

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Académico Profesional de Odontología

Tesis

**Calidad de atención odontológica en tiempos de
pandemia en el Centro de Salud Piscobamba
Chincheros 2022**

Kelly Jhoana Caveró Alarcon
Jorge Edgar Oscoco Velasque

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 adoradas hijas Nicole y Chantal.

A mi amada madre.

Jorge Oscoco.

A mi amada madre Griselda

A mi adorada hija Ghyzell.

A mis queridos padres y hermanos.

Kelly Caverio.

Agradecimientos

A Dios, que me ha dado mucha fortaleza y sabiduría, para consolidar mi vida profesional y concluir este trabajo de investigación.

A mis hijas Nicole y Chantal, quienes fueron mi mayor motivación para no rendirme en los estudios y llegar a ser un gran ejemplo para ellas.

A mi madre, por su apoyo incondicional a seguir adelante y culminar con éxito este reto universitario.

Jorge Oscco.

A Dios nuestro creador, que en su infinito amor me brindó sabiduría para lograr mis metas.

A mi madre Griselda, a quien en su nicho prometí hacerla sentir orgullosa de mí.

A mi hija Ghyzell, pues ella fue mi principal motivo para el desarrollo de mi vida profesional, sentó en mí, valores de responsabilidad y ganas de superación para seguir adelante.

A mis Padres y hermanos, por su apoyo incondicional para continuar en esta travesía universitaria.

Kelly Caverro.

Kelly Caverro.

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	12
1.1. Planteamiento y Formulación del Problema	12
1.2. Formulación del Problema.....	13
1.2.1. Problema General.	13
1.2.2. Problemas Específicos.	13
1.3. Objetivos.....	14
1.3.1. Objetivo General.....	14
1.3.2. Objetivos Específicos	14
1.4. Justificación	14
1.4.1. Conveniencia.	14
1.4.2. Relevancia Social.	15
1.4.3. Valor Teórico.....	15
1.5. Hipótesis	15
1.6. Variable de Estudio.....	15
1.6.1. Operacionalización de la Variable e Indicadores	16
Capítulo II Marco Teórico.....	17
2.1. Antecedentes del Problema.....	17
2.1.1. Antecedentes Internacionales.	17
2.1.2. Antecedentes Nacionales.	19
2.2. Bases Teóricas	21
2.2.1. Calidad de Atención en Salud.....	21
2.3. Definición de Términos Básicos.....	24
Capítulo III Metodología.....	26
3.1. Método de Investigación.....	26
3.2. Nivel o Alcance de Investigación	26
3.3. Diseño de la Investigación.....	26
3.4. Población	26
3.4.1. Muestra.	27

3.5. Técnicas de Recolección de Datos.....	27
3.5.1. Observación.....	27
3.5.2. Encuesta.....	27
3.5.3. Instrumento.....	27
Capítulo IV Presentación y Discusión de Resultados	29
4.1. Presentación de Resultados.....	29
4.1.1. Resultados Descriptivos de Dimensión Bioseguridad	29
4.1.2. Resultados Descriptivos de la Dimensión Capacidad de Respuesta.....	30
4.1.3. Resultados Descriptivos de Dimensión Empatía.	30
4.1.4. Resultados Descriptivos de Dimensión Confiabilidad.	31
4.1.5. Resultados Descriptivos de la Dimensión Infraestructura.	31
4.1.6. Resultados Descriptivos de la Variable Calidad de Atención	32
4.2. Discusión de Resultados	32
Conclusiones	35
Referencias Bibliográficas	36
Anexos.....	40

Índice de Tablas

Tabla 1. Frecuencia de Resultados Agrupados de la Dimensión Bioseguridad	29
Tabla 2. Estadística Resultante de Dimensión Capacidad de Respuesta.....	30
Tabla 3. Estadística Resultante de Dimensión Empatía.	30
Tabla 4. Estadística Resultante de la Dimensión Confiabilidad.....	31
Tabla 5. Estadística resultante de la variable infraestructura	31
Tabla 6. Frecuencia de Resultados Agrupados de la Variable Calidad de Atención.	32

Índice de Figuras

Figura 1. Frecuencia de Resultados Agrupados de la Dimensión Bioseguridad.....	29
Figura 2. Frecuencia de la Dimensión Capacidad de Respuesta.....	30
Figura 3. Frecuencia de Resultados Agrupados de la Dimensión Empatía.....	30
Figura 4. Frecuencia de Resultados Agrupados de la Dimensión Confiabilidad.....	31
Figura 5. Frecuencia de Resultados Agrupados de la Dimensión Infraestructura.	31
Figura 6. Frecuencia de Resultados Agrupados de la Variable Calidad de Atención.....	32

Resumen

El objetivo del estudio fue determinar el nivel de calidad de atención odontológica en tiempos de pandemia en el centro de salud de Piscobamba de la provincia de Chincheros en el 2022. Se realizó un estudio transeccional descriptivo, no experimental. La muestra estuvo conformada por 150 pacientes que asistieron durante los meses de diciembre del 2021; enero y febrero del 2022 al centro de salud de Piscobamba. Se consideró como única variable el nivel de calidad de atención odontológica. Para la recolección de datos, se utilizó la encuesta. Los análisis se realizaron en el SPSS 25, los resultados mostraron un nivel positivo de calidad de atención odontológica en un 56 % de los encuestados; sin embargo, es importante señalar que, para las dimensiones de infraestructura y empatía el resultado fue negativo, con un 54 % poco conforme y 67,33 % regular, respectivamente. La conclusión indica que, el nivel de calidad de atención odontológica en tiempos de pandemia en el centro de salud de Piscobamba es positivo, y los usuarios se sintieron conformes, destacando la dimensión de bioseguridad como muy conforme.

Palabras clave: calidad de atención, odontología, pandemia.

Abstract

The aim of the study was to determine the level of quality of dental care in times of pandemic in the health center of Piscobamba in the province of Chincheros in 2022. A descriptive, non-experimental, cross-sectional study was carried out. The sample consisted of 150 patients who attended the Piscobamba health center during the months of December 2021, January and February 2022. The only variable considered was the level of quality of dental care. The survey was used for data collection. The results showed a positive level of quality of dental care in 56% of the respondents; however, it is important to point out that for the dimensions of infrastructure and empathy the result was negative, with 54% not very satisfied and 67.33% fair, respectively. The conclusion indicates that the level of quality of dental care in times of pandemic in the Piscobamba health center is positive, and the users were satisfied, highlighting the dimension of biosecurity as very satisfied.

Keywords: quality of care, dentistry, pandemic.

Introducción

Actualmente conocemos que la calidad de atención en salud hace referencia al aumento de probabilidades que tienen los servicios de salud para llegar a los resultados deseados con datos fidedignos que sirvan de evidencia. En estos últimos tiempos, y tomando en cuenta la realidad mundial, donde se está viviendo una época de pandemia, la calidad de atención en salud ha sufrido variaciones en todos los niveles, además, todos los servicios sanitarios tuvieron que realizar ajustes para brindar atención a los pacientes, y el Perú no es la excepción, específicamente en Chincheros, la localidad de Piscobamba cuenta con un centro de salud, y concretamente con la consulta de odontología, donde a pesar de la contingencia, se continua con la atención de los pacientes sin saber a ciencia cierta su nivel de atención en salud.

Es por ello, el presente trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar el nivel de calidad de atención odontológica en tiempos de pandemia en el centro de salud de Piscobamba de la provincia de Chincheros en el 2022.

También se cuenta, con una serie de antecedentes que son estudios previos sobre el tema en el ámbito internacional y nacional, que guardan relación de algún modo con cada una de las variables de la investigación.

La formulación del problema general ¿Cuál es el nivel de calidad de atención odontológica en tiempos de pandemia en el centro de salud de Piscobamba de la provincia de Chincheros en el 2022?

Este estudio se justifica en la medida que se ha estado desarrollando el trabajo con sus aciertos y limitaciones, como un referente para las autoridades de los centros de salud y específicamente en el área de odontología a conocer el nivel de calidad de atención en salud, como una oportunidad de mejora en sus debilidades para llegar a los resultados deseados. Destacamos que esta investigación carece de hipótesis.

El trabajo está organizado por capítulos, bajo un esquema sistematizado que permite ir viendo cada paso de la investigación:

En el capítulo I se expone el planteamiento del problema, específicamente la realidad problemática, se formulan las preguntas generales y específicas del problema, los objetivos del estudio, justificación y variables de la investigación.

En el capítulo II, titulado marco teórico, se presentan los antecedentes nacionales e internacionales, las bases teóricas de la variable y sus dimensiones, y la definición de términos básicos.

En el capítulo III, denominado metodología, se expone el diseño, la muestra, población, instrumento y técnicas de recolección de datos de la investigación.

En el capítulo IV, presentación y discusión de resultados, comprende la exposición detallada de los resultados a través de tablas y figuras estadísticas.

Por último, se expone las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

Los autores.

Capítulo I

Planteamiento del Estudio

1.1. Planteamiento y Formulación del Problema

Durante los últimos tiempos, el sistema de salud a nivel mundial, ha experimentado grandes cambios, debido al contexto de pandemia COVID-19 que se vive actualmente, y ello trae consigo, variaciones a nivel de calidad de atención en pacientes, aunado a esto, la tecnología cada día en avance y mejoras le brinda al paciente expectativas más altas sobre cómo debe ser atendido, tanto las condiciones mínimas que debe tener un servicio de salud, como el trato y preparación de los profesionales que lo atienden.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define calidad de atención, como el nivel en el que los servicios de salud para los pacientes aumentan la probabilidad de obtener resultados anhelados, ajustándose a datos evidenciables (1). Esto puede ser medible, por medio de una prestación de servicio que se base en datos probatorios, teniendo en cuenta los requerimientos y preferencias por parte de los pacientes y sus familias. Señala también, que la calidad es un pilar transcendental para la cobertura de servicios de salud a nivel mundial. En países de ingresos bajos, la insuficiente atención de calidad conlleva a pérdidas aproximadas de 1,4 billones de dólares anuales. Se calcula que el 24 % de la población mundial, no tienen acceso a servicios esenciales con calidad de atención. Además, 1 de cada 8 servicios de salud en el mundo, no cuentan con agua potable (1).

La calidad atención en odontología, surge de la necesidad de hacer un servicio de salud adecuado, que garantice el mantenimiento, mejoramiento y crecimiento de la clínica dental, eso se logra con la fidelidad de los pacientes, además de recibir referidos de los mismos. Actualmente el camino de la atención de calidad está dado hacia la humanización, la empatía y mejor servicio. Ya que hasta hace poco la atención en odontología se ha catalogado como fría, poco empática, distante, costosa y hasta de baja calidad en países sudamericanos (2).

Sumado a esta problemática, desde comienzos de la pandemia COVID-19 en el 2020, dado que este virus se transmite principalmente por gotas de saliva, aerosoles y estornudos, hay riesgo incrementado de transmisión durante algún procedimiento odontológico; los colegios odontológicos en todo el mundo, marcaron nuevas pautas

normativas de bioseguridad y estrategias para la prestación de servicio en las clínicas odontológicas, lo que trae consigo cambios en la calidad de atención tradicional, como aumento en los tiempos de espera, generar citas virtuales etc. (3).

En el contexto internacional, la calidad de atención en salud ha sido estudiada en diversos países; en Ecuador, se desarrolló un estudio que trata de la calidad de atención en pacientes en tiempos de pandemia, se obtuvo que el 43 % de los encuestados, no están complacidos con la calidad de atención de dicho centro (4).

En Perú, el 60,8 % de los encuestados estaban inconformes con la calidad de atención en el área de odontología del C.M. El Progreso en Chimbote (5).

En la actualidad, para el contexto geofiguras de estudio, no se cuenta con estudios previos publicados sobre calidad de atención en salud, además que, en el contexto de pandemia hay protocolos de bioseguridad implementados recientemente, que también puede tener incidencia en la variable de estudio. En el citado C. S. no se ha medido la calidad de atención de los pacientes en tiempos de pandemia, para dar respuesta a esta situación, surge la presente investigación.

Según lo expuesto en párrafos anteriores, se plantea la siguiente interrogante:

¿Cuál es el nivel de calidad de atención odontológica en tiempos de pandemia en el Centro de Salud de Piscobamba de la provincia de Chincheros en el 2022?

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General.

¿Cuál es el nivel de calidad de atención odontológica en tiempos de pandemia en el centro de salud de Piscobamba de la provincia de Chincheros en el 2022?

1.2.2. Problemas Específicos.

1. ¿Cuál es el nivel de bioseguridad en la atención odontológica en tiempos de pandemia en el centro de salud de Piscobamba de la provincia de Chincheros en el 2022?
2. ¿Cuál es la capacidad de respuesta en la atención odontológica en tiempos de pandemia en el centro de salud de Piscobamba de la provincia de Chincheros en el 2022?
3. ¿Cuál es el nivel de empatía en la atención odontológica en tiempos de pandemia en el centro de salud de Piscobamba de la provincia de Chincheros en el 2022?

4. ¿Cuál es el nivel de confiabilidad en la atención odontológica en tiempos de pandemia en el centro de salud de Piscobamba de la provincia de Chincheros en el 2022?
5. ¿Cuáles son las condiciones de infraestructura en la atención odontológica en tiempos de pandemia en el centro de salud de Piscobamba de la provincia de Chincheros en el 2022?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General.

Determinar el nivel de calidad de atención odontológica en tiempos de pandemia en el centro de salud de Piscobamba de la provincia de Chincheros en el 2022.

1.3.2. Objetivos Específicos

1. Identificar el nivel de bioseguridad en la atención odontológica en tiempos de pandemia en el centro de salud de Piscobamba de la provincia de Chincheros en el 2022.
2. Identificar la capacidad de respuesta en la atención odontológica en tiempos de pandemia en el centro de salud de Piscobamba de la provincia de Chincheros en el 2022.
3. Identificar el nivel de empatía en la atención odontológica en tiempos de pandemia en el centro de salud de Piscobamba de la provincia de Chincheros en el 2022.
4. Identificar el nivel confiabilidad en la atención odontológica en tiempos de pandemia en el centro de salud de Piscobamba de la provincia de Chincheros en el 2022.
5. Identificar las condiciones de infraestructura en la atención odontológica en tiempos de pandemia en el centro de salud de Piscobamba de la provincia de Chincheros en el 2022.

1.4. Justificación

1.4.1. Conveniencia.

Al estimar la calidad de atención, se puede saber cuáles son los aspectos más importantes que los pacientes sienten con debilidades, lo que trae oportunidades de mejora en diversas áreas del C. S. También, para detectar la asociación existente entre la calidad de atención de los pacientes y en qué manera ha sido afectada por la pandemia del virus SARS-CoV-2 al asistir a las distintas consultas odontológicas, lo que conlleva a una mejora durante y post pandemia.

1.4.2. Relevancia Social.

El estudio está orientado a una apreciación de la calidad de atención de los pacientes durante el COVID-19, esto trae consigo una visión de cómo mejorar el trato y la atención para que los pacientes acudan con mayor confianza y satisfacción a la consulta dental, para disminuir las enfermedades bucales y llegar a los estándares de calidad de la odontología preventiva en la sociedad en época de pandemia.

1.4.3. Valor Teórico.

Esta investigación servirá como un referente para futuros investigadores que quieran indagar y poner en práctica la odontología con calidad de atención en tiempos de pandemia, además de incentivar a los lectores a la mejora de la misma. Incrementando los datos estadísticos para otras investigaciones o estudios futuros.

1.5. Hipótesis

La presente investigación no presenta hipótesis. Según Supo (33), los estudios que no llevan hipótesis son aquellos que al colocar calificativos de falso o verdadero al enunciado de estudio, de esto resulta una oración sin congruencia, son las investigaciones cuyo enunciado no es una proposición.

1.6. Variable de Estudio

Variable. Calidad de atención en salud

González et al. (34) señala que la calidad de atención en salud consiste en actividades orientadas en asegurar servicios equitativos y accesibles; prestaciones profesionales adecuadas, tomando en consideración los recursos existentes y accesibles, consiguiendo la satisfacción y adhesión del usuario con la atención tomada. Podemos expresar que hay calidad de la atención en odontología cuando se consigue ratificar el estado de salud bucal de la población, cubriendo sus necesidades con el uso de una tecnología apropiada y complaciendo los requerimientos de los que brindan el servicio de salud.

1.6.1. Operacionalización de la Variable e Indicadores

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Instrumentos	Nº ítems	Escala de medición
Calidad de atención odontológica	Se refiere al cumplimiento de los requisitos de servicio ofrecido para la satisfacción del paciente. (28)	Se realizará la sumatoria de los ítems de todas las dimensiones para un resultado en la calidad de atención odontológica	Bioseguridad	Ejecutan protocolo de atención para prevenir el COVID-19 antes, durante y después de tratar el paciente.	Cuestionario	6	Ordinal
			Capacidad de respuesta	Se brinda atención oportuna a los pacientes		6	
			Empatía	Se evidencia un trato ameno acorde a las inquietudes del paciente.		6	
			Confiabilidad	Se manifiesta un servicio especializado acorde a las necesidades del paciente		6	
			Infraestructura	El entorno de trabajo cumple con las condiciones para una atención odontológica de vanguardia.		6	

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes del Problema

2.1.1. Antecedentes Internacionales.

El estudio publicado por Flores et al. (6) en México en el año 2019, consistió en hacer una comparación de la apreciación de la calidad de atención ambulatoria de servicios de salud entre los años 2012 - 2018. Los resultados señalan que en los dos periodos, la petición de atención para padecimientos agudos fue más alta en los consultorios privados, con un 74,5 % en el 2012 y 60,8 % en el 2018, sin embargo, en cuanto a las enfermedades crónicas, se visualizó mayor cantidad en los servicios públicos con 25,1 % en el 2012 y 18 % en el 2018. Concluye que es de suma importancia, poseer un modelo de atención ambulatoria que esté conforme a los requerimientos de las personas más vulnerables.

Gómez et al. (7) tuvo como objetivo evaluar la atención en salud recibida en un C.S. de la ciudad de Coruña, localizado en España. La muestra estuvo compuesta por 132 pacientes, en un rango de 16 – 89 años, siendo la edad media de 50 años; se obtuvo una puntuación total media de $123,22 \pm 16,95$, cuya pregunta con mayor valoración fue el “Seguimiento individualizado por el médico de cada paciente”, se obtuvo una media de $6,66 \pm 0,79$ (IC: 6,53-6 ,79). Las personas dieron una buena calificación a la atención en salud brindada.

Ali (8) en el año 2019, en la revista europea de odontología Thiemes, señaló que los pacientes estaban cómodos en general con la atención brindada, la mayoría (42,6 %) estuvieron muy satisfechos con el trato del odontólogo; el 31,5 % se mostraron menos satisfechos con la infraestructura, apariencia física y accesibilidad, además del tiempo de espera para conseguir una cita. Concluye que, se necesitan mejoras en cuanto a infraestructura y apariencia física de los consultorios dentales, en la accesibilidad y tiempo de espera para programar citas.

Gerónimo et al. (9) en el año 2022, en su estudio, se plantearon como objetivo detectar la calidez de atención en el servicio de odontología en un C. S. en Villa Hermosa

Tabasco, México. La investigación fue descriptiva y utilizó como instrumento la encuesta; sus resultados señalan, el 8,5 % de los pacientes estuvieron conformes con la atención otorgada, sin embargo, en la dimensión de empatía el 37,4 % se sintieron satisfechos con la misma. Concluyen en que, existe un bajo porcentaje de calidad de atención en este C. S., por lo tanto, trae una oportunidad de mejora para los gerentes y personal que allí laboran.

Marita-Rohr et al. (10) realizaron un trabajo de investigación cuasiexperimental sobre el tiempo de espera de pacientes en los consultorios dentales, y como afecta la complacencia en la calidad de la atención del paciente, y la relación clínica-paciente. Se usó como instrumento de medición una encuesta a 399 pacientes. Concluyeron en que tiempos largos de espera tienen una influencia negativa en la satisfacción de las personas antes de una cita odontológica programada, las valoraciones del nexo entre proveedor – paciente y la intención de los pacientes de volver al consultorio.

En este mismo orden de ideas, Subait et al. (11) realizaron una investigación de tipo transversal en un significativo C. S. ubicado en Arabia Saudita. Se aplicó un cuestionario a 129 pacientes. La conclusión señala que la mayoría de los participantes, específicamente el 52 %, estaban satisfechos con el servicio en general y la calidad de atención proporcionados en NGHA clínicas. En consecuencia, la satisfacción tiene un gran impacto en el cumplimiento del paciente, lo que a su vez mejora resultado del tratamiento.

Macarevich et al. (12) tuvieron como principal objetivo, detectar los grados de complacencia en la calidad de atención de los pacientes en los servicios odontológicos privados y públicos para diversos grupos de edad en Brasil. Los resultados señalan que una pequeña cantidad de pacientes de distintos grupos de edad, valoraron los servicios como muy malos o malos (6,1 % de adultos, 4,3 % de adolescentes y 4,1 % de adultos mayores). La conclusión señala que la población de Brasil en general, está satisfecha con los servicios de salud dental, pero, entre el grupo de adolescentes, se asoció con menor calidez de atención y complacencia el uso de los servicios públicos. Estos servicios pueden estar enfocados en adultos mayores, adultos y niños y no con los adolescentes, que tiene demandas específicas, quienes manifestaron menor satisfacción con el servicio público comparado con el servicio del sector privado y los planes de salud.

Bayram et al. (13) en el 2018, tuvieron como objetivo medir la eficiencia de los servicios odontológicos a nivel provincial e identificar las áreas de mejora potencial. La población estaba comprendida por servicios odontológicos y hospitales dependientes del

ministerio de salud de 81 provincias. La conclusión refiere que se hallaron diferencias estadísticamente importantes entre las provincias eficientes e ineficientes, en términos de las variables de entrada y salida ($p < 0,05$).

Mohammadkarim et al. (14) en el año 2016, tuvieron como objetivo detectar las variables que alteran la calidad del servicio odontológico. Se aplicó un cuestionario en una clínica dental de Teheran a una muestra de 385 pacientes. Los resultados refieren que, para todas las dimensiones, los coeficientes de correlación fueron superiores a 0,5. En este modelo, la tangibilidad ($PR = 0,86$) y la seguridad ($PR = 0,99$) obtuvieron, efectos con mayor incremento, y bajos en la calidad del servicio dental. La conclusión señala que, el factor más importante para mejorar la atención, es medir de la calidad del servicio de la clínica odontológica. Esto determina un importante papel en la satisfacción del paciente.

Saffan et al. (15) desarrollaron una investigación sobre satisfacción del paciente en las clínicas y los tratamientos dentales. Los resultados señalan que, un 80 % se encontraba satisfecho con la atención ofrecida por el dentista, el 72 % con la limpieza y desinfección del consultorio, y en líneas generales, el 74 % se sintieron satisfechos con la calidad de servicio de la clínica y los tratamientos dentales. La conclusión indica que, la clínica Odontológica de la Universidad de Riyadh Elm, ha conseguido la complacencia de los estudiantes respecto a la calidez del servicio odontológico, los especialistas, el tratamiento y los precios.

2.1.2. Antecedentes Nacionales.

Ramírez (16) en su investigación, tuvo como objetivo determinar las diferencias en la calidad de atención en el servicio de odontología en el C. S. Montero y en el C. O. R. y A. durante la pandemia COVID-19, se utilizó una encuesta a 120 pacientes. Tuvo como resultado una diferencia significativa en el centro de Salud Montero, de los encuestados, un 88,3 % manifestaron como regular la calidad de servicio, es decir, menos satisfactoria que en el C.O R y A. el cual tuvo como resultado un porcentaje de 96,7 % de usuarios satisfechos. Este, tiene un aporte con la presente investigación ya que sirve como referencia para valorar la calidad de atención y satisfacción de los pacientes en clínicas odontológicas privadas y del Estado.

Becerra et al. (17) en la ciudad de Ica, publicaron en la revista médica PANACEA. Tuvieron una muestra de 120 personas, a los cuales se les aplicó una encuesta. La conclusión señala que, los pacientes en promedio están insatisfechos (61,7 % de los encuestados) con la calidad de atención que se recibe de los servicios de atención primaria en salud.

Casto et al. (18) desarrollaron una investigación de tipo cualitativa descriptiva, y la conclusión señala que las clínicas odontológicas, tienen la necesidad y obligación de adaptarse a nuevos protocolos y lineamientos, cambiando la calidad de atención, dando prioridad a las urgencias y emergencias para disminuir el contagio del COVID- 19, y a su vez, brindar una atención más segura tanto para el clínico como para el paciente.

Hernández et al. (19) en su estudio, plantearon como objetivo, detectar la relación existente entre la complacencia del usuario en el ámbito de la pandemia en el C. S. Pachacútec y la calidad de atención, para ello se aplicó a 94 pacientes una encuesta cuyo resultado fue que, el 77 % señaló una calidad de atención regular, predominando la insatisfacción en un 69,15 %. Como conclusión se demostró que hay una significativa relación directa entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención, con una confiabilidad de 95 % ($p < 0,05$) $p = 0,000$.

Yactayo (20) en su investigación, se planteó como objetivo detectar la asociación presente entre la calidez de atención y realización de los derechos del paciente IPRESS Milagro de Jesús Collique en el año 2021. Fue un estudio cuantitativo que tuvo como muestra a 110 pacientes, a los que se les aplicó un cuestionario; dando como resultado que la calidad de atención fue puntualizada en el 72,9 % como media, y un moderado cumplimiento de los derechos de pacientes en el 51,3 %. Los resultados señalan un 0,094 de Rho de Spearman, situación que demuestra la existencia de una asociación positiva y alta entre las variables, con un $p = 0,000$, menor que 0,05 de significancia bilateral. La conclusión refiere que existe una relación entre el cumplimiento de derechos de los atendidos en el C. S. “Milagro de Jesús” y la calidez de su atención.

Guiop (21) tuvo como objetivo determinar el nivel de complacencia de las personas que asisten al C. S. Zárate y la calidad de servicio. El estudio utilizó un diseño descriptivo transversal, cuantitativo, aplicó una encuesta a 80 pacientes del C. S.; obteniendo que el 96,3 % de la población, dio a conocer como “buena” la calidad de atención brindada.

Mamani (22) en su estudio de tipo descriptivo transversal; denominado calidad de atención al usuario en el C. S. Coasa Carabaya en el 2021, abarcó una población de 162 usuarios con edades de 18 a 70 años, con una muestra de 51 pacientes, los resultados señalan una insatisfacción respecto a empatía (68,6 %), capacidad de respuesta (56,9 %), fiabilidad (56,9 %) y seguridad (66,9 %). Concluye en que la inconformidad es elevada en relación a la calidad de atención brindada en dicho lugar.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Calidad de Atención en Salud.

De acuerdo con la definición de la OMS (1), es el nivel donde los sistemas de salud para poblaciones y personas, incrementan las posibilidades de tener resultados de salud esperados. Se fundamenta en el conocimiento profesional, que a su vez se basa en la evidencia y es importante para alcanzar la cobertura sanitaria universal.

A medida que los países se van comprometiendo a otorgar salud a toda la población, es necesario tener en cuenta minuciosamente los servicios de salud y la calidad de servicio. La atención médica de calidad tiene muchas definiciones, pero es destacable que los servicios de salud deberían ser cada vez más:

- Seguros, para evitar dañar a los pacientes en la atención.
- Centrado en las personas, para ofrecer atención que responda a las necesidades, preferencias y valores individuales.
- Efectivos, para ofrecer servicios de atención en salud basados en evidencia a quienes los necesitan.

Para alcanzar una buena atención en salud de calidad, los servicios de sanitarios deben ser:

- Oportunos, para minimizar los tiempos de espera.
- Equitativos, para ofrecer atención en salud que tenga la misma calidad sin distinción de género, etnia, ubicación geográfica y nivel socioeconómico.
- Integrado, para brindar atención que pone a disposición una serie completa de servicios de salud durante todo el curso de la vida;
- Eficiente, para evitar el desperdicio aumentando el beneficio de los recursos disponibles.

Por otro lado, cuando se habla de calidez de servicio en salud, el MINSA define tres dimensiones: humana, técnica y entorno de la calidad, los cuales se establecen según lo que necesiten y las expectativas de los pacientes (23).

2.2.1.1. Evaluación de Calidad de Atención.

Deming (24) define como valoración del desempeño en salud; es el resultado integral que está enlazado a ciertos métodos de trabajo, en el contexto de producir servicios sociales, lo cual quiere decir, que la calidad de atención es un punto de complejidad, en que diversos agentes y elementos que producen servicios de salud ofrecen una

significativa contribución a una finalidad que se puede obtener, y que a su vez, existe la posibilidad de perfeccionarse, así se podría otorgar una satisfacción en mayores niveles a quienes hacen uso de esos servicios. La calidad es el resultado de la forma en cómo se proporciona los procesos de producción de servicios.

2.2.1.2. Dimensiones de la Calidad de Atención.

a. Bioseguridad.

Según Ríos et al. (25), son medidas preventivas que evitan la transmisión de enfermedades e infecciones cruzadas, las cuales se originan por medio de secreciones respiratorias y orales, la sangre de la persona atendida a los especialistas, y de ellos al paciente, y en el entorno. Para evitar lo señalado, se utilizan una serie de normas de limpieza, desinfección, procedimientos de esterilización, desinfección del instrumental, lavado de manos de los pacientes y barreras de protección en los especialistas en salud y pacientes.

b. Capacidad de Respuesta.

Es la premura y actitud con la que el profesional, y en general, el servicio de salud da respuesta al paciente (24).

c. Empatía.

Combina atención, amabilidad, buen trato, eficiencia y eficacia que se le ofrece al paciente, con el fin de resolver sus dolencias (26).

d. Confiabilidad.

Trata sobre la ejecución del servicio ofrecido de manera conveniente (26).

e. Infraestructura.

Es el espacio físico, está encargada de detallar la organización de la institución y los recursos físicos (26).

2.2.1.3. Percepción General Respecto a la Calidad de la Atención.

Al unir las opiniones de las personas, en relación a los aspectos satisfactorios o de insatisfacción de los centros de la salud, es de suma importancia las características relativas en el desarrollo de los cuidados, al mismo tiempo se relaciona con las respuesta del trato de los especialistas, específicamente de los odontólogos, tanto a las acciones de diagnósticos y trato recibido durante la consulta, es la manera de educar como llevar su tratamiento de salud bucal, técnicas de cepillado, informarles sobre los procedimientos que deben de someterse para mejorar su salud (27).

Koontz et al. (27) afirma que entre el paciente y el profesional se da una relación que logra ser de calidad cuando esta cumpla ciertas características como: comunicación fluida, mantener la confianza con el individuo, pero lo más importante es la capacidad de atención con compromiso, empatía y humanidad.

2.2.1.4. Componentes de la Calidad de Atención.

Donadebian (27), reconoce tres factores de calidad de atención que se deberían tomar en consideración al brindar un servicio de salud, en primer lugar se tiene el factor técnico, que alude al empleo de la ciencia y avances en tecnología en la solución de problemas o emergencias que ocurran en su momento, de manera tal, que se pueda brindar el máximo beneficio sin aumentar riesgos; en cuanto al factor interpersonal, hace referencia a los tratos existentes entre individuos y de cómo deben regirse por los valores y normas que presiden la comunicación de las personas en general; y posteriormente en el factor de aspectos de confort, hace referencia al entorno en el que el individuo se atiende de manera agradable. Además, la modernización de la calidad de atención, se sustenta en siete pilares que admiten el alcance de la calidad, estos son; efectividad, eficacia, eficiencia, aceptabilidad, óptimos, equidad, y legitimidad, estos pilares permiten comprender la relevancia de una mejor atención, que a su vez satisfaga las necesidades del individuo a un costo menor y con beneficios mayores; por lo tanto, estos pilares y los factores tienen tres orígenes: ciencia de la atención en salud, expectativas para finalizar con valores y expectativas sociales (27).

2.2.1.5. Atención Odontológica en Tiempos de Pandemia (COVID-19)

De todas las carreras pertenecientes al ámbito de la salud, la odontología tiene mayores riesgos de transmisión, y, por lo tanto, de contagio del virus COVID-19, esto se debe a la proximidad con individuos a tratar con asintomáticos o sintomáticos, la constante exposición a fluidos corporales (saliva y sangre), aerosoles que se generan mientras se realizan los diversos procedimientos en el consultorio odontológico. Por tanto, el rol fundamental de los especialistas en odontología para evitar el contagio del COVID-19 es relevante. Por consiguiente, las clínicas y consultorios odontológicos tienen el deber de reorganizarse siguiendo las medidas de bioseguridad, teniendo en consideración factores culturales, económicos y tecnológicos, que fomenten la seguridad del paciente y de los profesionales implicados del caso (29).

Varias de las formas de prevención en la atención odontológica, guardan relación con la administración del espacio público y el ambiente clínico, la higiene y la protección personal, el instrumental odontológico y equipos de tecnología.

2.2.1.6. Algunas de las Normas Básicas de Bioseguridad para el Cuidado y la Atención de Pacientes Odontológicos en el Área Clínica.

- Limitar el número de citas presenciales, con excepción de las urgencias odontológicas.
- Controlar el aforo de personas en las salas de espera (mantenerlas descongestionadas). La cantidad de pacientes debe limitarse.
- El ambiente clínico debe estar siempre ventilado (constante circulación de aire), seco (humedad menor al 30-50 %) y limpio, también debe estar abierto y recibir rayos solares durante el mayor tiempo posible, ya que de esta manera se puede colaborar a reducir el contagio, y la transmisión; de tal forma que podría lograrse erradicar el COVID-19 presente en superficies y aerosoles.
- Los pacientes, usuarios, profesionales y demás personal de servicio, deberán asistir al consultorio o clínica con mascarilla de tela o quirúrgicas antes de entrar a los mismos.
- Suministrar alcohol spray (concentración ≥ 70 %) o en gel y/o aplicar una adecuada técnica de lavado de manos (utilizar agua y jabón por un tiempo de 30 - 60 seg) que se ubique cerca de la sala de espera y así sea de uso común al salir y entrar del consultorio o clínica.
- Adicionalmente a los EPP usados antes de la pandemia, en el área de odontología, es de uso obligatorio las mascarillas de filtro doble, lentes de seguridad, gafas de seguridad y pantallas protectoras faciales y delantales desechables.
- Debido a la permanencia de 2 h a 9 d del virus SARS-CoV-2 en superficies inanimadas, se recomienda desinfectar las áreas luego de realizar cada procedimiento en el consultorio, haciendo uso de alcohol al 70 % o de la misma manera, se puede hacer uso de hipoclorito de sodio 0,5 % en un tiempo de 60 segundos.
- Se aconseja medir de la temperatura corporal del paciente. Antes de entrar al consultorio o clínica. (29).

2.3. Definición de Términos Básicos

2.3.1. Atención.

Se define como una característica de cualidad que muestra la percepción y que funciona como filtro de los estímulos del ambiente, valorando cuáles resaltan ser los más

importantes, en este sentido, atribuyéndoles la prioridad para después recibir un procesamiento más profundo (30).

2.3.2. Calidad.

Es la facultad que tiene un grupo de rasgos de un proceso, producto o sistema para cumplir con lo que requieren los clientes y otras partes organizadas (31).

2.3.3. Odontología.

Es la especialidad encargada de estudiar, tratar y prevenir patologías buco maxilofaciales, dentro de las más comunes están: la caries y la gingivitis (32).

2.3.4. Paciente

Principalmente es utilizado como sustantivo para las personas o individuos que son atendidos por un médico o un profesional de la salud, causado por alguna dolencia o malestar (31).

2.3.5. Pandemia.

La pandemia puede definirse según su origen como una enfermedad que afecta a todos los pueblos. También, como una epidemia que se extiende por todos los territorios (32).

Capítulo III

Metodología

3.1. Método de Investigación

En el estudio se utilizó el método científico como método general. Se define como una secuencia ordenada de pasos que debe seguir el investigador para el análisis de los problemas o fenómenos que se quieren estudiar (33).

3.2. Nivel o Alcance de Investigación

Según su nivel es descriptivo, ya que busca detallar importantes características de individuos, comunidades, grupos, objetos o cualquier otro que vaya a someterse a análisis (34).

3.3. Diseño de la Investigación

Siguiendo el mismo orden de ideas, el diseño pertenece a los estudios no experimentales y transeccionales, es una investigación que busca detallar las propiedades, características de grupos, personas, individuos, o cualquier otro elemento que se someta a ser analizado. Este tipo de estudios tiene como objeto únicamente medir o recolectar datos de forma conjunta o independiente sobre las variables objeto de estudio en un instante de tiempo (35).

Esquema:

M ----- O

M: muestra.

O: medición de la muestra.

3.4. Población

La población elegida, fueron pacientes adultos que asistieron al establecimiento de salud desde diciembre 2021 a febrero del año 2022 al Centro de Salud Piscobamba, Chincheros.

Fueron 60 pacientes por mes, en total 180 pacientes. La población es definida como el grupo de todos los casos que se conectan con ciertas especificaciones comunes (35).

3.4.1. Muestra.

La muestra fue estimada en un subgrupo de 150 pacientes adultos que asistieron al C. S. Piscobamba de Chincheros en el periodo de diciembre 2021 a, enero y febrero 2022, es importante resaltar que se cumplió con los criterios de exclusión e inclusión. Según Hernández et al (35), la muestra es de un subgrupo de la población que la cual se va a estudiar.

En el presente estudio el muestreo fue no probabilístico por conveniencia, ya que la selección de la muestra va de la mano de las características de la investigación (35) la muestra estará comprendida por los pacientes que acuden al centro de Salud Piscobamba Chincheros en los meses mencionados anteriormente.

Los criterios de inclusión contemplaron a pacientes mayores de 18 años, que recibieron una atención previa y un tratamiento posterior en el servicio de odontología en el C.S Piscobamba; mientras en los criterios de exclusión se contemplaron a pacientes con retraso mental, pacientes que fueron atendidos por una urgencia o emergencias, pacientes que acudieron a una consulta pero no recibieron tratamiento posterior, pacientes que ya habían participado en la encuesta anterior para evitar duplicidad, pacientes menores de edad, adultos mayores o igual de 65 años.

3.5. Técnicas de Recolección de Datos

3.5.1. Observación.

Para esta investigación una de las técnicas que se utilizó fue, la observación directa, esta, es un elemento fundamental en toda investigación, ya que es un apoyo del investigador para recolectar un mayor número de datos. (36)

3.5.2. Encuesta.

La encuesta fue el instrumento utilizado en este estudio, el cual consiste en un listado de preguntas escritas que se entregaron a las personas, con la finalidad de que sean respondidas igualmente por escrito. Este listado es denominado cuestionario (36)

3.5.3. Instrumento.

Es investigador lo utiliza como recurso para consignar información sobre las variables de la investigación (35).

El instrumento utilizado en el presente trabajo fue el cuestionario de Calidad de atención odontológica que consta de 30 ítems y está conformado por 5 dimensiones. Esta información ingreso a una determinada base de datos para ser analizada por un software especializado en realizar pruebas estadísticas (IBM SPSS Statistics 21).

Todo instrumento debe contar con requisitos esenciales: confiabilidad, validez y objetividad. (36)

A. Confiabilidad.

Se refiere al grado en el que la aplicación del instrumento repetida al mismo sujeto va a producir los mismos resultados. (35) Para medir la confiabilidad existen varias técnicas; para este estudio se aplicó la técnica de Alfa de Cronbach que consiste en la medición de la respuesta de la persona con respecto a los ítems del instrumento. Con un nivel de alfa de Cronbach de 0.941, el instrumento calidad de atención

B. Validez.

La validez se dio por el juicio de tres expertos. Y hace referencia al grado en que el instrumento mide la variable que se desea medir. (35)

C. Objetividad.

Estuvo sujeta a la valoración del juicio de los tres expertos. Y según González et al (34) es el grado en que el instrumento es permeable o no a la influencia de los expertos.

Capítulo IV

Presentación y Discusión de Resultados

4.1. Presentación de Resultados

En el siguiente capítulo, se analiza de manera descriptiva los datos obtenidos de los ítems agrupados por dimensiones: bioseguridad, capacidad de respuesta, empatía, confiabilidad e infraestructura, que se obtuvo de 150 pacientes. Los resultados fueron analizados según el rango previamente definido en la matriz de operacionalización, las cuales son: no conforme, poco conforme, regular, conforme y muy conforme. De igual forma, la variable calidad de atención, se evaluó con el mismo rango, para su posterior análisis.

4.1.1. Resultados Descriptivos de Dimensión Bioseguridad

En la siguiente tabla, se muestra los resultados sobre los seis ítems aplicados para evaluar la bioseguridad en el centro de salud de Piscobamba en Chincheros.

Tabla 1. Frecuencia de Resultados Agrupados de la Dimensión Bioseguridad

Respuesta	f_i	h_i %	H_i %
Conforme	86	57,3	57,3
Muy conforme	64	42,7	100,0
Total	150	100,0	

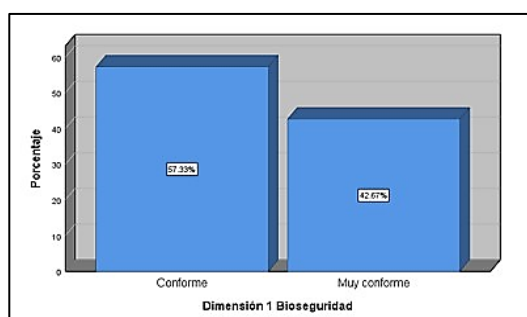


Figura 1. Frecuencia de Resultados Agrupados de la Dimensión Bioseguridad.

En la tabla y figura 1, se visualiza que, el 57,33 % estuvieron conforme, mientras que el 42,67 % manifestaron estar muy conformes, dando una tendencia positiva en la escala.

4.1.2. Resultados Descriptivos de la Dimensión Capacidad de Respuesta

Tabla 2. Estadística Resultante de Dimensión Capacidad de Respuesta

Respuesta	f_i	h_i %	H_i %
Conforme	107	71,3	71,3
Muy conforme	13	8,7	80,0
Regular	30	20,0	100,0
Total	150	100,0	

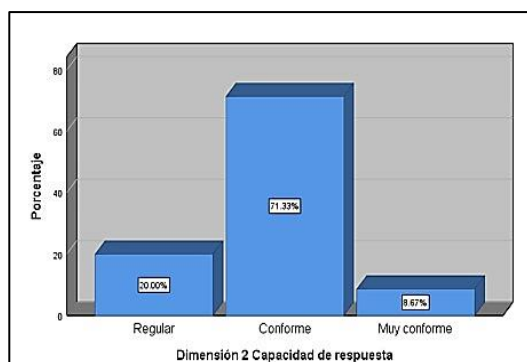


Figura 2. Frecuencia de la Dimensión Capacidad de Respuesta.

En la tabla y figura 2 referido a la dimensión capacidad de respuesta, se observa que, el 71,33 % estuvieron conformes, el 20 % regular, mientras que el 8,67 % manifestaron estar muy conformes, dando una tendencia positiva en la escala.

4.1.3. Resultados Descriptivos de Dimensión Empatía.

Tabla 3. Estadística Resultante de Dimensión Empatía.

Respuesta	f_i	h_i %	H_i %
Conforme	19	12,7	12,7
Poco conforme	30	20,0	32,7
Regular	101	67,3	100,0
Total	150	100,0	

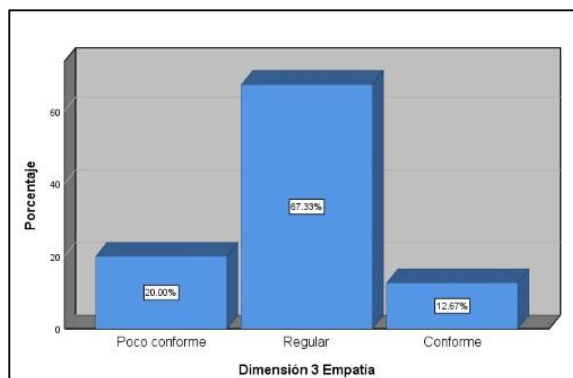


Figura 3. Frecuencia de Resultados Agrupados de la Dimensión Empatía.

En la tabla y figura 3 referido a la dimensión de empatía, se observa que, el 67,33 % señalan sentirse regular, el 20 % poco conforme, el 12,67 % se sintió conforme, dando una tendencia negativa en la escala.

4.1.4. Resultados Descriptivos de Dimensión Confiabilidad.

Tabla 4. Estadística Resultante de la Dimensión Confiabilidad

Respuesta	f_i	h_i %	H_i %
Conforme	63	42,0	42,0
Regular	87	58,0	100,0
Total	150	100,0	

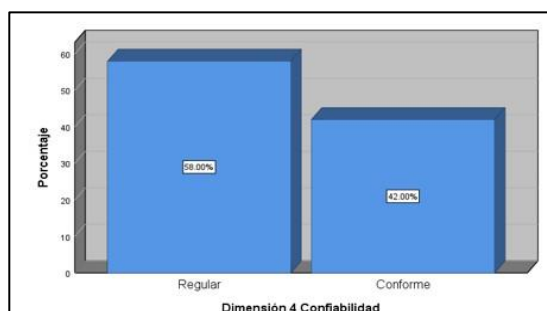


Figura 4. Frecuencia de Resultados Agrupados de la Dimensión Confiabilidad.

En la tabla y figura 4, sobre la dimensión confiabilidad, se observa que, el 58 % manifestó sentirse regular y el 42 % conforme, dando una tendencia neutral en la escala.

4.1.5. Resultados Descriptivos de la Dimensión Infraestructura.

Tabla 5. Estadística resultante de la variable infraestructura

Respuesta	f_i	h_i %	H_i %
no conforme	2	1,3	1,3
Poco conforme	81	54,0	55,3
Regular	67	44,7	44,7
Total	150	100,0	100,0

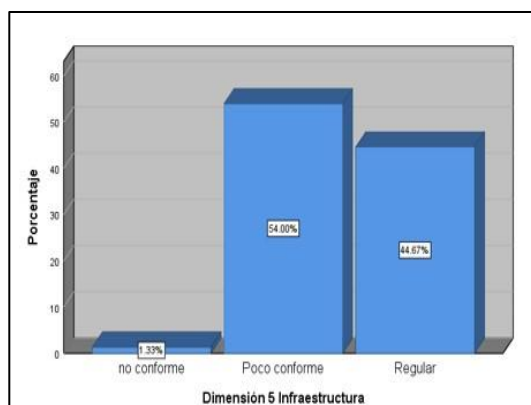


Figura 5. Frecuencia de Resultados Agrupados de la Dimensión Infraestructura.

En la tabla y figura 5, sobre la dimensión de infraestructura, se observa que, el 54 % manifestó estar poco conforme, el 44,67 % regular, y el 1,33 % no conforme, dando una tendencia negativa en la escala.

4.1.6. Resultados Descriptivos de la Variable Calidad de Atención

Tabla 6. Frecuencia de Resultados Agrupados de la Variable Calidad de Atención.

Respuesta	f_i	h_i %	H_i %
Conforme	84	56,0	56,0
Regular	66	44,0	100,0
Total	150	100,0	

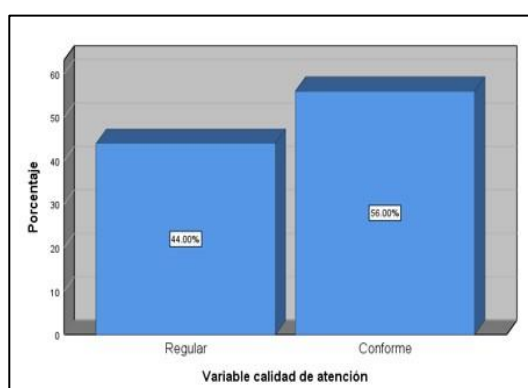


Figura 6. Frecuencia de Resultados Agrupados de la Variable Calidad de Atención.

En la tabla y figura 6, sobre la dimensión de calidad de atención, se observa que, el 56 % manifestó estar conforme, el 44 % regular, dando una tendencia positiva en la escala.

4.2. Discusión de Resultados

La presente investigación tiene como objetivo general determinar el nivel de calidad atención odontológica en tiempos de pandemia en el centro de salud Piscobamba Chincheros, 2022. Para ello, se realizó una encuesta que fue aplicada a 150 pacientes de dicho centro de salud, donde se obtuvo como resultado general de la investigación que, el 56 % de los mismos expresaron estar conformes con la calidad de atención brindada, mostrando una tendencia positiva.

Dentro de los resultados específicos de este estudio, con respecto a la dimensión bioseguridad, se tiene que, el 57,33 % de los encuestados estuvieron conformes en este punto. Esto guarda relación con la investigación realizada por Saffan et al. (15), donde el 72 % de sus encuestados estuvieron conformes con la limpieza y desinfección de la clínica odontológica. Este resultado es sumamente positivo ya que se nota la confianza y seguridad del paciente al ser atendido en un lugar donde sienten que se cumplen las normas de bioseguridad en tiempos de pandemia.

Por otro lado, los resultados de la dimensión capacidad de respuesta, señalan que, el 71,33 % de los pacientes se sienten conformes, siendo similar al estudio de Mamani (22), cuyos resultados señalan que el 56,9 % estuvieron conforme en esta dimensión. Contrasta con la investigación de Ali (8) en el 2019, donde refiere que una de las dimensiones que obtuvo resultados negativos fue la capacidad de respuesta, y en general la satisfacción respecto al entorno clínico que fue de 31,5 %, dando una oportunidad de mejora en los tiempos de espera del paciente para obtener una cita, ser atendido y la accesibilidad.

Otro aspecto importante de la investigación es el resultado general sobre la dimensión de empatía, el 67,3 % se sintió regular, y el 32,7 % poco conforme, siendo este un resultado negativo; y tiene similitud a la investigación realizada por Gerónimo et al. (9). Que obtuvo un porcentaje en la dimensión de empatía del 37,4 % indicando que menos de la mitad de los pacientes sintieron que fueron tratados con empatía por el personal de salud. Esto denota que hay trato frío y distante del personal hacia el paciente, donde el mismo en ocasiones no perciben sentirse bien y escuchados.

Respecto a la dimensión confiabilidad, el 58 % de los encuestados manifestó sentirse regular, lo cual, es antagónico con el resultado de la misma dimensión, que tuvo la investigación de Ramírez (16) para la Universidad Cesar Vallejo en el centro de salud Monteros, donde obtuvo el 85 % de confiabilidad. Pudiendo notar que hay un porcentaje considerable de pacientes que no se sienten tan confiados y seguros con la atención brindada, algunas de las causas pueden ser el poco personal disponible, el mal trato de los especialistas, y la reciente pandemia del COVID-19.

Otra dimensión que dio una escala negativa es la infraestructura, con 54 % de los encuestados poco conformes, hecho que guarda relación con la investigación de Ali (8), donde más de la mitad de su muestra estuvieron inconformes con esta dimensión (60,8 %). En relación a este porcentaje de respuesta, las condiciones de infraestructura del centro de salud Piscobamba son deficientes, por falta de mantenimiento, poco espacio en sala de espera, pisos en mal estado, lo cual hace que los pacientes estén poco conformes llevando a acotación, el resultado de la variable; tenemos que el 56 % de los pacientes manifestó conformidad en la calidad de atención, mientras que un 44 % de los mismos respondieron regular, lo que muestra una escala positiva con tendencia a la neutralidad. Que va con resultados similares a la investigación de Gómez et al. (7) realizada en España donde la mayoría más del 69 % de los 132 encuestados consideraron el servicio de buena calidad, e igual que la presente investigación, esta también es de tipo descriptivo. La tendencia a la neutralidad sobre este resultado está dada porque a pesar de tener un centro de salud en la localidad de Piscobamba, tiene

oportunidades de mejoras en casi todas sus áreas, por ejemplo, mejoras en equipos más modernos, mejorar dotación de insumos, capacitar al personal en el trato al paciente, entre otros.

Por otra parte, y contrastando con los resultados se tiene el estudio de Becerra et al. (17), donde el 61,7 % de sus encuestados se sintieron inconformes con la calidad de atención prestada en el centro de salud. En otra investigación hecho por Guerrero y Merino (19) en la ciudad de Cajamarca, obtuvieron como resultado 77 % regular, teniendo una posición neutral, análoga con la investigación de Yactayo (20), que, con una muestra de 110 personas, el 72,9 % expresaron como media la calidad de atención, obteniendo también posición neutral en un puesto de salud del Estado peruano.

Saffan et al. (15) en su investigación, concluyeron con un 74 % de calidad de atención; antagónico con el resultado de Gerónimo et al. (9), donde el 8,5 % de los encuestados estuvieron conformes con la variable mencionada, por otro lado, ambas investigaciones tienen como similitud que su metodología es descriptiva; muy parecido a los resultados de Macarevich (12) donde la mayoría de los encuestados de diversas edades y de servicios de atención privados y del Estado en Brasil se sintieron conforme con la calidad de atención, con un resultado de solo el 2,9 % de los encuestados, expresaron que era malo y el 1,4 % muy malo. En contraste se puede observar que en países de primer mundo es mayor el grado de exigencia sobre la calidad de atención en servicios sanitarios que en países en vías de desarrollo, por tanto, la atención brindada será mejor con un enfoque global y un equipo multidisciplinario capacitado para tener un buen trato.

Siguiendo con otra investigación de resultados similares a la presente, se tiene la de Guiop (21), donde de la población encuestada, el 96,3 % expresaron como buena la calidad de atención en el centro de salud de Zarate, esta también es una investigación de tipo descriptiva. Tiene relación similar con el estudio de Mohammadkarim (15), realizado con una metodología de tipo descriptiva, y la aplicación de una encuesta. Muestra que, para este tipo de investigación, la metodología idónea es la descriptiva, teniendo a la encuesta como principal instrumento.

Conclusiones

1. Se determinó que existe una tendencia positiva en la calidad de atención odontológica en tiempos de pandemia en el Centro de Salud de Piscobamba, Chincheros, donde el 56 % de los encuestados se sintieron conformes con la referida variable. Sin embargo, en las diferentes dimensiones encontramos oportunidades de mejoras.
2. Se identificó una tendencia positiva en la bioseguridad en la atención odontológica en tiempos de pandemia en el centro de salud de Piscobamba, Chincheros, con el 57,33 % de conformidad de los usuarios encuestados.
3. Se determinó una tendencia positiva en la capacidad de respuesta en la atención odontológica en tiempos de pandemia en el centro de salud de Piscobamba, Chincheros, con el 71,33 % de conformidad de los encuestados.
4. Se determinó una tendencia negativa el nivel de empatía en la atención odontológica en tiempos de pandemia en el Centro de Salud de Piscobamba, Chincheros, con un resultado de 67,33 % regular y 20 % poco conforme.
5. Se identificó una tendencia neutral respecto a la confiabilidad en la atención odontológica en tiempos de pandemia en el centro de salud de Piscobamba, Chincheros, con un 59 % regular y 48 % conforme.
6. Se identificó una tendencia negativa en las condiciones de infraestructura en la atención odontológica en tiempos de pandemia en el centro de salud de Piscobamba, Chincheros, el cual fue de 54 % poco conforme y 44,7 % regular.

Referencias Bibliográficas

1. OMS, artículo: Servicios sanitarios de calidad. 11 de agosto de 2020. Disponible en: <https://bit.ly/3WUYcdg>
2. Sanz, A. Calidad y satisfacción en la asistencia sanitaria de la clínica odontológica de la usal. (tesis) Universidad de Salamanca, España, 2017. Disponible en: <https://bit.ly/3UCSN9j>
3. Martins-Filho et al. Recomendaciones para una atención odontológica segura durante la pandemia por SARS-CoV-2. OPS (Organización Panamericana de la Salud) Rev Panam de Salud Pública. Abril 2020. Doi: <https://bit.ly/3g9q3Gg> Disponible en: <https://bit.ly/3hJe4PQ>
4. Palma, W. Calidad de atención del personal de enfermería en tiempos de COVID, centro de salud Monteverde, Santa Elena, 2021. La Libertad. (tesis) UPSE, Matriz. Facultad de Ciencias Sociales y de la Salud. Ecuador, 2021. Disponible en: <https://bit.ly/3E6PVuo>
5. Camba, L. Calidad del servicio de odontología en el Centro Médico el Progreso, Chimbote, 2014. Rev In Crescendo. Vol. 5 no. 2. Chimbote, Perú. 2014. Disponible en: <https://bit.ly/3UWEBYt>
6. Flores, S. Mendoza, L. Vieyra, W. Moreno, E. Bautista, A. Reyes, H. La condición indígena en los servicios de salud: comparación de la calidad en la atención 2012-2018 para la población en pobreza. Salud Publica. México, 2019. Disponible en: <https://bit.ly/3X6zQ0b>
7. Gómez, M. Somoza, J. Einöder, M. Jiménez, N. Castiñeira, S., Feijoo, M. Calidad de atención en salud percibida por los pacientes en un centro de salud urbano de A Coruña. Revista Science Direct volumen 22. España, 2012. Disponible en: <https://bit.ly/3hHm306>
8. Ali, A. Satisfacción del paciente en los centros de salud dental. Revista Europea de Odontología Thieme. 24 de septiembre de 2019. Disponible en: <https://bit.ly/3UYd0WY>
9. Gerónimo, R. Guzmán, L. Magaña, L. et al. Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. Salud Quintana Roo. 2016;9(35):11-15. México. Disponible en: <https://bit.ly/3O4K0dR>
10. Marita-Rohr, I. Lee, A. Koltuniak, K. Taylor, A. y Jenna, M. ¿Los tiempos de espera en los consultorios dentales afectan la satisfacción del paciente y las evaluaciones de

- las relaciones entre el paciente y el proveedor? Un estudio cuasiexperimental. Asociación Estadounidense de Higienistas Dentales. 2016 jun, 90 (3) 203-211. Disponible en: <https://bit.ly/3O4KiRZ>
11. Subait, A. et al. Percepción y nivel de satisfacción de los pacientes que buscan cuidado dental; Un estudio transversal en un importante Centro de salud en Arabia Saudita. Revista de odontología y trastornos bucales. Arabia Saudita. 2016 mayo 04. 2 (4). Disponible en: <https://bit.ly/3UYdFrq>
 12. Macarevich, A. Pilotto, L. Balbinot-Hilgert, J. Keller-Celeste, R. Satisfacción de los usuarios con los servicios dentales públicos y privados para diferentes grupos de edad en Brasil. Rev. Scielo. 2018 Feb 19, 34 (2). Disponible en: <https://bit.ly/3X1yHaa>
 13. Bayram, Ş. Gülnur, İ. Evaluación de la eficiencia de los servicios dentales en Turquía. Sciendirect. 2018 jun, 7 (2),173-181. Disponible en: <https://bit.ly/3OexyIr>
 14. Mohammadkarim, B. Mehdi, R. Ramin, R. Donia, B. Factores que afectan la calidad del servicio dental. Revista internacional de aseguramiento de la calidad de la atención médica. 2016 ago 10. 28 (7) 678-689. Disponible en: <https://bit.ly/3E7fOtS>
 15. Saffan. A. Babsail, R. y Shilawy, Y. Satisfacción del paciente con las clínicas y el tratamiento dentales en la Universidad de Riyadh Elm. Revista Saudita de Ciencias Orales. 2019, 6 (2) Disponible en: DOI: 10.4103 / sjos.sjoralsci_71_18
 16. Ramírez, E. Calidad de servicio en la atención odontológica de una institución pública y privada durante tiempos de COVID19, Piura – 2020. (tesis) Universidad Cesar Vallejo. Piura, Perú 2021. Disponible en <https://bit.ly/3Ag0YQx>
 17. Becerra, B. Pecho, L. Gómez, M. Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia COVID 19. Rev. Medica PANACEA. Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, Perú 2020. Disponible en: <https://bit.ly/3GiylGm>
 18. Casto, Y. Valenzuela, O. Repercusiones de la pandemia COVID 19 en la atención odontológica, una perspectiva de los odontólogos clínicos. Universidad Mayor San Marcos, Lima, Perú 2020. Rev Habanera De Ciencias Médicas, Vol. 19, núm. 4. Universidad de Ciencias Médicas de la Habana. 2020. Disponible en: <https://bit.ly/3GgwrG9>
 19. Hernández, M. Merina, E. Calidad de la atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el Centro de Salud Pachacut. Cajamarca – 2021. (tesis) Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Cajamarca, Perú, 2021. Disponible en: <https://bit.ly/3UB79qt>

20. Yactayo, P. Calidad de la Atención y Cumplimiento de los Derechos del Paciente en el Puesto de Salud Milagro de Jesús 2021. (tesis) Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú, 2021. Disponible en: <https://bit.ly/3X0r5F4>
21. Guiop, J. Calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en un Centro de Salud del Ministerio de Salud (MINSA), en el año 2021. (tesis) Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú, 2021. Disponible en: <https://bit.ly/3TCLa16>
22. Mamani, k. Calidad de atención al usuario en el Centro de Salud Coasa Carabaya 2021. (tesis) UPSC. Puno, Perú, 2021. Disponible en: <https://bit.ly/3hwBaJt>
23. Ministerio de Salud. (MINSA) "Guía para la Autoevaluación de la Calidad". Dirección General de Salud de las Personas, Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación, Lima – Perú 2002.
24. Deming, W. (1989). Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
25. Ríos, M. Ortiz, J. Diaz, V. y Vázquez, P. La Bioseguridad en la Atención Odontológica. Educación Y Salud Boletín Científico
Instituto De Ciencias De La Salud Universidad Autónoma Del Estado De Hidalgo, 4(7). México 2015. Disponible en: <https://bit.ly/3UEvWtT>
26. Hernández, M. Calidad de Atención y Satisfacción al Usuario en el Servicio de Odontología del C. S. La Angostura, junio, 2018. (tesis) Universidad Cesar Vallejos. Perú 2018. Disponible en: <https://bit.ly/3UB7rxz>
27. koontz, H., & Weihrich, H. (2013). Elementos de Administración: un enfoque internacional y de innovación.
28. Donadebian, A. (2003). An introduction to Quality assurance in Health Care
29. Castillo, M. Serpa, X. Wilches, H. La Odontología Frente a la Pandemia por COVID-19: Medidas y Prácticas a Implementar. Rev Esp Salud Pública. 2020; Vol. 94: 17 de julio e1-4. Disponible en: <https://bit.ly/3EuR4Nw>
30. Diccionario de la Real Academia Española. 2021. Disponible en <https://dle.rae.es/abc>
31. UNE en ISO 9000. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabularios, 2000. Disponible en: <https://bit.ly/3OaPp38>
32. Ravena, P. Investigación en odontología. Pregunta, búsqueda de información y diseño de estudios. Journal of Oral Research. Disponible en: <https://bit.ly/3UYe11e>. Fecha de acceso: 10 feb. 2022. doi: <https://doi.org/10.17126/joralres.2012.020>.

33. Supo, J. Cómo empezar una tesis – Tu proyecto de investigación en un solo día. Primera edición. Editado e Impreso por BIOESTADISTICO EIRL. Arequipa, Perú, 2015. Disponible en: <https://bit.ly/3X1pEWT>
34. González, R. Fernández, M. González, M. Castro, C. Vaillard, E. Lezama, G. Carrasco, R. Calidad de Atención en Salud. Revista Oral Suplemento. 2008. Disponible en: <https://bit.ly/3X5NWPm>
35. Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. Metodología de la investigación. 6ta edición. Mc Graw Hill Education. México, 2014 Disponible en: <https://bit.ly/3OagyTS>
36. Oseda, D. Chenet M. Hurtado, D. Chávez, A. Patiño, A. Oseda, M. Metodología de la Investigación. Quinta edición ed. Huancayo; 2015.

Anexos

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Calidad de atención odontológica en tiempos de pandemia en el centro de salud Piscobamba Chincheros 2022

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología
General	General	La presente investigación no lleva hipótesis. Según Supo J (28), los estudios que no llevan hipótesis son aquellos que al colocar calificativos de falso o verdadero al enunciado de estudio, de esto resulta una oración sin congruencia, son las investigaciones cuyo enunciado no es una proposición.	Calidad de atención Dimensiones: Bioseguridad, capacidad de respuesta, empatía, confiabilidad, infraestructura	Método: científico Nivel: descriptivo
1. ¿Cuál es el nivel de calidad de atención odontológica en tiempos de pandemia en el centro de salud Piscobamba Chincheros en el 2022?	1. Determinar el nivel de calidad de atención odontológica en tiempos de pandemia en el centro de salud Piscobamba Chincheros en el 2022.			Diseño: no experimental transeccional Población: 180 pacientes Muestra: 150 pacientes Técnicas de recolección de datos: Observación y encuesta. Instrumento: cuestionario Procesamiento de datos: SPSS
Específicos	Específicos			
1. ¿Cuál es el nivel de bioseguridad en la atención odontológica en tiempos de pandemia en el centro de salud Piscobamba Chincheros en el 2022?	1. Identificar el nivel de bioseguridad en la atención odontológica en tiempos de pandemia en el centro de salud Piscobamba Chincheros en el 2022.			
2. ¿Cuál es la capacidad de respuesta en la atención odontológica en tiempos de pandemia en el centro de salud Piscobamba Chincheros en el 2022?	2. Identificar la capacidad de respuesta en la atención odontológica en tiempos de pandemia en el centro de salud Piscobamba Chincheros en el 2022.			
3. ¿Cuál es el nivel de empatía en la atención odontológica en tiempos de pandemia en el centro de salud Piscobamba Chincheros en el 2022?	3. Identificar el nivel de empatía en la atención odontológica en tiempos de pandemia en el centro de salud Piscobamba Chincheros en el 2022.			
4. ¿Cuál es el nivel de confiabilidad en la atención odontológica en tiempos de pandemia en el centro de salud Piscobamba Chincheros en el 2022?	4. Identificar el nivel de confiabilidad en la atención odontológica en tiempos de pandemia en el centro de salud Piscobamba Chincheros en el 2022.			
5. ¿Cuáles son las condiciones de infraestructura en la atención odontológica en tiempos de pandemia en el centro de salud Piscobamba Chincheros en el 2022?	5. Identificar las condiciones de infraestructura en la atención odontológica en tiempos de pandemia en el centro de salud Piscobamba Chincheros en el 2022.			

Anexo 2. Operacionalización de variables

Calidad de atención odontológica en tiempos de pandemia en el centro de salud Piscobamba Chincheros 2022						
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Instrumentos	Escala de medición
Calidad de atención odontológica	Se refiere al cumplimiento de los requisitos de servicio ofrecido para la satisfacción del paciente (28)	Se realizará la sumatoria de los ítems de todas las dimensiones para un resultado en la calidad de atención odontológica	Bioseguridad	Ejecutan protocolo de atención para prevenir el COVID-19 antes, durante y después de tratar el paciente.	Cuestionario	Ordinal
			Capacidad de respuesta	Se brinda atención oportuna a los pacientes		
			Empatía	Se evidencia un trato ameno acorde a las inquietudes del paciente.		
			Confiabilidad	Se manifiesta un servicio Especializado acorde a las necesidades del paciente		
			Infraestructura	El entorno de trabajo cumple con las condiciones para una atención odontológica de vanguardia.		

Anexo 3. Instrumento de Recolección de Datos



Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN TIEMPOS DE PANDEMIA EN EL CENTRO DE SALUD PISCOBAMBA CHINCHEROS 2022

El propósito de la encuesta es evaluar la calidad de atención en el centro odontológico. Para ello tu opinión es importante para nosotros y nos permitirá identificar oportunidades de mejora para brindarle un mejor servicio en su próxima visita.

Nombre de investigadores: Bach. Caverio Alarcon Kelly Jhoana y Bach. Oscco Velásquez Jorge Edgar

Título de la investigación: Calidad de atención odontológica en tiempos de pandemia en el centro de salud Piscobamba Chincheros, 2022

Edad del paciente (a): _____ Sexo: _____ Fecha: _____

Ítems	No conforme	Poco conforme	Regular	Conforme	Muy conforme
Con respecto a protocolo de bioseguridad					
1. Se desinfecta el consultorio odontológico antes de que sea atendido.	1	2	3	4	5
2. El dentista utiliza facial, traje de bioseguridad, tapabocas mientras usted es atendido.	1	2	3	4	5
3. Se desinfecta el consultorio odontológico después que usted fue atendido.	1	2	3	4	5
4. El dentista le demostró que los instrumentales están esterilizados.	1	2	3	4	5
5. El dentista le indica que medidas de atención odontológica está tomando para evitar contagios.	1	2	3	4	5
6. El dentista le realiza preguntas referentes a su historial médico o de la presencia de alguna patología infectocontagiosa.	1	2	3	4	5
Con respecto a la capacidad de respuesta					
7. El tiempo de espera para ser atendido fue corto.	1	2	3	4	5
8. El consultorio tiene la especialidad que busco para solventar mi patología.	1	2	3	4	5

9. Las emergencias odontológicas con COVID-19 son tratadas de manera rápida bajo un protocolo de bioseguridad.	1	2	3	4	5
10. En caso de necesitar el apoyo de un técnico dental, se obtiene la obtención justo a tiempo.	1	2	3	4	5
11. El área administrativa actúa rápidamente para la comodidad del paciente.	1	2	3	4	5
12. El centro odontológico cuenta con insumos para todas las patologías.	1	2	3	4	5
Con respecto a la empatía					
13. El dentista es paciente con su nerviosismo al ser atendido	1	2	3	4	5
14. El dentista le indica cual es el procedimiento a realizar	1	2	3	4	5
15. El consultorio odontológico está ambientado de tal forma que le ofrece tranquilidad y/o serenidad al paciente en la sala de espera.	1	2	3	4	5
16. El dentista tuvo un trato cordial y respetuoso en todo momento.	1	2	3	4	5
17. El servicio ofrece seguimiento sobre la evolución de su estado de salud bucal	1	2	3	4	5
18. En el caso de los niños, el especialista tiene ambientado el consultorio con juguetes, lo que permite hacer una experiencia divertida para el menor.	1	2	3	4	5

Con respecto a la confiabilidad					
19. Me siento seguro que el centro odontológico está completamente desinfectado.	1	2	3	4	5
20. Me siento confiado que el personal que hay labora no tienen COVID-19 y están vacunados.	1	2	3	4	5
21. El servicio prestado me garantiza una salud bucal acorde a los estándares internacionales.	1	2	3	4	5
22. Los materiales utilizados para mi atención son de primera calidad	1	2	3	4	5
23. Siempre cuento con la disposición de mi especialista.	1	2	3	4	5
24. Al visitar el centro, sé que se respeta el aforo y el distanciamiento social.	1	2	3	4	5
Con respecto a la infraestructura					
25. Existen paneles de vidrio en el área de administración para prevenir enfermedades infecto contagiosas	1	2	3	4	5
26. Las condiciones de los equipos funcionan adecuadamente.	1	2	3	4	5

Anexo 4. Consentimiento Informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACIÓN

El propósito de este consentimiento informado es proveer a los participantes de esta investigación una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como su rol en ella como participante.

La presente investigación es elaborada por los Bachilleres, **Kelly Jhoana Cavero Alarcón y Jorge Edgar Oscco Velasque**, estudiantes de la Universidad Continental de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académico Profesional de Odontología, y en el cual el objetivo de la investigación es determinar la calidad de atención odontológica en tiempos de pandemia en el centro de salud Piscobamba Chincheros, 2022.

Si usted decide ser parte de este estudio, tendrá que responder los enunciados acerca de la encuesta sobre la calidad de atención odontológica en tiempos de pandemia en el centro de salud Piscobamba chincheros 2022, esto tomará aproximadamente entre 30 a 40 minutos de su tiempo.

El presente estudio es de estricta participación voluntaria, la información que se dará en esta encuesta será confidencial y no se utilizará para ningún propósito que no fuese ajeno a este trabajo de investigación.

Las respuestas brindadas serán confidenciales y el uso de sus datos será manejado con estricta reserva.

Si tiene inquietudes, sobre el trabajo de investigación, puede realizar sus preguntas en cualquier momento o durante el proceso de la encuesta.

Desde ya agradecemos su participación.



Consentimiento Informado

Yo,.....acepto

participar de la investigación sobre calidad de atención odontológica en tiempos de pandemia en el centro de salud Piscobamba Chincheros 2022, realizado por los Bachilleres, Kelly Jhoana Cavero Alarcón y Jorge Edgar Oscco Velasque y he sido informado(a) que el objetivo de este estudio es determinar la calidad de atención odontológica en tiempos de pandemia en el centro de salud Piscobamba Chincheros, 2022.

He sido informado que tendré que responder una encuesta sobre la calidad de atención odontológica en tiempos de pandemia en el centro de salud Piscobamba Chincheros 2022, el cual tendrá una duración de 30 a 40 minutos. La información que yo provea para este trabajo de investigación es estrictamente confidencial y no se será utilizada para ningún otro propósito sin mi consentimiento. Se me dará una copia de este consentimiento informado y puedo solicitar información sobre los resultados de este trabajo de investigación cuando este haya concluido, para esto puedo contactar a los Bachilleres antes mencionados y a los teléfonos 920048394 o 989750841.

DNI

FIRMA

Andahuaylas, del 2022

Anexo 5. Validez por Juicio de expertos



CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN TIEMPOS DE PANDEMIA EN EL CENTRO DE SALUD PISCOBAMBA CHINCHEROS, 2022.

ESCALA DE APRECIACIÓN DE JUEZ EXPERTO: Calidad De Atención.

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	Sí	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 ☒ No aplicable ☐ Aportes o sugerencias para mejorar el instrumento: -----

Nombres y Apellidos	
Grado (s) Académico (s) - Universidad	
Profesión	

Firma - DNI

**ESCALA DE APRECIACIÓN DE JUEZ EXPERTO: CALIDAD DE ATENCIÓN
ODONTOLÓGICA EN TIEMPOS DE PANDEMIA EN EL CENTRO DE SALUD
PISCOBAMBA CHINCHEROS 2022**

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	Sí	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	PORFIRIO MUÑOZ VÁSQUEZ
Grado (s) Académico (s) - Universidad	MAGISTER EN SALUD PÚBLICA UNIVERSIDAD SAN ANTONIO ABAD DEL Cusco
Profesión	CIRUJANO DENTISTA


 63074632
 Firma - DNI

"C.E. SALUD APUNIMAL"
 MICHO RED SAN JERÓNIMO
 Mg. PORFIRIO MUÑOZ VÁSQUEZ

**ESCALA DE APRECIACIÓN DE JUEZ EXPERTO: CALIDAD DE ATENCIÓN
ODONTOLÓGICA EN TIEMPOS DE PANDEMIA EN EL CENTRO DE SALUD
PISCOBAMBA CHINCHEROS 2022**

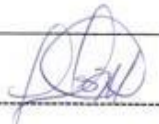
Sírvase contestar marcando con una X en la casilla que considere conveniente, pudiendo así mismo de considerar necesario incluir alguna sugerencia.

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

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Aportes o sugerencias para mejorar el instrumento: _____

Nombres y Apellidos	Orlando Morales Huayra
Grado (s) Académico (s) - Universidad	Magister - Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Profesión	Cirujano Dentista


 Firma - DNI 21548048

Mag. C. D. Orlando Morales Huayra
 COP. N° 10763

**ESCALA DE APRECIACIÓN DE JUEZ EXPERTO: CALIDAD DE ATENCIÓN
ODONTOLÓGICA EN TIEMPOS DE PANDEMIA EN EL CENTRO DE SALUD
PISCOBAMBA CHINCHEROS 2022**

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.	X		-
2	Objetividad	Están expresados en conductas observables y medibles.	X		-
3	Consistencia	Están basados en aspectos teóricos y científicos.	X		-
4	Coherencia	Existe relación lógica de los ítems con los índices, indicadores y dimensiones.	X		-
5	Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.	X		-
6	Suficiencia	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems para obtener la medición de la variable.	X		-
7	Actualidad	Está de acorde al avance de la ciencia y tecnología.	X		-
8	Metodología	La estructura sigue un orden lógico.	X		-

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Aportes o sugerencias para mejorar el instrumento: _____

Nombres y Apellidos	JORGE RAMIRO, PAZ ARNICA
Grado (s) Académico (s) - Universidad	MAGISTER EN EDUCACION SUPERIOR UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Profesión	CIRUJANO DENTISTA


 Firma - DNI 29435880



**Anexo 6. Solicitud de Autorización de Ejecución de Proyecto de
Investigación**



GOBIERNO REGIONAL APURÍMAC
DIRECCION DE SALUD VIRGEN DE COCHARCAS-CHINCHEROS



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

SOLICITO: Autorización para realizar
Trabajo de Investigación.

SEÑOR (A): Lic. RAUL AYQUIPA ROMERO.

JEFE DEL C.S PISCOBAMBA.

Nosotros, Cavero Alarcon Kelly Jhoana, Identificado con DNI N° 45839488, y Oscco Velasque Jorge Edgar identificado con DNI N° 40044484, Bachilleres de la Universidad Continental de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Odontología con sede central en la Ciudad de Huancayo, acudimos a su digna autoridad para exponer lo siguiente:

Que siendo un requisito indispensable realizar un trabajo de Investigación para optar el grado de Cirujano Dentista, decidimos tomar como muestra de estudio a los pacientes atendidos en el Servicio de Odontología de la Institución que Ud acertadamente dirige, con la finalidad de realizar la aplicación de una encuesta para evaluar el nivel de calidad de atención Odontológica en tiempos de pandemia, cabe señalar que al término del trabajo de investigación se le hará entrega un informe de los resultados del estudio con la finalidad de coadyuvar a la mejora de atención en el servicio en mención, dicha investigación lleva por título, "**CALIDAD DE ATENCION ODONTOLOGICA EN TIEMPOS DE PANDEMIA EN EL CENTRO DE SALUD PISCOBAMBA CHINCHEROS 2022**"

Por lo expuesto, rogamos a Ud. acceder nuestra petición.

Recibido
29/01/22
Lic. Raul Ayquipa Romero
Ministerio de Salud

Cavero Alarcon Kelly Jhoana
45839488

Oscco Velasque Jorge Edgar
40044484



GOBIERNO REGIONAL APURÍMAC
DIRECCION DE SALUD VIRGEN DE COCHARCAS-CHINCHEROS



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

SOLICITO: Autorización para realizar
Trabajo de Investigación.

SEÑOR (A): Lic. RAUL AYQUIPA ROMERO.

JEFE DEL C.S PISCOBAMBA.

Nosotros, Cavero Alarcon Kelly Jhoana, Identificado con DNI N° 45839488, y Oscco Velasque Jorge Edgar identificado con DNI N°40044484, Bachilleres de la Universidad Continental de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Odontología con sede central en la Ciudad de Huancayo, acudimos a su digna autoridad para exponer lo siguiente:

Que siendo un requisito indispensable realizar un trabajo de Investigación para optar el grado de Cirujano Dentista, decidimos tomar como muestra de estudio a los pacientes atendidos en el Servicio de Odontología de la Institución que Ud acertadamente dirige, con la finalidad de realizar la aplicación de una encuesta para evaluar el nivel de calidad de atención Odontológica en tiempos de pandemia, cabe señalar que al término del trabajo de investigación se le hará entrega un informe de los resultados del estudio con la finalidad de coadyuvar a la mejora de atención en el servicio en mención, dicha investigación lleva por título, "**CALIDAD DE ATENCION ODONTOLOGICA EN TIEMPOS DE PANDEMIA EN EL CENTRO DE SALUD PISCOBAMBA CHINCHEROS 2022**"

Por lo expuesto, rogamos a Ud. acceder nuestra petición.

Handwritten signature of Raul Ayquipa Romero
Lic. Raul Ayquipa Romero
Caf. 45839488
Recibido
29/01/22

Handwritten signature of Cavero Alarcon Kelly Jhoana
Cavero Alarcon Kelly Jhoana
45839488

Handwritten signature of Oscco Velasque Jorge Edgar
Oscco Velasque Jorge Edgar
40044484

Anexo 7. Autorización de Ejecución de Proyecto de Investigación



GOBIERNO REGIONAL APURÍMAC

DIRECCIÓN DE SALUD VIRGEN DE COCHARCAS-CHINCHEROS

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

PROVEIDO N°001 – 2022 C.S PISCOBAMBA/ACLAS OCOB/DISA V. DE COCHARCAS.

A: BACHILLERES EN ODONTOLOGIA DE LA UNIVERSIDAD CONTINENTAL.

DE: LIC. RAUL AYQUIPA ROMERO.

JEFE DEL C.S PISCOBAMBA

ASUNTO: **ACEPTACION PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACION.**

Visto la solicitud para realizar el trabajo de investigación que lleva por título "CALIDAD DE ATENCION ODONTOLOGICA EN TIEMPOS DE PANDEMIA EN EL CENTRO DE SALUD PISCOBAMBA CHINCHEROS 2022" investigación que realizara los Bachilleres Cavero Alarcon Kelly Jhoana, Identificado con DNI N° 45839488, y Oscco Velasque Jorge Edgar identificado con DNI N°40044484, la Jefatura y el equipo de gestión de esta Institución **ACEPTA** para el desarrollo de dicha investigación.

Piscobamba 29 de Enero del 2022.

Atentamente:



Raul Ayquipa Romero
Lic. ENFERMERIA
CSP 51533
MAGISTER S P

Anexo 7. Evidencias Fotográficas

Centro de Salud Piscobamba



Área del servicio de Odontología del Centro de Salud Piscobamba



Brindando información sobre la encuesta



Servicio de Odontología

