
DETERMINANTES CULTURALES	¿En qué medida considera que las creencias y actitudes culturales hacia la salud bucal influyen en la evaluación de la calidad de la prestación de servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿Cómo valora la importancia de adaptar los servicios dentales a las preferencias de tratamiento específicas de cada cultura al evaluar la calidad de los servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿En qué medida considera que la comunicación efectiva y las habilidades interculturales influyen en la evaluación de la calidad de la atención dental en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿Cómo evalúa la influencia de los factores culturales en la aceptación de la atención dental por parte de los pacientes en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿En qué medida considera que la competencia cultural del personal dental influye en la evaluación de la calidad de los servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿Cómo valora la importancia de la adecuación cultural de los servicios dentales al evaluar la calidad de la prestación de servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	3	4	4	

Juez 5

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "**Evaluación de la prestación de servicio en odontología**". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Viviana Corina Uribe Rocca
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Cirujano Dentista
Institución donde labora:	Consultorio Particular
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Evaluación de la prestación de servicio en odontología
Autor:	Vertiz Abad, Carlos Gianfranco
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Hospital de Piura
Significación:	El cuestionario tiene 36 ítems divididos en 6 dimensiones Determinantes individuales (6 ítems) Determinantes sociales (6 ítems) Determinantes económicos (6 ítems) Determinantes culturales (6 ítems) Determinantes políticas de salud (6 ítems) Determinantes de disponibilidad del servicio (6 ítems) Las respuestas son en escala de Likert

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Prestación de servicios odontológico	Determinantes individuales	Se refiere a un conjunto de factores que influyen en la evaluación de la prestación de servicios odontológicos desde la perspectiva de los individuos que reciben dichos servicios.
	Determinantes sociales	Se refiere a los aspectos sociales y culturales que inciden en la percepción de las personas sobre la prestación de servicios.
	Determinantes económicos	Se refieren a los factores relacionados con los recursos económicos y financieros que influyen en la evaluación de la prestación de servicios odontológicos.
	Determinantes culturales	Se refieren a los factores relacionados con la cultura y las creencias culturales que influyen en la evaluación de la prestación de servicios odontológicos.
	Determinantes políticas de salud	Se refieren a los factores relacionados con las políticas y regulaciones de salud que influyen en los servicios odontológicos.
	Determinantes disponibilidad del servicio	Se refieren a los factores relacionados con la accesibilidad y disponibilidad de los servicios odontológicos.



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario **Evaluación de la prestación de servicio en odontología** elaborado por Vertiz Abad Carlos Gianfranco en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente



1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Evaluación de la prestación de servicio en odontología

- Primera dimensión: Determinantes individuales
- Objetivos de la Dimensión Evaluar el impacto de un programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología a pacientes crónicos en un Hospital de Piura, en términos de sus determinantes individuales.



Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Expectativas	¿En qué medida los servicios odontológicos en el Hospital de Piura cumplen con sus expectativas como profesional de odontología?	4	4	4	
	¿Cómo evalúa la influencia de las experiencias previas con los pacientes en su evaluación de la calidad de la atención dental en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿En qué medida considera que el nivel de conocimiento y educación de los pacientes influye en su evaluación de la atención dental en el Hospital de Piura?	3	4	4	
	¿Cómo valora la importancia de alinear la atención dental con los valores y preferencias individuales de los pacientes en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿En qué medida las barreras individuales, como la capacidad financiera o la accesibilidad geográfica, afectan su evaluación de la prestación de servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	3	3	4	
	¿Considera que la relación establecida con los pacientes y la continuidad de la atención influyen en su evaluación de la calidad de los servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	3	4	

- Segunda dimensión: **Determinantes sociales**
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el impacto de un programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología a pacientes crónicos en un Hospital de Piura, en términos de sus determinantes sociales.



Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
DETERMINANTES SOCIALES	¿En qué medida considera que el nivel socioeconómico de los pacientes influye en la evaluación de la calidad de los servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿Cómo valora la importancia de tener en cuenta los factores culturales y religiosos al prestar servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	3	4	
	¿En qué medida considera que el acceso a servicios de salud, incluidos los servicios odontológicos, afecta la evaluación de la calidad de la atención dental en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿Cómo percibe la influencia de las redes de apoyo social en la evaluación de la atención dental en el Hospital de Piura?	3	4	4	
	¿En qué medida considera que las políticas de salud pública y el entorno social influyen en la evaluación de la prestación de servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	3	4	4	
	¿Cómo evalúa la sensibilidad del Hospital de Piura ante las necesidades de acceso a servicios dentales de poblaciones en situación de vulnerabilidad social?	4	3	4	

- Tercera dimensión: **Determinantes económicos.**
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el impacto de un programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología a pacientes crónicos en un Hospital de Piura, en términos de sus determinantes económicas.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
DETERMINANTES ECONOMICOS	¿En qué medida considera que el costo de los servicios odontológicos influye en la evaluación de la calidad de la prestación en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿Cómo valora la importancia de la disponibilidad y cobertura de seguros dentales o reembolsos al evaluar la calidad de los servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	4	3	
	¿En qué medida considera que la disponibilidad de servicios dentales gratuitos o subvencionados influye en la evaluación de la calidad de la atención dental en el Hospital de Piura?	4	3	4	
	¿Cómo percibe la influencia de los costos indirectos, como transporte, pérdida de ingresos y tiempo dedicado, en la evaluación de la prestación de servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿En qué medida considera que la inversión en tecnología y equipamiento influye en la evaluación de la calidad de los servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	3	4	4	
	¿Cómo evalúa la valoración de los pacientes sobre la relación calidad-precio de los servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	3	4	4	



• Cuarta dimensión: **Determinantes culturales.**

- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el impacto de un programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología a pacientes crónicos en un Hospital de Piura, en términos de sus determinantes culturales.



INDICADOR	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
DETERMINANTES CULTURALES	¿En qué medida considera que las creencias y actitudes culturales hacia la salud bucal influyen en la evaluación de la calidad de la prestación de servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿Cómo valora la importancia de adaptar los servicios dentales a las preferencias de tratamiento específicas de cada cultura al evaluar la calidad de los servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	3	4	3	
	¿En qué medida considera que la comunicación efectiva y las habilidades interculturales influyen en la evaluación de la calidad de la atención dental en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿Cómo evalúa la influencia de los factores culturales en la aceptación de la atención dental por parte de los pacientes en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿En qué medida considera que la competencia cultural del personal dental influye en la evaluación de la calidad de los servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿Cómo valora la importancia de la adecuación cultural de los servicios dentales al evaluar la calidad de la prestación de servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	3	4	

- Quinta dimensión: **Determinantes en políticas de salud.**
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el impacto de un programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología a pacientes crónicos en un Hospital de Piura, en términos de sus determinantes en políticas de salud.



INDICADOR	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
DETERMINANTES POLÍTICAS DE SALUD	¿En qué medida considera que las políticas de salud afectan el acceso a los servicios dentales en el Hospital de Piura?	4	4	3	
	¿Cómo evalúa la influencia de las políticas de financiamiento y reembolso en la calidad de los servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿En qué medida considera que el cumplimiento de las regulaciones y estándares de calidad establecidos por las políticas de salud afecta la percepción de calidad de los servicios dentales en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿Cómo valora la influencia de las políticas de promoción de la salud bucal en la evaluación de la calidad de los servicios dentales en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿En qué medida considera que las políticas de coordinación de servicios de salud influyen en la evaluación de la calidad de los servicios odontológicos en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿Cómo evalúa la influencia de las políticas de salud en la accesibilidad de los servicios dentales en el Hospital de Piura?	4	4	4	

- Sexta dimensión: **Determinantes de disponibilidad del servicio**
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el impacto de un programa de abordaje profesional en la prestación de servicios de odontología a pacientes crónicos en un Hospital de Piura, en términos de sus determinantes en disponibilidad del servicio.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
DETERMINANTES DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	¿En qué medida considera que la ubicación geográfica de los servicios odontológicos influye en la disponibilidad y accesibilidad de los mismos en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿Cómo evalúa la influencia del horario de atención de los servicios dentales en la disponibilidad y accesibilidad en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿En qué medida considera que el tiempo de espera para obtener una cita o recibir tratamiento afecta la disponibilidad del servicio en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿Cómo valora la capacidad de los servicios odontológicos para atender la demanda de los pacientes en el Hospital de Piura?	4	3	4	
	¿En qué medida considera que la disponibilidad de servicios de odontología de emergencia influye en la evaluación de la calidad de los servicios dentales en el Hospital de Piura?	4	4	4	
	¿Cómo evalúa la influencia del tiempo de espera para recibir atención en casos de emergencia en la percepción de calidad de los servicios dentales en el Hospital de Piura?	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI



ANEXO 07: Consentimiento Informado

Título de la investigación: Programa de abordaje profesional y prestación de servicio en pacientes crónicos de odontología de un hospital de Piura, 2023

Investigador: Vertiz Abad, Carlos Gianfranco

Propósito de estudio:

Le invito a participar en la investigación titulada “Programa de abordaje profesional y prestación de servicio en pacientes crónicos de odontología de un hospital de Piura, 2023.” cuyo objetivo es Determinar de qué manera un programa de abordaje profesional mejora la prestación de servicios de odontología a pacientes crónicos de un hospital de Piura, 2023.



La presente investigación es desarrollada por un estudiante del programa académico de maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo del campus de Lima.

El estudio actual busca analizar determinar de qué manera un programa de abordaje profesional mejora la prestación de servicios de odontología a pacientes crónicos de un hospital de Piura, 2023.

Procedimiento:

Si usted acepta participar en esta investigación

1. Administración del pretest
2. Ejecución del programa de estudio
3. Administración del postest,

Participación voluntaria

Usted puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a que haya aceptado participar puede dejar de participar sin ningún problema en cualquier momento que lo crea conveniente.

Riesgo

La participación en la investigación NO le ocasionará riesgo o daño alguno. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios

Mencionar que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al terminar el desarrollo de la misma. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar individualmente a la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio para la institución.



Confidencialidad

Los datos recolectados de la investigación serán anónimos, garantizando que la información recogida en el cuestionario es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Cualquier consulta, duda o reclamo puede comunicarse al siguiente número telefónico 948083019 perteneciente a Vertiz Abad, Carlos Gianfranco

Consentimiento

Después de haber leído el propósito de la investigación acepta participar de forma voluntaria en la investigación.

Nombre y apellidos:

Fecha: _____

Anexo 8: Constancia de autorización



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Piura, 10 de octubre del 2023

CD.
CARLOS GIANFRANCO VERTIZ ABAD

ASUNTO: AUTORIZO SE REALICE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN IPRESS-HPP.

De mi especial consideración;

Por medio de la presente, me dirijo a usted para saludarlo cordialmente, y al mismo; visto el documento alcanzado a éste despacho, se le autoriza realizar su proyecto de investigación titulada "Programa de abordaje profesional y prestación de servicio en pacientes crónicos de odontología de un hospital de Piura, 2023" en nuestra institución.

Sin otro particular me despido cordialmente.

Atentamente,



DR. LUIS ORTIZ GRANDA
MÉDICO CIRUJANO - DIRECTOR
CMP: 33348