



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Factores limitantes en la calidad de atención en pacientes del
servicio odontológico de un consultorio, Villa El Salvador 2024.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Romero Vela, Valeria Milagros (orcid.org/0000-0001-6545-4490)

ASESORES:

Mg. Moran Requena, Hugo Samuel (orcid.org/0000-0002-7077-0911)

Dr. Gonzalez Gonzalez, Dionicio Godofredo (orcid.org/0000-0002-7518-1200)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgos en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2024



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MORAN REQUENA HUGO SAMUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Factores limitantes en la calidad de atención en pacientes del servicio odontológico de un consultorio, Villa El Salvador 2024.", cuyo autor es ROMERO VELA VALERIA MILAGROS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19%, 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.

LIMA, 25 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MORAN REQUENA HUGO SAMUEL DNI: 20097173 ORCID: 0000-0002-7077-0911	Firmado electrónicamente por: HMORANR el 14-08- 2024 12:43:48

Código documento Trilce: TRI - 0835161



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ROMERO VELA VALERIA MILAGROS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Factores limitantes en la calidad de atención en pacientes del servicio odontológico de un consultorio, Villa El Salvador 2024.", 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
VALERIA MILAGROS ROMERO VELA DNI: 72924383 ORCID: 0000-0001-6545-4490	Firmado electrónicamente por: VROMEROVE el 25-07- 2024 17:46:12

Código documento Trilce: TRI - 0835162

DEDICATORIA

Dedico la presente investigación a todas aquellas personas que me acompañaron y apoyaron durante este proceso, especialmente a mis padres Martin y Antonieta quienes con su amor incondicional y apoyo inquebrantable me han brindado las herramientas y la fortaleza necesarias para alcanzar mis sueños. Gracias por creer en mí siempre. Así mismo a quien ha estado a mi lado en cada paso del camino, animándome en los momentos difíciles y celebrando mis éxitos. Gracias por tu paciencia, y comprensión, nada de esto sería posible sin el apoyo de ustedes.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi más profundo agradecimiento a mi centro de estudios de post grado, institución educativa que me dio la oportunidad de desarrollar mi potencial académico y profesional. Así mismo extendo mi agradecimiento a mis asesores, quienes con sus aportes, sugerencias y correcciones aportaron a la culminación de este trabajo.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del/os autor/es	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	15
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN	32
V. CONCLUSIONES	36
VI. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	46

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Matriz de operacionalización de variable factores limitantes.</i>	<i>Pág.18</i>
Tabla 2 <i>Matriz de operacionalización de variable de atención de calidad</i>	<i>Pág.19</i>
Tabla 3 <i>Cruce entre factores limitantes y calidad de atención.</i>	<i>Pág.23</i>
Tabla 4 <i>Cruce entre factores limitantes y la dimensión humana de la variable calidad de atención.</i>	<i>Pág.24</i>
Tabla 5 <i>Cruce entre factores limitantes y la dimensión técnico científico de la variable calidad</i>	<i>Pág.25</i>
Tabla 6 <i>Cruce entre factores limitantes y la dimensión entorno de la variable calidad de atención.</i>	<i>Pág.26</i>
Tabla 7 <i>Informe de ajuste de modelo para la hipótesis general</i>	<i>Pág.39</i>
Tabla 8 <i>Pseudo R cuadrado de la hipótesis general</i>	<i>Pág.28</i>
Tabla 9 <i>Informe de ajuste de modelo para la hipótesis específica 1</i>	<i>Pág.29</i>
Tabla 10 <i>Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 1</i>	<i>Pág.30</i>
Tabla 11 <i>Informe de ajuste de modelo para la hipótesis específica 2</i>	<i>Pág.41</i>
Tabla 12 <i>Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2</i>	<i>Pág.30</i>
Tabla 13 <i>Informe de ajuste de modelo para la hipótesis específica 3</i>	<i>Pág.31</i>
Tabla 14 <i>Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3</i>	<i>Pág.32</i>

Índice de figuras

Figura 1 <i>Esquema del diseño explicativo causal</i>	<i>Pág.17</i>
Figura 2 <i>Descriptivo entre la variable factores limitantes y calidad de atención.</i>	<i>Pág.23</i>
Figura 3 <i>Descriptivo entre la variable factores limitantes y la dimensión humana de la variable calidad de atención.</i>	<i>Pág.24</i>
Figura 4 <i>Descriptivo entre factores limitantes y la dimensión técnico científico de la variable calidad de atención.</i>	<i>Pág.25</i>
Figura 5 <i>Descriptivo entre factores limitantes y la dimensión entorno de la variable calidad de atención.</i>	<i>Pág.26</i>

Resumen

La presente investigación tuvo relación con uno de los objetivos de desarrollo sostenible denominado salud y bienestar, pues radica en asegurar hábitos de vida saludables y fomentar la mejoría de todas las personas, en todas las etapas de la vida, manteniendo una estrecha conexión con el campo de la odontología. La salud estomatológica es un componente crucial para el bienestar integral, y provoca un impacto de gran relevancia en la mejora de vida de los humanos. Este estudio se propuso determinar cómo las variables restrictivas afectaban el nivel de atención brindado a los pacientes en una clínica odontológica de Villa El Salvador, 2024. Este estudio no experimental, transversal y cuantitativo incluyó a cincuenta pacientes odontológicos y empleó un diseño explicativo causal con muestreo no probabilístico. Para la adquisición de los datos se utilizaron 2 cuestionarios de escala Likert, que el autor modificó de acuerdo con los fundamentos teóricos. Según los resultados, el 84% de los pacientes derivados presentaba niveles altos de variables limitantes en su terapia, mientras que el 16% tenía niveles medios y no se apreciaban niveles bajos. Sin embargo, en cuanto a la calidad de la atención, el 86% de los usuarios la calificó de buena, y el 14% señaló que recibía atención regular. Además, podemos afirmar que la mayor parte de la atención fue de buena calidad y que hubo muchas cuestiones limitantes.

Palabras clave: *servicio de odontología, factores limitantes, calidad de atención*

Abstract

This research was related to one of the sustainable development objectives called health and well-being, since it lies in ensuring healthy lifestyle habits and promoting the improvement of all people, in all stages of life, maintaining a close connection with the field. of dentistry. Dental health is a crucial component for comprehensive well-being, and has a highly relevant impact on improving human life. This study aimed to determine how restrictive variables affected the level of care provided to patients in a dental clinic in Villa El Salvador, 2024. This non-experimental, cross-sectional and quantitative study included fifty dental patients and used a causal explanatory design with sampling. not probabilistic. To acquire the data, 2 Likert scale questionnaires were used, which the author modified according to the theoretical foundations. According to the results, 84% of the referred patients had high levels of limiting variables in their therapy, while 16% had medium levels and no low levels were observed. However, regarding the quality of care, 86% of users rated it as good, and 14% indicated that they received regular care. Furthermore, we can affirm that most of the care was of good quality and that there were many limiting issues.

Keywords: *dental service, limiting factors, quality of care.*

I. INTRODUCCIÓN

En Irán, la realidad problemática que se aborda en el artículo se centra en la conmoción en la pandemia del COVID-19 respecto a los servicios dentales. Debido a la naturaleza de la transmisión del virus y las prácticas dentales, las clínicas dentales se consideran zonas de alto riesgo donde pueden propagarse las infecciones, lo que ha disminuido la demanda de atención odontológica. Esta situación ha generado dificultades económicas tanto para los proveedores de servicios dentales como para los pacientes, lo que ha resultado en un acceso limitado a la atención dental y un aumento de las necesidades no satisfechas en este ámbito (Akbari et al. 2024).

Asimismo, en países como Uruguay se destaca que existen brechas de acceso, donde los servicios donde la primera línea de atención de salud disminuye y la preferencia por los servicios de salud privados aumenta en proporción en que se incrementa el estatus social de los usuarios, sugiere que las personas con mejores condiciones socioeconómicas tienden a elegir servicios en lugar de centros de atención primaria de salud, lo que puede afectar la equidad y el acceso a la salud. Esta situación refleja los problemas relacionados con la distribución equitativa de la atención a la salud y la adecuación de las campañas de salud de acuerdo con las deficiencias de la población (Savoy et al., 2020).

La atención odontológica de calidad se evidencia en términos de satisfacción del usuario y revela una variedad de cuestiones que afectan la experiencia del paciente en los sistemas de salud locales en México. Las limitaciones identificadas incluyeron falta de amabilidad del personal, explicación insuficiente del tratamiento, largos tiempos de espera, interrupción del tratamiento debido a fallas del equipo y falta de resolución efectiva de los problemas de los pacientes. Estos aspectos limitantes afectan directamente los servicios de calidad odontológicos ofrecidos a los usuarios. La mala comunicación y la falta de empatía del personal pueden tener un impacto negativo en los pacientes, afectando su satisfacción y confianza en los servicios que reciben. Asimismo, la falta de explicaciones claras de los procedimientos, la falta de procedimientos fáciles de usar y las interrupciones del tratamiento debido a problemas técnicos pueden generar una experiencia insatisfactoria para los usuarios (González et al. 2019).

La falta de atención médica bucal oportuna en áreas densamente pobladas como Lambayeque se considera un desafío importante en salud pública, especialmente debido a la predominancia de la carie dental y otros problemas estomatognáticos en la población. La limitada disponibilidad de servicios dentales y las barreras socioeconómicas impiden que muchas personas reciban atención dental adecuada cuando la necesitan, lo que puede incrementarse es el riesgo de diversas enfermedades bucales y contribuir a la carga de morbilidad en la comunidad. La investigación busca comprender mejor la naturaleza y el alcance de estas barreras de acceso para informar futuras intervenciones destinadas a mejorar el paso hacia la atención odontológica y disminuir las disparidades en salud oral (Balboa, 2020).

El cuidado profesional dental a pacientes con diversidad funcional en Colombia, se destaca la ausencia de formación y capacitación odontológica para entregar una atención inclusiva y de calidad. Se evidencia que, a pesar de la importancia de esta atención especializada, no todos los profesionales reciben la capacitación necesaria durante su formación, lo que limita su habilidad para manejar eficazmente las necesidades de este grupo de pacientes. La carencia de conocimientos en métodos de comunicación alternativa y aumentativa, así como la falta de cumplimiento normativo en la atención a personas con discapacidad, son factores limitantes que perjudican la calidad de la atención estomatológica. Estos resultados demuestran la urgencia de poner en práctica estrategias de comunicación, adaptar la infraestructura y desarrollar habilidades específicas para garantizar una atención integral e inclusiva. La falta de preparación y las experiencias negativas previas impactan directamente en la calidad de la atención, lo que subraya la importancia de promover una práctica clínica equitativa y empática hacia las personas con discapacidad en el ámbito odontológico (Cataño, et al. 2020).

Según una encuesta de experiencia de complacencia de los usuarios, realizada en un hospital de Lima (Perú), la mayoría de los usuarios no estaban a gusto con la atención en el área de odontología brindada, con tasas de insatisfacción superiores al 60% en aspectos clave como los componentes tangibles, respuesta inmediata y la sensibilidad. El descontento que tienen los pacientes no sólo indica

deficiencias en la prestación de servicios sanitarios, sino que también enfatiza la necesidad de que el hospital adopte iniciativas de mejora y una estrategia de mejora continua. Asegurar que los pacientes sean atendidos con un trato digno, respetuoso y de alta calidad exige abordar estos retos, cumpliendo así con los estándares de atención sanitaria y promoviendo la satisfacción y bienestar de quienes acuden en busca de cuidado médico (Lara, et al. 2020).

El impacto de los factores socioeconómicos en esta área crítica de la salud, así como la insatisfacción de los pacientes con el trato del personal odontológico que resalta la falta de capacidad para responder, empatía, seguridad y aspectos medibles de la atención recibida evidencian la eficiencia del servicio dental brindada en un establecimiento rural de Tarapoto. Las variables limitantes, como la falta de medios económicos sólidos de la población encuestada, agravan este escenario al afectar negativamente su impresión sobre la calidad del tratamiento. Otros factores que demuestran tener un efecto perjudicial en la satisfacción de los pacientes son la ausencia de empleo seguro y de servicios esenciales como agua y alcantarillado en las viviendas. La calidad de atención se ve comprometida por estas limitaciones socioeconómicas, ya que influyen en el centro de salud para ofrecer un servicio empático, seguro y eficaz (Medina, 2022).

En Villa El Salvador se aborda la compleja realidad entre los factores sociodemográficos y la atención odontológica de calidad, enmarca en un contexto de transformaciones sociales y económicas en el país, que impactan directamente en como atienden los profesionales y demanda de servicios de salud, incluyendo la odontología. En este escenario, se identifican factores limitantes que pueden afectar la calidad de atención odontológica, como las restricciones económicas que pueden influir en la disponibilidad de recursos para investigación, así como la aplicación de mejoras en los servicios. En este escenario, la calidad de la atención odontológica adquiere gran importancia, ya que afecta no sólo la felicidad del paciente, sino también la eficacia para prevenir y tratar de las enfermedades bucodentales. Por lo tanto, es crucial comprender y abordar los factores sociodemográficos que tienen impacto en el cuidado dental. enfatizando la calidad de la para proporcionar servicios de salud bucal eficaces y equitativos a la población adulta de Villa El Salvador (Taípe, 2019). El propósito del Objetivo de Desarrollo Sostenible en materia de salud y

bienestar radica en asegurar hábitos de vida saludables y fomentar el desarrollo positivo a lo largo de su vida, manteniendo una estrecha conexión con el campo de la odontología. La salud estomatológica es un componente crucial para el bienestar integral, y provoca un impacto de gran relevancia en la mejora de vida de los humanos.

Por tanto, se estableció como problema general de la investigación; ¿Los factores limitantes influyen en la calidad de atención en pacientes del servicio odontológico de un consultorio, Villa El Salvador 2024?, y problemas específicos ¿Cuál es la influencia de los factores limitantes en la dimensión humana en pacientes del servicio odontológico de un consultorio, Villa El Salvador 2024? ; ¿Cuál es la influencia de los factores limitantes en la dimensión técnico científico en pacientes del servicio odontológico de un consultorio, Villa El Salvador 2024?; ¿Cuál es la influencia de los factores limitantes en la dimensión entorno en pacientes del servicio odontológico de un consultorio, Villa El Salvador 2024?.

Como confirma el estudio bibliográfico sobre los factores que impiden a las personas obtener una atención odontológica de alta calidad en una consulta dental, existen muy pocos estudios previos sobre esta cuestión, lo que hace que la investigación sea sumamente importante y teóricamente sólida. Esto ofrece la posibilidad de tomar decisiones que faciliten la atención a todos los pacientes, sobre todo a los que pertenecen a los grupos demográficos más vulnerables. Se han desarrollado numerosas técnicas de recogida de datos para evaluarlos y extraer conclusiones que mejoren la atención al paciente. La metodología del estudio era sólida, ya que permitía determinar con precisión los problemas que impedían a los pacientes recibir una atención adecuada y de primera calidad. Este estudio longitudinal evaluará cómo afectan las limitaciones a la calidad del servicio de los consumidores tomando como referencia investigaciones nacionales e internacionales. Además, la investigación tiene una base práctica, ya que las conclusiones pueden adaptarse para mejorar el acercamiento cotidiano de los pacientes a los tratamientos.

Para ello se utilizaron la siguiente definición del objetivo general: Determinar la influencia de los factores limitantes en la calidad de atención en pacientes del servicio odontológico de un consultorio, Villa El Salvador 2024. Los objetivos específicos son los siguientes: Determinar la influencia de los factores limitantes en

la dimensión humana en pacientes del servicio odontológico de un consultorio, Villa El Salvador 2024; Determinar la influencia de los factores limitantes en la dimensión técnico científico en pacientes del servicio odontológico de un consultorio, Villa El Salvador 2024; Determinar la influencia de los factores limitantes en la dimensión entorno en pacientes del servicio odontológico de un consultorio, Villa El Salvador 2024.

La hipótesis general fué la siguiente: Los factores limitantes tienen influencia en la calidad de atención en pacientes del servicio odontológico de un consultorio, Villa El Salvador 2024. Las hipótesis específicas: Los factores limitantes tienen influencia en la dimensión humana en pacientes del servicio odontológico de un consultorio, Villa El Salvador 2024; Los factores limitantes tienen influencia en la dimensión técnico científico en pacientes del servicio odontológico de un consultorio, Villa El Salvador 2024; Los factores limitantes tienen influencia en la dimensión entorno en pacientes del servicio odontológico de un consultorio, Villa El Salvador 2024.

La investigación realizada por Akbari et al. (2024) se centró en examinar cómo la epidemia de COVID-19 afectó al uso que los pacientes hacían de la atención odontológica en los centros clínicos en la Facultad de Odontología de la Universidad de Teherán, específicamente en la facultad odontológica. El objetivo principal era examinar las variaciones en la administración de tratamientos dentales antes y durante la epidemia inicial de COVID-19 en Irán. A lo largo de dos años, se recopiló información sobre los tratamientos dentales administrados a los usuarios en los consultorios de la Facultad de Odontología. Se empleó un enfoque observacional transversal con el consentimiento del comité ético de la universidad. El sistema de información sanitaria de la facultad proporcionó los datos, que luego se examinaron teniendo en cuenta los patrones estacionales y la indicación COVID-19. Según los resultados, el número de tratamientos dentales dispensados en cada una de las clínicas dentales investigadas ha disminuido significativamente. En particular, se observó que la clínica subsidiada ofrecía entre un 35% y un 55% menos de servicios en comparación con la clínica privada. Estos hallazgos sugieren un impacto financiero considerable en la prestación de servicios dentales durante la pandemia, lo que destaca la importancia de desarrollar estrategias y políticas efectivas para mantener la atención dental durante crisis globales.

La investigación que realizaron Lyros et al. (2019) Se realizó una encuesta a cien pacientes que habían terminado su tratamiento de ortodoncia en un plazo determinado. En los resultados se hallaron altos niveles de satisfacción en varios factores, como la reacción del dentista en casos de emergencia, la conducta del personal durante la consulta clínica inicial, el interés del dentista durante el tratamiento y la información facilitada. Además, se descubrió que el 58,9% de los encuestados tenía problemas para acceder a la atención sanitaria, sobre todo como consecuencia de la saturación del sistema y la elevada demanda, que afecta principalmente a los jóvenes de familias con bajos ingresos. Estos resultados ponen de relieve la necesidad de evaluar el grado de contento de los usuarios y los obstáculos relacionados con la asistencia para mejorar la calidad del proceso de prestación de asistencia en su conjunto.

Roche, et al. (2019) Identificó la frecuencia de asistencia a consulta a través de una investigación observacional descriptiva que examinó a 142 pacientes de la tercera edad que asistieron a la Facultad odontológica de La Habana para una consulta. Esta reveló los principales obstáculos para la utilización de los servicios estomatológicos. Mediante una encuesta semiestructurada se recogieron datos sobre las características sociodemográficas, la frecuencia de asistencia a consulta y las razones de la subutilización de los servicios estomatológicos. Los resultados indicaron que las mujeres constituían la mayoría del grupo de edad más representado, que era el de 60-74 años. Se descubrió que los dos mayores obstáculos para que las personas mayores utilicen los servicios son el tiempo que se tarda en ser atendido (29,57%) y la dificultad para utilizar el transporte de la clínica (59,85%). Este estudio pone de relieve lo crucial que es eliminar los obstáculos que impiden a las personas mayores utilizar los servicios sanitarios para aumentar su acceso al tratamiento y, por tanto, su calidad de vida.

Gonzalez, et al. (2019) En su aporte académico evaluó el nivel de servicio brindado desde la percepción de la complacencia de los usuarios, examinando sus componentes en términos de estructura, procedimientos y resultados de un sistema sanitario local. Se utilizó un método de investigación descriptivo, prospectivo, tipo encuesta de opinión, y se eligieron 200 pacientes al azar para averiguar su grado de

satisfacción con el procedimiento recibido. Los resultados Exhiben que un 90% de los participantes afirmaron que siempre recibían un trato cortés, frente al 5,5% que dijo que sólo ocasionalmente y el 2% que dijo que nunca. En referencia a la interrupción de la consulta por mal funcionamiento del equipo, el 78% de los encuestados dijo que nunca había experimentado este tipo de suspensión; el 13,5% dijo que había ocurrido ocasionalmente; y el 8% dijo que ocurría siempre. El 67% de los encuestados dijo haber recibido la explicación del tratamiento, el 74% señaló haber obtenido información para mejorar su salud dental y el 44% dijo que el tiempo de espera fue beneficioso porque duró menos de cuarenta minutos. Además, el 32% de los encuestados sólo decide ocasionalmente su terapia, el 5,5% nunca decide, y el 61,5% de los encuestados siempre decide su tratamiento. Estos resultados reflejan la importancia del trato amable, la explicación detallada del tratamiento, la resolución efectiva de problemas y la educación.

Cataño (2020) Encontró los determinantes que afectan el nivel de atención clínica brindó a una población de pacientes sobre el tratamiento odontológico para personas con discapacidad. Para lograr este objetivo, 147 odontólogos generales, especialistas e independientes del Área Metropolitana del Valle de Aburrá participaron en una investigación. La metodología utilizada incluyó un análisis descriptivo, correlacional y multivariado, con el sentido de probar diferentes variables relacionadas con la formación, habilidades, infraestructura y apreciación de los odontólogos en cuanto a la atención de pacientes con discapacidad. Los datos se analizaron mediante pruebas estadísticas como la regresión logística binaria y la prueba de distribución muestral. Los datos obtenidos revelaron que no todos los odontólogos recibieron formación específica para la atención de pacientes con discapacidad, y que algunos profesionales conocen métodos de comunicación alternativa y aumentativa. Además, se encontró que la mayoría de los odontólogos se sienten medianamente preparados para brindar esta atención, aunque no todos cumplen con la normatividad establecida. Porcentajes significativos se obtuvieron en relación con la preparación de los profesionales y la existencia de experiencias negativas previas, lo que implica que es necesario utilizar técnicas de comunicación, mejorar la infraestructura y desarrollar habilidades para una atención más inclusiva y equitativa.

Herrera (2020) En su investigación en el Centro de Salud José Leonardo Ortíz analiza la importancia de la "Estrategia de gestión de calidad para el área odontológica". El estudio, que utilizó una metodología no experimental con una muestra de 96 fichas y una encuesta Servqual, destacó la relevancia de aspectos como la seguridad y la actitud del personal médico en la complacencia del paciente. Los resultados mostraron diferentes niveles de satisfacción y descontento, especialmente en la disposición del personal y la respuesta a las preguntas durante la consulta. Se enfatizó la importancia de la tangibilidad, la adaptabilidad, la percepción de seguridad y la organización del servicio para mejorar la calidad del tratamiento odontológico. En conclusión, se resalta la necesidad de mejorar la gestión de calidad para garantizar un tratamiento óptimo. Los hallazgos revelaron que el 58.3% de los usuarios estaban satisfechos con la atención recibida, mientras que el 27.1% expresó insatisfacción. Respecto a la conclusión del tratamiento en el tiempo acordado, el 49.0% se mostró satisfecho, el 39.6% indiferente, el 8.3% insatisfecho y el 3.1% extremadamente insatisfecho, destacando la importancia de mejorar la puntualidad para aumentar la satisfacción de los pacientes.

Rodríguez (2022) El estudio de Kary del Rosario Rodríguez Salas analizó la cercanía entre la satisfacción de los pacientes y la calidad de la atención odontológica prestada en el Hospital Apoyo Recuay. El punto principal de la investigación era precisar el grado de correlación entre la conformidad de los usuarios y la calidad del servicio recibida, así como identificar posibles vías para mejorar los resultados del tratamiento. El estudio incluyó metodología de investigación no experimental, metodologías correlacionales y análisis inferencial, que incluyó pruebas de hipótesis con un margen de error del 5%. La población de la investigación estaba formada por usuarios del servicio dental del hospital. Según los resultados del estudio, el 78,7% de los participantes creía que el tratamiento odontológico era de mala calidad, mientras que sólo el 21,3% pensaba que estaba a la par. En cuanto a la satisfacción de los pacientes, el estudio reveló que el 40,0% de los encuestados estaban satisfechos con el servicio recibido, mientras que el 60,0% se mostraban insatisfechos. Además, al analizar la calidad de atención en diferentes dimensiones, se observó lo siguiente: En la dimensión técnica, el 64.7% de los pacientes consideraron que era baja, con solo un 2.0% que la calificó como alta pero también se encontraban insatisfechos, en cuanto a las relaciones interpersonales, el 63.3%

de los encuestados opinaron que era baja y se encontraban insatisfechos. Respecto a los aspectos de confort, el 76.0% de los pacientes percibieron una atención media y se mostraron insatisfechos, con solo un 2.0% que la consideró baja, pero se encontraban satisfechos. Estos resultados sugieren que, para incrementar la conformidad de los pacientes y garantizar una experiencia odontológica positiva, es preciso elevar la calidad del servicio odontológico ofrecido en el Hospital Apoyo Recuay.

Santiago (2020) esta investigación tuvo como cometido relacionar el grado de satisfacción que existe entre los usuarios externos con los tratamientos odontológicos ofrecidos por el Centro de Salud Acombaba de Tarma.0 Utilizando técnicas estadísticas para analizar los datos recogidos, se empleó una metodología exploratoria descriptiva cuantitativa. Según los datos, entre los usuarios de 30 a 59 años, el 21,2% estaban satisfechos, el 17,7% poco satisfechos y el 6,5% insatisfechos. Por otro lado, la población de 19 a 29 años presentó un 13.1% de usuarios satisfechos, un 14.2% poco satisfechos y un 5.0% insatisfechos. En cuanto a la población menor de 19 años, se observó un 6.9% de usuarios satisfechos, un 5.4% poco satisfechos y un 2.7% insatisfechos. Finalmente, la población mayor de 60 años mostró un 2.3% de usuarios satisfechos, un 3.8% poco satisfechos y un 1.2% insatisfechos. La satisfacción de los usuarios y los tipos de pacientes atendidos mostraron una fuerte relación. No hubo relación perceptible en la edad y la conformidad del usuario externo. Estos resultados son esenciales para mejorar la satisfacción de los pacientes y la calidad de la atención médica.

Pérez (2023) realizó un estudio para conocer el impacto de las variables limitantes en el tratamiento especializado dispensado a pacientes de una clínica dental con necesidad de cirugía maxilofacial. El estudio utiliza un diseño correlacional transversal causal básico no experimental y una metodología cuantitativa. Hubo setenta pacientes que utilizaron el servicio de cirugía maxilofacial dentro de la muestra no probabilística. Dos cuestionarios utilizados para la colecta de datos fueron modificados por el autor utilizando conceptos teóricos, y los resultados fueron cuantificados utilizando la escala de Likert. De acuerdo a los resultados obtenidos, el 1,4% de participantes afirmó que había pocas restricciones para la terapia especializada y el 64,3% creían que había muchos. Los usuarios que valoraron la

calidad de la atención recibida, el 14,3% la consideraron buena y el 85,7% regular. Los resultados inferenciales demostraron el impacto de estas características en la atención especializada, mostrando que afectaban al 43,1% de la atención especializada, al 41% de la accesibilidad, al 48,9% de la asequibilidad y al 92,1% de la calidad.

Fabian (2022) Tuvo la finalidad en su producto académico de valorar el nivel de conformidad de las personas atendidas y la experiencia del servicio en una red de consultorios odontológicos de Lima, Perú, en 2019 y 2020. Analizar la opinión de los pacientes sobre el calibre del tratamiento recibido y su grado de satisfacción fue el objetivo principal. Para ello se utilizaron dos encuestas: La encuesta de satisfacción de Ramírez con tres dimensiones y SERVPERF, que tiene cinco dimensiones. En el estudio participó una muestra de 150 pacientes, de los cuales el 93,30% opinó que su atención fue de buena calidad y el 3,30% se mostró en desacuerdo. En cuanto a la satisfacción, el 3,30% de los pacientes se mostraron desagrado con el trato recibido, frente al 96,70% que estaban contentos. Los hombres constituían el 49,30% de la muestra, mientras que las mujeres el 50,70%. En cuanto a la edad, los adultos tenían entre 30 y 59 años (57,30%), los mayores de 60 años (16,70%) y los que tenían entre 18 y 29 años (26,0%). Para determinar las frecuencias y porcentajes básicos, se realizó un análisis descriptivo univariante.

Valencia (2021) Su estudio se centró en examinar el nivel de trato dispensado a los pacientes en el servicio de cirugía general de un hospital de Quito durante la epidemia de Covid-19 utilizando una metodología explicativa causal. Se utilizaron encuestas de SERVQUAL para medir cómo se sentían los pacientes y los profesionales sanitarios. Los resultados mostraron altos niveles de satisfacción en varios aspectos. En cuanto a la confiabilidad, el 40.74% de los encuestados estuvo de acuerdo en cumplir con las acciones programadas; en sensibilidad, se registró una media del 61.11% y una mediana del 68.52%; en seguridad, se registró una media del 61.11% y una mediana del 59.26%; y en empatía, se registró una media del 42.96%. Los pacientes destacaron la atención durante la pandemia y valoraron positivamente el servicio. Dos factores que se mencionaron como influyentes en la gestión de la calidad de los servicios fueron la comunicación y la seguridad. En última instancia, la calidad de la atención quirúrgica general fue buena, lo que demuestra

lo crucial que es mantener los estándares de calidad incluso en circunstancias nefastas como el brote de Covid-19.

Sanchez (2019) Tuvo la intención de conocer la relación entre las carencias en la ejecución del proceso de atención de enfermería y el calibre de los registros de enfermería dentro del Hospital Marino Molina de Comas. El estudio empleó una técnica cuantitativa-descriptiva correlacional con un diseño transversal no experimental. Participaron 41 enfermeras de centros de salud. Los hallazgos mostraron que el 63,4% de los participantes creían que el proceso de atención de enfermería estaba limitado a un nivel bajo por restricciones tanto internas como externas. Se descubrió que el 56,1% de los registros de enfermería tenían un contenido deficiente y el 39,1% una estructura respetable. Además, el ρ ($r=0,772$, $p<0,05$) indicó una relación positiva sustancial entre las variables. Los resultados de este estudio indican que un componente crítico del desarrollo de atención de enfermería en el Hospital Marino Molina es el calibre de los registros de enfermería. Esto demuestra lo importante que es tratar estos problemas para potenciar la atención y el cuidado de los pacientes hospitalizados.

Vidalón (2019) realizó una encuesta con la finalidad principal para determinar el grado de aprobación de las personas con la calidad del tratamiento odontológico brindado por la Microrred José Carlos Mariátegui. Los consumidores del servicio odontológico de esta microrred sirvieron como unidad de análisis en una investigación descriptiva, prospectiva y transversal que se realizó para cumplir con este objetivo. Como parte de la investigación se seleccionaron aleatoriamente 226 pacientes, que fueron atendidos en los consultorios de varias instituciones de salud de la microrred, entre ellas 10 de octubre, Cruz de Motupe, Enrique Montenegro, José Carlos Mariátegui y Juan Pablo II. Un grupo de investigadores, estadísticos y encargados de la introducción de datos recopilaron los datos utilizando diversos métodos, incluidos cuestionarios. Según las estadísticas, el 66,7% de los encuestados se mostró satisfecho con el grado de atención brindado en los servicios odontológicos de la Micro-Red José Carlos Mariátegui, mientras que el 50% se mostró satisfecho con la calidad objetiva. Estos porcentajes muestran áreas de mejora y fortalezas en la atención odontológica ofrecida por la Micro-Red, reflejando la valoración de los usuarios sobre el calibre del servicio recibido.

Silva (2023) En su investigación sobre el nivel de atención al usuario y la gestión administrativa en el servicio de odontología de un centro de salud de Lima del año 2023, se analizó la interdependencia entre ambas variables. El sistema empleado fue descriptivo transversal, no experimental, cuantitativo y correlacional. A los 100 participantes de la muestra se les aplicó un cuestionario en escala de Likert. El α de Cronbach indicó un 0,528 de fiabilidad en el instrumento para la gestión administrativa y de 0,605 para la calidad de la atención. Los resultados mostraron que el 48% de los usuarios consideraba que la gestión administrativa se encontraba en un nivel bajo, el 39% en un nivel medio y el 13% en un nivel alto. En cuanto a la calidad de la atención, el 37% la consideró baja, el 45% media y el 18% buena. Los factores de gestión administrativa y la calidad del tratamiento de los usuarios de los servicios odontológicos se correlacionaron positivamente en cierta medida; el valor de correlación de Spearman de 0,519 indicó una asociación significativa ($p < 0,05$) entre las variables.

Días (2021) En su investigación sobre los factores que influyen en la adhesión de la red Huaura-Oyón a los indicadores de salud bucodental. El objetivo del estudio fue determinar las formas en que los factores de atención odontológica afectan la adherencia de la red Huaura-Oyón a los indicadores de salud bucal. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo y una estrategia no experimental, descriptivo-explicativa. La población estuvo conformada por 32 odontólogos de la red Huaura-Oyón. Para la recolección de los datos se utilizó el método de observación y el formulario de observación de los componentes relacionados del consultorio dental del Minsa. Para comparar los factores que influyen en la atención odontológica y el cumplimiento de los indicadores se utilizaron los resultados de la prueba de independencia Chi-cuadrado (X^2). Se identificó una zona de rechazo (puntuación de 4,838) para la hipótesis general. Se descubrió que los factores relativos a la atención odontológica influían en las puntuaciones de los indicadores de salud bucodental. Además, se halló una influencia del 15,13% mediante el estadístico Eta.

Fernandez (2020) El objetivo principal del estudio era averiguar cómo afectan los tiempos de espera a la percepción que tienen los pacientes de los servicios odontológicos del Centro de Salud de Puno. Centrado en un enfoque cuantitativo, se optó por un diseño de estudio transversal, no experimental, correlacional causal. La información se recogió mediante cuestionarios que los autores modificaron utilizando

la escala de Likert y los fundamentos teóricos, y se empleó un muestreo no probabilístico. Los resultados mostraron que el 35,7% de los pacientes de odontología en el quirófano vieron disminuido el tiempo de espera para una cita. Además, se descubrió una relación sustancial, aunque negativa, con un valor de correlación de -0,71 y un nivel de significación de 0,004, entre el tiempo antes de ingresar a consulta y la complacencia de los pacientes. El 31,4% de los pacientes calificó la calidad de la atención de mala, el 57,0% de decente y el 11,6% de alta. Los pacientes que esperaron un tiempo suficiente la consideraron buena, mientras que el 88,9% de los pacientes que esperaron poco tiempo la valoraron como muy buena. Estos resultados muestran que los tiempos de espera influyen en la percepción que tienen los pacientes de la atención recibida, ya que los porcentajes varían en función de los tiempos de espera.

Gómez (2019) Conocer cómo las variables limitantes inciden en la implementación de estrategias de salud en dos Centros de Salud de Nivel I de la Fuerza Aérea del Perú fue el objetivo de este estudio. Con un diseño no experimental causal correlacional de corte transversal, el estudio se estructuró utilizando una metodología cuantitativa. 120 peritos médicos conformaron la muestra, la cual fue seleccionada mediante una técnica de muestreo no probabilístico. Para medir los datos se utilizaron instrumentos de confianza y la escala de Likert verificada. El 83,3% de los encuestados declararon tener limitaciones de nivel medio, según los datos descriptivos. El 65% de las iniciativas sanitarias entraban en la categoría de aplicación rutinaria. Los resultados inferenciales muestran que las variables limitantes del personal sanitario tienen un nivel de efecto del 17,72% sobre la eficacia de la aplicación de las iniciativas sanitarias. Además, se descubrió que estas limitaciones afectaban significativamente a las siguientes áreas: 11,96% en la planificación, 14,71% en la ejecución, 15,12% en el control y 15,12% en el seguimiento. También influyeron sustancialmente en la financiación de las iniciativas sanitarias en los Centros de Salud objeto de estudio.

Montalvan (2022) Encontrar la asociación entre las variables que influyen en la calidad de la atención médica y el acceso de las personas mayores que utilizan EsSalud en Chiclayo fue el objetivo principal de este estudio. Se empleó una metodología no experimental, descriptiva, transversal y cuantitativa. La muestra estuvo conformada por 181 adultos mayores atendidos en diferentes

establecimientos de salud de Chiclayo. Según los hallazgos, el 87,8% de las personas mayores manifestó que el tratamiento médico era de rutina, pero el 71,3% creía que no era de fácil acceso. Además, se descubrió una asociación negativa altamente significativa ($p: <0,0001$ $r: -0,611^*$) entre las variables accesibilidad y calidad de la atención, lo que significa que un aumento en una causaba una reducción en la otra. Los resultados mostraron que la mayoría de las personas mayores pensaba que el tratamiento médico era sólo moderadamente accesible y de calidad regular. Además, se descubrió una fuerte asociación inversa entre estas variables, lo que sugiere que los factores limitantes influyen en varias facetas de la atención médica para este grupo etario en Chiclayo.

Sulca (2023) El objetivo principal del estudio fue conocer cómo la gestión por procesos influye en la calidad del trato que reciben las enfermeras en un hospital de Lima EsSalud. Para su elaboración se utilizó una técnica cuantitativa, básica, transversal y causal correlacional. Se aplicaron a 80 enfermeras cuestionarios sobre gestión de procesos y calidad de la atención que cumplían criterios aceptables de validez y confiabilidad. Según los resultados, el 60% de los encuestados creía que la gestión por procesos era eficaz y el 40% que era regular. El 31,3% de los encuestados valoró los cuidados como ordinarios y el 68,7% los calificó de buenos. Los datos descriptivos mostraron que el 60% de los encuestados creía que la gestión del proceso era eficiente y el 40% que era justa. El 68,7% de los encuestados pensaba que la terapia era de alta calidad, mientras que el 31,3% la consideraba mediocre. Asimismo, utilizaron la regresión logística ordinal para descubrir que la gestión de procesos tenía un impacto en el nivel de los cuidados de enfermería ($\chi^2 = 65,753$, valor $p = ,000$, coeficiente de Nagelkerke $= ,788$). Además, se descubrió que el grado de cuidados se veía afectado por varios elementos de la gestión de procesos, como los procesos misionales, de apoyo y estratégicos. Según el informe, la gestión por procesos eleva el grado de atención en el hospital EsSalud de Lima en 78,8%.

II. METODOLOGÍA

2.1 Tipo y diseño de la investigación

Tipo básica: De acuerdo con las metas y desafíos planteados por esta investigación, se aspiró a generar aportes originales en un campo que ha sido previamente investigado, pero cuya viabilidad en situaciones reales aún requiere un análisis más detenido (González et al., 2020).

Nivel Explicativo – causal: La intención de la presente investigación fue determinar y examinar los obstáculos en la atención hacia consultantes en un establecimiento de salud del área de odontológica. El estudio exploró la relación entre muchas variables y evalúa las hipótesis proporcionadas utilizando una técnica analítica explicativa. El objetivo principal es comprender los procesos fundamentales que causan estas restricciones, cómo interactúan los distintos factores y cómo afectan a los pacientes. El estudio también busca variables que puedan modificar o afectar al vínculo causal entre estas variables. El estudio también analiza cómo estas restricciones podrían afectar a la salud general y al bienestar de las personas que se someten a un tratamiento odontológico. También sugiere posibles formas de superar estas restricciones y elevar el nivel de atención. Los resultados de esta investigación pueden tener consecuencias para los profesionales del área de salud, odontólogos, e investigadores que tratan de incrementar el acceso de una alta calidad en la atención. (Hernández et al., 2018).

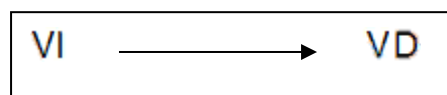
Enfoque cuantitativo: Mediante el uso de métodos cuantitativos, este estudio pretende validar una hipótesis sobre la semejanza entre agentes limitantes y calidad de atención. Utilizando métodos estadísticos, la investigación cuantificará los datos recogidos y examinará la relación causal entre las variables. El objetivo es obtener resultados meticulosos y fiables que puedan aplicarse a una población mayor. Si se valida la hipótesis, se dispondrá de información importante para reducir los obstáculos al acceso y aumentar la calidad de la asistencia. Si bien la extrapolación de los resultados permite una aplicación más amplia de las conclusiones, el uso de metodologías cuantitativas garantiza el rigor y la repetibilidad de los resultados. (Guillen et al., 2020)

Método hipotético-deductivo: El método deductivo-hipotético es un enfoque riguroso y sistemático para realizar investigaciones que implica formular hipótesis, recopilar datos y someter las hipótesis a pruebas empíricas. Este método es particularmente adecuado para investigaciones destinadas a explicar los fenómenos observados y comprender las relaciones causales. El método deductivo-hipotético proporciona un marco valioso para los investigadores que buscan producir hallazgos creíbles y basados en evidencia. (Romero et al., 2021).

Diseño no experimental: Este diseño se ha empleado en el presente estudio implica observar y recopilar datos sin manipular ni controlar las variables. Este enfoque es muy adecuado para investigar fenómenos que ocurren naturalmente y comprender la dinámica de sistemas o procesos existentes. La ausencia de intervención de los investigadores permite la observación de variables en su estado natural, y la identificación de patrones y relaciones asociativas puede proporcionar una base para futuras investigaciones y generación de hipótesis. (Guillen et al., 2020).

Corte transversal: Para recopilar información de un grupo muestral con características representativas, acorde a la población objetivo, en un momento determinado, este estudio empleó un diseño transversal. Este enfoque ofrece una visión de las circunstancias en un momento dado y resulta especialmente útil para determinar variables de riesgo, estimar la prevalencia y formular hipótesis. Dado que los estudios transversales pueden completarse con rapidez y a bajo coste, muchos investigadores prefieren utilizarlos. Una investigación transversal, según Hernández et al. (2018), puede ser ventajoso para ampliar la imagen de un grupo para examinar la vinculación entre muchos factores en un preciso instante. (Figura 3.1).

Figura 1 Esquema del diseño correlacional-causal. Hernández et al. (2014)



Dónde: VI: corresponde a Factores Limitantes (variable independiente).

VD: corresponde a Calidad de atención (variable dependiente).

→ : corresponde a la relación causal entre VI y VD

2.2 Variables y operacionalización

Variable Independiente: Factores Limitantes

Definición conceptual: Son aquellos elementos o componentes que pueden restringir o limitar la habilidad de un proceso para lograr su objetivo. Estos varían según el contexto. (Aday y Andersen, 1974)

Definición operacional: Mediante la recolección de información en encuestas, se evaluaron cinco dimensiones: predisposición, capacidad, necesidad, oferta y utilización, lo que permitió constatar la variable de factores limitantes (Pérez 2023)

Tabla 1

Matriz de operacionalización de variable factores limitantes.

Dimensión	Indicador	Item	Escala	Nivel de rango
Predisposición	Estilo de vida	1	Ordinal	Altos
	Creencias	2	1= Nunca	Medios
	Capacidad de pago por la atención	3	2= Casi nunca 3= A veces	Bajos
Capacidad	Capacidad de comprensión de la información	4	4= Casi siempre 5= Siempre	
Necesidad	Carga de enfermedad	5		
	Necesidades Individuales	6		
	Disponibilidad de personal	7		
Oferta	Disponibilidad de Materiales e insumos médicos	8		
Utilización	Infraestructura	9		
	Atenciones anuales	10		

Variable Dependiente: Calidad de atención

Definición conceptual: ofrecer un tratamiento oportuno a los pacientes considerando los principios éticos, la información actual y las críticas de los pacientes sobre la prestación de servicios de la institución. (Aguirre, 2002)

Definición operacional: Para poder recolectar datos sobre las tres dimensiones: Accesibilidad, asequibilidad y calidad; se aplicó una encuesta correspondiente a cada persona, elaborada por el autor, y así pudo medir la variable de atención de calidad.

Tabla 2

Matriz de operacionalización de variable de calidad de atención

Dimensión	Indicador	Item	Escala	Nivel de rango
Humano	Empatía	1 - 5	Ordinal	Insuficiente
	Confidencialidad			Suficiente
Técnico	Comunicación	6-12	2= Casi nunca	Excelente
	Profesionalidad			3= A veces
Científico	Credibilidad	13-15	4= Casi siempre	
	Seguridad			5=Siempre
Entorno	Integridad	13-15		
	Oportunidad			
	Continuidad			

Nota. Fuente: Teoría de Reategui (2021)

2.3 Población, muestra, muestreo

Población: Es el conjunto de objetos o elementos que cumplen los requisitos o características especificados como objeto de una determinada investigación. Algunas fuentes la denominan universo, al ser el conjunto de personas que comparten un rasgo o variable de interés para el investigador está representado por la totalidad de estos elementos. Dependiendo de las metas y el impacto del estudio, los límites de la población pueden cambiar. En ocasiones, la población puede estar definida y contenida con precisión, como en el caso de todos los pacientes de un determinado hospital o todos los estudiantes de una institución concreta. En otros casos, puede ser más general y abstracta, como todos los ciudadanos de una nación o las empresas que operan en una industria específica. (Area, 2020). En esta investigación el universo lo conformarán 50 usuarios que se atendieron en un consultorio odontológico en Villa el Salvador.

Criterios inclusión:

- 1) Pacientes de 18 años o más, que se atiendan en el un consultorio odontológico en Villa el Salvador, y asistan a las fechas de recolección de datos.
- 2) Pacientes que expresen su aceptación a participar mediante la firma del consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

- 1) Pacientes que no tengan la capacidad para expresar su aceptación mediante la firma del consentimiento informado (por ejemplo, debido a problemas cognitivos o de comunicación).
- 2) Pacientes que no acepten ser parte de la investigación.

Muestra: El muestreo censal es un enfoque de estudio que implica la recopilación de datos de cada miembro de la población objetivo. En este caso, se recogieron datos de todos los pacientes que acudieron a un centro de salud durante un periodo de tiempo determinado. Este enfoque se utiliza con frecuencia en situaciones en las que la población es pequeña o de fácil acceso. En este proyecto de estudio se utilizó el muestreo censal para recopilar información de la población completa, que constaba de 50 pacientes. (Romero et al., 2021).

Muestreo: Emplearemos un muestreo no probabilístico, que tiene la ventaja de producir potencialmente resultados precisos que reflejan la población objetivo en su conjunto. Las falencias del muestreo y los sesgos asociados a la selección de la muestra que representa se eluden al no requerir la selección de la muestra (Romo et al., 2021).

2.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Los métodos de recopilación de datos se refieren a los procedimientos y herramientas sistemáticos utilizados para recopilar datos pertinentes y esenciales para abordar los desafíos del proyecto y lograr los objetivos del mismo. Estos métodos se eligen en función de la naturaleza de la investigación, los datos necesarios y

limitaciones específicas del estudio (Bonilla, 2020). Para este estudio, se utiliza el método de encuesta para investigar las variables del estudio.

Instrumentos: Recopilación de datos son cruciales para reunir la información necesaria para el estudio. Estas encuestas pueden descargarse o imprimirse, e incluyen una serie de preguntas con opciones múltiples, de respuesta única, escalas de Likert y opciones abiertas, además de preguntas demográficas para recopilar datos pertinentes (Gonzales et al., 2020). En este estudio se emplearon cuestionarios para recopilar datos. Las encuestas particulares para la atención ortodóncica y los factores limitantes de cada componente. Los dos cuestionarios utilizados en este estudio fueron creados y aprobados por los investigadores, y en ambos se utilizó una escala tipo Likert para calificar los distintos ítems.

Validez: La capacidad del método de recogida de datos para cuantificar de forma suficiente y precisa el acontecimiento o la idea objeto de estudio se denomina validez. Para garantizar la corrección y fiabilidad de los datos adquiridos, la validez de la técnica de recogida de datos es esencial. Los resultados pueden estar sesgados o reflejar inadecuadamente los fenómenos estudiados si la metodología no es válida (Nombela et al., 2018). Para ello, se requirió de la aprobación de tres expertos en gestión para validar los datos recopilados.

Confiabilidad: La capacidad de un proceso para proporcionar resultados coherentes y repetibles en condiciones comparables y en varios periodos se denomina fiabilidad. Esto sugiere que se obtendrán resultados idénticos cuando se utilice el mismo procedimiento de recogida en varias ocasiones sobre la misma población o muestra en el contexto de la extracción de datos. Se trata de una característica importante, ya que demuestra que los resultados son constantes y repetibles, en lugar de estar influidos de forma aleatoria o a lo largo del tiempo (Medina et al., 2020). Según Santos (Santos et al. 2020) la confiabilidad es buena, con un valor de Alpha de Cronbach, de 0.548, de acuerdo a las categorías propuestas por Vellis.

2.5 Procedimientos

Se realizará la obtención de permisos éticos y autorizaciones necesarias. Asimismo, se procederá realizar el desarrollo de los cuestionarios y a iniciar la recolección de datos de manera física respetando los parámetros de la metodología.

2.6 Método de análisis de datos

Una vez recopilados los datos mediante los cuestionarios aplicados a los pacientes de un consultorio odontológico en Villa El Salvador durante el horario de atención, se procederá a realizar el análisis estadístico con el fin de identificar patrones, relaciones y tendencias relevantes. El proceso de análisis se llevará a cabo de la siguiente manera:

a) Almacenamiento de datos:

En el análisis estadístico, se utilizó el software SPSS para llevar a cabo pruebas descriptivas, inferenciales, correlaciones y análisis de regresión. Los resultados fueron interpretados meticulosamente para extraer conclusiones relevantes y abordar las preguntas de investigación, considerando las implicaciones prácticas y clínicas de los hallazgos ambas variables. (Quispe, 2019).

2.7 Aspectos éticos

El estudio se realizó respetando estrictamente los derechos humanos, los principios éticos y las normas de ética de la institución participante y de la Asociación Odontológica Peruana.

Se ha garantizado el anonimato de los pacientes y su participación completamente voluntaria.

No se modificarán los resultados de la investigación ni los datos recopilados. El objetivo principal es presentar un trabajo de investigación único y excelente, lo cual se ha corroborado mediante el uso del software Turnitin para verificar la autenticidad del trabajo. En lo que respecta a las citas y referencias, se han seguido rigurosamente las pautas establecidas en las normas APA séptima edición, de acuerdo con los requisitos exigidos por la institución (Universidad Cesar Vallejo [UCV], 2020).

III.

RESULTADOS

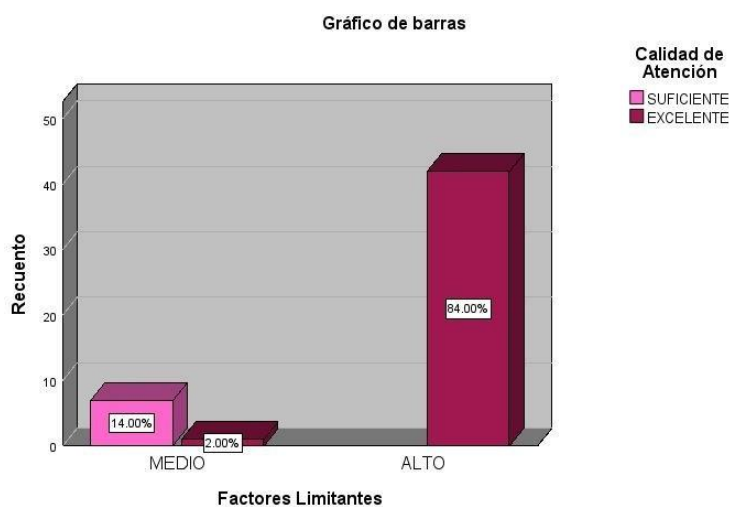
Tabla 3

Cruce entre factores limitantes y calidad de atención.

		Calidad de Atención			Total
		Insuficiente	Suficiente	Excelente	
Factores Limitantes	Bajo	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%
	Medio	0 0.00%	7 100.00%	1 2.33%	8 16.00%
	Alto	0 0.00%	0 0.00%	42 97.67%	42 84.00%
Total	Recuento	0	7(14%)	43 (86%)	50 (100%)
	% del total	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Figura 2

Descriptivo entre la variable factores limitantes y calidad de atención.



En la tabla 3 y figura 2, se obtuvo niveles altos de factores limitantes en la atención en un 84%, según lo referido por los pacientes. En secuencia a esto, el 16% que expresó ser medio y no se evidenció ningún nivel bajo. Por otro lado, en relación con la calidad de atención, el 86% refiriere haber sido excelente, y el 14% expresaron que la atención recibida fue suficiente. Además, podemos exhibir que en la presente muestra existió un nivel alto de factores limitantes y mayormente fue excelente la atención de calidad.

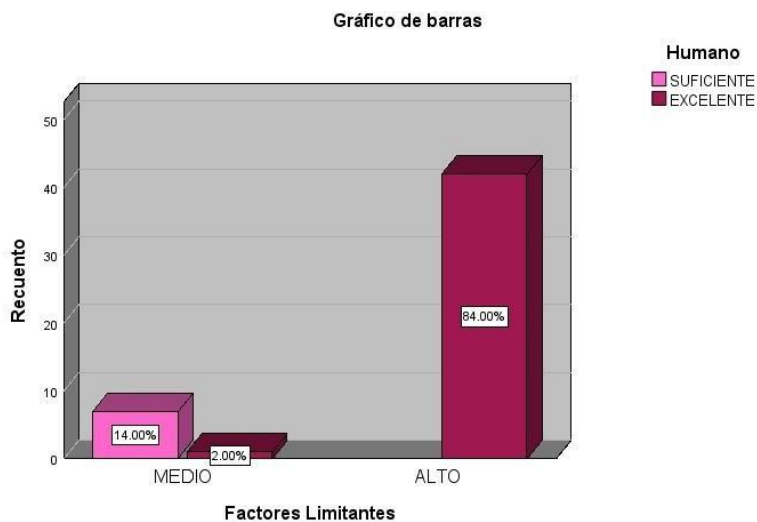
Tabla 4

Cruce entre factores limitantes y la dimensión humana

		Dimensión Humana			Total
		Insuficiente	Suficiente	Excelente	
Factores Limitantes	Bajo	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%
	Medio	0 0.00%	7 100.00%	1 2.33%	8 16.00%
	Alto	0 0.00%	0 0.00%	42 97.67%	42 84.00%
Total	Recuento % del total	0 0.00%	7 100.00%	43 100.00%	50 100.00%

Figura 3

Descriptivo entre factores limitantes y la dimensión humana



En la tabla 4 y figura 3, plasmó como resultados que el 84% de los pacientes expresan que existió un alto nivel de factores limitantes en la calidad de atención, así como el 16% que refiere ser medio y 0% de nivel bajo. Por otro lado, en relación con la dimensión de humana, el 86% refirió haber sido buena, en contraste al 14% recibió una atención regula. Con ello, podemos decir que hubo un nivel alto de factores limitantes y mayormente fue buena la atención humana.

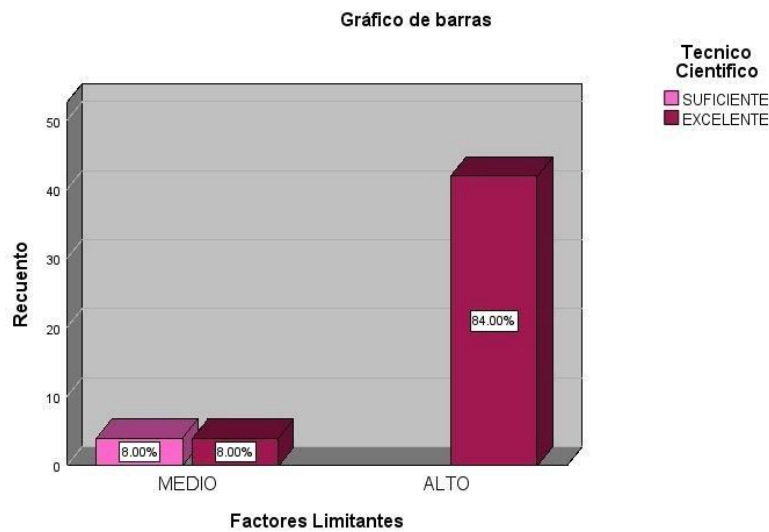
Tabla 5

Cruce entre factores limitantes y la dimensión técnico científico

		Dimensión Técnico científico			Total
		Insuficiente	Suficiente	Excelente	
Factores Limitantes	Bajo	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%
	Medio	0 0.00%	4 100.00%	4 8.70%	8 16.00%
	Alto	0 0.00%	0 0.00%	42 91.30%	42 84.00%
Total	Recuento	0	4	46	50
	% del total	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Figura 4

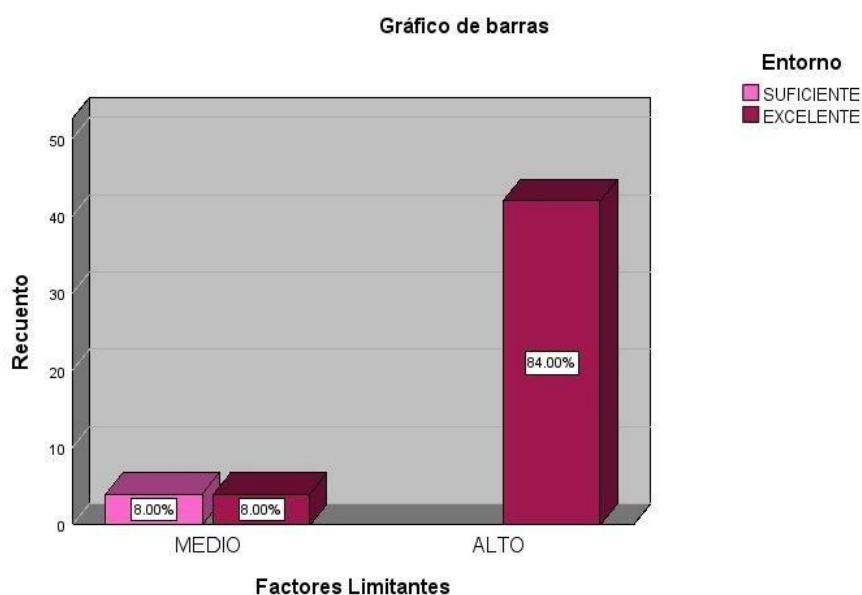
Descriptivo entre factores limitantes y la dimensión técnico científico



En la tabla 5 y figura 4, se concibió que el 84% de los pacientes indican que recibieron un alto nivel de factores limitantes en la atención, por el contrario, el 16% que expresó ser medio y ningún paciente en nivel bajo. Por otro lado, en relación con la atención en su dimensión técnico científico, el 92% refiriere haber sido buena, mientras que 8% de los pacientes expresaron que la atención recibida fue regular. Con ello, podemos decir que existió un nivel alto de factores limitantes y mayormente fue buena la atención en la dimensión técnico-científica.

Tabla 6*Cruce entre factores limitantes y la dimensión entorno*

		Dimensión Entorno			Total
		Insuficiente	Suficiente	Excelente	
Factores Limitantes	Bajo	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%
	Medio	0 0.00%	4 100.00%	4 8.70%	8 16.00%
	Alto	0 0.00%	0 0.00%	42 91.30%	42 84.00%
Total	Recuento	0	4	46	50
	% del total	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Figura 5*Descriptivo entre factores limitantes y la dimensión entorno*

En la tabla 5 y figura 4, en los resultados que se obtuvo el 84% de los pacientes comentaron que les brindaron un alto nivel de factores limitantes en la atención, también el 16% que expresó ser medio y ningún paciente en nivel bajo. Por otro lado, en relación con la atención en su dimensión entorno, el 92% refiriere haber sido buena, mientras que 8% de los pacientes expresaron que la atención recibida fue regular. Con ello, podemos decir que existió un nivel alto de factores limitantes y mayormente fue buena la atención en la dimensión entorno.

Regresión logística ordinal

Agresti (2010) Plantea que es una técnica de modelado estadístico utilizada cuando la variable dependiente es una variable categórica ordinal. Esto significa que tiene más de dos categorías la variable dependiente y que pueden ser ordenadas de manera lógica, pero los intervalos entre las categorías no son necesariamente iguales. El fundamento del modelo de regresión logística puede utilizarse una función logística para describir las posibilidades logarítmicas de formar parte de determinada categoría como una función lineal de las variables independientes cuando se comparan con una categoría de referencia. Un modelo de este puede ajustarse utilizando diversas técnicas, como el enfoque de máxima verosimilitud, el enfoque de valores proporcionales y el modelo de riesgos proporcionales ordinales

Prueba de hipótesis

Según Walpole et al. (2012), La prueba de hipótesis implica determinar si existe suficiente evidencia para rechazar una afirmación sobre una población específica. Se formulan las hipótesis nula (H_0) y alternativa (H_1), y se aplican técnicas estadísticas para analizar los datos y calcular la estadística de prueba. La H_0 asume la ausencia de diferencia, asociación o efecto en la población, mientras que la H_1 establece lo contrario.

Decisión estadística

Para confirmar si la hipótesis es aceptable o no, hay que establecer los supuestos relativos a la hipótesis nula, para lo cual evaluamos las pruebas en contra de la hipótesis nula (H_0) en una prueba utilizando la técnica del valor p (valor de probabilidad), que se emplea con frecuencia en estadística. Los datos en una prueba de hipótesis que refuta la hipótesis nula (H_0).

El valor p es una métrica estadística que se utiliza para evaluar la importancia de los resultados, según Zacarias y Supo (2020). para determinar la relevancia de los hallazgos de una investigación. Es una métrica que brinda la probabilidad de adquirir resultados, o incluso resultados más graves, si la H_0 es verdadera. Para determinar

un nivel de significación predeterminado, la hipótesis nula utiliza una comparación de umbral, representada por α . Además, establece el punto de inflexión donde se evaluará la H_0 . La hipótesis nula se rechaza si α es inferior a 0,05, mientras que no se rechaza si α es superior a 0,05.

Hipótesis nula, con un margen de error del 5% y un grado de fiabilidad del 95%, siendo α la significación con margen de error del 5%.

Hipótesis general

H_0 : Factores limitantes no influyen en la calidad de atención en pacientes del servicio odontológico de un consultorio, Villa el salvador 2024.

H_a : Factores limitantes influyen en la calidad de atención en pacientes del servicio odontológico de un consultorio, Villa el salvador 2024.

Tabla 7

Informe de ajuste de modelo para la hipótesis general

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	GI	Sig.
Sólo intersección	200.310			
Final	.000	200.310	12	<.001

En la tabla 7, se percibió que la significancia = $<0,001$ $p < 0,005$; por esta razón, se acepta la hipótesis general planteada y se rechaza la H_0 , determinando que los factores limitantes influyen en la calidad de atención.

Tabla 8

Pseudo R cuadrado de la hipótesis general

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	.982
Nagelkerke	.987
McFadden	.756

En concordancia con el valor según la prueba Pseudo R² de Cox y Snell, se concluyó que la variable factores limitantes influye en la calidad de atención de los pacientes con un valor de 98.2%.

Sin embargo, Nagelkerke, concluyó que los factores limitantes influyen en la calidad de atención de los pacientes con un valor de 98.7%.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe una influencia entre los factores limitantes y la dimensión humana en pacientes del servicio odontológico de un consultorio, Villa El Salvador 2024.

Ha: Existe una influencia entre los factores limitantes y la dimensión humana en pacientes del servicio odontológico de un consultorio, Villa El Salvador 2024.

Tabla 9

Informe de ajuste de modelo para la hipótesis específica 1

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Sólo intersección	200.534			
Final	.000	200.534	8	<.001

En la tabla 9, se puede observar que la significancia es de 0.001 ($p < 0.05$), lo cual indica que existe influencia entre los factores limitantes y la dimensión humana en pacientes del servicio odontológico de un consultorio. En tal sentido, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la alterna.

Tabla 10

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 1

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	.982
Nagelkerke	.987
McFadden	.757

En relación a la prueba de los datos del Pseudo R2 de Cox y Snell se contempló la existencia de la influencia entre los factores limitantes y la dimensión humana en pacientes del servicio odontológico en un 98%.

Hipótesis específica 2

Ho: No Existe influencia entre los factores limitantes y la dimensión técnico científico en pacientes del servicio odontológico de un consultorio, Villa El Salvador 2024.

Ha: Existe influencia entre los factores limitantes y la dimensión técnico científico en pacientes del servicio odontológico de un consultorio, Villa El Salvador 2024.

Tabla 11

Informe de ajuste de modelo para la hipótesis específica 2

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Sólo intersección	171.811			
Final	.000	171.811	6	<.001

En la tabla 11, encontramos que la significancia obtenida es menor del puntaje establecido de 0,05; por lo cual aceptamos la hipótesis alterna y descartamos la nula.

Con ello podemos decir que existe influencia entre los factores limitantes y la dimensión técnico científico en pacientes del servicio odontológico de un consultorio.

Tabla 12

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	.968
Nagelkerke	.973
McFadden	.649

Nota. Función de enlace: Logit.

En relación a la prueba Pseudo R2 de Cox y Snell se observó la existencia de la influencia entre los factores limitantes y la dimensión técnico científico al 96.8%.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe influencia entre los factores limitantes y la dimensión entorno en pacientes del servicio odontológico de un consultorio, Villa El Salvador 2024.

Ha: Existe influencia entre los factores limitantes y la dimensión entorno en pacientes del servicio odontológico de un consultorio, Villa El Salvador 2024.

Tabla 13

Informe de ajuste de modelo para la hipótesis específica 3

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Sólo intersección	184.344			
Final	.000	184.344	7	<.001

En la tabla 13, observamos que el grado de significancia es menor a 0,05. En tal sentido, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la alterna. Por ello decimos que

hay influencia entre los factores limitantes y la dimensión entorno en pacientes del servicio odontológico de un consultorio.

Tabla 14

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	.975
Nagelkerke	.980
McFadden	.696

Como se puede observar, se obtuvo que en un 97,5% existe una influencia entre los factores limitantes y la calidad en la atención. Esto se adquirió del Pseudo R2 de Cox y Snell.

IV. DISCUSIÓN

Determinar cómo las variables limitantes impactarían el nivel de tratamiento que los pacientes recibirían en un consultorio dental en Villa El Salvador en 2024 fue el móvil del presente producto académico. Como se detalla en la Tabla 3 y la Figura 2, los frutos obtenidos fueron consistentes con la hipótesis alternativa aceptada. Con un coeficiente de Cox y Snell de 98,2%, el valor p del estudio de 0,001 indicó una asociación entre las variables del estudio. Según la misma tabla y la misma figura, el 84% de los participantes consideraba que los cuidados de alto nivel presentaban restricciones, mientras que sólo el 16% pensaba que se situaban en un nivel medio. El 86% de los consumidores consideraron que la atención fue excepcional y el 14% que fue adecuada. Estos hallazgos indican que, a pesar de la existencia de circunstancias restrictivas, la mayor parte de la atención recibida fue de muy alta calidad. Contrastamos los resultados con los anteriores. Sulca (2023), que utilizó el coeficiente de determinación pseudo R-cuadrado de Nagelkerke para demostrar que la gestión de procesos tenía un impacto considerable en la calidad de los cuidados brindados por las enfermeras, apoya esta afirmación. Estiman que el 78,8% de la diferencia en la calidad de los cuidados puede explicarse por la gestión de procesos. Esto demuestra cómo el desenvolvimiento de la gestión por procesos en enfermería tendrá un impacto significativo en la calidad de los cuidados. Además, podríamos establecer paralelismos con Valencia (2021), que en su investigación explicativa causal sobre la calidad causal de la atención al paciente en los servicios de cirugía general descubrió resultados impresionantes en varias áreas.

En cuanto al primer objetivo específico, que consistía en averiguar cómo afectaban los factores limitantes a la dimensión humana en las personas que recibían atención odontológica, se comprobó que el valor p era de 0,001, lo que indicaba que los factores limitantes y la dimensión humana en los pacientes que recibían atención odontológica tenían un impacto recíproco. Según la prueba de datos Pseudo R2 de Cox y Snell, en el 98% de los pacientes del servicio de odontología se observó una relación entre el componente humano y los factores limitantes. El 84% de los pacientes que fueron derivados informaron de que existían varios factores limitantes en su atención especializada, como se muestra en la tabla 4 figura 3, El 16% de los encuestados la calificó de media, mientras que el 0% la calificó de baja. Por otro

lado, en lo que respecta a la dimensión humana, el 86% de los pacientes afirmaron haber recibido un buen trato y el 14% una atención regular. Por lo tanto, podemos concluir que hubo varias variables limitantes en juego y que, en su mayor parte, se proporcionó atención humana. Comparando los resultados con Pérez (2021), el 64,3% de los encuestados afirmó que había muchas barreras para la terapia especializada, mientras que el 1,4% creía que había pocas. Entre los pacientes que calificaron su atención médica, el 14,3% dijo que era buena y el 85,7% que era regular. Estos atributos influyeron en el 43,1% de la atención especializada, 41% de la accesibilidad, 48,9% de la asequibilidad y 92% de la calidad, según los datos inferenciales. De manera similar, Silva (2023) con su estudio para resolvió la asociación entre la gestión administrativa y el estándar de atención al usuario en el servicio de odontología de un centro de salud de Lima. Utilizando un corte transversal y un diseño no experimental, se empleó un método cuantitativo descriptivo. Para la muestra se empleó un cuestionario tipo Likert que incluyó a 100 usuarios. La fiabilidad se evaluó mediante el coeficiente α de Cronbach, que arrojó puntuaciones de 0,605 para la calidad asistencial y 0,528 para la gestión administrativa. Según los resultados, el 48% de los usuarios tenía una mala opinión, el 39% una opinión media y el 13% una buena opinión. Sin embargo, 37% de los encuestados opinó que la calidad de la atención era mala, 45% que era media y 18% que era buena. Se encontró que las variables de gestión administrativa tienen una relación moderadamente positiva con la experiencia del consultante en el servicio de odontología del centro de salud de Lima; el coeficiente de correlación de Spearman de 0,519 indica una relación significativa y estadísticamente significativa entre las variables ($p < 0,05$).

El valor p para el objetivo específico dos, que consistía en averiguar cómo afectaban los factores limitantes a la dimensión técnico-científica en los usuarios que recibían atención odontológica, fue de 0,001. Esto sugiere se encuentra una relación entre los factores limitantes y la dimensión técnico-científica en los pacientes que reciben atención odontológica. Esto sugiere que existe una conexión entre los factores limitantes y la dimensión técnico-científica en los pacientes del consultorio odontológico. Se demostró que existe una correlación del 96,8% entre la dimensión técnico-científica y las variables limitantes en la prueba de datos pseudo R^2 de Cox y Snell. Según los resultados, el 84% de los pacientes afirmó que existían niveles altos

de variables limitantes de la atención, seguidos del 16% que informó de niveles medios y ninguno de los pacientes que informó de niveles bajos. Por el contrario, en lo que respecta al aspecto técnico-científico de la asistencia, el 92% de los pacientes se declararon satisfechos, y el 8% se declararon regulares. Se puede concluir, por lo tanto, que hubo muchas limitaciones y que la dimensión técnico-científica del tratamiento fue, en general, de excelente calidad. Coincidimos con Fernández (2020), que empleó en su investigación un diseño transversal, no experimental, causal explicativo y una técnica cuantitativa. La información se recogió mediante cuestionarios de escala Likert que los autores modificaron de acuerdo con el marco teórico y un muestreo no probabilístico. Los hallazgos demostraron que, para el 35,7% de los pacientes de odontoestomatología en quirófano, el tiempo de espera para una cita había disminuido. Además, se descubrió una relación negativa pero significativa entre el periodo para recibir la atención y la satisfacción del paciente, con un coeficiente de correlación de -0,71 y un nivel de significancia de 0,004. En cuanto a la calidad de la atención, el 31,4 por ciento de los pacientes la calificó como baja, el 57,0 por ciento como regular y el 11,6 por ciento como alta. Un 66,7% de los pacientes que esperaron bastante calificaron la calidad de la atención como buena, mientras que un 88,9% de los pacientes que esperaron poco la calificaron como muy buena. Estos hallazgos indican que la dilación tiene un impacto en la percepción de la experiencia de atención, con porcentajes que varían según el antes de ingresar a consulta. De igual manera, comparamos los resultados de Vidalon (2019). El 66,7% de los encuestados estaba satisfecho con el nivel de atención brindado en los servicios odontológicos de la Micro-Red José Carlos Mariátegui, mientras que el 50% estaba satisfecho con la calidad objetiva. Estos porcentajes muestran áreas de mejora y fortalezas en la atención dental de Micro-Red, reflejando la evaluación de los usuarios sobre el nivel de servicio que reciben.

Para el tercer objetivo específico hay una conexión entre los factores limitantes y la dimensión del entorno en los pacientes que reciben atención odontológica, como indica el valor p de 0,001. Este objetivo consistía en determinar cómo afectaban los factores limitantes a la dimensión del entorno en los pacientes que recibían atención odontológica. Los hallazgos de la prueba de datos Pseudo R² de Cox y Snell mostraron que, en el 97,5% de los casos, existía una relación entre los factores limitantes y la calidad de la terapia personalizada. Comparativamente, los datos

revelaron que el 84% de los pacientes afirmaron que una serie de problemas obstaculizaban gravemente su tratamiento. El siguiente grupo, el 16%, afirmó que su atención era mediocre y que no existían pacientes de bajo nivel. En el lado opuesto, el 92% de los pacientes dijo que la atención del entorno era buena, mientras que el 8% pensaba que la atención recibida era inadecuada. Como resultado, podemos afirmar que la calidad de la atención en el entorno fue generalmente excelente a pesar de los numerosos factores limitantes. Utilizando un enfoque numérico, contrasta con Días (2019) para determinar la preponderancia entre factores de la atención odontológica en la consecución de indicadores de salud bucodental dentro de la red Huaura-Oyón. Se realizó un estudio no experimental, descriptivo-explicativo. En ese momento, treinta y dos odontólogos ejercían la práctica privada. Se utilizó el estadístico Eta para determinar el efecto sobre el cumplimiento de los índices de salud bucal, y los resultados mostraron una influencia del 15,13%. La hipótesis general 4,838 mostró una zona de rechazo basada en los datos de la prueba χ^2 de independencia (X^2) para la comparación entre los componentes de la atención odontológica y el cumplimiento de los indicadores. Se demostró que existe una relación entre los parámetros de atención odontológica y el cumplimiento de los indicadores de salud bucal por parte de la red, podemos contrastar los resultados con los de Gómez (2019), en estudio se propuso averiguar cómo afectaban los factores limitantes a la forma en que se llevaban a cabo los planes de salud en dos centros diferentes. Utilizando un diseño transversal correlacional causal no experimental, se empleó una técnica cuantitativa para organizar la investigación. La muestra fue de 120 profesionales médicos y se empleó un muestreo no probabilístico. Cuantificando la información con una escala de Likert, los datos se recogieron de una sola vez con herramientas fiables y bien probadas. Se demostró que la aplicación de los programas de salud se veía significativamente afectada por los factores limitantes de los trabajadores sanitarios, con un grado de influencia del 17,72%. Además, se observó que esas limitaciones repercutían en las estrategias sanitarias de los centros de salud estudiados de la siguiente manera: 11,96% en la planificación, 14,71% en la ejecución, 15,12% en el control y 20,09% en las finanzas. Por lo tanto, De ello se desprende que la ejecución de los planes de salud en los centros hospitalarios de nivel I se ve considerablemente afectada por las restricciones del personal médico.

V. CONCLUSIONES

Primera. Los resultados de esta investigación mostraron una fuerte correlación (valor p 001 inferior a 0,05 y coeficiente de Cox y Snell del 98,2%) entre las variables limitantes y la calidad. Esto sugiere que un tratamiento de mala calidad será el resultado de un aumento de las variables limitantes.

Segunda. Como se desprende del valor p de 0,001, inferior a 0,05, el impacto del componente humano y de las variables limitantes se invierte en los pacientes de atención odontológica. El componente humano y los elementos limitantes tienen un efecto del 98% en los pacientes de atención odontológica, según los estadísticos pseudo R2 de Cox y Snell.

Tercera. Se encontró un cruce entre los factores limitantes y la dimensión técnico-científica en pacientes del servicio odontológico, con un Cox y Snell de 96,8%, y un p-valor inferior a 0,05 indicando evidencia de influencia entre los agentes obstaculizadores y la variable calidad de la atención. Podemos así afirmar que los factores limitantes y el componente técnico-científico tuvieron efecto.

Cuarta. Los factores limitantes de la dimensión entorno y la calidad de la atención se cruzaron. Los factores limitantes y la dimensión del entorno pueden influir en los pacientes de atención especializada, como indica el valor p significativo de 0,001. La atención óptima y los agentes limitantes tienen una conexión del 97,5%, según los datos de la prueba Pseudo R2 de Cox y Snell. Así pues, podemos sacar la conclusión de que hubo varias restricciones y que, en general, el tratamiento fue de muy alto calibre.

VI. RECOMENDACIONES

Primero. Al médico director del centro de salud, implementar estrategias para abordar los factores limitantes identificados en el estudio, como mejorar la infraestructura y equipamiento del consultorio, aumentar la factibilidad de recursos humanos y materiales, y optimizar los procesos de atención.

Segunda. Como director del departamento, debe asegurarse de que el personal odontológico siga recibiendo un trato de excelencia centrada en el paciente para desarrollar sus competencias y habilidades.

Tercera. Los Cirujanos dentistas, elaborar e implementar procesos de monitoreo y evaluación periódica en el servicio de atención de calidad odontológica, que permitan identificar oportunidades de mejora de manera oportuna.

Cuarta. A los futuros investigadores, desarrollar el tipo de metodología explicativo causal puesto que existen muy pocos estudios de este. También comunicar los resultados de manera efectiva, a través de publicaciones académicas, conferencias y otras formas de divulgación, destacando las implicaciones teóricas y prácticas, será fundamental para contribuir al avance del conocimiento en este importante campo de investigación.

REFERENCIAS

- Agresti, A. (2010). *Analysis of Ordinal Categorical Data (2nd ed.)*. Wiley.
<https://doi.org/10.1002/9780470594001.ch4>
- Aguirre Gas, H. G. (2002). *Calidad de la Atención Médica: Bases para la Evaluación, Mejoramiento Continuo y Acreditación*. México, D.F.: Editorial Limusa.
- Akbari, A., Khami, M. R., Beymouri, A., & Akbari, S. (2024). Dental service utilization and the COVID-19 pandemic, a micro-data analysis. *BMC Oral Health*, 24(16). <https://doi.org/10.1186/s12903-023-03740-2>
- Area Moreira, M., Santana Bonilla, P. J., Sanabria Mesa, A. L. (2020). La transformación digital de los centros escolares. *Obstáculos y resistencias. Digital education review*, (37), 15-31.
https://www.researchgate.net/publication/342663722_La_transformacion_digital_de_los_centros_escolares_Obstaculos_y_resistencias#fullTextFileContent
- Asociación Estadounidense de Ortodoncistas (AAO). (Dakota del Norte). Sobre la AAO. <https://aaoinfo.org/>
- Balboa, I. A. (2020). *Barreras de acceso a los servicios de salud oral del Centro Poblado Chongoyape – Lambayeque, 2020*. [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de UCV. <https://acortar.link/Ey1ldB>
- Bordignon, P., Céspedes, P., Vargas, M., Parra, J. C., & Pérez, C. (2020). Barreras para el acceso a la atención de ortodoncia en un centro de salud público de Chile. *Revista chilena de salud pública*, 19(6), 592-601.
- Cataño-Valderrama, A., Álvarez-Arredondo, N., Rendon-Figueroa, D., Larre Mejia, C. I., Acre-Osorio, A. P., Rivera-Quiroz, I. H. (2020). Determining factors for the clinical dental care of patients with disabilities. *Acta Odontológica Colombiana*, 10(2), 52-67.
<https://www.redalyc.org/journal/5823/582365049004/html/>
- Díaz, M. M. (2018). *Factores de la atención odontológica que Influyen en el Cumplimiento de los Indicadores de Salud Bucal en la Red Huaura-Oyón 2018*. [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional

de UCV <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30928>

Donabedian, A. (). Evaluación de la calidad de la atención médica. Revista Calidad Asistencial, 2001(16), pp. 11-27.

https://www.fadq.org/wpcontent/uploads/2019/07/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf

Escalante, E. (2017). Satisfacción laboral en profesionales de Enfermería, área de Emergencia Hospital Nacional "Santa Gertrudis", San Vicente, San Salvador. Junio a diciembre 2017 (Tesis de maestría). Recuperada de <https://repositorio.unan.edu.ni/10713/1/t1047.pdf>

Fabian-Sánchez, A. C., Podestá-Gavilano, L. E., & Ruiz-Arias, R. A. (2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido. Horizonte Médico, 22(1), 02.

Fernandez, C. K. (2020). Barreras de acceso a los servicios de salud oral del Centro Poblado Chongoyape – Lambayeque, 2020. [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de UCV https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20_500.12692/111065

Fernández, M., Raybaud, L., Racedo, M., Roberts, C., Sabatini, C., y Moraes, D. (2019). Motivación y satisfacción laboral de profesionales de enfermería de un hospital privado de alta complejidad. Nure investigación, 16(103), pp. 2- <https://www.nureinvestigacion.es/OJS/index.php/nure/article/view/1722/893>

Gallardo, A., y Reynaldos, K. (2014). Calidad de servicio: Satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. Enfermería global, 13(36), pp. 353-363.

García, Y., Martínez, M., Rivera, M., y Gutiérrez, G. (2016). Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: Caso Hidalgo, México. Instituto Tecnológico Superior del Oriente del Estado de Hidalgo.

Gómez, M. E. (2019). Factores limitantes del personal asistencial en ejecución de estrategias sanitarias en dos Centros de Salud Nivel I, Fuerza Aérea del Perú, 2019.[tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de UCV <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41283>

González, L., Guevara, E., Morales, G., Segura P., y Luengo, C. (2013). Relación de

la satisfacción laboral con estilos de liderazgo en enfermeros de hospitales públicos, Santiago, Chile. *Scielo*, 19(1), pp. 11-21.

González-Meléndez, R., Cruz-Palma, G., Zambrano-Villarreal, L., Quiroga-García, M. A., Palomares-Gorham, P. I., & Tijerina-González, L. S. (2019). Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. *Revista Mexicana de Medicina Forense y Ciencias de la Salud*, 4(suppl 1), 76-78.

Guim, P., y Rodríguez, A. (2018). La importancia de la satisfacción y clima laboral en las empresas. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, p.3. <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2018/clima-laboralempresas.html> Hannoun, G. (2011).

Health Organization. (2020). Hospitals. https://www.who.int/healthtopics/hospitals#tab=tab_1 World Health

Hernández – Sampieri, R. (2014). Metodología de la Investigación. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. Quinta edición. México: Editorial Mac Graw Hill. Recuperado de https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf

Herrera Mejía, K. A. (2020). Estrategia de Gestión de la Calidad del Área Odontológica para Mejorar la Atención de los Pacientes del Centro de Salud José Leonardo Ortíz (Tesis de maestría). Universidad de Pimentel.

Infantes, F. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos - 2016. *Revista Peruana de Medicina Integrativa*, 2(2), pp. 133-139. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-deatencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-e4Vf9y6.pdf>

Iriarte, L. (2012). Factores que influyen en la Satisfacción laboral de Enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra (Tesis de maestría). Recuperada de <http://academicae.unavarra.es/bitstream/handle/2454/6156/TFM.pdf?sequence=1>

Kosherbayeva, L., Kalmakhanov, S., Hailey, D., Pazilov, S., Seiduanova, L., Kozhamkul, R., Jaworzynska, M., Bazhanova, A. E., Juraeva, N., & Jarylkasynova, G. (2020). Rethinking priorities in hospital management: a

- case from Central Asia. In *Health Policy and Technology* (Vol. 9, Issue 3, pp. 391–396). Elsevier B.V. <https://doi.org/10.1016/j.hlpt.2020.06.00>
- Lara-Alvarez, Jefferson Jonathan, Hermoza-Moquillaza, Rocío Victoria, & Arellano-Sacramento, César. (2020). Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. *Revista Estomatológica Herediana*, 30(3), 145-152. <https://dx.doi.org/10.20453/reh.v30i3.3817>
- Lucas Rosario, Lizeth Magaly, Rosales Márquez, Cinthia, Castillo Saavedra, Ericson Felix, Reyes Alfaro, Cecilia Elizabeth, & Salas Sánchez, Rosa María. (2021). Calidad percibida por pacientes hospitalizados en áreas de cirugía de dos instituciones pública y privada de Perú. *Index de Enfermería*, 30(1-2), 39-43. Epub 25 de abril de 2022. Recuperado en 17 de mayo de 2024, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962021000100010&lng=es&tlng=es.
- Lyros, I., Chatzigeorgiou, C., & Lyros, A. (2019). Satisfacción con la atención de ortodoncia brindada en una clínica de ortodoncia universitaria. *The Open Dentistry Journal*, 13, 68-73.
- Medina Costillo, M. Y. (2022). Factores socioeconómicos que influyen en la calidad de atención en el servicio de odontología del Hospital rural Saposoa – Tarapoto, 2022 [Tesis de maestría, Escuela de Posgrado, Universidad César Vallejo].
- Medina Díaz, M. R., Verdejo Carrión, A. L. (2020). Validez y confiabilidad en la evaluación del aprendizaje mediante las metodologías activas. *Alteridad. Revista de Educación*, 15(2), 270-284. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/342577782_Validez_y_confiabilidad_en_la_evaluacion_del_aprendizaje_mediante_las_metodologias_activas/fullTextFileContent
- Montalvan, M. L. (2022). Factores que determinan el acceso y la calidad de la atención médica, en el adulto mayor usuario de EsSalud, Chiclayo. [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de UCV.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81746>

Naciones Unidas. (2023). La Agenda para el Desarrollo Sostenible.

<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/development-agenda/>

Olivares, C. (2018). Factores asociados a la percepción de la calidad de atención de las usuarias del servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital III Goyeneche-2018 (Tesis de Maestría). Recuperada de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8624/MDDolmoc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Organization (WHO). (2020). Health system governance. https://www.who.int/health-topics/health-systems-governance#tab=tab_1 38 Yuni, J., & Urbano, C. A. (2020). Metodología y técnicas para investigar: recursos para la elaboración de proyectos, análisis de datos y redacción científica. Editorial Brujas

Otzen, T., y Manterola, T. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a estudio. International Journal of Morphology, 35(1), pp. 227-232. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

Pablos, M. (2016). Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres (Tesis de doctorado).

Pablos, M., y Cuba, S. (2015). Satisfacción laboral de las enfermeras de los hospitales públicos de Badajoz. Scielo, 61(239), pp. 197-203. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2015000200006>

Parella, S., y Martis, F. (2012). Metodología de la Investigación Cuantitativa. Recuperado de <https://issuu.com/originaledy/docs/metodologc3ada-de-lainvestigacic3b>

Paripancca, E. (2019). Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público-privada. 2016-2017 (Tesis de maestría). Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/323347064.pdf>

- Pérez Martínez, A. (2023). Factores limitantes en la atención especializada a pacientes por cirugía maxilofacial en una clínica odontológica, Lima 2023 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
- Quispe Andía, A., Calla Vásquez, K. M., Yangali Vicente, Y. S., et al. (2019). Estadística no paramétrica aplicada a la investigación científica con software SPSS, Minitab y Excel. Enfoque práctico. Colombia: Editorial EIDEC
Recuperado de:
https://www.academia.edu/41887134/Estad%C3%ADstica_no_param%C3%A9trica_aplicada
- Quispe, J. L. C., Huamán, M. L. A., & Díaz, M. A. P. (2021). El impacto de la atención odontológica en la calidad de vida de los adultos mayores en Villa El Salvador, Perú. Revista de la Facultad de Odontología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, 24(1), 41-48.
- Rivas Pérez, Gretel, Álvarez Mora, Ivette, Mora Pérez, Clotilde de la Caridad, Morera Pérez, Amarelis, & Pausa González, Orlando José. (2020). Avances científico-técnicos en ortodoncia y su impacto social. Conrado, 16(72), 39-48. Epub 01 de febrero de 2020. Recuperado en 14 de abril de 2024, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100039&lng=es&tlng=es.
- Roche Martínez, A., Peguero Morejón, H. A., Núñez Pérez, B. M., Gispert Abreu, E. de los A., & Alfaro Mon, M. (2019). Barreras en la utilización de los servicios de salud en los adultos mayores. Facultad de Estomatología "Raúl González Sánchez", Cuba.
- Rodríguez, L. E., Olazábal, J. D., & Fernández, E. (2022). Calidad de atención odontológica relacionado a la satisfacción de pacientes del Hospital Apoyo Recuay. Tesis para optar el grado de Maestra en Gerencia de Servicios de Salud, Universidad Nacional de Huaraz.
- Romero, H. et al (2021). Metodología de la Investigación. Edicumbre Editorial Corporativa.
https://www.researchgate.net/publication/356568692_Metodologia_de_la_investigacion_cientifica

- Romero-Herrera, R. D. C., & Vásquez-López, L. A. (2018). Percepciones y barreras para el acceso a tratamiento de ortodoncia en adolescentes de un sector vulnerable de Lima, Perú. *Anales de odontología estomatología*, 28(2), 87-94.
- Romo Sabugal, C., Juárez Hernández, L. G., Tobón, S. (2021). Validez de constructo de un instrumento para evaluar la promoción de la metacognición en el aula. *Estudios pedagógicos*, 47(3), 191-205. Recuperado de: <https://www.scielo.cl/pdf/estped/v47n3/0718-0705-estped-47-03-191.pdf>
- Sánchez, J. (2018). Factores limitantes en la gestión de la atención primaria de salud en la Municipalidad distrital de Independencia, Huaraz-2016 [Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo]. http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2484/T033_45522655_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Savoy, F., Retamar, S., De Gracia, L. y Chesini, F. (2020). Accesibilidad a los servicios de salud en Concepción del Uruguay. Perfil socioeconómico de los usuarios. *Revista de Salud Pública*, 23(1), 1-8. <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v23n1/0124-0064-rsap-23-01-1f.pdf>
- Shoae, S., Ghasemi, E., Saeedi Moghaddam, S., Masinaei, M., Sofi-Mahmudi, A., Hessari, H., & Farzadfar, F. (2024). Índice de carga y calidad de atención global nacional y regional. *BMC Oral Health*. <https://doi.org/10.1186/s12903-023-03808-z>
- Silva, R. S. (2023). Gestión administrativa y calidad de atención al usuario del Servicio Odontológico de un centro de salud, Lima 2023. [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de UCV <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/134955>
- Sulca, P. M. (2023). Influencia de la gestión por procesos en la calidad de atención de enfermeras de un hospital de EsSalud, Lima 2023. [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de UCV <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/121141>
- Taipe Mesa, V. G. (2019). Factores sociodemográficos y calidad de atención odontológica en adultos – Puesto de Salud Cristo Salvador, Villa El Salvador 2019 [Tesis de maestría, Universidad Alas Peruanas].
- Valencia, F. (2021) Calidad en la atención a usuarios en el área de cirugía general

de un hospital de Quito durante la pandemia por Covid-19. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

Vidalón, G. (2019). Nivel de satisfacción en la calidad de servicio en la atención odontológica de la Microred José Carlos Mariátegui - San Juan de Lurigancho (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Odontología, Unidad de Posgrado.

Vilchez, J. (2020). Factores limitantes en la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en el Servicio de Patología Clínica de un Hospital Público Nivel III1, 2019 [Universidad Cesar Vallejo]. <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1221203>

Walpole, R. E., Myers, R. H., Myers, S. L. y Ye, K. (2012). Probability and Statistics for Engineers and Scientists (9.^a ed.). Pearson.

World Health Organization. (2018). Infrastructure and Technologies. <https://www.who.int/hospitals/infrastructure-and-technologies/en/> World

ANEXOS

1. Tabla de operacionalización de variables o tabla de categorización.

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala
Factores Limitantes	Los Factores limitantes son aquellos elementos o variables que pueden restringir o limitar la habilidad de un sistema o proceso para alcanzar su objetivo (Aday y Andersen, 1974).	La variable de factores limitantes se pudo constatar	Predisposición	Estilo de vida	Ordinal 1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5=Siempre
			Capacidad	Creencias Capacidad de pago por la atención Capacidad de comprensión de la información	
			Necesidad	Carga de enfermedad Necesidades Individuales Disponibilidad de personal	
			Oferta	Disponibilidad de Materiales e insumos médicos	
			Utilización	Infraestructura Atenciones anuales Procedimientos anuales	
Calidad de atención	Prestación de la atención oportuna al paciente mediante conocimientos y valores éticos actuales con satisfacción de los problemas de salud y de las perspectivas del paciente sobre la prestación del servicio de la institución. (Aguirre, 2002)	La variable de atención de calidad se pudo medir mediante una encuesta confeccionada por el autor donde se recolectan los datos de las tres dimensiones accesibilidad, asequibilidad y calidad	Dimensión Humano	Empatía Confidencialidad Comunicación	Ordinal 1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre
			Dimensión Técnico Científico	Profesionalidad Credibilidad Seguridad	
			Dimensión Entorno	Integridad Oportunidad	
				Continuidad	

2. Instrumentos de recolección de datos.

CUESTIONARIO DE FACTORES LIMITANTES

El presente cuestionario pretende identificar los factores limitantes en la calidad de atención por pacientes del consultorio de odontológico.

Por ello le pedimos que responda con la mayor sinceridad. La aplicación se realizará luego de informarle de los fines del estudio y de contar con su respectivo consentimiento. Se le garantiza confidencialidad de la información que nos proporcione. Muchas gracias por su colaboración.

Instrucciones

Marque con una equis (x) sobre la opción que se parezca más a lo que suceda en su institución

Valoración:

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

Dimensión 1. Predisposición	1	2	3	4	5
¿Usted considera que tiene un buen estilo de vida en términos de higiene bucal?					
¿Es importante para usted que los tratamientos dentales respeten sus creencias y valores personales?					
Dimensión 2. Capacidad					
¿Cree que su situación financiera le permite costear tratamientos dentales adecuados?					
¿Comprende las recomendaciones brindadas por su odontólogo?					
Dimensión 3. Necesidad					
¿Cree usted que hay enfermedades que causen el deterioro de la salud bucal?					

¿Busca atención dental únicamente cuando presenta dolor o problemas específicos?					
Dimensión 4. Oferta					
¿Encuentra fácilmente un odontólogo especializado disponible cuando lo necesita?					
¿Cree que el consultorio dental cuenta con los recursos y equipos necesarios para brindarle una atención adecuada?					
Dimensión 5. Utilización					
¿Se siente cómodo y satisfecho con el ambiente del consultorio dental donde recibe atención?					
¿Cree que dos visitas anuales al dentista son suficientes para mantener una buena salud bucal?					

Origen: Teoría de Aday y Andersen (1974), adaptado por Romero (2024)

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

El presente cuestionario pretende identificar la calidad de atención en pacientes del consultorio de Ortodoncia.

Por ello le pedimos que responda con la mayor sinceridad. La aplicación se realizará luego de informarle de los fines del estudio y de contar con su respectivo consentimiento. Se le garantiza confidencialidad de la información que nos proporcione. Muchas gracias por su colaboración.

Instrucciones

Marque con una equis (x) sobre la opción que se parezca más a lo que suceda en su

institución

Valoración:

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

Dimensión 1. Humana	1	2	3	4	5
¿El personal mostró empatía durante todo el proceso de atención?					
¿Se mantuvo su privacidad durante su visita al consultorio?					
¿Recibió información constante por parte del personal durante su atención?					
¿Recibió información constante por parte del personal durante su atención?					
¿El personal mostró un interés constante en resolver sus problemas dentales?					
Dimensión 2. Técnica					
¿El dentista realizó un examen físico completo y detallado?					
¿Cree que el profesional de salud actuó con profesionalismo, respeto y consideración?					

¿Cree usted que el tratamiento brindando en el consultorio es el adecuado?					
¿El odontólogo que le atendió le demostró seguridad y confianza al momento de realizarle el procedimiento requerido?					
¿Los ambientes disponen de recipientes debidamente etiquetados para la disposición de residuos sólidos?					
¿Hay información visible en el consultorio sobre las medidas de protección para prevenir la contaminación del área de trabajo?					
¿Su atención se realizó sin interrupciones?					
Dimensión 3. Entorno					
¿Considera que es indispensable que los consultorios deban encontrarse en una zona segura?					
¿Existe un consultorio próximo a su domicilio que le brinde una atención oportuna?					
¿Su atención se realizó sin interrupciones?					

Origen: adaptado por Romero (2024)

3. Modelo de consentimiento y/o asentimiento informado, formato UCV.

CONSETIMIENTO INFORMADO

Estimado sr(a): Yo Valeria Milagros Romero Vela le hago presente que me encuentro cursando estudios de posgrado en la Universidad César Vallejo, para lo cual, la presente ficha de consentimiento informado tiene como propósito dar a conocer a los participantes el título de la investigación llevada a cabo y las facultades propias de su rol como paciente si usted accede a participar del presente estudio se le pedirá responder unos cuestionarios los cuales servirán como datos valiosos para la investigación de título Factores limitantes en la calidad de atención en pacientes del servicio odontológico de un consultorio, Villa El Salvador 2024. Cuyo llenado le tomará un tiempo aproximado de 10 minutos también es importante informarle que su participación será totalmente anónima voluntaria con fines estrictamente de investigación, pudiendo expresar sus dudas en cualquier momento durante su desarrollo y de igual manera dejar de responder sin que esto lo perjudique, por lo cual solicito su colaboración y expreso mi agradecimiento de antemano por su valioso aporte.

atentamente

El autor



4. Matriz evaluación por juicio de expertos, formato UCV.

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): Ali Hernán Echavarría Gálvez

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de expertos

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Gestión los de Servicios de la salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima, promoción 2024, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Factores limitantes en la calidad de atención en pacientes del servicio odontológico de un consultorio, Villa El Salvador 2024 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma:



Nombre completo del tesista: Valeria Milagros Romero Vela

DNI: 72924383

Categoría	Calificación	Indicador
<p>CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	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.
<p>COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	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.
<p>RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.</p>	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.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Factores limitantes

Definición de la variable: Factores Limitantes

Definición conceptual: Los Factores limitantes son aquellos elementos o variables que pueden restringir o limitar la habilidad de un sistema o proceso para alcanzar su objetivo. Estos varían según el contexto. (Aday y Andersen, 1974)

Definición operacional: La variable de factores limitantes se pudo constatar mediante la recolección de información en encuestas donde se evaluaron cinco dimensiones predisposición, capacidad, necesidad, oferta y utilización (Pérez 2023)

Dimensión 1: Predisposición

Definición Conceptual

La predisposición se define como la tendencia o inclinación preexistente de los expertos hacia ciertos juicios, opiniones o comportamientos, influenciada por sus conocimientos previos, experiencias, actitudes y creencias. Esta predisposición puede afectar la objetividad y la imparcialidad de sus respuestas (Creswell, 2014).

Definición Operacional

Para medir la predisposición en una encuesta de juicio de expertos, se pueden utilizar ítems específicos que evalúen los antecedentes, experiencias previas, y actitudes de los expertos hacia el tema en cuestión.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Estilo de vida	1.¿Usted considera que tiene un buen estilo de vida en términos de higiene bucal?	4	4	4	
Creencias	2. ¿Es importante para usted que los tratamientos dentales respeten sus creencias y valores personales?	4	4	4	

Dimensión 2: Capacidad

Definición conceptual:

La predisposición se refiere a la inclinación o tendencia previa que tiene una persona hacia algo. En el contexto de una encuesta de juicio de expertos, la predisposición puede estar relacionada con la actitud, las creencias, los valores o las experiencias previas del experto en relación con el tema en cuestión. Es importante tener en cuenta la predisposición de los expertos al analizar sus respuestas, ya que puede influir en la evaluación que realizan (Martínez, 2010).

Definición operacional:

Para la realización de una encuesta de juicio de expertos, la dimensión "predisposición" se puede definir operacionalmente a través de una serie de indicadores o preguntas específicas. Estos indicadores o preguntas deben estar diseñados para evaluar la actitud, las creencias, los valores o las experiencias previas del experto en relación con el tema en cuestión.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de pago por la atención	3. ¿Cree que su situación financiera le permite costear tratamientos dentales adecuados?	4	4	4	
Capacidad de comprensión de la información	4. ¿Comprende las recomendaciones brindadas por su odontólogo?	4	4	4	

Dimensión 3: Necesidad

Definición de la dimensión:

Definición Conceptual

La necesidad se refiere a la importancia y relevancia percibida del tema de la encuesta para los expertos. Esta dimensión evalúa cuánto consideran los expertos que el tema abordado es crucial para el avance del conocimiento, la práctica profesional o la solución de problemas específicos en su campo de especialización (Creswell, 2014).

Definición Operacional

Para medir la necesidad en una encuesta de juicio de expertos, se pueden utilizar ítems que evalúen la percepción de los expertos sobre la relevancia y urgencia del tema de estudio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Carga de enfermedad	5.¿Cree usted que hay enfermedades que causen el deterioro de la salud bucal?	4	4	4	
Necesidades Individuales	6.¿Busca atención dental únicamente cuando presenta dolor o problemas específicos?	4	4	4	

Dimensión 4: Oferta

Definición de la dimensión:

Definición conceptual:

En el contexto de una encuesta de juicio de expertos, la dimensión "**OFERTA**" se refiere a las soluciones, alternativas o propuestas existentes para abordar una necesidad o resolver un problema. La evaluación de la oferta busca identificar las opciones disponibles, sus características, ventajas y desventajas, y su potencial para satisfacer las necesidades identificadas previamente.

Definición operacional:

Para la realización de una encuesta de juicio de expertos, la dimensión "oferta" se puede definir operacionalmente a través de una serie de indicadores o preguntas específicas. Estos indicadores o preguntas deben estar diseñados para evaluar la pertinencia, la eficacia, la eficiencia y la viabilidad de las soluciones propuestas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad de personal	¿Encuentra fácilmente un odontólogo especializado disponible cuando lo necesita?	4	4	4	
Disponibilidad de Materiales e insumos médicos	¿Cree que el consultorio dental cuenta con los recursos y equipos necesarios para brindarle una atención adecuada?	4	4	4	

Dimensión 5: Utilización

Definición de la dimensión:

Definición Conceptual

Los recursos, conocimientos o innovaciones proporcionados son aplicados y utilizados en la práctica por los expertos en su campo. Esta dimensión evalúa la frecuencia y el impacto del uso práctico de estos recursos en el contexto profesional de los expertos (Creswell, 2014).

Definición Operacional

Para medir la utilización en una encuesta de juicio de expertos, se pueden utilizar ítems que evalúen la frecuencia de uso, la relevancia práctica y el impacto de los recursos, conocimientos o innovaciones en el trabajo diario de los expertos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	9. ¿Se siente cómodo y satisfecho con el ambiente del consultorio dental donde recibe atención?	4	4	4	
Atenciones anuales	10. ¿Cree que dos visitas anuales al dentista son suficientes para mantener una buena salud bucal?	4	4	4	

Instrumento que mide la variable 02: Calidad de atención

Definición de la variable: Calidad de atención

Definición conceptual: Prestación de la atención oportuna al paciente mediante conocimientos y valores éticos actuales con satisfacción de los problemas de salud y de las perspectivas del paciente sobre la prestación del servicio de la institución. (Aguirre, 2002)

Definición operacional: La variable de atención de calidad se pudo medir mediante una encuesta confeccionada por el autor donde se recolectan los datos de las tres dimensiones accesibilidad, asequibilidad y calidad

Dimensión 6: Humana

Definición Conceptual

La dimensión humana se refiere a las características, competencias y actitudes de las personas involucradas en el tema de estudio. En el contexto de una encuesta de juicio de expertos, esta dimensión evalúa factores como la experiencia, la formación, la motivación, y las habilidades interpersonales de los expertos participantes (Creswell, 2014).

Definición Operacional

Para medir la dimensión humana en una encuesta de juicio de expertos, se pueden utilizar ítems que evalúen la experiencia profesional, la formación académica, las competencias específicas y las actitudes de los expertos hacia el tema

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empatía	1. ¿El personal mostró empatía durante todo el proceso de atención?	4	4	4	
Confidencialidad	2. ¿Se mantuvo su privacidad durante su visita al consultorio?	4	4	4	
	3. ¿Recibió información constante por parte del personal	4	4	4	

	durante su atención?				
Comunicación	4. ¿Recibió información constante por parte del personal durante su atención?	4	4	4	
	5. ¿El personal mostró un interés constante en resolver sus problemas dentales?	4	4	4	

Dimensión 7: Técnico Científico

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Profesionalidad	6. ¿El dentista realizó un examen físico completo y detallado?	4	4	4	
	7. ¿Cree que el profesional de salud actuó con profesionalismo, respeto y consideración?	4	4	4	
Credibilidad	8. ¿Cree usted que el tratamiento brindando en el consultorio es el adecuado?	4	4	4	
Seguridad	9. ¿El odontólogo que le atendió le demostró seguridad y confianza al momento de realizarle el procedimiento requerido?	4	4	4	
	10. ¿Los ambientes disponen de recipientes debidamente etiquetados para la disposición de residuos sólidos?	4	4	4	
	11. ¿Hay información visible en el consultorio sobre las medidas de protección para prevenir la contaminación del área de trabajo?	4	4	4	
	12. ¿Su atención se realizó sin interrupciones?	4	4	4	

Dimensión 8: Entorno

Definición Conceptual:

La dimensión “ENTORNO” se refiere al conjunto de factores, condiciones y contextos externos que pueden influir en el objeto de estudio o en la variable de interés. Estos elementos pueden ser físicos, sociales, culturales o económicos (Alarcón, 2017).

Definición Operacional:

La definición operacional de la dimensión “ENTORNO” implica especificar cómo se medirá o cuantificará esta variable en la encuesta. Por ejemplo, podríamos operacionalizarla mediante preguntas específicas relacionadas con el contexto en el que se desarrolla el objeto de estudio. Estas preguntas podrían evaluar aspectos como la disponibilidad de recursos, la cultura organizacional, las políticas gubernamentales o cualquier otro factor relevante.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Integridad	13.¿Considera que es indispensable que los consultorios deban encontrarse en una zona segura?	4	4	4	
Oportunidad	14.¿Existe un consultorio próximo a su domicilio que le brinde una atención oportuna?	4	4	4	
Continuidad	15.¿Su atención se realizó sin interrupciones?	4	4	4	



Mg. Esp. Ali Echavarría Gálvez
COP 22719
Clínica Especializada UPSJB

GRADUADO

ECHAVARRIA GALVEZ, ALI HERNAN
DNI 43641814

GRADO O TÍTULO **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE SALUD**

Fecha de diploma: 07/03/18

Modalidad de estudios: PRESENCIAL

Fecha matrícula: 29/05/2015

Fecha egreso: 10/12/2016

INSTITUCIÓN

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS S.A.C.

PERU

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): Roger Ernesto Cayo Hernández

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de expertos

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Gestión los de Servicios de la salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima, promoción 2024, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Factores limitantes en la calidad de atención en pacientes del servicio odontológico de un consultorio, Villa El Salvador 2024 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente


Firma:



Nombre completo del tesista: Valeria Milagros Romero Vela

DNI: 72924383

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez	Roger Ernesto Cayo Hernández
Grado profesional	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional	Educación
Institución donde labora	Universidad San Juan Bautista
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
DNI	21416668
Firma del experto:	

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:	Cuestionario de Factores limitantes
Autor (a):	Valeria Milagros Romero Vela
Objetivo:	Medir la variable "Factores limitantes"
Administración:	Pacientes de un consultorio odontológico
Año:	2024
Ámbito de aplicación:	En un consultorio odontológico
Dimensiones:	D1: Predisposición, D2: Capacidad, D3: Necesidad, D4: Oferta, D5: Utilización.
Escala:	(5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Indiferente, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo.
Niveles o rango:	Alto (100-81), Medio (80-45), Bajo (45-20)
Cantidad de ítems:	20
Tiempo de aplicación:	Aproximadamente 12 a 15 min.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Factores limitantes elaborado por Valeria Milagros Romero Vela en el año 2024 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.	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.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Factores limitantes

Definición de la variable: Factores Limitantes

Definición conceptual: Los Factores limitantes son aquellos elementos o variables que pueden restringir o limitar la habilidad de un sistema o proceso para alcanzar su objetivo. Estos varían según el contexto. (Aday y Andersen, 1974)

Definición operacional: La variable de factores limitantes se pudo constatar mediante la recolección de información en encuestas donde se evaluaron cinco dimensiones predisposición, capacidad, necesidad, oferta y utilización (Pérez 2023)

Dimensión 1: Predisposición

Definición Conceptual

La predisposición se define como la tendencia o inclinación preexistente de los expertos hacia ciertos juicios, opiniones o comportamientos, influenciada por sus conocimientos previos, experiencias, actitudes y creencias. Esta predisposición puede afectar la objetividad y la imparcialidad de sus respuestas (Creswell, 2014).

Definición Operacional

Para medir la predisposición en una encuesta de juicio de expertos, se pueden utilizar ítems específicos que evalúen los antecedentes, experiencias previas, y actitudes de los expertos hacia el tema en cuestión.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estilo de vida	1.¿Usted considera que tiene un buen estilo de vida en términos de higiene bucal?	4	4	4	
Creencias	2. ¿Es importante para usted que los tratamientos dentales respeten sus creencias y valores personales?	4	4	4	

Dimensión 2: Capacidad

Definición conceptual:

La predisposición se refiere a la inclinación o tendencia previa que tiene una persona hacia algo. En el contexto de una encuesta de juicio de expertos, la predisposición puede estar relacionada con la actitud, las creencias, los valores o las experiencias previas del experto en relación con el tema en cuestión. Es importante tener en cuenta la predisposición de los expertos al analizar sus respuestas, ya que puede influir en la evaluación que realizan ([Martínez, 2010](#)).

Definición operacional:

Para la realización de una encuesta de juicio de expertos, la dimensión "predisposición" se puede definir operacionalmente a través de una serie de indicadores o preguntas específicas. Estos indicadores o preguntas deben estar diseñados para evaluar la actitud, las creencias, los valores o las experiencias previas del experto en relación con el tema en cuestión.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de pago por la atención	3. ¿Cree que su situación financiera le permite costear tratamientos dentales adecuados?	4	4	4	
Capacidad de comprensión de la información	4. ¿Comprende las recomendaciones brindadas por su odontólogo?	4	4	4	

Dimensión 3: Necesidad

Definición de la dimensión:

Definición Conceptual

La necesidad se refiere a la importancia y relevancia percibida del tema de la encuesta para los expertos. Esta dimensión evalúa cuánto consideran los expertos que el tema abordado es crucial para el avance del conocimiento, la práctica profesional o la solución de problemas específicos en su campo de especialización (Creswell, 2014).

Definición Operacional

Para medir la necesidad en una encuesta de juicio de expertos, se pueden utilizar ítems que evalúen la percepción de los expertos sobre la relevancia y urgencia del tema de estudio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Carga de enfermedad	5.¿Cree usted que hay enfermedades que causen el deterioro de la salud bucal?	4	4	4	
Necesidades Individuales	6.¿Busca atención dental únicamente cuando presenta dolor o problemas específicos?	4	4	4	

Dimensión 4: Oferta

Definición de la dimensión:

Definición conceptual:

En el contexto de una encuesta de juicio de expertos, la dimensión "**OFERTA**" se refiere a las soluciones, alternativas o propuestas existentes para abordar una necesidad o resolver un problema. La evaluación de la oferta busca identificar las opciones disponibles, sus características, ventajas y desventajas, y su potencial para satisfacer las necesidades identificadas previamente.

Definición operacional:

Para la realización de una encuesta de juicio de expertos, la dimensión "oferta" se puede definir operacionalmente a través de una serie de indicadores o preguntas específicas. Estos indicadores o preguntas deben estar diseñados para evaluar la pertinencia, la eficacia, la eficiencia y la viabilidad de las soluciones propuestas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad de personal	¿Encuentra fácilmente un odontólogo especializado disponible cuando lo necesita?	4	4	4	
Disponibilidad de Materiales e insumos médicos	¿Cree que el consultorio dental cuenta con los recursos y equipos necesarios para brindarle una atención adecuada?	4	4	4	

Dimensión 5: Utilización

Definición de la dimensión:

Definición Conceptual

Los recursos, conocimientos o innovaciones proporcionados son aplicados y utilizados en la práctica por los expertos en su campo. Esta dimensión evalúa la frecuencia y el impacto del uso práctico de estos recursos en el contexto profesional de los expertos (Creswell, 2014).

Definición Operacional

Para medir la utilización en una encuesta de juicio de expertos, se pueden utilizar ítems que evalúen la frecuencia de uso, la relevancia práctica y el impacto de los recursos, conocimientos o innovaciones en el trabajo diario de los expertos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	9. ¿Se siente cómodo y satisfecho con el ambiente del consultorio dental donde recibe atención?	4	4	4	
Atenciones anuales	10. ¿Cree que dos visitas anuales al dentista son suficientes para mantener una buena salud bucal?	4	4	4	

Instrumento que mide la variable 02: Calidad de atención

Definición de la variable: Calidad de atención

Definición conceptual: Prestación de la atención oportuna al paciente mediante conocimientos y valores éticos actuales con satisfacción de los problemas de salud y de las perspectivas del paciente sobre la prestación del servicio de la institución. (Aguirre, 2002)

Definición operacional: La variable de atención de calidad se pudo medir mediante una encuesta confeccionada por el autor donde se recolectan los datos de las tres dimensiones accesibilidad, asequibilidad y calidad

Dimensión 6: Humana

Definición Conceptual

La dimensión humana se refiere a las características, competencias y actitudes de las personas involucradas en el tema de estudio. En el contexto de una encuesta de juicio de expertos, esta dimensión evalúa factores como la experiencia, la formación, la motivación, y las habilidades interpersonales de los expertos participantes (Creswell, 2014).

Definición Operacional

Para medir la dimensión humana en una encuesta de juicio de expertos, se pueden utilizar ítems que evalúen la experiencia profesional, la formación académica, las competencias específicas y las actitudes de los expertos hacia el tema

Indicadores	Item	Clari dad	C o h e r e n c i a	Rele vanci a	Obser vacio nes/ Reco mend acion es
Empatía	1. ¿El personal mostró empatía durante todo el proceso de atención?	4	4	4	
Confidencialidad	2. ¿Se mantuvo su privacidad durante su visita al consultorio?	4	4	4	
	3. ¿Recibió información constante por parte del personal durante su atención?	4	4	4	

Comunicación	4. ¿Recibió información constante por parte del personal durante su atención?	4	4	4	
	5. ¿El personal mostró un interés constante en resolver sus problemas dentales?	4	4	4	

Dimensión 7: Técnico Científico

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Profesionalidad	6. ¿El dentista realizó un examen físico completo y detallado?	4	4	4	
	7. ¿Cree que el profesional de salud actuó con profesionalismo, respeto y consideración?	4	4	4	
Credibilidad	8. ¿Cree usted que el tratamiento brindando en el consultorio es el adecuado?	4	4	4	
Seguridad	9. ¿El odontólogo que le atendió le demostró seguridad y confianza al momento de realizarle el procedimiento requerido?	4	4	4	
	10. ¿Los ambientes disponen de recipientes debidamente etiquetados para la disposición de residuos sólidos?	4	4	4	
	11. ¿Hay información visible en el consultorio sobre las medidas de protección para prevenir la contaminación del área de trabajo?	4	4	4	
	12. ¿Su atención se realizó sin interrupciones?	4	4	4	

Dimensión 8: Entorno

Definición Conceptual:

La dimensión “ENTORNO” se refiere al conjunto de factores, condiciones y contextos externos que pueden influir en el objeto de estudio o en la variable de interés. Estos elementos pueden ser físicos, sociales, culturales o económicos (Alarcón, 2017).

Definición Operacional:

La definición operacional de la dimensión “ENTORNO” implica especificar cómo se medirá o cuantificará esta variable en la encuesta. Por ejemplo, podríamos operacionalizara mediante preguntas específicas relacionadas con el contexto en el que se desarrolla el objeto de estudio. Estas preguntas podrían evaluar aspectos como la disponibilidad de recursos, la cultura organizacional, las políticas gubernamentales o cualquier otro factor relevante.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Integridad	13.¿Considera que es indispensable que los consultorios deban encontrarse en una zona segura?	4	4	4	
Oportunidad	14.¿Existe un consultorio próximo a su domicilio que le brinde una atención oportuna?	4	4	4	
Continuidad	15.¿Su atención se realizó sin interrupciones?	4	4	4	

MINISTERIO DE SALUD
DIRIS LIMA SUR
CMI JUAN PABLO II

Roger Coxa Hernández
CIRUJANO DENTISTA
MÉSP. ORTODONCIA Y ORFEDIA MAXILAR
COP. 6970 RNE 823

GRADUADO

CAYO HERNANDEZ, ROGER ERNESTO
DNI 21416668

GRADO O TÍTULO MAESTRO/MAGÍSTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Fecha de diploma: 06/05/17
Modalidad de estudios: PRESENCIAL

Fecha matrícula: 18/09/2013
Fecha egreso: 31/08/2016

INSTITUCIÓN

UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
PERU

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): Frank Julio Carrión Molina

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de expertos

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Gestión los de Servicios de la salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima, promoción 2024, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Factores limitantes en la calidad de atención en pacientes del servicio odontológico de un consultorio, Villa El Salvador 2024 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente


Firma:



Nombre completo del tesista: Valeria Milagros Romero Vela

DNI: 7292438

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez	Frank Julio Carrion Molina
Grado profesional	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional	Educación
Institución donde labora	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
DNI	46115977
Firma del experto:	 FRANK JÚLIO CARRIÓN MOLINA CIRUJANO DENTISTA Mg SALUD PÚBLICA COP 32117

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:	Cuestionario de Factores limitantes
Autor (a):	Valeria Milagros Romero Vela
Objetivo:	Medir la variable "Factores limitantes"
Administración:	Pacientes de un consultorio odontológico
Año:	2024
Ámbito de aplicación:	En un consultorio odontológico
Dimensiones:	D1: Predisposición, D2: Capacidad, D3: Necesidad, D4: Oferta, D5: Utilización.
Escala:	(5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Indiferente, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo.
Niveles o rango:	Alto (100-81), Medio (80-45), Bajo (45-20)
Cantidad de ítems:	20
Tiempo de aplicación:	Aproximadamente 12 a 15 min.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Factores limitantes elaborado por Valeria Milagros Romero Vela en el año 2024 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.	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.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Factores limitantes

Definición de la variable: Factores Limitantes

Definición conceptual: Los Factores limitantes son aquellos elementos o variables que pueden restringir o limitar la habilidad de un sistema o proceso para alcanzar su objetivo. Estos varían según el contexto. (Aday y Andersen, 1974)

Definición operacional: La variable de factores limitantes se pudo constatar mediante la recolección de información en encuestas donde se evaluaron cinco dimensiones predisposición, capacidad, necesidad, oferta y utilización (Pérez 2023)

Dimensión 1: Predisposición

Definición Conceptual

La predisposición se define como la tendencia o inclinación preexistente de los expertos hacia ciertos juicios, opiniones o comportamientos, influenciada por sus conocimientos previos, experiencias, actitudes y creencias. Esta predisposición puede afectar la objetividad y la imparcialidad de sus respuestas (Creswell, 2014).

Definición Operacional

Para medir la predisposición en una encuesta de juicio de expertos, se pueden utilizar ítems específicos que evalúen los antecedentes, experiencias previas, y actitudes de los expertos hacia el tema en cuestión.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Estilo de vida	1.¿Usted considera que tiene un buen estilo de vida en términos de higiene bucal?	4	4	4	
Creencias	2. ¿Es importante para usted que los tratamientos dentales respeten sus creencias y valores personales?	4	4	4	

Dimensión 2: Capacidad

Definición conceptual:

La predisposición se refiere a la inclinación o tendencia previa que tiene una persona hacia algo. En el contexto de una encuesta de juicio de expertos, la predisposición puede estar relacionada con la actitud, las creencias, los valores o las experiencias previas del experto en relación con el tema en cuestión. Es importante tener en cuenta la predisposición de los expertos al analizar sus respuestas, ya que puede influir en la evaluación que realizan ([Martínez, 2010](#)).

Definición operacional:

Para la realización de una encuesta de juicio de expertos, la dimensión "predisposición" se puede definir operacionalmente a través de una serie de indicadores o preguntas específicas. Estos indicadores o preguntas deben estar diseñados para evaluar la actitud, las creencias, los valores o las experiencias previas del experto en relación con el tema en cuestión.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de pago por la atención	3. ¿Cree que su situación financiera le permite costear tratamientos dentales adecuados?	4	4	4	
Capacidad de comprensión de la información	4. ¿Comprende las recomendaciones brindadas por su odontólogo?	4	4	4	

Dimensión 3: Necesidad

Definición de la dimensión:

Definición Conceptual

La necesidad se refiere a la importancia y relevancia percibida del tema de la encuesta para los expertos. Esta dimensión evalúa cuánto consideran los expertos que el tema abordado es crucial para el avance del conocimiento, la práctica profesional o la solución de problemas específicos en su campo de especialización (Creswell, 2014).

Definición Operacional

Para medir la necesidad en una encuesta de juicio de expertos, se pueden utilizar ítems que evalúen la percepción de los expertos sobre la relevancia y urgencia del tema de estudio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Carga de enfermedad	5.¿Cree usted que hay enfermedades que causen el deterioro de la salud bucal?	4	4	4	
Necesidades Individuales	6.¿Busca atención dental únicamente cuando presenta dolor o problemas específicos?	4	4	4	

Dimensión 4: Oferta

Definición de la dimensión:

Definición conceptual:

En el contexto de una encuesta de juicio de expertos, la dimensión "**OFERTA**" se refiere a las soluciones, alternativas o propuestas existentes para abordar una necesidad o resolver un problema. La evaluación de la oferta busca identificar las opciones disponibles, sus características, ventajas y desventajas, y su potencial para satisfacer las necesidades identificadas previamente.

Definición operacional:

Para la realización de una encuesta de juicio de expertos, la dimensión "oferta" se puede definir operacionalmente a través de una serie de indicadores o preguntas específicas. Estos indicadores o preguntas deben estar diseñados para evaluar la pertinencia, la eficacia, la eficiencia y la viabilidad de las soluciones propuestas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad de personal	¿Encuentra fácilmente un odontólogo especializado disponible cuando lo necesita?	4	4	4	
Disponibilidad de Materiales e insumos médicos	¿Cree que el consultorio dental cuenta con los recursos y equipos necesarios para brindarle una atención adecuada?	4	4	4	

Dimensión 5: Utilización

Definición de la dimensión:

Definición Conceptual

Los recursos, conocimientos o innovaciones proporcionados son aplicados y utilizados en la práctica por los expertos en su campo. Esta dimensión evalúa la frecuencia y el impacto del uso práctico de estos recursos en el contexto profesional de los expertos (Creswell, 2014).

Definición Operacional

Para medir la utilización en una encuesta de juicio de expertos, se pueden utilizar ítems que evalúen la frecuencia de uso, la relevancia práctica y el impacto de los recursos, conocimientos o innovaciones en el trabajo diario de los expertos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	9. ¿Se siente cómodo y satisfecho con el ambiente del consultorio dental donde recibe atención?	4	4	4	
Atenciones anuales	10. ¿Cree que dos visitas anuales al dentista son suficientes para mantener una buena salud bucal?	4	4	4	

Instrumento que mide la variable 02: Calidad de atención

Definición de la variable: Calidad de atención

Definición conceptual: Prestación de la atención oportuna al paciente mediante conocimientos y valores éticos actuales con satisfacción de los problemas de salud y de las perspectivas del paciente sobre la prestación del servicio de la institución. (Aguirre, 2002)

Definición operacional: La variable de atención de calidad se pudo medir mediante una encuesta confeccionada por el autor donde se recolectan los datos de las tres dimensiones accesibilidad, asequibilidad y calidad

Dimensión 6: Humana

Definición Conceptual

La dimensión humana se refiere a las características, competencias y actitudes de las personas involucradas en el tema de estudio. En el contexto de una encuesta de juicio de expertos, esta dimensión evalúa factores como la experiencia, la formación, la motivación, y las habilidades interpersonales de los expertos participantes (Creswell, 2014).

Definición Operacional

Para medir la dimensión humana en una encuesta de juicio de expertos, se pueden utilizar ítems que evalúen la experiencia profesional, la formación académica, las competencias específicas y las actitudes de los expertos hacia el tema

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empatía	1. ¿El personal mostró empatía durante todo el proceso de atención?	4	4	4	

Confidencialidad	2. ¿Se mantuvo su privacidad durante su visita al consultorio?	4	4	4	
	3. ¿Recibió información constante por parte del personal durante su atención?	4	4	4	
Comunicación	4. ¿Recibió información constante por parte del personal durante su atención?	4	4	4	
	5. ¿El personal mostró un interés constante en resolver sus problemas dentales?	4	4	4	

Dimensión 7: Técnico Científico

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Profesionalidad	6. ¿El dentista realizó un examen físico completo y detallado?	4	4	4	
	7. ¿Cree que el profesional de salud actuó con profesionalismo, respeto y consideración?	4	4	4	
Credibilidad	8. ¿Cree usted que el tratamiento brindando en el consultorio es el adecuado?	4	4	4	
Seguridad	9. ¿El odontólogo que le atendió le demostró seguridad y confianza al momento de realizarle el procedimiento requerido?	4	4	4	
	10. ¿Los ambientes disponen de recipientes debidamente etiquetados para la disposición de residuos sólidos?	4	4	4	
	11. ¿Hay información visible en el consultorio sobre las medidas de protección para prevenir la contaminación del área de trabajo?	4	4	4	
	12. ¿Su atención se realizó sin interrupciones?	4	4	4	

Dimensión 8: Entorno


Definición Conceptual:

La dimensión “ENTORNO” se refiere al conjunto de factores, condiciones y contextos externos que pueden influir en el objeto de estudio o en la variable de interés. Estos elementos pueden ser físicos, sociales, culturales o económicos (Alarcón, 2017).

Definición Operacional:

La definición operacional de la dimensión “ENTORNO” implica especificar cómo se medirá o cuantificará esta variable en la encuesta. Por ejemplo, podríamos operacionalizarla mediante preguntas específicas relacionadas con el contexto en el que se desarrolla el objeto de estudio. Estas preguntas podrían evaluar aspectos como la disponibilidad de recursos, la cultura organizacional, las políticas gubernamentales o cualquier otro factor relevante.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Integridad	13.¿Considera que es indispensable que los consultorios deban encontrarse en una zona segura?	4	4	4	
Oportunidad	14.¿Existe un consultorio próximo a su domicilio que le brinde una atención oportuna?	4	4	4	
Continuidad	15.¿Su atención se realizó sin interrupciones?	4	4	4	


FRANK JULIO CARRIÓN MOLINA
CIRUJANO DENTISTA
Mg SALUD PUBLICA
COP 32117

GRADUADO

CARRION MOLINA, FRANK JULIO
DNI 46115977

**GRADO O TÍTULO MAESTRO EN SALUD PÚBLICA CON MENCIÓN EN GERENCIA DE LOS
SERVICIOS DE SALUD**

Fecha de diploma: 15/09/17

Modalidad de estudios: PRESENCIAL

Fecha matrícula: 04/08/2014

Fecha egreso: 07/07/2016

INSTITUCIÓN

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A.
PERU

ANEXO : MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Factores limitantes en la calidad de atención en pacientes del servicio odontológico de un consultorio, Villa El Salvador 2024.

AUTOR: Valeria Milagros Romero Vela

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES						
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Los factores limitantes influyen en la calidad de atención en pacientes del servicio odontológico de un consultorio, Villa El Salvador 2024</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS a) ¿Cuál es la influencia de los factores limitantes en la dimensión humana en pacientes del servicio odontológico de un consultorio, Villa El Salvador 2024? b) ¿Cuál es la influencia de los factores limitantes en la dimensión técnico científico en pacientes del servicio odontológico de un consultorio, Villa El Salvador 2024? c) ¿Cuál es la influencia de los factores limitantes en la dimensión entorno en pacientes del servicio odontológico de un consultorio, Villa El Salvador 2024?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la influencia de los factores limitantes en la calidad de atención en pacientes del servicio odontológico de un consultorio, Villa El Salvador 2024.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: a) Determinar la influencia de los factores limitantes en la dimensión humana en pacientes del servicio odontológico de un consultorio, Villa El Salvador 2024 b) Determinar la influencia de los factores limitantes en la dimensión técnico científico en pacientes del servicio odontológico de un consultorio, Villa El Salvador 2024. c) Determinar la influencia de los factores limitantes en la dimensión entorno en pacientes del servicio odontológico de un consultorio, Villa El Salvador 2024.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: Los factores limitantes tienen influencia en la calidad de atención en pacientes del servicio odontológico de un consultorio, Villa El Salvador 2024.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: a) Los factores limitantes tienen influencia en la dimensión humana en pacientes del servicio odontológico de un consultorio, Villa El Salvador 2024. b) Los factores limitantes tienen influencia en la dimensión técnico científico en pacientes del servicio odontológico de un consultorio, Villa El Salvador 2024. c) Los factores limitantes tienen influencia en la dimensión entorno en pacientes del servicio odontológico de un consultorio, Villa El Salvador 2024.</p>	Variable 1: Factores Limitantes						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos		
			Predisposición	Estilo de vida	1 - 2	Ordinal 1= Nunca 2=Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	Alto Medio Bajo		
				Creencias					
			Capacidad	Capacidad de pago por la atención especializada	3 - 4				
				Capacidad de comprensión de la información					
			Necesidad	Disponibilidad de personal	5 - 6				
				Necesidades individuales					
			Oferta	Disponibilidad de personal	7 - 8				
				Disponibilidad de Materiales e insumos médicos					
			Utilización	Atenciones anuales	9 - 10				
				Infraestructura					
			Variable 2: Calidad de atención						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems				Niveles o rangos
			Dimensión humana	Empatía	1 - 5			1=Muy deficiente 2=Deficiente 3=Aceptable 4=Bueno 5=Excelente	Insuficiente Suficiente Excelente
Confidencialidad									
Comunicación									
Dimensión técnico científico	Profesionalidad	6 - 12							
	Credibilidad								
	Seguridad								
Dimensión entorno	Integridad	13 - 15							
	Oportunidad								
	Continuidad								
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL						

<p>TIPO: Básica</p> <p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>DISEÑO: No experimental, transversal y correlacional causal</p> <p>MÉTODO: Hipotético deductivo</p>	<p>POBLACIÓN: 50 pacientes</p> <p>TIPO DE MUESTRA: Censal Correspondiendo al total de nuestra población.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 50 Pacientes</p>	<p>Variable 1: Factores Limitantes</p> <p>Técnica: Encuestas</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Variable 2: Calidad de Atención</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Variable 1 (Factores Limitantes):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se utiliza la técnica de encuesta. -El instrumento utilizado es un cuestionario. <p>Variable 2 (Calidad de atención):</p> <ul style="list-style-type: none"> -Se utiliza la técnica de encuesta. -El instrumento utilizado es un cuestionario. <p>DE PRUEBA:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Prueba hipótesis -Se puede utilizar una prueba de correlación para determinar si existe una relación significativa entre los factores limitantes y la calidad de atención. <p>Nivel de Significación:</p> <p>El nivel de significación, generalmente representado por α (alfa), es un valor establecido previamente que indica el grado de riesgo aceptable de cometer un error tipo I al rechazar la hipótesis nula.</p> <p>Rho Spearman:</p> <p>La correlación de Spearman es una medida no paramétrica de correlación que evalúa la relación entre dos variables ordinales o de intervalo. En este caso, podría utilizarse para evaluar la relación entre los factores limitantes y la calidad de atención. .</p> <p>Inferencial:</p> <p>En el análisis inferencial, se buscará determinar si hay una relación significativa entre factores limitantes y la calidad de atención.</p>
---	--	--	--

Anexo 6

Solicitud de autorización para realizar la investigación en una Institución

Lima 24 de mayo de 2024

Señor: Dr. Cayo Hernández Roger Ernesto

Encargado del servicio de Ortodoncia y Ortopedia Maxila

Centro Materno Infantil Juan Pablo II

Presente. -

Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la maestría en Gestión de los Servicios de la Salud Dentro de la experiencia curricular de investigación del III ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos /de obtención de mi título de Magister.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: "Factores limitantes en la calidad de atención en pacientes del servicio odontológico de un consultorio, Villa El Salvador 2024".

En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información en caso de que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional,

hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



Nombre de estudiante y firma

Valeria Milagros Romero Vela

DNI N.º 7292438

Anexo 7



PERÚ

Ministerio
de Salud

Dirección de Redes
Integradas de Salud
Lima Sur

Autorización de uso de información de empresa

Yo Dr. Cayo Hernández Roger Ernesto, identificado con DNI 21416668, en mi calidad de Encargado del servicio de Ortodoncia y Ortopedia Maxilar, del Cetro Materno Infantil Juan Pablo II ubicada en la ciudad de Lima distrito de Villa el Salvador

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señorita Romero Vela, Valeria Milagros Identificada con DNI N°72924383 , de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, para que utilice la siguiente información de la empresa. Acceso a pacientes usuarios del Servicio odontológico como muestra para ejecutar la encuesta sobre Factores limitantes en la calidad de atención en pacientes del servicio odontológico de un consultorio, Villa El Salvador 2024. con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis para optar el grado de Magister.

Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa



DNI: 21416668,

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Firma del Estudiante

DNI: 72924383

8. Prueba de normalidad de variable factores limitantes y atención especializada. Pruebas de normalidad

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Factores Limitantes	.161	50	.002	.928	50	.005
Predisposicion	.162	50	.002	.935	50	.009
Capacidad	.353	50	<.001	.795	50	<.001
Necesidad	.302	50	<.001	.827	50	<.001
Oferta	.158	50	.003	.931	50	.006
Utilizacion	.253	50	<.001	.889	50	<.001
Atencion de Calidad	.181	50	<.001	.893	50	<.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

9. Prueba de confiabilidad Prueba piloto (20 pacientes encuestados en un consultorio del servicio de odontología)

Alfa de Cronbach Variable Factores Limitantes

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.851	10

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Usted considera que tiene un buen estilo de vida en términos de higiene bucal?	39.65	22.029	.744	.818
¿Es importante para usted que los tratamientos dentales respeten sus creencias y valores personales?	39.25	25.355	.345	.855
¿Cree que su situación financiera le permite costear tratamientos dentales adecuados?	39.20	26.274	.311	.855
¿Comprende las recomendaciones brindadas por su odontólogo?	39.15	25.924	.320	.855
¿Ha experimentado un deterioro en su salud bucal debido a alguna enfermedad específica?	39.65	21.608	.878	.807
¿Busca atención dental únicamente cuando presenta dolor o problemas específicos?	39.15	26.345	.306	.855

¿Encuentra fácilmente un odontólogo especializado disponible cuando lo necesita?	39.55	22.787	.609	.832
¿Cree que el consultorio dental cuenta con los recursos y equipos necesarios para brindarle una atención adecuada?	39.70	21.800	.737	.819
¿Se siente cómodo y satisfecho con el ambiente del consultorio dental donde recibe atención?	39.45	22.682	.655	.827
¿Cree que dos visitas anuales al dentista son suficientes para mantener una buena salud bucal?	39.45	23.208	.585	.834

Alfa de Cronbach Variable Calidad de atención

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.799	9

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿El personal mostró empatía durante todo el proceso de atención?	35.60	8.042	.604	.766
¿Se mantuvo su privacidad durante su visita al consultorio?	35.65	8.555	.325	.802
¿Recibió información constante por parte del personal durante su atención?	35.50	7.421	.687	.751
¿Cree que el profesional de salud actuó con profesionalismo, respeto y consideración?	35.30	8.537	.507	.779
¿Cree usted que el tratamiento brindando en el consultorio es el adecuado?	35.75	7.039	.740	.740
¿El odontólogo que le atendió le demostró seguridad y confianza al momento de realizarle el procedimiento requerido?	35.95	9.629	.080	.821
¿Considera que es indispensable que los consultorios deban encontrarse en una zona segura?	35.50	7.526	.650	.756
¿Existe un consultorio próximo a su domicilio que le brinde una atención oportuna?	35.55	7.945	.637	.762
¿Su atención se realizó sin interrupciones?	35.60	8.568	.251	.817

10. Base de datos para el procesamiento estadístico.

	V1: Factores Limitantes										V2: Atención de Calidad									D1V1	D2V1	D3V1	D4V1	D5V1	V1	D1V2	D2V2	D3V2	V2
	D1: Predisposición		D2: Capacidad		D3: Necesidad		D4: Oferta		D5: Utilización		D1: Humano			D2: Técnico Científico			D3: Entorno												
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9										
1	3	5	4	4	4	4	3	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	8	8	8	6	10	40	13	13	13	39	
2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	8	7	8	7	8	38	15	14	14	43	
3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	8	7	8	8	7	38	11	12	13	36	
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	8	7	8	8	8	39	13	14	12	39	
5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	8	7	9	10	10	44	15	14	13	42	
6	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	7	7	8	9	8	39	13	12	13	38	
7	3	5	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	8	7	8	7	9	39	14	14	15	43	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	6	7	6	6	6	31	10	10	10	30	
9	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	8	7	6	8	7	36	10	11	11	32	
10	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	6	7	7	7	8	35	14	14	13	41	
11	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	7	7	7	7	8	36	14	12	14	40	
12	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	9	7	9	9	9	43	13	13	13	39	
13	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	7	6	6	7	7	33	9	10	10	29	
14	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	9	8	8	9	9	43	12	13	13	38	
15	3	4	3	4	3	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	7	7	7	8	8	37	14	14	15	43	
16	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	8	7	8	7	7	37	15	14	15	44	
17	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	9	7	8	9	8	41	13	13	13	39	
18	5	4	3	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4	5	4	4	5	4	9	7	6	9	8	39	11	13	13	37	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	6	7	6	6	6	31	9	8	9	26	
20	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	10	8	8	6	8	40	14	14	15	43	
21	3	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	6	9	8	6	8	37	15	14	15	44	
22	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	10	7	8	10	9	44	13	14	14	41	
23	4	3	2	4	2	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	7	6	4	7	6	30	7	9	9	25	
24	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	7	9	7	8	9	40	14	13	15	42	
25	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	8	7	7	7	8	37	12	13	13	38	
26	2	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	6	8	8	7	9	38	12	13	13	38	
27	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	5	6	6	5	6	28	8	8	8	24	
28	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	7	7	7	8	9	38	13	14	14	41	
29	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	7	7	8	8	8	38	12	11	11	34	
30	5	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	10	7	8	10	9	44	13	14	14	41	
31	4	3	2	4	2	2	4	3	2	4	3	4	2	4	3	4	4	3	7	6	4	7	6	30	9	11	11	31	
32	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	10	8	8	6	8	40	14	14	15	43	
33	3	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	6	9	8	6	8	37	15	14	15	44	
34	3	4	5	3	4	3	4	5	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	7	8	7	9	8	39	13	13	13	39	
35	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	5	6	6	5	6	28	8	8	8	24	
36	5	3	3	4	3	3	5	3	3	5	4	4	4	5	3	4	5	4	8	7	6	8	8	37	12	12	13	37	
37	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	9	7	8	9	8	41	13	13	13	39	
38	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	9	7	7	8	8	39	11	11	11	33	
39	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	8	7	8	8	8	39	13	14	12	39	
40	5	2	3	4	3	3	5	2	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	7	7	6	7	8	35	10	12	12	34	
41	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8	7	8	8	8	39	12	12	12	36	
42	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	8	7	9	10	10	44	15	14	13	42	
43	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	10	8	8	6	8	40	14	14	15	43	
44	3	3	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	6	9	8	6	8	37	15	14	15	44	
45	3	5	4	4	4	4	3	3	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	8	8	8	6	10	40	13	13	13	39	
46	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	8	7	6	8	7	36	10	11	11	32	
47	5	5	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	10	7	8	10	9	44	13	14	14	41	
48	3	5	4	4	4	4	3	3	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	8	8	8	6	10	40	13	13	13	39	
49	5	4	3	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	9	7	6	9	8	39	10	12	12	34	
50	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	7	6	6	7	7	33	9	10	10	29	