

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Académico Profesional de Odontología

Tesis

**Calidad de atención dental en la satisfacción de
pacientes en pandemia COVID-19 en un centro
de salud de Arequipa, 2021**

Ambar Lizeth Guzman Uriarte

Para optar el Título Profesional de
Cirujano Dentista

Huancayo, 2022

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

Dedicatoria

A mis padres Danilo Guzmán e Isolina Uriarte, por su apoyo en lograr mi objetivo.

A Henry, mi amado esposo, hombre de quien estoy profundamente enamorada.

A adoradas hijas, Ana Jazmín, María Inés y Sophia Elizabeth, por ser el motivo principal de mis logros.

Ambar Lizeth

Agradecimientos

A Dios, por su bendición y provisión.

A la Dra. Edna Yangali Gamarra, por apoyarme en el desarrollo de esta investigación.

A mis suegros, la Sra. Ana María Rodríguez y el Sr. José Guevara Flores, por su apoyo constante.

Ambar Lizeth Guzmán Uriarte.

Índice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimientos.....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de Tablas	vi
Índice de Figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
Introducción.....	x
Capítulo I Planteamiento del estudio.....	11
1.1. Planteamiento y formulación del problema.....	11
1.2. Objetivos	12
1.2.1. Objetivo General.....	12
1.2.2. Objetivos Específicos.	12
1.3. Justificación.....	12
1.3.1. Conveniencia.....	12
1.3.2. Relevancia Social.	12
1.3.3. Valor Teórico.	13
1.4. Hipótesis.....	13
1.5. Variables	13
Capítulo II Marco Teórico	14
2.1. Antecedentes del Problema	14
2.2. Bases Teóricas.....	15
2.2.1. Calidad.	15
2.2.2. Satisfacción.	18
Capítulo III Metodología	20
3.1. Método, y Alcance de la Investigación.	20
3.2. Diseño de la Investigación.....	20
3.3. Población y Muestra.	20
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	21
Capítulo IV Resultados y discusión	22
4.1. Análisis Estadístico.....	22
4.2. Discusión de Resultados	30

Conclusiones.....	33
Referencias Bibliográficas.....	34
Anexos	37

Índice de Tablas

Tabla 1. Edad	22
Tabla 2. Sexo.	22
Tabla 3. Ocupación.	23
Tabla 4. Indicadores de Calidad Subjetiva	24
Tabla 5. Indicadores de Calidad Objetiva	25
Tabla 6. Calidad Subjetiva	25
Tabla 7. Calidad Objetiva	26
Tabla 8. Calidad de Atención	27
Tabla 9. Análisis de Calidad de Atención y el Sexo	27
Tabla 10. Análisis de la calidad subjetiva según sexo	28
Tabla 11. Análisis de la Calidad Objetiva según sexo	29

Índice de Figuras

Figura 1. Edad.	22
Figura 2. Sexo.	23
Figura 3. Ocupación.	23
Figura 4. Calidad Subjetiva.	25
Figura 5. Calidad Objetiva.	26
Figura 6. Calidad de atención.	27
Figura 7. Análisis de Calidad de Atención y el Sexo.	28
Figura 8. Análisis de la calidad subjetiva según sexo.	29
Figura 9. Análisis de la Calidad Objetiva según sexo.	29

Resumen

El objetivo fue determinar la calidad de atención dental en la satisfacción de pacientes en pandemia COVID-19 en un Centro de Salud de Arequipa 2021.

El tipo de investigación es básica, diseño no experimental, transversal, prospectivo y de nivel descriptivo. La técnica de muestreo es no probabilística por conveniencia, conformada de 100 pacientes, a quién se les aplicó la encuesta de tipo SERVQHOS modificada de 18 preguntas. El resultado señala que el 32 % de pacientes encuestados, manifiestan satisfacción, y el 10 % una tendencia de muy satisfechos. La conclusión indica que la calidad de atención dental en la satisfacción de pacientes en pandemia COVID-19 en un Centro de Salud de Arequipa 2021, manifiestan una proyección indistinta, la cual está representada con el 58 %, asimismo otros resultados manifiestan una satisfacción, el cual está representado por el 32 %, y una tendencia de muy satisfechos, representados mínimamente por el 10 % de la totalidad de los encuestados.

Palabras clave: Calidad, atención dental, satisfacción, paciente.

Abstract

The objective was to limit the value of dental attention in the satisfaction of patients in the COVID-19 epidemic in a Health Center in Arequipa 2021. The scientific method was used, the kind of study was basic, non-experimental design, cross-sectional, prospective and descriptive. The sampling technique was non-probabilistic by convenience, the population consisted of 100 patients aged between 12 and 45 years who attend the Mariano Melgar Health Center, including inclusion and exclusion criteria to determine a sample of 50 patients, to whom the modified SERVQHOS survey of 18 questions was applied. The result shows that 32% of the patients surveyed were satisfied, and 10% were very satisfied. The conclusion indicates that the quality of dental care in the pleasure of patients in pandemic COVID-19 in a Health Center of Arequipa 2021, show an indistinct projection, which is represented by 58 %, likewise other results show a satisfaction, which is represented by 32 %, and a tendency of very satisfied, represented minimally by 10 % of the totality of those surveyed.

Key words: Quality, dental care, satisfaction, patient.

Introducción

La calidad es el grupo de condiciones que tiene determinado servicio, así como la capacidad de satisfacer lo que requiere el usuario. La calidad indica que el servicio debe cumplir con funciones según su diseño y debe ser sometido a juicio por parte del cliente.

La satisfacción del usuario, nos ayudará a encontrar las áreas donde existen falencias para poder intervenir a tiempo, se trata de una herramienta que contribuirá con la aceleración y orientación para lograr cambios en la organización, sociocultural y técnica.

En el estudio se planteó el objetivo de determinar la calidad de atención dental en la satisfacción de pacientes en pandemia COVID-19 en un Centro de Salud de Arequipa 2021. No presenta hipótesis por ser descriptivo y transversal.

El informe de investigación está estructurado en cuatro capítulos. En el primer capítulo se detalla el planteamiento del estudio, formulación del problema, objetivos, justificación, hipótesis y variables de estudio. En el capítulo II se presenta el marco teórico, antecedentes del problema y bases teóricas. En el capítulo tercero se expone el procedimiento metodológico de la investigación, población y muestra, criterios de inclusión y exclusión, y técnicas e instrumentos. En el capítulo cuarto se presenta los resultados del análisis estadístico, tablas y sus descripciones. Finalmente se exponen las conclusiones.

La Autora.

Capítulo I

Planteamiento del estudio

1.1. Planteamiento y formulación del problema

En la actualidad la calidad es un grupo de características que tiene determinado producto o servicio, así como la capacidad de satisfacer lo que requiere el usuario. La calidad indica que el servicio debe cumplir con funciones según su diseño y deben ser sometidos a juicio por parte del cliente (1).

Mamani (2), en su estudio concluye que los pacientes presentaron un alto grado de satisfacción que fue 81,7 %.

La satisfacción del usuario nos ayudará a encontrar las áreas donde existen falencias para poder intervenir a tiempo, se trata de una herramienta que contribuirá con la aceleración y la orientación para lograr cambios en la organización, sociocultural y técnica (3).

Lucero (4), concluye que los usuarios se encuentran complacidos con el costo del tratamiento en un 97,33 %, a diferencia del tiempo de espera que fue representado por el 35 %.

Debemos entender que es importante la disposición de los recursos materiales, insumos y equipos de calidad, para asegurar una atención eficiente y con calidad, por consiguiente, es una obligación de las Instituciones Sanitarias. La medida de la satisfacción del paciente va en aumento en los establecimientos públicos y privados, evaluando de este modo la calidad, identificando a clientes con mínima aceptación a los servicios. La satisfacción es importante para cualquier establecimiento que brinda servicios.

En consecuencia, se plantea la siguiente interrogante ¿Cuál es la calidad de atención dental en la satisfacción de pacientes en pandemia COVID-19 en un centro de salud de Arequipa 2021?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General.

Determinar la Calidad de atención dental en la Satisfacción de pacientes en pandemia COVID-19 en un Centro de Salud de Arequipa 2021.

1.2.2. Objetivos Específicos.

1. Identificar la Calidad de atención dental en la Satisfacción objetiva de pacientes en pandemia COVID-19 en un centro de salud de Arequipa, 2021.
2. Identificar la Calidad de atención dental en la Satisfacción subjetiva de pacientes en pandemia COVID-19 en un centro de salud de Arequipa, 2021.

1.3. Justificación

La evaluación de la calidad de atención dental permite registrar si los servicios que brinda el Estado al público en general, son los adecuados, además tener un diagnóstico en los diferentes aspectos del mismo.

1.3.1. Conveniencia.

Esta investigación, nos sirve para conocer la calidad de atención dental en la satisfacción del paciente del Centro de Salud Mariano Melgar.

1.3.2. Relevancia Social.

La investigación se centra en usuarios que acuden al Centro de Salud Mariano Melgar, donde los beneficios están dirigidos a los clientes, porque los resultados serán entregados al centro de salud, para desarrollar nuevas estrategias para las mejoras de este, sobre todo del servicio de odontología.

1.3.3. Valor Teórico.

La presente investigación ayudará a conocer la calidad de atención dental, usando el modelo SERVQUOF, en el Centro de Salud Mariano Melgar este estudio se basa en una descripción autentica referido a las dimensiones objetivas y subjetivas, en el que se puedan relacionar con la satisfacción del usuario en tiempo de pandemia del COVID-19.

1.4. Hipótesis

Esta investigación no presenta hipótesis por ser del tipo descriptiva.

1.5. Variables

- Variable

Calidad de atención dental en la satisfacción de pacientes.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes del Problema

Torres et al. (5), concluyen que la satisfacción está vinculada a la edad del usuario con relación a la seguridad y privacidad, donde el 84 % estuvo satisfecho con el servicio.

Vidalón (6) en su investigación determinó que el 66,7 % está satisfecho con el servicio, y los factores que no satisfacen son las señalizaciones, tiempo de espera, puntualidad y disposición del personal para ayudar, con un porcentaje del 33 %.

Jesús (7) en su investigación, demostró que existe relación moderada entre la satisfacción y la calidad de atención odontológica.

Bazán (8) en su estudio, descubrió que el juicio de valor de los usuarios referente a la calidad objetiva fue 52,1 %; los resultados de apariencia clínica fueron de 24 % y el aspecto del personal el 21,9 %.

Espejo (9) encontró que la calidad de servicio fue buena a diferencia del hospital, donde la perspectiva fue regular, así como la fiabilidad del servicio y la capacidad de respuesta fueron buenas, siendo diferente en el hospital donde la satisfacción fue regular con respecto a la seguridad y empatía, la satisfacción fue buena en la clínica al igual que en el hospital.

Gonzáles et al. (10) concluyen que la calidad en la atención odontológica, depende del trato del profesional durante el servicio, la explicación del procedimiento, ausencia de dolor y el resultado final.

Rentería et al. (11) desarrollaron un estudio donde evidenció que, el 68 % de pacientes se encuentran complacidos en accesibilidad y calidez, un 80 % en competencia técnica, y un 78 % en eficacia y resultados.

Rodríguez (12) demostró que el nivel de satisfacción de pacientes atendidos es desfavorable con un 46,6 %.

Mamani (2) en su estudio demostró que los pacientes se encuentran satisfechos en relación a la calidad que ofrece el servicio de odontología en un 81,7 %.

Salazar (13) en su investigación obtuvo como resultado que, la población esta insatisfecha con los servicios de odontología en un 21 %.

Reaño (14) en su investigación diagnosticó que la calidad del servicio dental fue mala.

Tumi (15) en su estudio, demostró que los pacientes estuvieron complacidos por la atención brindada por el odontólogo, así como el tiempo de espera y la relación interpersonal.

Quesada (16) en su estudio, concluye que la satisfacción en los usuarios y la calidad de atención fueron buenos.

Mitma (17) evidenció que existe relación positiva entre calidad de atención y la percepción del usuario en la Clínica Dental Nueva Sonrisa.

Pacheco (18) encontró que el grado de Satisfacción fue malo con el 63 %.

Núñez (19) determinó que el nivel de satisfacción con el tratamiento protésico en pandemia COVID-19 fue del 79,2 % y la insatisfacción fue la plataforma virtual utilizada.

Vilca et al. (20) determinaron un nivel de satisfacción bueno del 73 % y una calidad de atención excelente en un 100 %.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Calidad.

La calidad es un grupo de condiciones que tiene determinado servicio, así como la capacidad de satisfacer lo que requiere el usuario. La calidad indica que el servicio debe cumplir con funciones según su diseño y deben ser sometidos a juicio por parte del cliente.

En la calidad, es el propio usuario el que define el nivel de servicio que se le ofrece. Oír al usuario, comprender la «voz del cliente» es el proceso más

acelerado para satisfacer las necesidades del usuario. Debemos entender que exige nuestro usuario que es (calidad requerida) y (calidad percibida) (1).

2.2.1.1. Normas de calidad dirigidas por los clientes.

Nos da a conocer que los usuarios son los que definen la calidad y no la empresa, el producto no da confianza si el cliente no lo afirma.

La calidad se puede definir en:

- Calidad de diseño: Es lo que el producto vale en el mercado.
- Calidad de concordancia: Es cuando el producto está de acuerdo con el diseño (21).

2.2.1.2. Tipos de calidad.

- Calidad básica: Consiste en las necesidades del usuario al no ser cumplidos causan insatisfacción, pero al ser realizados no generan gran importancia en la satisfacción del cliente.
- Calidad en el desempeño: Esto nos indica que, a mejor desempeño, habrá una buena satisfacción, produce una satisfacción de acuerdo al producto.
- Calidad excitante: Produce una enorme satisfacción cuando el cliente recibe características que no imaginaba que fueran posibles.

Aumenta la fidelidad de los usuarios para con el servicio, la calidad excitante es motivo perfecto para que los clientes seleccionen una empresa y requieran de sus servicios continuamente (21).

2.2.1.3. Dimensiones de Calidad.

- Accesibilidad: Es la interrelación a través de medios telefónicos o físicos, tiempo de espera, facilidad utilizar el servicio.
- Carácter Tangible: Pueden ser percibidos por nuestros sentidos materiales, equipo, personal e instalaciones.
- Competencia: Personal que tiene habilidades y conocimientos para ofrecer el servicio.
- Cortesía: El personal debe mostrar respeto y amabilidad.

- Credibilidad: Honestidad de la empresa al brindar el servicio.
- Actitud Responsiva: La empresa debe brindar al cliente un servicio inmediato en el tiempo adecuado.
- Comunicación: Uso del lenguaje adecuado para comunicarse con el cliente. Escucharlo, tener la actitud y generar confianza.
- Comprensión: El profesional y el personal debe hacer un esfuerzo para poder comprender las necesidades del usuario.
- Seguridad: Al brindar el servicio se debe aclarar las dudas y minimizar riesgos y peligros.
- Confiabilidad: Ofrecer el servicio apropiadamente desde el inicio y conservarlo a lo largo del tiempo (2).

2.2.1.4. Calidad Asistencial.

Es el perfeccionamiento de los servicios que se ofrece a los habitantes mejorando los resultados de salud.

La OMS reconoce seis dimensiones:

- Seguridad: Servicios de salud con mínimo riesgo.
- Efectividad: Servicios con efectos positivos en individuos.
- Eficacia: Donde la efectividad debe lograrse con los recursos sin hacer mal uso de estos.
- Accesibilidad: Facilidad de obtener un servicio.
- Centrado en la persona: Donde los servicios consideren la preferencia de los usuarios.
- Equidad: Los servicios que se ofrecen no deben hacer distinciones de raza, género y economía (2).

2.2.1.5. Calidad de Atención Odontológica.

El trabajo del profesional, así como el diagnóstico, tratamiento y pronóstico son importantes para perfeccionar la práctica odontológica para brindar al paciente las adecuadas condiciones de salud, y que son los motivos que guía

el accionar del profesional. El juicio de valor del usuario al tratamiento ofrecido consta de dos fases inicia con el contacto del operador y el individuo, logrando mediante la comunicación la descripción del diagnóstico y procedimiento que se va a realizar, para lo cual es muy importante la capacitación del profesional para realizar el tratamiento (22).

2.2.1.6. Servicio.

Servicio significa conservar a los clientes que se tiene, captar nuevos y dar a todos ellos una sensación de la empresa que les incite a hacer de nuevo tratos con ella.

Las funciones del servicio son: Conservar y captar nuevos clientes.

Servicio es: Ser preocupado y considerado con los demás, cortés, íntegro, confiable, estar dispuesto a ayudar, ser eficiente, tener disponibilidad, ser amistoso, poseer conocimientos y mantener el profesionalismo (23).

2.2.1.7. Características de los Servicios.

- La intangibilidad: Muchos servicios son intangibles ya que es el resultado. El usuario no puede verificar el producto antes de ser comprado para asegurarse de su calidad.
- La heterogeneidad: Los servicios al ser brindados sus resultados, son variables de productor a productor y de usuario a usuario, ya que lo que la empresa ofrece, es muy diferente a lo que el cliente espera.
- La inseparabilidad: El producto y consumo son indisociables debido a la constante interacción que hay entre el usuario y el personal del establecimiento que ofrece el servicio, afectando la calidad y su evaluación (24).

2.2.2. Satisfacción.

La satisfacción del usuario contribuye a encontrar las áreas donde existen falencias para poder intervenir a tiempo, se trata de una herramienta que nos ayudará con aceleración y orientación para lograr cambios en la organización, cambios técnicos y culturales (3).

2.2.2.1. Niveles de Satisfacción.

- Insatisfacción: El resultado no es lo que esperaba el usuario.
- Satisfacción: El resultado coincide con las expectativas del usuario.
- Complacencia: El resultado sobrepasa las perspectivas del usuario (25).

2.2.2.2. Dimensiones de la Satisfacción.

- Confiable: Es el servicio brindado de forma segura y precisa. La empresa cumple lo prometido con respecto a la entrega, la exhibición del servicio, la resolución de inconvenientes y los costos.
- Validez: Es el servicio que el profesional ofrece de forma adecuada y eficaz para lograr las expectativas del paciente.
- Lealtad: Es cuando se logra construir una relación entre el personal y sus usuarios (25).

2.2.2.3. Percepción del Paciente.

La percepción es cuando el usuario es consciente de lo que sucede alrededor, y proporciona sus sentidos para que participen en la comprensión y la experiencia, desarrollando conocimientos necesidades e intereses apoyados en sus emociones, que pueden impactar adecuada o desacertadamente (3).

2.2.2.4. SERVQHOS

El cuestionario SERVQHOS modificado, evalúa la calidad de la atención criterios objetivos y subjetivos, e indica la satisfacción e insatisfacción de los pacientes.

El cuestionario tiene diecinueve preguntas, 10 para valorar la calidad subjetiva y 9 para valorar la calidad objetiva.

El paciente completa el cuestionario voluntariamente, donde el valor de la calidad asistencial, en escala de Likert, va de 1 (menos de los resultados esperados) a 5 (mejor de lo esperado) (26).

Capítulo III

Metodología

3.1. Método, y Alcance de la Investigación.

El método utilizado fue el científico (27).

El tipo de investigación es básica, porque se origina en un marco teórico y ayuda a incrementar los conocimientos científicos.

El nivel de investigación es descriptivo, porque buscó especificar las características y los perfiles de personas, permite mostrar las dimensiones, contexto o situación (27).

3.2. Diseño de la Investigación

No experimental, prospectivo y transversal.

Representación gráfica del diseño:

M ----- O

M = Muestra.

O = Calidad de atención en la satisfacción del paciente.

3.3. Población y Muestra.

La población estuvo integrada por 100 individuos del servicio de odontología de 12 a 45 años del Centro de Salud Mariano Melgar, ubicado en el distrito de Mariano Melgar, provincia y departamento de Arequipa.

a. Criterios de inclusión

- Paciente que asista continuamente al servicio de odontología.
- Paciente voluntario.
- Pacientes de 12 a 45 años

b. Criterios de exclusión.

- Usuarios que no quieran intervenir en el estudio.
- Usuarios que estén bajo los efectos del alcohol.

c. Muestra,

La muestra estuvo conformada por 50 pacientes, se seleccionó según los criterios de inclusión y exclusión.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La técnica empleada fue la encuesta, la misma que sirvió para recoger, procesar y analizar la información de los pacientes del Centro de Salud Mariano Melgar.

El instrumento de recolección de datos utilizado fue el cuestionario SERVQHOS modificado. Consta de 18 preguntas diseñadas para evaluar “la calidad del servicio y la satisfacción” en su dimensión objetiva (8 preguntas) y subjetiva (10 preguntas).

Para operativizar la investigación, se utilizó el siguiente procedimiento:

- Se solicitó el permiso respectivo al Centro de Salud de Mariano Melgar.
- Se recolectaron los datos de los pacientes que estuvieron presentes en el momento.
- Se encuestó a los pacientes que cumplían los requisitos de inclusión.
- Se recogió la información respectiva que representa la muestra intencional.
- Finalmente se realizó la base de datos en Excel y se procesaron los datos en el programa SPSS.

Capítulo IV

Resultados y discusión

4.1. Análisis Estadístico

Tabla 1. Edad

Edad	f_i	h_i %
De 12 a 20 años	13	26
De 21 a 30 años	14	28
De 31 a 40 años	17	34
De 41 a 45 años	6	12
Total	50	100

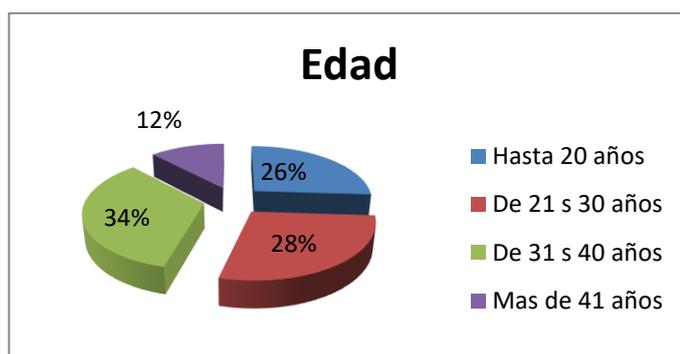


Figura 1. Edad.

En el análisis de la edad se puede percibir que la mayoría de los pacientes se encontraron en la categoría de 12 a 45 años, teniendo mayor incidencia el grupo de 31 a 40 años con el 34 %, seguido del grupo de 21 a 30 años con el 28 %, y el grupo de 12 a 20 años están representados con el 26 %, cabe resaltar que los pacientes entre las edades de 41 a 45 años están representados mínimamente por el 12 %.

Tabla 2. Sexo.

Sexo	f_i	h_i %
Hombre	22	44.0
Mujer	28	56.0
Total	50	100.0

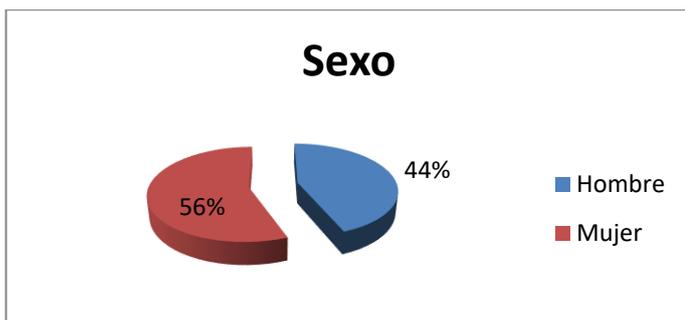


Figura 2. Sexo.

En el análisis de la subvariable sexo, se puede percibir que la mayor parte de los pacientes fueron de sexo femenino, ya que están representados con el 56 % en comparación con los del sexo masculino, que llega a estar representado por el 44 %.

Tabla 3. Ocupación.

Ocupación	f_i	h_i %
Ama de casa	12	24
Estudiante	19	38
Empleado particular	5	10
Trabajador independiente	14	28
Desempleado	0	0
Jubilado	0	0
Total	50	100

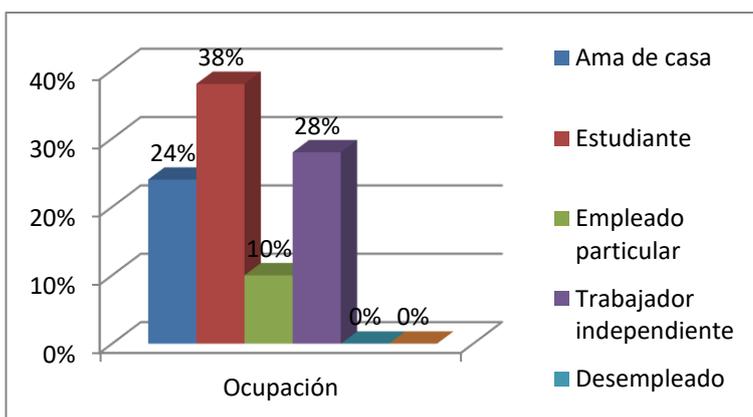


Figura 3. Ocupación.

En el análisis de la ocupación, se percibe que la mayor parte de los pacientes fueron estudiantes, los cuales están representados con el 38 %, seguido por el grupo de trabajadores independientes que está representado con el 28 %, las amas de casa con el 24 % y los empleados particulares con el 10 % de los encuestados.

Los indicadores de calidad en la satisfacción fueron: el 50 % se encuentran satisfechos con el uso de la tecnología de los equipos, el 60 % con la atención del personal, y el 44 % con la capacidad del doctor para realizar su trabajo.

Por otra parte, hubo 11 indicadores que fueron indistintos como: cumplen lo ofrecido, 46 %; ayudan cuando lo necesita, 50 %; confianza, 58 %; amabilidad, 46 %; capacitación del personal, 38 %; trato personalizado, 38 %; comprenden sus necesidades, 40 %; trato y servicio, 42 %; señalizaciones de orientación, 42 %; estado de los ambientes, 42 %; información de los doctores, 38 %.

Asimismo, se observó cuatro indicadores que generan insatisfacción en los pacientes: solución de dificultades, 48 %; tiempo de espera, 46 %; puntualidad de la atención, 44 %; y duración de la atención 42 %.

Tabla 4. Indicadores de calidad subjetiva

Calidad Subjetiva	Muy Insatisfecho		Insatisfecho		Indistinto		Satisfecho		Muy Satisfecho	
	f_i	$h_i\%$	f_i	$h_i\%$	f_i	$h_i\%$	f_i	$h_i\%$	f_i	$h_i\%$
El interés por cumplir lo ofrecido.	0	0	15	28	23	46	9	18	3	6
El interés por solucionar problemas.	2	4	24	48	11	22	9	18	4	8
La disposición para ayudar	1	2	16	32	25	50	6	12	2	4
La confianza (seguridad)	2	4	8	16	29	58	8	16	3	6
La amabilidad (cortesía) del personal	2	4	14	28	23	46	8	16	3	6
La (capacitación) del personal	1	2	9	18	19	38	16	32	5	10
La (capacitación) del operador	3	6	5	10	14	28	22	44	6	12
El trato personalizado	1	2	6	12	19	38	19	38	5	10
La comprensión de las necesidades	0	0	16	32	20	40	10	20	4	8
El trato y el servicio	0	0	18	36	21	42	6	12	5	10

Tabla 5. Indicadores de calidad objetiva

Calidad Objetiva	Muy Insatisfecho		Insatisfecho		Indistinto		Satisfecho		Muy satisfecho	
	f_i	$h_i\%$	f_i	$h_i\%$	f_i	$h_i\%$	f_i	$h_i\%$	f_i	$h_i\%$
La tecnología de los equipos dentales	2	4	2	4	18	36	25	50	3	6
El aspecto del Personal	1	2	5	10	13	26	30	60	1	2
Las señalizaciones para orientarse.	0	0	9	18	21	42	19	38	1	2
El estado en el que están los ambientes clínicos.	1	2	11	22	21	42	16	32	1	2
La información de los operadores del tratamiento	1	2	9	18	19	38	15	30	6	12
El tiempo de espera	4	8	23	46	14	28	8	16	1	2
La puntualidad para la atención	3	6	22	44	15	30	6	12	3	6
La duración de la atención	2	4	21	42	14	28	13	26	0	0

Tabla 6. Calidad Subjetiva

Calidad Subjetiva	f_i	$h_i\%$
Muy insatisfecho (0 a 10)	0	0
Insatisfecho (11 a 20)	1	2
Indistinto (21 a 30)	26	52
Satisfecho (31 a 40)	22	44
Muy satisfecho (41 a 50)	1	2
Total	50	100

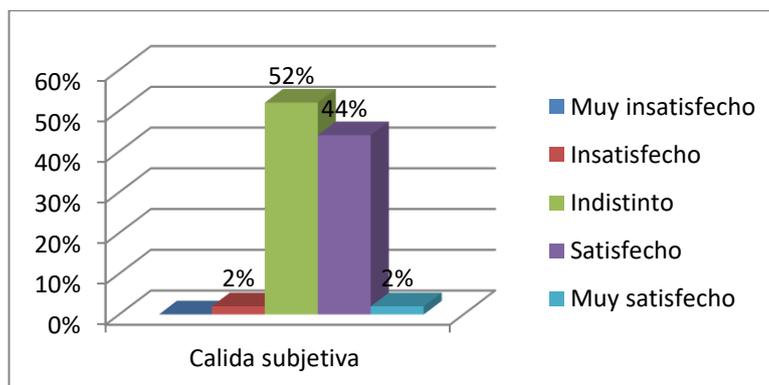


Figura 4. Calidad Subjetiva.

En el análisis de la dimensión calidad subjetiva, se puede percibir en los resultados encontrados. La mayor parte de los pacientes son representados

por el nivel indistinto, con el 52 %, el nivel de satisfacción con el 44 %. En escalas menores se encuentra un grupo de pacientes que manifiesta estar insatisfecho con el 2 % del global de los encuestados.

Tabla 7. Calidad Objetiva

Calidad Objetiva	f_i	h_i %
Muy insatisfecho (0 a 8)	0	0
Insatisfecho (9 a 16)	1	2
Indistinto (17 a 24)	26	52
Satisfecho (25 a 32)	18	36
Muy satisfecho (33 a 40)	5	10
Total	50	100

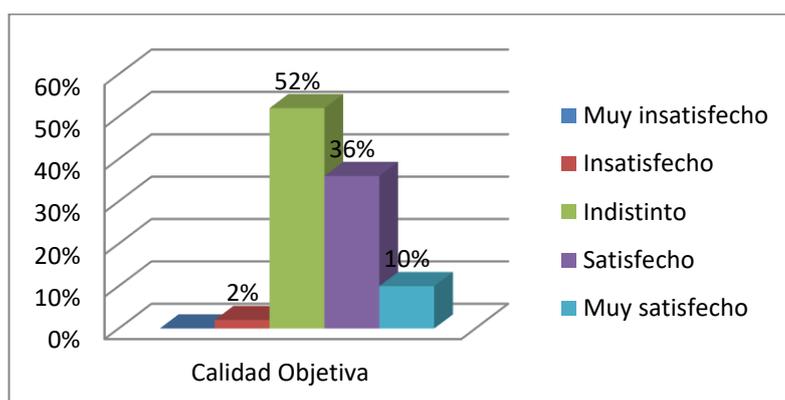
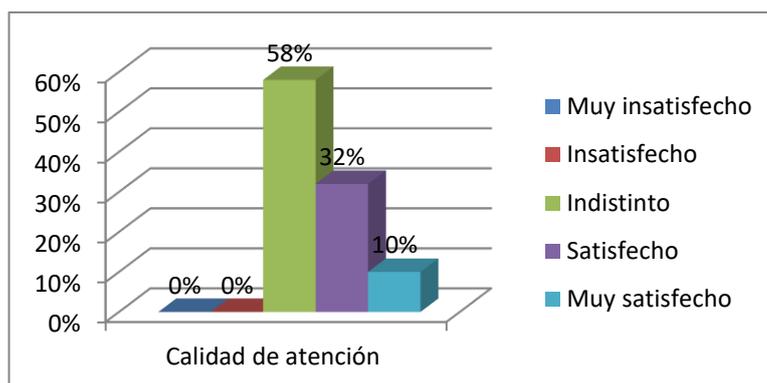


Figura 5. Calidad Objetiva.

En el análisis de la dimensión calidad objetiva se puede percibir que los resultados encontrados, demuestran una predisposición de indistinto, el cual está representado con el 52 %, otro grupo de pacientes manifiesta estar satisfecho en cuanto al entorno de la calidad objetiva y son el 36 %. Con escalas menores tenemos a los pacientes que manifiestan estar muy satisfechos en la calidad objetiva con el 10 % y su contraparte con un nivel de insatisfacción en la escala objetiva, están representadas por el 2 %.

Tabla 8. Calidad de Atención

Calidad de Atención	f_i	h_i %
Muy insatisfecho (0 a 18)	0	0
Insatisfecho (19 a 36)	0	0
Indistinto (37 a 54)	29	58
Satisfecho (55 a 72)	16	32
Muy satisfecho (73 a 90)	5	10
Total	50	100

**Figura 6.** Calidad de atención.

En el análisis de la variable calidad de atención dental en la satisfacción de los pacientes, se puede percibir que la mayor parte de los usuarios, manifiestan una proyección indistinta, la cual está representada con el 58 %, asimismo otras proyecciones manifiestan un nivel de satisfacción, el cual está representado por el 32 % y una tendencia de muy satisfechos están representados por el 10 %.

Tabla 9. Análisis de Calidad de Atención y el Sexo

Calidad Atención		Sexo				Total	
		Hombre		Mujer		f_i	h_i %
		f_i	h_i %	f_i	h_i %		
	Muy insatisfecho	0	0	0	0	0	0
	Insatisfecho	0	0	0	0	0	0
	Indistinto	12	24	17	34	29	58
	Satisfecho	8	16	8	16	16	32
	Muy satisfecho	2	4	3	6	5	10
	Total	22	44	28	56	50	100

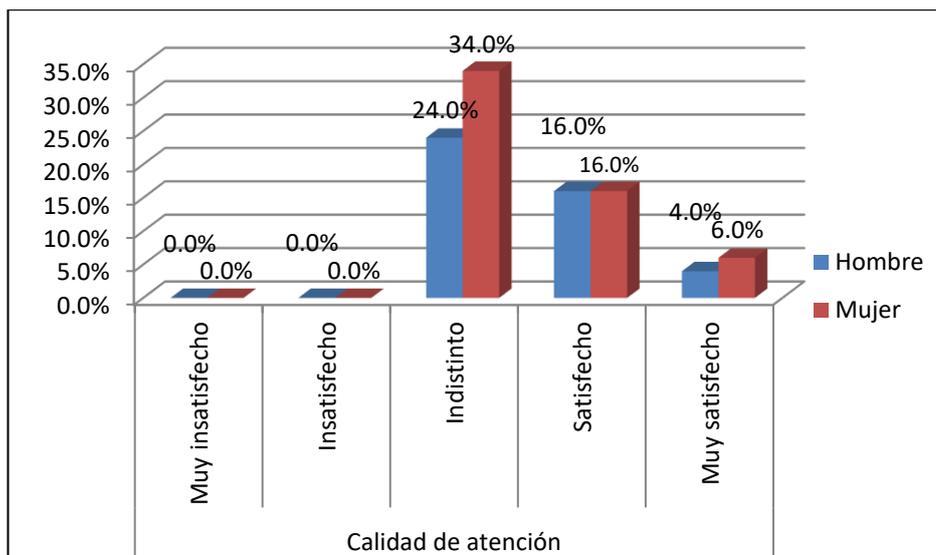


Figura 7. Análisis de Calidad de Atención y el Sexo.

En el análisis de la calidad de atención dental y satisfacción de los pacientes según el sexo, se observa que las proyecciones manifiestan una calidad indistinta, la cual está representado con el 34 %, en mujeres y en varones está representado por el 24 %, asimismo el nivel de satisfacción en ambos sexos, son el 16%, y el nivel de atención muy satisfecho en las mujeres, es el 6 %; y los varones están representados con el 4 %.

Tabla 10. Análisis de la calidad subjetiva según sexo

Calidad subjetiva		Insatisfecho		Indistinto		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
		f_i	h_i %	f_i	h_i %	f_i	h_i %	f_i	h_i %	f_i	h_i %
Sexo	Hombre	0	0	12	24	10	20	0	0	22	44
	Mujer	1	2	14	28	12	24	1	2	28	56
Total		1	2	26	52	22	44	1	2	50	100

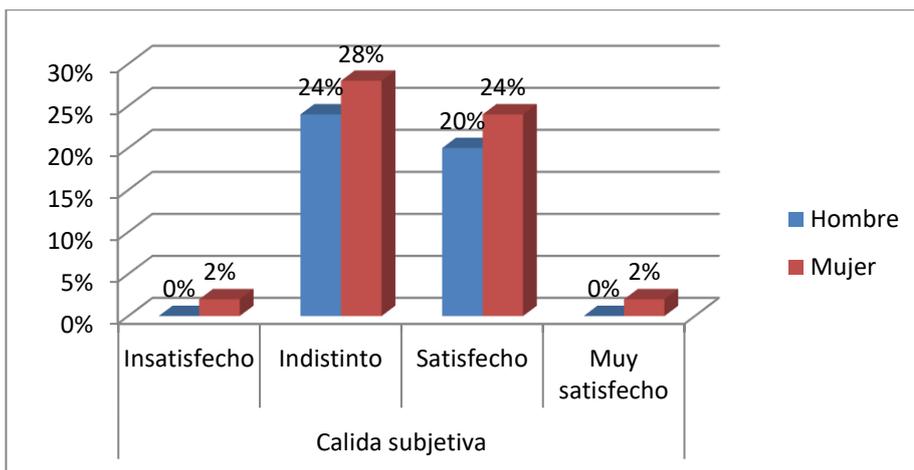


Figura 8. Análisis de la calidad subjetiva según sexo.

Los resultados manifiestan que los pacientes de sexo femenino representan el nivel indistinto con el 28 %, el sexo masculino, 24 %; en el nivel satisfecho las damas representan el 24 % y los varones el 20 %; el nivel muy satisfecho e insatisfecho está representado por mujeres con el 2 %.

Tabla 11. Análisis de la Calidad Objetiva según sexo

Calidad Objetiva	Sexo	Insatisfecho		Indistinto		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
		f_i	h_i %	f_i	h_i %	f_i	h_i %	f_i	h_i %	f_i	h_i %
	Hombre	0	0	12	24	8	16	2	4	22	44
	Mujer	1	2	14	28	10	20	3	6	28	56
	Total	1	2	26	52	18	36	5	10	50	100

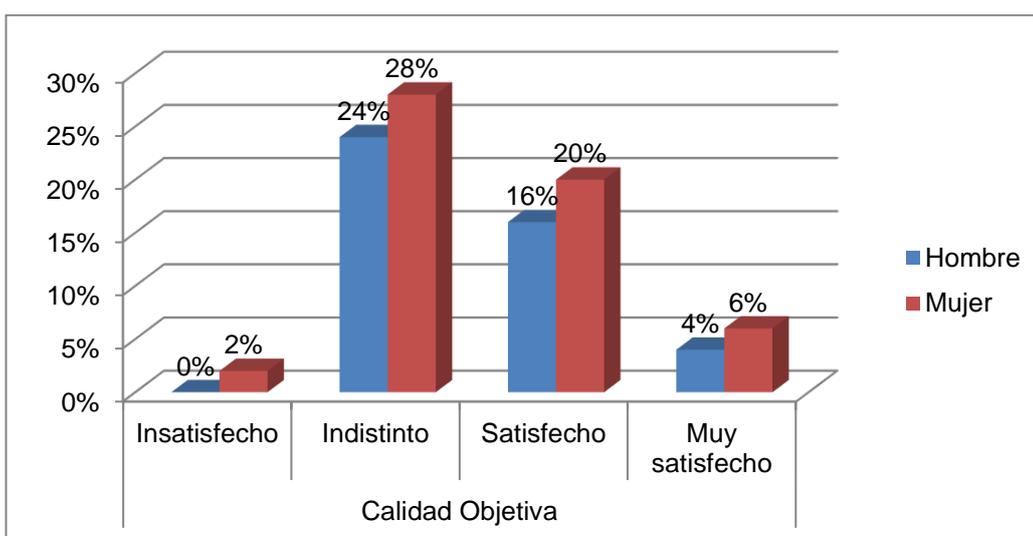


Figura 9. Análisis de la Calidad Objetiva según sexo.

Los resultados señalan que, el 28 % de pacientes de sexo femenino y 24 % de sexo masculino se ubican en el nivel indistinto, el 20 % de mujeres y el 16 % de varones manifiestan un nivel de satisfecho. El 6 % de mujeres y el 4 % de varones señalan nivel muy satisfecho, y el nivel insatisfecho está representado por mujeres, con el 2 %.

4.2. Discusión de Resultados

En la actualidad la calidad es un grupo de condiciones que tiene determinado servicio, así como la capacidad de satisfacer lo que requiere el usuario. La calidad indica que el servicio debe cumplir con funciones según su diseño y deben ser sometidos a juicio por parte del cliente (1). La satisfacción del usuario ayuda a encontrar las áreas donde existen falencias para poder intervenir a tiempo, se trata de una herramienta que contribuye con la aceleración y la orientación para lograr cambios en la organización, sociocultural y técnica (3).

En el análisis de la edad tabla 1 se puede percibir que la mayor parte de los pacientes se encontraron en la categoría de 12 a 45 años, teniendo mayor incidencia el grupo de 31 a 40 años con el 34 %, seguido del grupo de 21 a 30 años con el 28 %, y el grupo de 12 a 20 años, el 26 %; cabe resaltar que los pacientes entre las edades de 41 a 45 años fueron el 12 % de los encuestados. Así mismo, en el análisis de la subvariable sexo, se aprecia que el 56 % de pacientes fueron mujeres y el 44 % varones. Finalmente, en la tabla 3, en el análisis de la ocupación, se observa que el 38 % fueron estudiantes, el 28 % trabajadores independientes, y el 24 % amas de casa. En el análisis de empleados particulares, estos fueron el 10 %.

La calidad se define como un grupo de condiciones que tiene determinado servicio, así como la capacidad de satisfacer lo que requiere el usuario. La calidad indica que el servicio debe cumplir con funciones según su diseño y deben ser sometidos a juicio por parte del cliente. El trabajo del profesional, así como el diagnóstico, tratamiento y pronóstico, son importantes para perfeccionar la práctica odontológica, y brindar al paciente una adecuada condición de salud, y es motivo que guía el accionar del profesional. El juicio de valor del usuario al tratamiento ofrecido, consta de dos fases; inicia con el

contacto del operador y el individuo, logrando mediante la comunicación la descripción del diagnóstico y procedimiento que se va a realizar, para lo cual es muy importante la capacitación del profesional para realizar el tratamiento (22).

Los resultados encontrados en este estudio, indica que la calidad de atención dental en la satisfacción de los pacientes en pandemia del COVID-19 en el Centro de Salud Mariano Melgar, en la tabla 8, se percibe que la mayoría de los usuarios manifiestan una proyección indistinta, la cual está representada con el 58 %; asimismo, otras proyecciones manifiestan un nivel de satisfacción, la cual está representada por el 32 %, y en una tendencia de muy satisfechos están representados por el 10 %.

Vidalón (6) determinó que el 66,7 % está satisfecho con el servicio, y los factores que no satisfacen son las señalizaciones, tiempo de espera, puntualidad y disposición del personal para ayudar, con el 33 %.

Bazán (8) descubrió que el juicio de valor de los usuarios referente a la calidad objetiva fue 52,1 %; los resultados de apariencia clínica fueron de 24 % y el aspecto del personal, 21,9 %.

Los indicadores de calidad en la satisfacción, fueron complementados con respecto a tecnología de los equipos, 50 %; aspecto del personal, 60 %; capacitación del doctor para realizar su trabajo, 44 %; por otra parte hubieron 11 indicadores que fueron indistintos como, cumple lo ofrecido, 46 %; ayuda cuando lo necesita, 50 %; confianza, 58 %; amabilidad, 46 %, capacitación del personal, 38 %; trato personalizado, 38 %; comprensión de las necesidades, 40 %; trato y servicio, 42 %; señalizaciones de orientación, 42 %; el estado de los ambientes, 42 %; información de los doctores, 38 %; cuatro indicadores que generan insatisfacción en los pacientes, fueron interés del personal por resolver las dificultades con el 48 %, tiempo de espera, 46 %; puntualidad de la atención, 44 %, y duración de la atención 42 %.

En el análisis de la calidad subjetiva en los pacientes, manifestaron que estuvieron complacidos con la capacitación y preparación del operador, lo cual indica que falta más interacción entre el personal y los pacientes, debido a que los afectados sienten mucha indiferencia por parte del personal de salud.

En el análisis de la calidad objetiva, los usuarios manifestaron que estuvieron complacidos con la tecnología de los equipos dentales, limpieza y aspecto del personal. Se debe enfatizar más sobre el porqué de la tendencia indistinto encontrada para mejorar el servicio y garantizar la satisfacción.

Finalmente, en la calidad, es el propio usuario el que define el nivel de calidad que ofrece. Oír al usuario, comprender la «voz del cliente» es el proceso más acelerado para satisfacer las necesidades del usuario. Debemos entender que exige nuestro usuario que es (calidad requerida) y (calidad percibida) (1). En el análisis de calidad de atención y sexo, se aprecia que las proyecciones manifiestan una calidad indistinta, el cual está representado por el 34 % en mujeres y 24 % en varones. Asimismo, se aprecia que, en el nivel de satisfacción, ambos sexos predominan con el 16 %. Se finaliza el análisis con el nivel de atención muy satisfecho, que es mayor en las mujeres con el 6 %, y los varones con el 4 %.

Debemos entender que es importante la disposición de recursos materiales, insumos y equipos de calidad, para asegurar una atención eficiente y con calidad. Por consiguiente, es una obligación de las instituciones sanitarias. La medida de la satisfacción del paciente va en aumento en los establecimientos públicos y privados, evaluando de este modo la calidad de servicios, identificando a clientes con mínima aceptación a los servicios. La satisfacción es muy importante para cualquier establecimiento que brinda sus servicios.

Conclusiones

1. La calidad de atención dental en la satisfacción de pacientes en pandemia COVID-19 en un Centro de Salud de Arequipa 2021, manifiestan una proyección indistinta, la cual está representada con el 58 %, asimismo otros resultados manifiestan una satisfacción, el cual está representado por el 32 %, y una tendencia de muy satisfechos, representados mínimamente por el 10 % de la totalidad de los encuestados.
2. La calidad de atención dental en la satisfacción objetiva de pacientes en pandemia COVID-19 en un Centro de Salud de Arequipa, 2021, muestra una tendencia indistinta, el cual está representado con el 52 %. Otro grupo de pacientes manifiestan estar satisfechos sobre el entorno de la calidad objetiva y están representados con el 36 %. Con escalas menores tenemos al 10 % de pacientes estar muy satisfechos en la calidad objetiva, y su contraparte con un nivel de insatisfacción en la escala objetiva, están representadas por el 2 %.
3. La calidad de atención dental en la satisfacción subjetiva de pacientes en pandemia COVID-19 en un Centro de Salud de Arequipa 2021, la gran mayoría de pacientes tienen una tendencia indistinta, el cual está representado por el 52 %, con un nivel de satisfacción está el 44 %, y pacientes insatisfechos están con el 2 % del global de los encuestados.

Referencias Bibliográficas

1. Cuatrecasas L, González J. Gestión Integral de la Calidad:Implantación, control y certificación. 5th ed. Barcelona: Profit; 2017.
2. Mamani A. Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Establecimiento de Salud Salcedo, MINSA, Puno. Tesis. Puno: Universidad Nacional del Altiplano, Puno; 2017.
3. Bruni P. La satisfacción del cliente. [Online].; 2017. Available from: <https://www.thema-med.com/wp-content/uploads/2017/10/LA-SATISFACCI%C3%93N-DEL-CLIENTE.pdf>.
4. Lucero A. Análisis del nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica odontológica del noveno semestre de la Universidad Central del Ecuador, Octubre 2019-Marzo 2020. Quito; 2020.
5. Torres-Gonzáles G, León-Manco R. Nivel de satisfacción de los pacientes. Rev Estomatol Herediana. 2015 Abr-Jun.
6. Vidalon G. Nivel de satisfacción en la calidad de servicio en la atención odontológica de la Microred José Carlos Lima; 2019.
7. Jesús Herrera F. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud. [Online]. Lima; 2017. Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8778>.
8. Bazan SY. Calidad de Atención al usuario externo de la clinica dental de la Universidad Tecnologica de los Andes Lima; 2018.
9. Espejo D. Calidad de Servicio en la Atención Odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, San Martin de Porres Lima; 2017.
10. González-Meléndez , Cruz-Palma , Zambrano-Villarreal L, Quiroga-García M, Palomares-Gorham P, Tijerina-González L. Calidad en la atención

odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. Rev Mex Med Forense. 2019.

11. Renteria J, Valiente Z. Calidad de atención a pacientes de un Centro Especializado en Formación Odontológica, Chiclayo. Chiclayo; 2020.
12. Rodriguez D. Nivel de satisfacción de Pacientes Atendidos en el Servicio de Odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2017 Pimentel; 2018.
13. Salazar E. Calidad de los Servicios Odontológicos y su relación con la satisfacción de los pacientes de la Clínica MM Dental de la ciudad Santiago de Chile. [Online]. Santiago de Chile; 2017. Available from: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11921>.
14. Reaño R. Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Unidad de Gestión del Paciente del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2019. Chiclayo; 2021.
15. Tumi S. Grado de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2019 Juliaca; 2020.
16. Quesada. Satisfacción del usuario y la calidad del servicio odontológico en el policlínico del Ejército Fuerte "Hoyos Rubio", Rímac, 2020. Lima; 2021.
17. Mitma N. Nivel de calidad de atención en la Clínica Odontológica Privada Nueva Sonrisa según las percepciones y expectativas del paciente, Lima, 2018. Lima; 2019.
18. Pacheco. Satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica en el centro de salud "Aclas Huancán" Distrito de Huancán, Provincia de Huancayo, Región Junín, Julio 2018. Chimbote; 2018.

19. Nuñez J. Factores que afectan la satisfacción y continuidad del tratamiento protésico desde la perspectiva del paciente durante la pandemia Covid-19. Lima; 2021.
20. Vilca C, De La Cruz I. Nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario atendido en la Clínica de la Universidad Peruana los Andes, 2019. Huancayo; 2020.
21. Carro R, Gonzáles D. Administracion de la calidad Total Plata UNdMd, editor. Mar del Plata; 2012.
22. Murillo C, Morales M. Expectativa y percepcion de calidad de atencion odontologica en la comunidad del Canton Junin. rev.San Gregorio. 2018 Enero-Marzo;(21).
23. Tschohl J. El arma secreta de la Empresa que alcanza la Excelencia Mexico: Pax Mexico; 2012.
24. Duque E. Revision del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medicion. Rev.Innovar Journal. 2005 Enero-Junio; 15(25).
25. De La Cruz J. Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica del Centro de Salud Justicia Paz y Vida en el Distrito de El Tambo, Provincia de Huancayo, Región Junín, Año 2018. Chimbote; 2018.
26. Mendoza N. Satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de atención de salud en el Servicio de Oftalmología del Hospital II Vitarte – EsSalud en el 2014 vs. 2018 y la satisfacción con calidad global 2018 Lima; 2020.
27. Hernández , Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. Sexta Edición ed. Mexico: Mc Graw-Hill; 2014.

Anexos

Anexo 1. Solicitud de autorización para aplicar la investigación



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Huancayo, 25 de noviembre del 2021

Carta 004- Doc.EAPOd/UC 2021

Dr. Woodward Paja Callo
Director del Centro de Salud Mariano Melgar
Arequipa. -



De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a Ud., para saludarlo muy cordialmente y a la vez solicitar su autorización y apoyo a la Sra. Estudiante AMBAR LIZETH GUZMAN URIARTE para desarrollar un trabajo de investigación de la Escuela Académica Profesional de Odontología de la Universidad Continental, del curso de Taller de titulación por la modalidad sustentación de Tesis, previo para obtener el Título profesional de Cirujano Dentista, con el tema de investigación "CALIDAD DE ATENCIÓN DENTAL EN LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES EN PANDEMIA COVID19 DE UN CENTRO DE SALUD AREQUIPA , 2021", por lo que estaría muy agradecida de contar con el apoyo de su representada, a fin de autorizar a quien corresponda, el acceso para el área a investigar, para poder recolectar datos concerniente a la investigación.

Esperando la aceptación, hago propicia la ocasión para expresar nuestra estima y deferencia.

Atentamente,

Mg. C. D. Edna Mercedes Yangali Gamarra
Docente EAP Odontología- UC

07-12-2021
G.S. M
09.29

Anexo 2. Validación de expertos

ESCALA DE APRECIACIÓN DE JUEZ EXPERTO:

CALIDAD DE ATENCIÓN DENTAL EN LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES EN PANDEMIA COVID19 EN UN CENTRO DE SALUD DE AREQUIPA, 2021

Sírvase contestar marcando con una X en la casilla que considere conveniente, pudiendo así mismo de considerar necesario incluir alguna sugerencia.

N o	Indicadores de evaluación del instrumento	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Si	No	Sugerencia
			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1	Claridad	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión. Su sintáctica y semántica son adecuadas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	Objetividad	Están expresados en conductas observables y medibles.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	Consistencia	Están basados en aspectos teóricos y científicos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	Coherencia	Existe relación lógica de los ítems con los índices, indicadores y dimensiones.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	Suficiencia	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems para obtener la medición de la variable.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	Actualidad	Está de acorde al avance de la ciencia y tecnología.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	Metodología	La estructura sigue un orden lógico.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

Aportes o sugerencias para mejorar el instrumento: -----

Nombres y Apellidos	Yunza Dueñas González
Grado (s) Académico (s) - Universidad	Doctor Salud Pública Alas Peruanas
Profesión	Cirujano Dentista


 DNI 25608173
 COT 8595
 Firma - DNI

0-9000350074-0(+)
 YUNZA DUEÑAS GONZÁLEZ
 TIE CRL SAN ODON
 8595 RNE 854

ESCALA DE APRECIACIÓN DE JUEZ EXPERTO:

CALIDAD DE ATENCIÓN DENTAL EN LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES EN PANDEMIA COVID19 EN UN CENTRO DE SALUD DE AREQUIPA, 2021

Sírvase contestar marcando con una X en la casilla que considere conveniente, pudiendo así mismo de considerar necesario incluir alguna sugerencia.

Nº	Indicadores de evaluación del instrumento	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Si	No	Sugerencia
1	Claridad	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión. Su sintáctica y semántica son adecuadas.	✓		
2	Objetividad	Están expresados en conductas observables y medibles.	✓		
3	Consistencia	Están basados en aspectos teóricos y científicos.	✓		
4	Coherencia	Existe relación lógica de los ítems con los índices, indicadores y dimensiones.	✓		
5	Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.	✓		
6	Suficiencia	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems para obtener la medición de la variable.	✓		
7	Actualidad	Está de acorde al avance de la ciencia y tecnología.	✓		
8	Metodología	La estructura sigue un orden lógico.	✓		

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

Aportes o sugerencias para mejorar el instrumento: -----

Nombres y Apellidos	Carlos Felipe PALACIOS ROSADO
Grado (s) Académico (s) - Universidad	Doctor en Salud Pública UNSA
Profesión	Médico Pediatra

Gobierno Regional Arequipa
 Dirección Regional de Salud
 D.S. CARLOS F. PALACIOS ROSADO
 Firmado: 2021-08-24 10:28:00
 Firma - DNI 29680244

ESCALA DE APRECIACIÓN DE JUEZ EXPERTO:

CALIDAD DE ATENCIÓN DENTAL EN LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES EN PANDEMIA COVID19 EN UN CENTRO DE SALUD DE AREQUIPA, 2021

Sírvase contestar marcando con una X en la casilla que considere conveniente, pudiendo así mismo de considerar necesario incluir alguna sugerencia.

N°	Indicadores de evaluación del instrumento	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Si	No	Sugerencia
1	Claridad	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión. Su sintáctica y semántica son adecuadas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	Objetividad	Están expresados en conductas observables y medibles.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	Consistencia	Están basados en aspectos teóricos y científicos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	Coherencia	Existe relación lógica de los ítems con los índices, indicadores y dimensiones.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	Suficiencia	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems para obtener la medición de la variable.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	Actualidad	Está de acorde al avance de la ciencia y tecnología.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	Metodología	La estructura sigue un orden lógico.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

Aportes o sugerencias para mejorar el instrumento: _____

Nombres y Apellidos	Javier A. Machicao Castañon
Grado (s) Académico (s) - Universidad	MG. ESP. RNE: 2238 UNSA
Profesión	Cirujano Dentista



Anexo 3. Consentimiento informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio es conducido por AMBAR LIZETH GUZMAN URIARTE, estudiante de Pregrado en Ciencias de la Salud de la Universidad Continental. El objetivo de la investigación es Determinar la Calidad de atención dental en la satisfacción de pacientes en pandemia COVID19.

En función de ello, lo invitamos a participar de este estudio a través de una encuesta, que se estima tendrá una duración máxima de 5-10 min. La encuesta será fotografiada para su posterior transcripción. Si usted lo desea, se le enviará una copia de la transcripción.

Su participación es absolutamente voluntaria. Todos sus datos personales se mantendrán en estricta confidencialidad: se codificarán con un número para identificarlos de modo que se mantenga el anonimato. Además, no serán usados para ningún otro propósito que la investigación. Cuando la entrevista se haya transcrito, los registros serán eliminados.

Todas las consultas o dudas que tenga sobre la investigación pueden ser atendidas en cualquier momento durante su participación. Así mismo, puede retirar su participación en el momento que lo desee sin ningún perjuicio. Si durante la entrevista alguna de las preguntas le resulta incómoda, puede decírselo al entrevistador y también puede, si así lo desea, no responderla.

Muchas gracias por su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por AMBAR LIZETH GUZMAN URIARTE. He sido informado(a) de que el objetivo de este estudio es Determinar la Calidad de atención dental en la satisfacción de pacientes en pandemia COVID19.

Se me ha informado que tendré que responder preguntas en una encuesta, lo cual tomará aproximadamente de 5 a 10 minutos.

Entiendo que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado(a) de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a 44404153@continental.edu.pe o al teléfono 914157193

Estoy al tanto de que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados del estudio cuando este haya concluido. Para esto, puedo contactar 44404153@continental.edu.pe o al teléfono 914157193

José Guerrero Rodríguez
Nombre del Participante

[Firma]
Firma del Participante

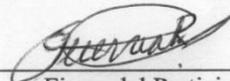
10/12/2021
Fecha

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UNA
INVESTIGACIÓN NO EXPERIMENTAL**

Yo Jose Aurara Rodriguez..... manifiesto que he sido informado y expreso mi consentimiento voluntario de participar en la presente investigación titulada: "CALIDAD DE ATENCIÓN DENTAL EN LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES EN PANDEMIA COVID19 EN UN CENTRO DE SALUD AREQUIPA, 2021" de autoría de AMBAR LIZETH GUZMAN URIARTE, así mismo he recibido la información respectiva, también fueron despejadas mis dudas de manera clara y concisa por parte del investigador. Soy consciente que los datos obtenidos serán tratados confidencialmente y se guardará el anonimato en los resultados; también tengo la libertad de retirarme del estudio si así lo considere. Dejo claro que yo acepto participar voluntariamente, sabiendo que son anónimas mis respuestas.

Huancayo, 10 de Diciembre del 2021.

Jose Aurara Rodriguez
Nombre del Participante


Firma del Participante

10/12/2021
Fecha

Anexo 4. Instrumentos de investigación

Indique el nivel de satisfacción respecto a la Calidad del Servicio
Omnímetro en el

C.S: Mariano Melgar Encuesta N° 27

CALIDAD DE ATENCIÓN DENTAL EN LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES EN PANDEMIA COVID19

La información es de carácter confidencial y también servirá para mejorar los servicios que ofrece el centro de salud.

"Por favor responda la siguiente información":

"Edad" 35 "años" "Hombre" "Mujer"

"Distrito"

Ocupación:

"Ama de casa" "Desempleado"

"Estudiante" "Jubilado"

"Empleado estatal"

"Empleado particular"

"Trabajador independiente"

Grado de Instrucción

Ninguno Secundaria

Primaria Superior

**Indique el nivel de satisfacción respecto a la Calidad del Servicio
Odontológico en el**

Centro de Salud

Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Indistinto	Satisfecho	Muy Satisfecho
1	2	3	4	5

		1	2	3	4	5
P1	"La tecnología de los equipos odontológicos para los diagnósticos y tratamientos" lo deja			X		
P2	"La apariencia (limpieza y uniforme) del Personal" lo deja			X		
P3	"Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber dónde ir en el centro de salud" lo deja			X		
P4	"El interés del personal por cumplir lo ofrecido" Lo deja		X			
P5	"El estado en el que están los ambientes clínicos y la sala de espera (aparición, comodidad)" lo deja		X			
P6	"La información que los operadores (doctores) proporcionan del tratamiento", lo deja			X		
P7	"El tiempo de espera para ser atendido en el consultorio" lo deja		X			
P8	"El interés del personal por solucionar sus problemas" lo deja		X			
P9	"La puntualidad para la atención de las Consultas" lo deja		X			
P10	"La disposición del personal para ayudar cuando lo necesita" lo deja			X		
P11	"La confianza (seguridad) que el personal le Transmite" lo deja			X		
P12	"La amabilidad (cortesía) del personal en su trato con la gente" lo deja		X			
P13	"La preparación (capacitación) del personal para realizar su trabajo" lo deja		X			
P14	"La preparación (capacitación) del operador (doctor) para realizar su trabajo" lo deja			X		
P15	"El trato personalizado que se le ha dado" lo deja			X		
P16	"La capacidad del personal para comprender sus necesidades" lo deja		X			
P17	"La duración de la atención que le han dado", Lo deja		X			
P18	"El trato y el servicio que se le ha dado", lo deja		X			

Anexo 5. Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Tipo de variable	Escalade Medición	Valor
Calidad de atención en la Satisfacción del paciente	La calidad se define como un grupo de características que tiene determinado producto o servicio, así como la capacidad de satisfacer lo que requiere el usuario, en la que la satisfacción es la clave para ayudarnos a encontrar las áreas donde existen falencias para poder intervenir a tiempo, se trata de una herramienta que nos ayudará con la aceleración y orientación para lograr cambios en la organización, cambios técnicos y culturales	Características que tiene un producto o servicio con el propósito de satisfacer al usuario teniendo un juicio de valor del usuario para ayudar a encontrar falencias mediante la calidad objetiva y subjetiva.	1. Calidad Objetiva 2. Calidad Subjetiva	-Tecnología de los equipos -Aspecto del personal -Señalización -Puntualidad de las consultas -Comodidad de las habitaciones -Información dada por el médico -Tiempo de espera -Duración de la atención -Interés por solucionar problemas -Interés por cumplir promesas -Disposición para la ayuda -Confianza y seguridad -Amabilidad del personal -Preparación del operador -Preparación del personal -Trato personalizado -Comprensión de necesidades -El trato y Servicio	Cualitativa	Ordinal	Muy insatisfecho Insatisfecho Indistinto Satisfecho Muy Satisfecho

Covariables						
Factores Socio demográficos	Características correspondientes a una población	Social	Edad	Cuantitativa	Razón	12-45
			Sexo	Cualitativa	Nominal	Masculino Femenino
			Ocupación	Cualitativa	Nominal	Ama de casa Estudiante Empleado Particular Empleado Estatal Trabajador Independiente Desempleado Jubilado
			Grado de Instrucción	Cualitativa	Ordinal	Ninguno Primaria Secundaria Superior

Anexo 5. Matriz de Consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Marco Metodológico
<p><u>Pregunta general:</u></p> <p>¿Cuál es la calidad de atención dental en la satisfacción de pacientes en pandemia COVID-19 en un centro de salud de Arequipa ,2021?</p>	<p><u>Objetivo General</u></p> <p>Determinar la Calidad de atención dental en la satisfacción de pacientes en pandemia COVID-19 en un Centro de Salud de Arequipa 2021.</p> <p><u>Objetivos específicos</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar la calidad de atención dental en la satisfacción objetiva del paciente en pandemia COVID-19 en un Centro de Salud de Arequipa, 2021. 2. Identificar la calidad de atención dental en la satisfacción subjetiva del paciente en pandemia COVID-19 en un Centro de Salud de Arequipa, 2021 	<p><u>Hipótesis general</u></p> <p>Esta investigación no presenta hipótesis por ser del tipo descriptiva.</p>	<p>Calidad de atención dental en la satisfacción de pacientes.</p> <p><u>Dimensiones</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Calidad Subjetiva - Calidad Objetiva 	<p><u>Diseño de la investigación</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Descriptiva - Prospectiva - Transversal <p><u>Población:</u></p> <p>100 pacientes entre las edades de 12 – 45 años.</p> <p><u>Muestra:</u></p> <p>Técnica de muestreo por conveniencia la cual estuvo conformado por 50 pacientes.</p>

Anexo 6. Referencias fotográficas









ODONTOLOGÍA



