

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA**



**CALIDAD DE ATENCION ESTOMATOLOGICA Y SATISFACCION DEL
PACIENTE DURANTE LA PANDEMIA DEL CORONAVIRUS (COVID-19)
EN EL CENTRO DE SALUD NUEVA ESPERANZA, 2021.**

TESIS

PRESENTADA POR BACHILLER

SUASNABAR DURAND XAVIER ELERT

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE

CIRUJANO DENTISTA

LIMA – PERÚ

2021

ASESOR:

DR. ESP. CD COSSIO BOLAÑOS WILBERT

AGRADECIMIENTO

A las personas que conocí hasta la actualidad brindándome un trabajo con las facilidades para poder culminar mis estudios de pregrado, a los docentes y especialmente al asesor por guiarme en la elaboración de la presente investigación.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo especialmente a mi padre, mi novia, mi familia por su apoyo incondicional y a los amigos que perseveraron en su lucha hasta concluir con su carrera profesional ¡si se puede!

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre calidad de atención estomatológica y satisfacción del paciente durante la pandemia del coronavirus (Covid-19) en el Centro de Salud Nueva Esperanza, 2021. **Materiales y Métodos:** Estudio de tipo descriptivo transversal, prospectivo, observacional, nivel relacional, de diseño no experimental. Se utilizó el cuestionario SERVQHOS para medir la variable de estudio. Se seleccionó probabilísticamente a 169 pacientes de forma sistemática que fueron atendidos aplicándoles dos cuestionarios virtuales, se elaboró la base de datos con el programa Microsoft Excel y se transportó para su procesamiento y análisis al software estadístico SPSS v.25. **Resultados:** Del total de pacientes encuestados el (30,8%) manifiestan tener de 18 a 30 años. Por otro lado, predomina el género femenino con 59,2% y el 50,2% no pertenecen al Seguro Integral de Salud (SIS). De la totalidad de los pacientes encuestados, el 74% manifiesta haber recibido una regular calidad de atención y el 19,5% una buena calidad de atención. **Conclusiones:** Existe relación significativa entre Calidad de atención estomatológica y satisfacción del paciente durante la pandemia del coronavirus (Covid-19) en el Centro de Salud Nueva Esperanza, 2021, Lima Perú, con un nivel de significancia de 5%.

Palabras clave: Calidad de la Atención de Salud, Satisfacción del paciente y COVID-19

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between quality of dental care and patient satisfaction during the coronavirus pandemic (Covid-19) at the Nueva Esperanza Health Center, 2021. **Materials and Methods:** Descriptive, cross-sectional, prospective, observational, relational level, non-experimental design. The SERVQHOS questionnaire was used to measure the study variable. 169 patients were systematically selected probabilistically and treated by applying two virtual questionnaires, the database was prepared with the Microsoft Excel program and transported to the statistical software SPSS v.25 for processing and analysis. **Results:** Of the total number of patients surveyed, (30.8%) state that they are between 18 and 30 years old. On the other hand, the female gender predominates with (59.2%) and (50.2%) do not belong to the Comprehensive Health Insurance (SIS). Of all the patients surveyed, 74% state that they have received a regular quality of care and 19.5% a good quality of care. **Conclusions:** There is a significant relationship between Quality of dental care and patient satisfaction during the coronavirus pandemic (Covid-19) at the Nueva Esperanza Health Center, 2021, Lima Peru, with a significance level of 5%.

Keywords: Quality of Health Care, Patient Satisfaction and COVID-19

INTRODUCCION

Actualmente por la coyuntura de la pandemia cada paciente es probable que se sienta inseguro de acudir a la consulta, preocupado por la calidad de atención y el riesgo que contraer o adquirir el virus que tanto daño está haciendo a nivel mundial, por lo que es preocupante la satisfacción de los pacientes. Por ello es necesario utilizar un indicador para evaluar cada intervención y poder conocer su satisfacción sobre la atención que el paciente percibe en la calidad de atención.

Al respecto los pacientes podían presentar reclamos sobre la atención estomatológica, la insuficiencia en los tratamientos, las actitudes del profesional o por las características y condiciones del equipo usado en la salud buco dental; el tiempo entre citas a veces ocasionarían ciertos problemas en la continuidad de cada uno de los tratamientos, por ello la evaluación de la satisfacción de los pacientes debe ser una estrategia con continuidad en el consultorio y centro de salud, con la finalidad de obtener una mejor calidad en cuanto a la atención que proporcionan los servicios en salud.¹⁻³

Un importante número de pacientes desisten a continuar con la atención estomatológica brindada debido a no encontrarse satisfechos con los servicios que presta el profesional y eso se debe a la relación entre el Cirujano Dentista y el paciente; esta relación es importante que se analice desde una dimensión (atención adecuada) para determinar el valor que da el paciente cuando acude a los centros de salud, sobre los procesos de atención que recibe; otra característica importante que determina la atención desde la

perspectiva del Cirujano Dentista: es el trato, la cualidad de ser empático, explicar los procedimientos que realiza, ser precavido, tener habilidades, destrezas y que inspiren confianza.^{4,5}

Entre la población con mayor riesgo de contagio se encuentra el personal de salud y los pacientes que son atendidos, existiendo un estrecho contacto entre el clínico y el paciente por ello la atención se debe adaptar a la circunstancia de la pandemia tanto al riesgo y a la atención misma, para así obtener una satisfacción positiva por parte del paciente.³ Por otro lado esto es fortalecido por el Ministerio de Salud (MINSA) que elaboró una Directiva sobre medidas de manejo de atención odontológica cuyo objetivo es reforzar las medidas de bioseguridad, priorizando los procedimientos mínimamente invasivos, atención de urgencia o emergencia, la cual debería ser aplicada, explotada y actualizada permanentemente.⁶

INDICE

CARATULA.....	I
ASESOR.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
DEDICATORIA.....	IV
RESUMEN.....	V
ABSTRACT.....	VI
INTRODUCCION.....	VII
INDICE	IX
1. ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS	1
2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	11
a. DISEÑO METODOLÓGICO	11
b. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	11
c. Nivel de investigación.....	12
d. Población y muestra	12
e. Determinación del tamaño muestral.....	12
f. Selección de la muestra	12
g. CRITERIOS DE SELECCIÓN:.....	13
i. Criterios de inclusión	13
4.7.2 Criterios exclusión	13
h. CONSIDERACIONES ÉTICAS	14
i. PROCEDIMIENTO Y TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS.....	16
j. ANALISIS ESTADISTICO	17
3. RESULTADOS	18
4. ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS	26
5. CONCLUSIONES	31
6. RECOMENDACIONES	32
7. BIBLIOGRAFÍA	34
8. ANEXOS.....	39

1. ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS

- **En el 2017, Tashkandi y col.** ⁷ investigaron el nivel de satisfacción de los pacientes con los servicios y la atención dental brindados por el Departamento de Odontología Educativa. Identificaron los puntos fuertes y débiles de los servicios prestados por la clínica y evaluaron la necesidad de mejoras adicionales. El estudio es observacional, analítico, transversal basado en un cuestionario realizado durante un período de dos meses de (148) pacientes en la clínica: Concluyeron que la mayoría de los pacientes se mostraron satisfechos con los servicios de atención odontológica brindados por el hospital odontológico educativo. Después de mapear los puntos fuertes y débiles, se encontró que la calidad del tratamiento dental entregado, la profesionalidad de los estudiantes y el personal de odontología, las habilidades de comunicación y la explicación del tratamiento propuesto fueron las áreas de fortaleza.
- **El 2018 Iqbal y col.** ⁸ evaluaron la satisfacción de los pacientes después del tratamiento dental administrado en el departamento de odontología del hospital de la Universidad de Ciencias de la Salud de Pakistán. El estudio se realizó mediante una encuesta transversal basada en un cuestionario en el hospital. La selección de pacientes fue aleatoria y los productos del cuestionario recibido se basaron en la codificación de escala Likert. Los resultados se midieron a través del software SPSS aplicando análisis descriptivo y prueba de Anova. Se realizó un análisis

descriptivo para medir la tendencia central de las respuestas. Las respuestas de eficiencia administrativa, competencia del dentista configuración clínica y defensa son profundamente significativas, ($p = <0.05$), mientras que las respuestas de las instalaciones en comparación con el número de visitas no es un valor de p significativo ($\Rightarrow 0.05$) y viceversa. Se concluye que la interacción entre el dentista y el paciente, la experiencia técnica, la competencia administrativa y el entorno hospitalario, mientras que la respuesta para las instalaciones en comparación con el número de visitas no es sustancial, pero se considera significativo con el nivel de educación de pacientes.

- **El 2018, Husain y col.⁹** evaluaron las satisfacciones del paciente que se relaciona con la calidad del servicio es relación a las percepciones de la atención recibida y sus expectativas antes de recibir el servicio. Esta investigación es observacional con diseño de estudio transversal, que se llevó a cabo en abril de 2017. La muestra en esta investigación fueron 94 pacientes que recibieron tratamiento en el Departamento de Cirugía Oral, Periodoncia, Conservación y Prostodoncia en el Hospital Dental de la Universidad Hasanuddin-Indonesia. En la confidencialidad de la enfermedad hay 55 personas se sienten satisfechas de 94, Hay 52 personas se sienten satisfechas, con la dimensión de empatía. El ambiente y la comodidad en la habitación y el servicio de habitaciones son la clave para la satisfacción del paciente. La comunicación también es esencial que se establece entre el paciente y el Cirujano Dentista.

Concluyeron que los pacientes se mostraron satisfechos con los servicios de salud.

- **En el 2018, Parodi y Medin** ¹⁰ evaluaron las expectativas y percepciones de calidad de servicio en pacientes del consultorio dental Violeta Parra de Chillán. El estudio es una investigación de corte transversal, para conocer las percepciones y expectativas de calidad de atención según edad, sexo, nivel educacional, previsión de salud y la actividad de todos los pacientes en tratamiento dental donde utilizaron la encuesta SERVQUAL. Los resultados que obtuvieron es que ninguna dimensión supera las expectativas de percepción en calidad de servicio. Concluyeron que los hombres obtuvieron mayores expectativas y percepciones que las mujeres y a mayor edad aumentaba la percepción de calidad de servicio.
- **En el 2018, Fernandez.**¹¹ evaluó la satisfacción de las personas que acuden a tratamiento en el contexto de la odontología forense con respecto a las variables tratamiento, infraestructura y tiempo con el cuestionario a mediados de 2018. Estas variables se evaluaron de forma anónima en una muestra de 57 personas. La satisfacción general media es muy insatisfecha (1,46%), insatisfecho (0,33%), satisfecho (4,02%) y en la categoría muy satisfecho el valor medio de la satisfacción global es (94, 19%). El 36% de la muestra corresponde al género femenino y el 64% al género masculino. Concluyó que la infraestructura y el tratamiento son muy satisfactorios. La variable

tiempo influye en el descenso de la satisfacción media principalmente por horario y disponibilidad.

- **En el 2018, Dopeykar y col.**¹² evaluaron La satisfacción del paciente y midieron la calidad de las percepciones y expectativas de los pacientes en cinco dimensiones en una Clínica dental, utilizando la herramienta SERVQUAL. Siendo un estudio transversal y descriptivo-analítico realizada clínica afiliada a las Fuerzas Armadas de la República Islámica de Irán en Teherán en 2018. Los 385 pacientes que se remitieron a la clínica estudiada durante dos turnos de trabajo de mañana y tarde en un mes, agosto, fueron seleccionados. Los datos requeridos se recopilaron utilizando el Cuestionario SERVQUAL. Los datos recolectados fueron analizados utilizando SPSS 20.0 mediante pruebas estadísticas. incluidas las pruebas de Mann-Whitney y Kruskal-Wallis. $P < 0,05$ se consideró estadísticamente significativo. Los resultados mostraron que la calidad de los servicios prestados a los pacientes fue significativamente inferiores a sus expectativas y las brechas de calidad fueron estadísticamente significativas en todas las estudiadas dimensiones ($P < 0,001$). Además, la brecha de calidad más alta y más baja estaba relacionada con empatía (-1,16) y fiabilidad (-0,61), respectivamente. Concluyeron que, de acuerdo con los resultados, los gerentes de esta clínica deben tomar medidas para mejorar la calidad de los servicios en todas las dimensiones, especialmente la capacidad de respuesta y la empatía.

- **En el 2018, Rasmidar y col.¹³** evaluaron la satisfacción de los pacientes con los servicios de salud pública bucodental en diferentes dimensiones de tratamiento y relacionarlos con las condiciones demográficas. Para el estudio utilizaron un diseño piloto, realizado en Bantaeng Regency en enero de 2018. La muestra estuvo formada por 114 participantes. Los datos se recopilaron utilizando cuestionarios estructurados, que han sido diseñados de acuerdo con esta encuesta que consta de 18 ítems correspondientes al objeto, con patrones de respuesta: satisfecho, más o menos e insatisfecho. Concluyeron que las comunidades en los sub distritos de Bantaeng y Pa'jukukang de Bantaeng Regency está mayormente satisfecho con los servicios de salud dental basados en dimensiones de los servicios de salud. En la dimensión de la estructura física muestra el nivel más alto de satisfacción, mientras que la dimensión de atención a la salud bucodental presenta la menor satisfacción.
- **En el 2019, Meléndez y col.¹⁴** evaluaron la calidad de la atención odontológica en función de las dimensiones de estructura, procesos y resultados de la expectativa del usuario frente a la satisfacción con las unidades del sistema de salud. realizó una encuesta de opinión descriptiva, prospectiva y aleatoria; Un total de 200 pacientes fueron los que fueron examinados como parte de la consulta odontológica para determinar la percepción sobre la calidad de la atención y el porcentaje de satisfacción. Como resultado, el 90% de los encuestados

dijeron que recibieron un trato amable. Concluyeron que el mayor porcentaje de satisfacción de los usuarios se debió al tipo de tratamiento, el tiempo dedicado a explicar el procedimiento, la ausencia de dolor durante el tratamiento en la consulta y la recepción del tratamiento.

- **En el 2019 Asamrew y col.¹⁵** evaluaron el nivel de satisfacción de los pacientes con los servicios del hospital y su determinante en el Hospital Especializado León Negro, Addis Abeba, Etiopía. Se realizaron un estudio transversal, utilizando 98 pacientes seleccionados al azar. Se utilizó un cuestionario de entrevista estructurada previamente probado para recopilar datos de los participantes del estudio. Participaron un total de 398 pacientes en el estudio, arrojando una tasa de respuesta del 100%. Un total del 46,2% (IC del 95%: 41,2% -51,1%) de los pacientes estaban satisfechos con los servicios que recibido en el hospital. Se concluye que existe una gran oportunidad para mejorar el nivel de satisfacción del paciente si la calidad del servicio mejora en el momento de la interacción entre el paciente y el proveedor de atención médica y los servicios de equipamiento de las instalaciones.

- **En el 2019 Al Saffan y col.**¹⁶ determinaron el nivel de satisfacción con respecto a la calidad de la atención dental entre los pacientes de las clínicas dentales de la Universidad. Distribuyeron un cuestionario auto administrado a los pacientes que asistían al centro clínico de la Universidad. Para los resultados se recogieron un total de 600 cuestionarios del sistema electrónico utilizado en la clínica dental. El 89% de los participantes estuvo de acuerdo en que era fácil conseguir una cita en las clínicas dentales y el 59% se mostró muy satisfecho con la realización de la recepción. La mayoría de los participantes estaban satisfechos con el proveedor del tratamiento (80%), el 82% estaban satisfecho con las tarifas del tratamiento, el 74% de los pacientes estaban muy satisfechos con la limpieza, el 81% estuvo de acuerdo en que el médico tratante y el personal de apoyo fue compasivo y afectuoso, y la mayoría de los participantes estaban satisfechos con los servicios recibidos. Concluyeron que la clínica dental de la Universidad ha logrado la satisfacción de los participantes con respecto a la servicios, personal, tratamiento y honorarios.
- **En el 2019, Fuentesrivera.**¹⁷ determinaron la relación entre la calidad de la atención odontológica y la satisfacción del usuario en el puesto de salud de San Bartolomé - Huacho en el 2017. La investigación y el diseño fueron no experimentales, transaccionales, descriptivos y correlativos. El método estadístico utilizado para validar las hipótesis fue el chi-cuadrado de Pearson. La población fue de 240 personas. La

muestra estuvo formada por 100 personas. Ella fue elegida al azar; para lo cual se utilizó una encuesta SERVQHOS para ambas variables. Concluyó que existe relación con las variables especificadas en los objetivos

- **En el 2020, Akbar y col.¹⁸** evaluaron el nivel de satisfacción del paciente con los servicios de salud dental en Bantaeng, Indonesia. realizaron una encuesta a 284 pacientes. Se utilizaron el Cuestionario de Satisfacción del Paciente (PSQ-18) escalado y consta de 18 preguntas y siete sub escalas. utilizaron la prueba t y ANOVA con un nivel de significancia establecido en 5% ($p < 0.05$). dando como resultado que la participación femenina (72,8%) fue mayor que la masculina (27,2%). En la sub escala de calidad técnica, fue de valor significativo en la variable edad ($p = 0,45$), nivel educativo ($p = 0,031$), trabajo ($p = 0,026$), tiempo de espera ($p = 0,46$), distancia al dentista = 0,026) y ubicación ($p = 0,007$). Hubo valores significativos en la Sub escala de aspecto interpersonal que estuvieron presentes por edad ($p = 0,016$), nivel educativo ($p = 0,038$) y ocupación. ($p = 0,007$). El puntaje de satisfacción más alto se encontró en la sub escala de calidad técnica (13.04 ± 1.75) y la puntuación de satisfacción más baja se observó en la sub escala de satisfacción general ($4,11 \pm 1,75$). Hubo una significativa diferencia entre el valor de la satisfacción del paciente con la edad, la educación y la ocupación. Concluyeron que los pacientes de la regencia del distrito Bantaeng y Pa'jukukang Bantaeng del sur de

Sulawesi eran más satisfecho con el servicio prestado. El puntaje de satisfacción más alto se encontró en la calidad técnica sub escala y la puntuación de satisfacción más baja se encontró en la sub escala de satisfacción general.

- **En el 2020, Sal y col.¹⁹** calificaron el nivel de satisfacción entre los pacientes que necesitaban atención profesional de atención primaria (AP) en los primeros meses de la pandemia (Covid-19); conocer la percepción de los pacientes sobre las medidas que se han tomado para combatir el coronavirus. Llevaron a cabo un estudio observacional descriptivo y transversal. Al comienzo de la pandemia se desarrolló un cuestionario para determinar la satisfacción de los pacientes que necesitan atención primaria. Como resultado, 1220 pacientes respondieron el cuestionario, el 66,2% eran mujeres, el 40,1% entre 41 y 55 años. Hubo diferencias estadísticamente significativas según sexo, edad y comunidad regional. Llegaron a la conclusión de que la mayoría de los pacientes estaban satisfechos con la atención en AP.
- **En el 2020, Sembeta y col.²⁰** evaluaron la satisfacción del paciente ya que es un indicador de la calidad del servicio sanitario y como medida de resultado. La calidad del servicio sanitario y la satisfacción del paciente ha sido afectada por la actual pandemia (COVID-19). Indujo incertidumbre y escasez de suministros médicos debido a un movimiento mundial limitado, en este estudio evaluaron la satisfacción

del paciente y los factores asociados entre los pacientes crónicos que tuvo un seguimiento en las instalaciones sanitarias de North Shoa. Como metodología se utilizó un estudio transversal institucional para seleccionar a 410 participantes del estudio. mediante una técnica de muestreo aleatorio sistemático. Se utilizaron regresiones logísticas bivariantes y multivariantes para identificar los factores asociados con la satisfacción. La razón de posibilidades con un 95% de confianza Se calculó el intervalo, y el valor $p < 0,05$ se consideró significación estadística en el modelo multivariante. Dando como resultado el nivel global de satisfacción del paciente fue del 44,6%. Concluyeron que el nivel de satisfacción del paciente fue muy bajo durante una pandemia de COVID-19.

- **En el 2020, Adrianzén y col.²¹** determinaron el nivel satisfacción del paciente y la calidad de atención odontológica en el centro de salud de Monsefú, 2020. La presente investigación es descriptiva, correlacional. Para su recolección de datos utilizaron el cuestionario SERVQHOS siendo aplicados a 50 usuarios externos, los resultados fueron que los usuarios que percibieron un nivel de mala calidad de atención se encontraron insatisfechos en un 24%, a través de la prueba de correlación de Rho de Spearman se encontró que $r = 0,649$, concluyeron que existe relación significativa entre ambas variables

2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

a. DISEÑO METODOLÓGICO

El presente estudio fue no experimental.

b. TIPO DE INVESTIGACIÓN

- **Por el número de variables:** descriptivo porque se describe las variables Calidad de atención estomatológica y satisfacción del paciente. (anexo 1)
- **Por el número de mediciones:** transversal porque se hizo una sola medición.
- **Según la fuente de recolección de datos:** Prospectivo porque con la evaluación que se realizó se determinó la relación entre calidad de atención estomatológica y satisfacción de los pacientes atendidos durante la pandemia en el centro de salud Nueva Esperanza.
- **Por la intervención:** Observacional porque es un estudio sin intervención del investigador.

c. Nivel de investigación

- Relacional porque fue necesario saber cómo se comporta una variable con relación a la otra sin ningún intento del investigador de alterarlas.

d. Población y muestra

- Población fue de 300 pacientes atendidos durante un mes en el consultorio odontológico del Centro de Salud Nueva Esperanza, ubicado en la Av. 26 de Noviembre 835, Asentamiento Humano Nueva Esperanza Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima en Perú.
- La muestra fue de 169 pacientes atendidos durante un mes en el consultorio odontológico del Centro de Salud Nueva Esperanza.

e. Determinación del tamaño muestral

El tamaño muestral se determinó mediante la fórmula para estimar una proporción ya que la población es finita, encuentra detallado en el anexo 2.

f. Selección de la muestra

Se desarrolló un muestreo probabilístico de tipo sistemático, la muestra correspondió a todos los pacientes y fueron aplicados a cada uno de los participantes con igualdad.

g. CRITERIOS DE SELECCIÓN:

i. Criterios de inclusión

- Pacientes de ambos sexos con la mayoría de edad
- Pacientes que aceptaron el consentimiento informado
- Pacientes que se encontraron en el centro de salud y atendidos en el consultorio dental en el mes de mayo
- Paciente externo que se encontró ABEG (aparente buen estado general) y LOTEPE (lucido orientado en tiempo espacio y persona).

4.7.2 Criterios exclusión

- Pacientes que no desearon participar de la investigación
- Pacientes menores de 18 años.

h. CONSIDERACIONES ÉTICAS

El proyecto señaló la forma a seguir con la calidad de atención y satisfacción del paciente, fue enviado y evaluado por el Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Privada San Juan Bautista para su revisión y aprobación. Luego, se solicitó a las autoridades mediante la carta para la obtención del permiso y aprobación del comité de ética (anexo 3) priorizando el importante requisito para dar inicio a la investigación como es el documento médico legal (consentimiento informado) detallado en el anexo 4, se realizó la investigación y se tomó en cuenta a cada paciente o grupos de pacientes dispuestos a colaborar sin discriminación.

Esta investigación se realizó con personas que están en todas sus capacidades de participar o no en la evaluación para la presente investigación, es un hecho que se trata con seres humanos y se requirió de su total autorización para ejercer la presente investigación; considerando así que los datos recolectados fueron únicamente de fines educativos. Se consideró que los datos brindados fueron de carácter anónimo y el uso de la misma fue confidencial puesto que se usó solo su fecha de nacimiento y las iniciales de sus nombre y apellidos para adjuntar y dar un orden específico a nuestra ficha de recolección que nos permitió conocer la información de nuestras variables con dos cuestionario SERVQHOS, (anexo 5^a) y (anexo 5b); a dicho cuestionario se introdujo un código de participante que

correspondió a sus iniciales de nombres, apellidos y su fecha de nacimiento con el fin de ligar los resultados que se obtuvieron a este código.

La presente investigación se basó con la información descrita en la ficha técnica, para darle una mayor credibilidad y validez que se encuentra detallado en el anexo 6; presentando una matriz de consistencia en resumen de la presente investigación (anexo 7).

i. PROCEDIMIENTO Y TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS

EL estudio se realizó durante un mes entre (mayo-junio 2021) en el Centro de Salud Nueva Esperanza, ubicado en el Asentamiento Humano Nueva Esperanza del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima en Perú. Los instrumentos empleados fueron dos cuestionarios y se diseñaron por medio del software Google Forms (Anexo5a y 5b), aplicándola mediante encuesta autoadministrada, remitido por WhatsApp, Gmail. Previo a ello, se incorporó una ficha técnica para el cuestionario. Se realizó una prueba piloto encuestando a 20 pacientes vía online mediante la plataforma Google Forms para poder aplicar los instrumentos; cuyos resultados no ingresaron a la base de datos de la presente investigación, en la que se obtuvo un coeficiente de confiabilidad de Cronbach de 0,869 para ambos instrumentos (anexo 6). Los instrumentos del estudio, estuvieron conformados por una ficha de recolección de datos que se incluyeron factores sociodemográficos, y el cuestionario (SERVQHOS) fue elaborado por la Sra. Mira Aranaz y colaboradores. Validado por Barragán y colaboradores. Modificado para su uso en odontología por Eleuterio Fuentesrivera¹⁷ consta de 15 ítems para medir la satisfacción de los pacientes y 26 ítems para medir la calidad de atención se interpretaron por medio de una sumatoria de ítems conformado por los niveles de mala calidad de 26 a 60 puntos, regular calidad 61 a 94

puntos. buena calidad de 95 a 130 puntos, Insatisfecho de 15 a 34 puntos, Ni satisfecho ni insatisfecho de 35 a 54 puntos, Satisfecho de 55 a 75 puntos.

j. ANALISIS ESTADISTICO

La presente investigación tiene como fortaleza de tener un muestreo probabilístico de tipo sistemático correspondiente a todos los pacientes y fueron aplicados a cada uno de los participantes; cuya muestra fue de 169 pacientes. Los datos recolectados, se consolidaron en una base de datos en el programa Microsoft Excel 2010® y se procesó los resultados en el programa SPSS® v.25 (Statistical Package for the Social Sciences). En el análisis univariado, se procedió a obtener porcentaje y frecuencia de las variables sexo, edad, seguro de salud, mala atención, regular atención, buena atención, satisfecho, insatisfecho, ni insatisfecho ni satisfecho, atención adecuada, compromiso del usuario, cumplimiento de servicio. En el análisis bivariado, se utilizó el test de chi-cuadrado, para los factores asociados a la calidad de atención y satisfacción del paciente.

3. RESULTADOS

Tabla 1

Distribución de las frecuencias y porcentajes de las variables socio demográficas del paciente de estomatología durante la pandemia del coronavirus (covid-19) en el Centro de Salud Nueva Esperanza, 2021

Variables	Indicadores	N	%
Edad	18 a 30 años	52	30,8
	31 a 40 años	33	19,5
	41 a 50 años	28	16,6
	51 a 60 años	27	16,0
	Más de 60 años	29	17,1
Sexo	Masculino	69	40,8
	femenino	100	59,2
SIS	Si	84	49,7
	No	85	50,3
Total		169	100,0

Fuente: según encuesta realizada

De acuerdo al análisis de datos se observa en la tabla 1 que, de la totalidad de los pacientes de estomatología durante la pandemia del coronavirus, el 30.8% manifiesta tener de 18 a 30 años de edad, el 59,2% son del sexo femenino y 40,8% son del sexo masculino y por último el 50,3% no pertenecen al SIS.

Tabla 2

Nivel de Calidad de atención estomatológica durante la pandemia del coronavirus (covid-19) en el Centro de Salud Nueva Esperanza, 2021

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala calidad de atención	11	6,5
Regular calidad de atención	125	74,0
Buena calidad atención	33	19,5
Total	169	100,0

Fuente: según encuesta realizada

Según la tabla 2 se puede observar que, de la totalidad de los pacientes de estomatología, el 74% manifiesta haber recibido un nivel de calidad de atención regular y el 19,5% una buena calidad de atención.

Tabla 3

Nivel de satisfacción del paciente de estomatología durante la pandemia del coronavirus (covid-19) en el Centro de Salud Nueva Esperanza, 2021

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	14	8,3
Ni satisfecho ni insatisfecho	135	79,9
Satisfecho	20	11,8
Total	169	100,0

Fuente: según encuesta realizada

Según la tabla 3 podemos apreciar que el 79,9% de los pacientes de estomatología manifiestan estar ni satisfechos ni insatisfechos, el 11,8% manifiestan estar satisfechos.

Tabla 4

Distribución de los niveles de satisfacción de las dimensiones de la variable satisfacción del paciente de estomatología durante la pandemia del coronavirus (covid-19) en el Centro de Salud Nueva Esperanza, 2021

Dimensiones	Insatisfecho		Ni satisfecho ni insatisfecho		Satisfecho		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Atención Adecuada	1	0,6	110	65,1	58	34,3	169	100,0
Cumplimiento el servicio	0	0,0	98	58,0	71	42,0	169	100,0
Compromiso del usuario	14	8,3	92	54,4	63	37,3	169	100,0

Fuente: según encuesta realizada

Según la tabla 4 podemos observar que el 65,1% están ni satisfechos ni insatisfecho en la dimensión atención adecuada, el 58% manifiestan no estar ni satisfecho ni insatisfecho en la dimensión cumplimiento del servicio y por último el 54,4% refieren estar ni satisfechos ni insatisfecho en la dimensión compromiso del usuario.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

- H0: No existe relación significativa entre Calidad de atención estomatológica y satisfacción del paciente durante la pandemia del coronavirus (covid-19) en el Centro de Salud Nueva Esperanza, 2021.
- Ha: Existe relación significativa entre Calidad de atención estomatológica y satisfacción del paciente durante la pandemia del coronavirus (covid-19) en el centro de salud nueva esperanza, 2021.

Nivel de significancia: 5% = 0,05

Estadístico de prueba chi-cuadrado de Pearson

Tabla 5.- Relación entre Calidad de atención estomatológica y satisfacción del paciente

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,469	4	0,009
Razón de verosimilitud	13,246	4	0,018
Asociación lineal por lineal	0,006	1	0,939
N de casos válidos	169		

Se obtuvo un p-valor = 0,009 < 0,05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante

Hipótesis específica 1

- **H0:** No existe relación entre calidad de atención estomatológica y satisfacción del paciente en la atención adecuada
- **Ha:** Existe relación entre calidad de atención estomatológica y satisfacción del paciente en la atención adecuada

Nivel de significancia: 5% = 0,05

Estadístico de prueba chi-cuadrado de Pearson

Tabla 6.- Relación entre calidad de atención estomatológica y satisfacción del paciente en la atención adecuada.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,662	4	0,030
Razón de verosimilitud	10,920	4	0,029
Asociación lineal por lineal	0,256	1	0,061
N de casos válidos	169		

Se obtuvo un p-valor = 0,030 < 0,05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante.

Hipótesis específica 2

- H0: No existe relación entre calidad de atención estomatológica y satisfacción del paciente en el cumplimiento de servicio.
- Ha: Existe relación entre calidad de atención estomatológica y satisfacción del paciente en el cumplimiento de servicio.

Nivel de significancia: 5% = 0,05

Estadístico de prueba chi-cuadrado de Pearson

Tabla 7.- Relación entre calidad de atención estomatológica y satisfacción del paciente en el cumplimiento de servicio.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,787	2	0,027
Razón de verosimilitud	11,345	2	0,068
Asociación lineal por lineal	0,153	1	0,696
N de casos válidos	169		

Se obtuvo un p-valor = 0,027 < 0,05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante.

Hipótesis específica 3

H0: No existe relación entre calidad de atención estomatológica y satisfacción del paciente en el compromiso al usuario

Ha: Existe relación entre calidad de atención estomatológica y satisfacción del paciente en el compromiso al usuario durante la pandemia del coronavirus (Covid-19) en el Centro de Salud Nueva Esperanza, 2021.

Nivel de significancia: 5% = 0,05

Estadístico de prueba chi-cuadrado de Pearson

Tabla 8.- Relación entre calidad de atención estomatológica y satisfacción del paciente en el compromiso al usuario.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,065	4	0,007
Razón de verosimilitud	13,965	4	0,411
Asociación lineal por lineal	0,124	1	0,725
N de casos válidos	169		

Se obtuvo un p-valor = 0,007 < 0,05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante.

4. ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

El propósito de la presente investigación fue determinar la relación existente entre Calidad de atención estomatológica y satisfacción del paciente durante la pandemia del coronavirus (covid-19) en el Centro de Salud Nueva Esperanza, 2021, cuyo resultado fue afirmativo al contrastar la hipótesis general y específicas.

Este estudio tiene importancia teórica debido a los diferentes estudios realizados a la atención y satisfacción de los pacientes en el cual se realizó una comparación de resultados con otras investigaciones en contextos similares buscando la similitud con otras variables y su relación destacando aspectos compatibles con antecedentes citados en este informe.

El uso de los cuestionarios nos permitió conocer clara información sobre nuestras variables entre ellos la calidad de atención estomatológica y satisfacción del paciente a través de enunciados interrogativos. Para este estudio se utilizó el cuestionario (SERVQHOS) similar a los estudios de Adrianzen y col.²¹ (SERVQHOS) y Fuentesrivera.¹⁷ (SERVQHOS) a diferencia de Tashkandi y cols.⁷ que utilizaron el cuestionario de elaboración propia. Akbar y col.¹⁸ (PSQ-18); Parodi¹⁰ el cuestionario de

SERQUAL cuya finalidad es determinar la calidad de atención y/o satisfacción de los pacientes atendidos.

El presente estudio se realizó en una muestra de (169) pacientes, menor a los estudios de Akbar y col.¹⁸; Asamrew y col.¹⁵; Sal y col.¹⁹; Dopeykar y col.¹² ; y Sembeta y col.²⁰; sin embargo, hubo estudios que se realizaron en poblaciones menores a la presente investigación como los de Tashkandi y col.⁷; Husain y col.⁹; Fernández.¹¹; Adrianzén y col.²¹, pacientes y Fuestesrivera.¹⁷.

De acuerdo al análisis de los datos observados en esta investigación, la edad osciló entre 18 a 60 años de edad, prevaleciendo el grupo etario de 18-30 años, seguido de grupo de 31-40 años, luego 41-50 años; ligeramente menor a los estudios de Sal y col.¹⁹ 41-55 años, Akbar y col.¹⁸ < 40 años. Referente al sexo de la población estudiada en la presente investigación prevalece el sexo femenino con 59,2% encontrándose resultados similares a los estudios de Sal y col.¹⁹ y Akbar y col.¹⁸

Al respecto los demás antecedentes refieren haber realizado estudios con diferentes grupos etarios y con cierta similitud con el género sin enfocar en características sociodemográfica.

En esta investigación se observó que, de la totalidad de los pacientes de estomatología, prevaleció la categoría haber recibido un nivel de calidad de atención regular, seguida de una buena calidad de atención y en mínimo porcentaje mala calidad de atención; encontrando similitud con

los resultados de Safan y col.¹⁶ regular atención y ligeramente menor en comparación al estudio de Tashkandi y col.⁷ que encontró, regular calidad de atención; y mayor al estudio de Fuentesrivera ¹⁷ ,en la que prevaleció la mala calidad de atención.

En relación a la satisfacción, en el presente estudio se apreció que prevaleció que los pacientes de estomatología manifestaron estar ni satisfechos ni insatisfechos; encontrando similitud con respecto al estudio de Tashcandi y col.⁷ , Saffan y col.¹⁶ , con la diferencia que los trabajos fueron realizados antes de la pandemia; y siguiendo la misma línea de prevalencia en el presente estudio fue mayor con respecto a los estudios de Sal y col.¹⁹, Sembeta y col.²⁰ ,habiéndose realizado en el inicio del contexto de la pandemia.

Así mismo estos resultados se comparan con los encontrados por Fuentesrivera¹⁷ y Adrianzén²¹ concluyendo en ambas investigaciones se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante siendo un $p=0.000$, encontrando que existe relación entre calidad de atención y satisfacción del paciente para ambas investigaciones. Al respecto el último autor desarrolló la investigación durante la pandemia, lo que sugiere la persistencia de esta relación entre ambas variables de estudio, sin embargo, debería ejecutarse más trabajos de investigación al respecto para afirmar categóricamente lo expuesto.

Según la dimensión atención adecuada el 34,3% se encuentran satisfechos, 65% ni insatisfecho ni satisfecho y 0.6% insatisfecho se encontró similitud con las investigaciones de Fuentesrivera¹⁷ 82.4% y Adrianzèn²¹ 64% ni satisfechos ni insatisfechos; con respecto a la dimensión cumplimiento de servicio el 42% se encuentran satisfechos, el 58% ni satisfecho ni insatisfecho observando que los resultados fueron menores con los estudios de Saffan y col.¹⁶ (81%) satisfechos, Iqbal y col.⁸ (74%) satisfechos, por otro lado se encuentra similitud con Meléndez y cols.¹⁴ (36.5%) satisfechos, Asamrew y cols.¹⁵ (46.2 %) satisfechos; según la dimensión compromiso de usuario el (37,3%) satisfechos, el (54,4%) ni satisfechos ni insatisfechos, (8,3%) insatisfechos relativamente mayor que Fuentesrivera¹⁷ (20,9%) satisfecho, similar a Adrianzén²¹ (34%) ni satisfecho ni insatisfecho. Se encontró similitud con las investigaciones de Adrianzén²¹ y Fuentesrivera¹⁷ concluyendo en ambas investigaciones se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante siendo un p 0,000 siendo menor a 0.5, es decir que existe relación entre calidad de atención y satisfacción del paciente para ambas investigaciones.

Dentro de las limitaciones encontradas durante la investigación fue la inaccesibilidad de algunos pacientes a la plataforma Google Forms para desarrollar las encuestas y la imposibilidad de hacerlo de manera presencial por la pandemia del coronavirus. Por tal motivo se recomienda

que el centro de salud tenga estrategias de brindar una página web que se encargue de brindar charlas sobre prevención y promoción de la salud para mejorar la atención, toda vez que por la pandemia del coronavirus (COVID-19) los pacientes buscan sentirse seguros de la atención brindada por el profesional. Se estableció para el presente estudio que los pacientes atendidos en el Centro de Salud Nueva Esperanza el mayor porcentaje de pacientes se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos.

5. CONCLUSIONES

Existe relación significativa entre Calidad de atención estomatológica y satisfacción del paciente durante la pandemia del coronavirus (Covid-19) en el Centro de Salud Nueva Esperanza, 2021, con un nivel de significancia de 5%.

Existe relación entre calidad de atención estomatológica y satisfacción del paciente en la atención adecuada durante la pandemia del coronavirus (Covid-19) en el Centro de Salud Nueva Esperanza, 2021, con un nivel de significancia de 5%.

Existe relación entre calidad de atención estomatológica y satisfacción del paciente en el cumplimiento de servicio durante la pandemia del coronavirus (Covid-19) en el Centro de Salud Nueva Esperanza, 2021, con un nivel de significancia de 5%.

Existe relación entre calidad de atención estomatológica y satisfacción del paciente en el compromiso al usuario durante la pandemia del coronavirus (Covid-19) en el Centro de Salud Nueva Esperanza, 2021, con un nivel de significancia de 5%.

6. RECOMENDACIONES

-El profesional (Cirujano Dentista) debe comprometerse con la salud oral, para así generar la presencia de buena calidad de atención dando cumplimiento a las guías de práctica clínica y protocolos recientes como la Directiva 100 (MINSA) y motivar a los pacientes, estableciendo interés de tema de conversación e inculcando la práctica de buenos hábitos ,higiene bucal fisioterapia de higiene oral mediante charlas motivacionales toda vez que por la pandemia se observa el desinterés del paciente a ser atendido y viceversa.

-El personal asistencial de apoyo que se encarga de la gestión debe mostrar interés en preparar adecuadamente el consultorio odontológico; para así el profesional poder brindar el tratamiento y diagnóstico adecuado con instrumentos completamente modernos y operativos. Ello contribuiría a optimizar la calidad de atención y satisfacción del paciente en cuanto al cumplimiento del servicio

-Que la oficina de calidad habilite un buzón que permita recoger las sugerencias de los pacientes mediante los canales de comunicación como el correo y redes sociales para que se pueda tener como objetivo minimizar la insatisfacción; uno de los puntos importantes del centro de salud es generar satisfacción en cumplimiento de servicio que conllevaría a una mejor percepción del paciente y generar una futura recomendación.

Es adecuado capacitar en forma constante al personal de salud

mediante un programa de educación médica continua, toda vez que es una cultura diferente por la coyuntura de la pandemia del coronavirus; en trato, capacidad de respuesta del personal y la eficiencia del profesional por ello el Cirujano Dentista del centro de salud debe brindar la atención necesaria de la manera más adecuada a sus pacientes.

-El centro de salud debe de elaborar mediante su división de Calidad un proyecto de mejora continua que permita optimizar el proceso de atención clínico administrativo, lo que debe permitir generar confianza y satisfacción de todos los usuarios del Centro de Salud y que sea sostenible en el tiempo, efectuando mediciones en forma permanente.

7. BIBLIOGRAFÍA

1. Quincho A, yuri C, Sixto G. Considerations about dental care in Peru during the COVID-19 pandemic. *Rev Cubana de Estomatol.* 2020;57(3): 1-12. Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75072020000300005
2. Aguilar VM, Benavides Febres EV. Actitud ante el COVID-19 en la práctica dental rutinaria. *Rev Ciencias Médicas.* 2020; 24(3): 44-63. Disponible en:
<http://revcmpinar.sld.cu/index.php/publicaciones/article/view/4463>
3. Mija L. COVID-19 and its significance in dental care: review and update of the literature. *Odontol. Sanmarquina* 2020; 23(3): 261-270. Disponible en: <https://doi.org/10.15381/os.v23i3.18130>
4. Sigua E, Bernal P, Lanata A; Sanche, C, Rodríguez J.; Haidar Z, Olate S. et al. COVID-19 y la Odontóloga: una Revisión de las Recomendaciones y Perspectivas para Latinoamérica. *Int. J. Odontostomat.*, 2020;14(3):299-09. Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.12008/25937>
5. Molina A, Quesada M, Ulate G, Vargas A. La calidad en la atención médica. *Med. Leg. Costa Rica* 2004; 21:1-4. Disponible en:
https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100007

6. Ministerio de salud del Peru.2020. Directiva Sanitaria N° 100-MINSA-2020-DGIESP. Directiva Sanitaria para el manejo de la atención estomatológica en contexto de COVID-19. Resolución Ministerial N° 288-2020-MINSA. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/578465-288-2020-minsa>
7. Farah S. Tashkandi et al. Patients' Satisfaction with Dental Care Services Provided by Educational Dental Hospital. Int J Health Sci Res. 2017; 7(6):135-142. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/345977862_Patients'_Satisfaction_with_Dental_Care_Services_Provided_by_Educational_Dental_Hospital
8. Iqbal W, Faran F, Yashfika A, y Shoro F. Evaluation of Dental Care through Patient Satisfaction Feedback – A Cross Sectional Study at Dental Institute of OJHA Hospital, Karachi, Pakistan. Adv Dent & Oral Health 2018; (4): 83-91. Disponible en; DOI: [10.19080/ADOH.2018.08.555743](https://doi.org/10.19080/ADOH.2018.08.555743)
9. Husain A, Pasiga B. Patient Satisfaction Level with Health Care Quality at Dental Hospital of Hasanuddin University. Advances in Social Science, Education and Humanities Research (ASSEHR), 2017; 127:253-258. Disponible en: DOI:[10.2991/icaaip-17.2018.59](https://doi.org/10.2991/icaaip-17.2018.59)
10. Parodi D. Expectativas y percepciones de calidad de servicio en pacientes de atención dental en un municipio de Chile. Rev Méd

- Risaralda 2018; 24 (2):115-118. Disponible en:
<http://www.scielo.org.co/pdf/rmri/v24n2/0122-0667-rmri-24-02-115.pdf>
11. Fernández J. Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial en el segundo semestre del 2018. Rev Med Leg Costa Rica 2020;.37 (1):162-178. Disponible en:
<https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v37n1/2215-5287-mlcr-37-01-162.pdf>
12. Dopeykar N, Bahadori M, Mehdizadeh P, Ravangard R, Salesi M, Mojtaba S. Assessing the quality of dental services using SERVQUAL model. Dental Research Journal. 2018; 15:428-436. Disponible en:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6243813/>
13. Rasmidar S, Fuad H, Burhanuddin D, Rini P, Anwar N. Evaluation of Patient Satisfaction on Quality of Public Dental Health Service from Different Dimensions in Indonesia. Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clinica Integrada 2018, 18(1):1-8 Disponible en:
<http://dx.doi.org/10.4034/PBOCI.2018.181.49>
14. Meléndez R., Cruz G; Zambrano L; Quiroga M; Palomares, P; Tijerina G. Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. Rev Mex Med Forense, 2019, 4(1):76-78.

Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/forense/mmf-2019/mmfs191z.pdf>

15. Asamrew N, Abduilhafiz A, Musse T. Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. *Journal of Environmental and Public Health* 2020;12: 1-12. Disponible en: <https://doi.org/10.1155/2020/2473469>
16. Saffan A, Babsail R, Al Shilawy Y, Alsoqair Y, Murshid L, Alshehri R, *et al.* Patient's satisfaction with dental clinics and treatment at Riyadh Elm University. *Saudi J Oral Sci.* 2019; 6:72-77. Disponible en: <https://www.saudijos.org/text.asp?2019/6/2/72/264769>
17. Fuentesrivera E. Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la posta de San Bartolomé en el año 2017. Tesis de maestría Universidad José Faustino Sánchez Carrión Escuela de Post Grado Huacho 2019. Disponible en: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3659/TESIS%20EDUARDO%20fuentesrivera%20rojas.pdf?sequence=1&isAlloved=y>
18. Akbar FH, Pasinringi S, Awang AH. Assessment of patient satisfaction level to dental Health Care Services in Indonesia. *Pesqui Bras Odontopediatria Clín Integr.* 2020; 20:1-8. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/pboci.2020.077>
19. Sal R, Torres B, Sanz M. Satisfacción de los pacientes con la asistencia recibida por atención primaria durante los primeros meses

de la pandemia de covid-19. Med Gen Fam. 2020; 9(5): 227-232.

Disponible en: <http://dx.doi.org/10.24038/mgyf.2020.061>

20. Sembeta b. S, Tinsae A, Rebik, Ahmed M, Mengistu T, Kemal J.

Patient Satisfaction and Associated Factors During COVID-19
Pandemic in North Shoa Health Care Facilities. Patient Preference
and Adherence 2020;14 1923–1934. Disponible en: DOI

<https://doi.org/10.2147/PPA.S276254>

21. Adrianzén A. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de

atención odontológica en el Centro de Salud Monsefú, enero- marzo.

Tesis de maestría Universidad Cesar Vallejo, escuela de post grado

Chiclayo 2020. Disponible en:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52738>

22. Linder P, Toward S. Theory of patient satisfaction. Soc Sci Med.

1982;16: (5) 57-58. Disponible en: DOI: [10.1016/0277-](https://doi.org/10.1016/0277-9536(82)90311-2)

[9536\(82\)90311-2](https://doi.org/10.1016/0277-9536(82)90311-2)

8. ANEXOS.

ANEXO 1

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	TIPO	ESCALA	VALORES O ÍNDICES
Calidad de atención estomatológica durante la pandemia	La calidad de atención se basa en ofrecer un servicio o producto de acuerdo a los requerimientos del paciente más allá de los que éste puede o espera ⁵ .	Se evaluó a través del SERVQHOS modificado para odontología que esta contenido por cinco indicadores.	Prestación de servicios	Cualitativo	Ordinal	Mala calidad de atención 26 a 60 puntos. Regular calidad de atención 61 a 94 puntos. Buena calidad de atención 95 a 130 puntos.
			Proceso de información y tramite			
			Personal capacitado			
			Tiempo real a la atención personal			
			Calidad y mantenimiento			
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	TIPO	ESCALA	VALORES O ÍNDICES
Satisfacción del paciente	Se entiende por satisfacción del paciente a la evaluación positiva que éste hace sobre las diferentes dimensiones de la atención recibida ²² .	Se evaluó a través del SERVQHOS modificado para odontología que esta contenido por tres indicadores.	Atención adecuada	Cualitativo	Ordinal	Insatisfecho de 15 a 34 puntos. Ni satisfecho ni insatisfecho de 35 a 54 puntos Satisfecho de 55 a 75 puntos
			Cumplimiento de servicio			
			Compromiso del usuario			

ANEXO 2

DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO MUESTRAL

La población está constituida por los 300 pacientes que fueron atendidos en un mes en el Centro de Salud Nueva esperanza.

La unidad de observación son pacientes hombres y mujeres mayores de 18 años.

En donde,

$$N = 300$$

$$Z = 1.96$$

$$P = 0.5$$

$$Q = 0.5$$

$$E = 0.05$$

$$n = 169$$

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

La muestra estuvo conformada por 169 pacientes que se atendieron en el Centro de Salud Nueva Esperanza mayo 2021.

ANEXO 3



UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA N° 130-2021- CIEI-UPSJB

El Presidente del Comité de Ética Institucional en Investigación de la Universidad Privada San Juan Bautista SAC, deja constancia que el Proyecto de Investigación: **“CALIDAD DE ATENCION ESTOMATOLOGICA Y SATISFACCION DEL PACIENTE DURANTE LA PANDEMIA DEL CORONAVIRUS (COVID-19) EN EL CENTRO DE SALUD NUEVA ESPERANZA, 2021”**, presentado por el investigador **SUASNABAR DURAND, XAVIER ELERT**, ha sido revisado en la Sesión del Comité mencionado, con código de Registro **N°130-2021-CIEI-UPSJB**.

El Comité Institucional de Ética en Investigación, considera **APROBADO** el presente proyecto de investigación debido a que cumple los lineamientos y estándares académicos, científicos y éticos de la UPSJB.

El investigador se compromete a respetar las normas y principios de acuerdo al Código de Ética del Vicerrectorado de Investigación.

Se expide la presente Constancia, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Lima, 30 de abril de 2021.




Mg. Juan Antonio Flores Tumba
Presidente del Comité Institucional
de Ética en Investigación

ANEXO 4

CONSENTIMIENTO INFORMADO

CALIDAD DE ATENCION ESTOMATOLOGICA Y SATISFACCION DEL PACIENTE DURANTE LA PANDEMIA DEL CORONAVIRUS (COVID-19) EN EL CENTRO DE SALUD NUEVA ESPERANZA, 2021.

PROPÓSITO

El propósito de este estudio es dar a conocer la atención que ofrece el profesional de la salud (Cirujano Dentista) frente a la pandemia (COVID-19) y la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción del paciente.

La participación en este estudio es VOLUNTARIA, si usted acepta participar, deberá aceptar este consentimiento informado.

Usted puede dejar de contestar algunas preguntas si así lo desea sin perjuicio de su participación en cuanto a los beneficios potenciales del estudio.

PROCEDIMIENTOS

El estudio está diseñado para ser usado una sola vez. No volveremos a realizar las mismas preguntas en otra ocasión, pero puedes contactarte con nosotros ante cualquier duda durante o después de participar. El cuestionario que te presentamos cuenta con 41 preguntas en un formato (FÍSICO – WEB) que tomará un tiempo estimado de 15 minutos. Nuestra encuesta considera preguntas de índole sociodemográficas y preguntas sobre los instrumentos del estudio para medir **calidad de atención y satisfacción del paciente**.

RIESGOS Y BENEFICIOS POTENCIALES

Los riesgos de participar en este estudio son mínimos, ya que solo nos brindará su opinión respondiendo a cuestionario, recabaremos información sobre su satisfacción como usuario del centro de salud respecto al consultorio dental. Además, ofreceremos la entrega de sus resultados de la evaluación de los instrumentos de forma gratuita y los datos de contacto recabados ayudarán a que puedas conocer tus resultados. Se le requerirá colocar al inicio del cuestionario un código de participante que corresponderá a sus iniciales de nombres, apellidos y su fecha de nacimiento para poder ligar los resultados de su encuesta a este código. Todos los datos de la encuesta que usted responda se mantendrán en forma anónima, por lo que pueden ser usadas sin identificadores algunos con fines de generar conocimiento y ser publicados en revistas científicas para beneficio de la comunidad. Además, la base de datos

será encriptada para poder tener mayor control de la información, sólo los investigadores del estudio tendrán acceso a la contraseña de apertura de la base de datos.

COMPENSACIÓN POR LA PARTICIPACIÓN

No habrá compensación económica por tu participación del estudio. Sin embargo, pondremos a tu disposición los resultados de los instrumentos que lograste responder el cuestionario calidad de atención (SERVQHOS modificado) y satisfacción del paciente (SERVQHOS modificado)

CONTACTO CON LOS INVESTIGADORES

Si requiere alguna consulta sobre su participación en el estudio puede contactarse al e-mail elert.suasnabar@gmail.com del investigador principal el egresado Xavier Elerit Suasnabar Durand telf. 986209550 o al e-mail, [Wilbert dam@yahoo.com](mailto:Wilbert_dam@yahoo.com) asesor. Asimismo, para mayores informes comunicarse al Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) de la Universidad Privada San Juan Bautista al correo ciei@upsjb.edu.pe

Con todo lo anteriormente mencionado **¿Estás de acuerdo en brindarnos un consentimiento informado y participar de este estudio?**

<input type="checkbox"/>	Doy mi consentimiento
<input type="checkbox"/>	No doy mi consentimiento

Iniciales de nombres, apellidos
y fecha de nacimiento
firma

ANEXO 5a

	UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUA BAUTISTA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGIA
---	---

INSTRUMENTO

N°

CUESTIONARIO N° 01

“CALIDAD DE ATENCIÓN DURANTE LA PANDEMIA COVID 19.”

Presentación:

- El presente instrumento se utilizará para verificar las técnicas y desenvolvimiento del paciente de manera confidencial, el instrumento consiste en observar y marcar teniendo en cuenta la siguiente escala: ordinal
- Datos de género (M) (F)
- Edad
- SIS (si) (no)

Instrucciones:

Por favor conteste teniendo en cuenta la siguiente escala de respuesta sobre la calidad de atención odontológica. Dónde:

1. Nunca 2. Casi nunca 3. Pocas veces 4. Casi siempre 5. Siempre

N°	ITEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	PRESTACION DE LOS SERVICIOS					
01	El servicio de odontología se preocupa por solucionar mis problemas de salud					
02	La actividad diaria del servicio está encaminada a satisfacer mis necesidades de salud.					
03	Los profesionales y personal administrativo del servicio están comprometidos en conceder una atención dirigida a solucionar mis problemas de salud.					
04	Es preocupación compartida por todos, la calidad de atención para satisfacer las necesidades de salud de los usuarios.					
05	El servicio del Centro de Salud me ha proporcionado una solución completa e integral a mis problemas de salud.					

PROCESO DE INFORMACION Y TRAMITE						
06	Cuando he tenido problemas de atención, el personal de salud me ha ofrecido otras alternativas de atención de forma rápida y oportuna.					
07	El servicio mantiene contacto permanente con sus usuarios para ofrecer información clara y oportuna sobre cambios en sus formas de atención					
08	El servicio del Centro de Salud se contacta conmigo directamente para ofrecerme información.					
09	El profesional que me atiende, tiene información completa y actualizada sobre mi caso personal.					
10	Según mi experiencia, el profesional que me atiende, utiliza mi información individual y confidencial.					
PERSONAL CAPACITADO						
11	El servicio considera esta información personal para comunicación permanente, clara y oportuna conmigo.					
12	Una vez que fui atendido, el servicio mantiene comunicación conmigo, interesándose en el estado de mi salud y mi tratamiento					
13	Cuando requiero atención del odontólogo y personal técnico he percibido que ellos trabajan de forma coordinada para brindarme atención de calidad.					
14	todos los profesionales del servicio están a mi disposición, comprometidos en brindarme la calidad de atención que requiero					
15	Los odontólogos del servicio, que me han atendido, lo recomendaría que le atienda a un familiar o amigo					
16	Me siento muy conforme con el trato de los odontólogos que me han atendido.					
17	Los odontólogos me han ofrecido una información clara y precisa sobre el diagnóstico y tratamiento de mi enfermedad.					
18	El personal técnico asistencial que me atendieron, lo recomendarían para que atienda a un familiar o amigo.					
19	Me siento muy conforme con el trato del personal técnico asistencial, que me han atendido.					
TIEMPO REAL A LA ATENCION PERSONAL						
20	El personal administrativo del servicio que me han atendido, tienen competencia y conocimientos necesarios para prestarme la atención que yo requiero					
21	De acuerdo a mi experiencia, existe preocupación por resolver mis quejas y reclamos que he planteado como usuario.					
22	Puedo señalar que en el servicio de odontología de la Posta Salud, he sido informado claramente sobre mis deberes y derechos como usuario.					
23	Puedo afirmar, que la calidad de atención entregada por el servicio del Centro de Salud satisface mis necesidades de salud.					

CALIDAD Y MANTENIMIENTO						
24	Cuenta con comodidades en la sala de espera del servicio de odontología e incluso entretenimiento (TV, música, etc.)					
25	En el consultorio odontológico he encontrado buzones de sugerencias apropiadas, claramente visibles, a través de los cuales puedo comunicarme con el servicio sobre la calidad de atención.					
26	En el Centro de Salud, existen disposiciones adecuadas para atender mis reclamos, sugerencias, si así lo deseo.					

Fuente: El cuestionario SERVQHOS elaborado por Mira, Aranaz y cols. Validado Por Barragán y Manrique, modificado para odontología por Fuentesrivera Eduardo 2019.

1. Nunca.....de 26 a 48 puntos
2. Casi nunca.....de 49 a 70 puntos
3. Pocas veces..... de 71 a 92 puntos
4. Casi siempre..... de 93 a 116 puntos
5. Siempre..... de 117 a 130 puntos

- Categorización de la variable calidad de atención**
- a) Mala calidad de atención 26 a 60 puntos
 - b) Regular calidad de atención 61 a 94 puntos
 - c) Buena Calidad de atención 95 a 130 puntos

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSck5NILFj0qnRGAAnUiChwJp3rmJNplt62XL9aMZx2_dVc-Kyg/viewform?usp=sf_link

ANEXO 5b

INSTRUMENTO

CUESTIONARIO N°02

“SATISFACCION DEL PACIENTE DURANTE LA PANDEMIA COVID 19”

Presentación:

- El presente instrumento se utilizará para verificar las técnicas y desenvolvimiento del paciente de manera confidencial, el instrumento consiste en observar y marcar teniendo en cuenta la siguiente escala: ordinal
- Datos de género (M) (F)
- Edad:
- SIS (si) (no)

Instrucciones:

Por favor conteste teniendo encuesta la siguiente escala de respuesta:
Completamente satisfactorio (5), Satisfecho (4), Ni satisfecho, Ni insatisfecho (3), insatisfecho (2), completamente Insatisfecho (1)

N°	ITEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	ATENCIÓN ADECUADA					
01	La atención se realiza respetando la fecha y hora que le asignan al usuario para citas odontológicas					
02	El registro de datos de información se realizó sin errores.					
03	El tiempo de espera desde que llega a la institución hasta que lo atienden es el adecuado					
04	Las instalaciones, pasillos y servicios higiénicos; le permite circulación rápida.					
05	El servicio le brinda una atención confiable y segura					
	CUMPLIMIENTO DE SERVICIO					
06	La consulta con el odontólogo se realiza en el horario programado.					
07	El tiempo de espera es el adecuado para recibir efectivamente la atención odontológica.					
08	Cuenta con la calidad de atención de los odontólogos en el Centro de Salud.					
09	El servicio de odontología le ayuda a resolver sus problemas.					
10	El servicio cuenta con medios y facilidades para brindar satisfacción en la atención odontológica					
	COMPROMISO DEL USUARIO					
11	El servicio le otorga facilidades para brindar interconsultas con los otros consultorios.					
12	Se siente con satisfacción global del servicio de odontología del Centro de Salud.					

13	Centro de Salud cuenta con señalizaciones que orienten a los usuarios al servicio de odontología.					
14	Me siento conforme con el trato del personal administrativo que me ha atendido.					
15	Cuenta con la comodidad y cantidad de asientos en la sala de espera.					

Fuente: El cuestionario SERVQHOS elaborado por Mira, Aranaz y cols. Validado Por Barragán y Manrique, modificado para odontología por Fuentesrivera Eduardo 2019

1. Completamente insatisfecho de 15 a 27 puntos
2. Insatisfecho de 28 a 39 puntos
3. Ni satisfecho ni insatisfecho de 40 a 51 puntos
4. Satisfecho de 52 a 63 puntos
5. Completamente satisfecho de 64 a 75 puntos.

Categorización de la variable satisfacción:

1. Insatisfecho de 15 a 34 puntos
2. Ni satisfecho ni insatisfecho de 35 a 54 puntos
3. Satisfecho de 55 a 75 puntos

ANEXO 6

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO	
Nombre:	Cuestionario calidad de atención (SERVQHOS modificado) y satisfacción del paciente (SERVQHOS modificado) .
Lugar:	Huacho 2019
Forma aplicación:	Individual
Duración:	15 min
Número total de ítems:	41
Variables:	Calidad de atención y satisfacción del paciente
Tipo de Validez	Juicio de expertos
Año:	2019
CALIDAD DE ATENCIÓN:	SERVQHOS modificado
Numero de ítems	26
Autor:	Mira, Aranaz y cols. Validado por Barragán y Manrique, modificado para odontología por Fuentesrivera ¹⁹ .
Numero de dimensiones	5
Confiabilidad	Coeficiente alfa de Cronbach: 0,938
Tipo de validez	Juicio de expertos con 94%
SATISFACCIÓN :	SERVQHOS modificado
Número de ítems	15
Autor:	Mira, Aranaz y cols. Validado por Barragán y Manrique, modificado para odontología por fuentesrivera ¹⁹ .
Numero de dimensiones:	3
Confiabilidad:	Coeficiente alfa de Cronbach: 0.938
Tipo de validez :	Juicio de expertos con 94%
Confiabilidad de Cronbach = 8,69 por Xavier Elert Suasnabar Durand	
Expertos a cargo de la validación de contenido	
Dr. Cossío Bolaños Wilbert Mg. Tinedo López Pedro Luis Mg. Gamboa Alvarado Eloy	

ANEXO 7 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION		
	General	General	General	Dimensión	Indicador	Nivel de Medición
CALIDAD DE ATENCION ESTOMATOLOGICA Y SATISFACCION DEL PACIENTE DURANTE LA PANDEMIA DEL CORONAVIRUS (COVID-19) EN EL CENTRO DE SALUD NUEVA ESPERANZA, 2021.	<p>¿Cuál será la relación entre Calidad de atención estomatológica y satisfacción del paciente durante la pandemia del coronavirus (covid-19) en el centro de salud nueva esperanza, 2021?</p>	<p>Determinar la relación entre Calidad de atención estomatológica y satisfacción del paciente durante la pandemia del coronavirus (covid-19) en el centro de salud nueva esperanza, 2021.</p>	<p>Existe relación significativa entre Calidad de atención estomatológica y satisfacción del paciente durante la pandemia del coronavirus (covid-19) en el centro de salud nueva esperanza, 2021.</p>	<p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p>	<p>Prestación de servicio</p> <p>Proceso de información y tramite</p> <p>Personal capacitado</p>	<p>1= Nunca de 26 a 48 puntos 2=Casi nunca de 49 a 70 puntos 3= Pocas veces de 71 a 92 puntos. 4= Casi siempre De 93 a 116 puntos. 5= Siempre de 117 a 130 puntos.</p>
	<p>¿Cuál será la relación entre Calidad de atención estomatológica y satisfacción del paciente en la atención adecuada durante la pandemia del coronavirus (covid-19) en el centro de salud nueva esperanza, 2021?</p> <p>¿Cuál será la relación entre Calidad de atención estomatológica y satisfacción del paciente en el cumplimiento de servicio durante la pandemia del coronavirus (covid-19) en el centro de salud nueva esperanza,2021?</p> <p>¿Cuál será la relación entre Calidad de atención estomatológica y satisfacción del paciente en el compromiso al usuario durante la pandemia del coronavirus (covid-19) en el centro de salud nueva esperanza, 2021?</p>	<p>Determinar la relación entre Calidad de atención estomatológica y satisfacción del paciente en la atención adecuada durante la pandemia del coronavirus (covid-19) en el centro de salud nueva esperanza, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre Calidad de atención estomatológica y satisfacción del paciente en el cumplimiento de servicio durante la pandemia del coronavirus (covid-19) en el centro de salud nueva esperanza,2021.</p> <p>Determinar la relación entre Calidad de atención estomatológica y satisfacción del paciente en el compromiso al usuario durante la pandemia del coronavirus (covid-19) en el centro de salud nueva esperanza, 2021.</p>	<p>Existe relación entre Calidad de atención estomatológica y satisfacción del paciente en la atención adecuada durante la pandemia del coronavirus (covid-19) en el centro de salud nueva esperanza, 2021.</p> <p>Existe relación entre Calidad de atención estomatológica y satisfacción del paciente en el cumplimiento de servicio durante la pandemia del coronavirus (covid-19) en el centro de salud nueva esperanza,2021.</p> <p>Existe relación entre Calidad de atención estomatológica y satisfacción del paciente en el compromiso al usuario durante la pandemia del coronavirus (covid-19) en el centro de salud nueva esperanza, 2021.</p>	<p>Empatía</p> <p>Elementos tangibles</p>	<p>Tiempo de atención</p> <p>Calidad y mantenimiento</p>	
TIPO Y DISEÑO	POBLACION Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	METODO DE ANALISIS ESTADISTICO			
<p>El presente estudio es de tipo descriptivo, transversal, Prospectivo y Observacional de diseño no experimental y nivel de investigación Relacional</p>	<p>Población 300 pacientes atendidos durante un mes en el consultorio odontológico del Centro de Salud Nueva Esperanza.</p> <p>La muestra fue de 169 pacientes atendidos durante un mes en el consultorio odontológico del Centro de Salud Nueva Esperanza.</p>	<p>El cuestionario SERVQHOS fue elaborado por Mira, Aranaz y cols. Validado por Barragán y Manrique; que consta de 41 ítems para medir las variables modificado para odontología por Fuentesrivera, validad en la UPSJB por Suasnabar y la técnica utilizada será mediante la encuesta.</p>	<p>El registro de los pacientes se desarrolló con el programa de Microsoft Excel2010 obteniendo una base de datos la cual se transportó para su procesamiento y análisis de los resultados en el software estadístico SPSS v.25.</p> <p>Para la elaboración del análisis univariado se procederá a estimar frecuencias absolutas y frecuencias relativas.</p> <p>Para el análisis bivariado se utilizó el test de chi-cuadrado para los factores asociados a la calidad de atención y satisfacción del paciente</p>			

