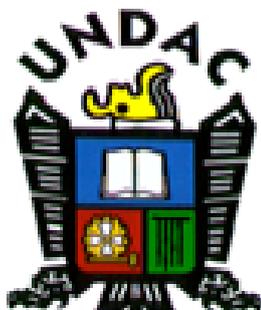


**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**FACULTAD DE ODONTOLOGÍA**

**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA**



**T E S I S**

**Satisfacción de usuarios externos y calidad de atención Odontológica en  
pandemia COVID - 19, Centro de Salud de Tupac Amaru Pasco 2022**

**Para optar el título profesional de:**

**Cirujano Dentista**

**Autor:**

**Bach. Flor Filomena PALACIOS SANCHEZ**

**Asesor:**

**Dr. Marco SALVATIERRA CELIS**

**Cerro de Pasco – Perú – 2023**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**FACULTAD DE ODONTOLOGÍA**

**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA**



**T E S I S**

**Satisfacción de usuarios externos y calidad de atención Odontológica en  
pandemia COVID - 19, Centro de Salud de Tupac Amaru Pasco 2022**

**Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:**

---

**Mg. Alexander ESPINO GUZMAN  
PRESIDENTE**

---

**Mg. Rodolfo CUEVAS MORENO  
MIEMBRO**

---

**Mg. Ricardo CABEZAS NIEVES  
MIEMBRO**

## **DEDICATORIA**

Esta tesis primeramente le dedico a Elohim, por su grande misericordia el haberme permitido llegar hasta este momento importante en mi carrera profesional, porque es el quien guía mis pasos y aun la sabiduría y la inteligencia es el quien da

A mi madre Juana Sánchez por haberme apoyado con esta carrera profesional, por su consejo y comprensión, a enseñarme a no rendirme ante los momentos difíciles que da la vida.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Yahweh, por su misericordia y bondad en mi vida, por permitirme llegar a terminar mi carrera, porque aún a él es quien pertenecemos, si les dijera a las montañas muévase ellas obedecen, es por eso que aún me carrera veo culminar, por su ayuda en el proceso de mi carrera hubo dificultades y desánimos, pero es el quien me guio para esta satisfactoria culminación.

A mi madre Juana Sánchez por su apoyo y culminación de mi carrera, agradeciendo a Elohim por una mujer luchadora y comprensible.

A mi asesora especialista Dra.CD. Nancy Beatriz Rodríguez Meza por su tiempo, paciencia y conocimientos que me sirvieron para realizar esta investigación y por el término que salió satisfactoriamente.

## RESUMEN

El objetivo del estudio fue la relación entre la satisfacción de usuarios externos y calidad de atención Odontológica en pandemia COVID-19, Centro de Salud de Tupac Amaru Pasco 2022.; fue un estudio de tipo descriptivo, utilizando el método científico, con un diseño no experimental de corte transversal. Para el estudio se tomó una muestra no probabilística, se contó con 233 usuarios. Posteriormente se procedió a la recolección de datos mediante los cuestionarios. Por ser una investigación descriptiva se trabajó con un nivel de confianza del 95%; presenta las conclusiones: El grupo etario preponderante en el estudio se encuentran entre 39 y 59 años, y el género es el masculino con 51.93%. La satisfacción del usuario externo es satisfecha en un 59.23% (138); de los cuales el género más satisfecho es el femenino con 30.04% (70) y el grupo etario más satisfecho es de 39 – 59 años. Las tres dimensiones de la calidad de atención son la atención del odontólogo, la infraestructura y el equipo e instrumental – bioseguridad; se percibió una calidad regular en todas las dimensiones. La satisfacción del usuario externo se relaciona significativamente con la calidad de atención odontológica en pandemia COVID – 19. ( $p=0.001<0.05$ ). La relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológica es directa y de grado bajo.  $S_p =0.372$

**Palabras clave:** Satisfacción de usuarios, calidad de atención, COVID – 2019.

## **ABSTRACT**

The objective of the study was the relationship between the satisfaction of external users and the quality of dental care in the COVID-19 pandemic, Tupac Amaru Pasco Health Center 2022.; It was a descriptive study, using the scientific method, with a non-experimental cross-sectional design. For the study, a non-probabilistic sample was taken, with 233 users. Subsequently, data collection was carried out using questionnaires. As it is a descriptive investigation, we worked with a confidence level of 95%; presents the conclusions: The predominant age group in the study is between 39 and 59 years old, and the gender is male with 51.93%. The satisfaction of the external user is satisfied by 59.23% (138); of which the most satisfied gender is the female with 30.04% (70 and the most satisfied age group is 39 - 59 years old. The three dimensions of quality of care are the care of the dentist, the infrastructure and the equipment and instruments - biosafety, a regular quality was perceived in all dimensions. External user satisfaction is significantly related to the quality of dental care in the COVID-19 pandemic.( $p=0.001<0.05$ ).The relationship between external user satisfaction and quality of dental care is direct and low grade  $Sp =0.372$

**Keywords:** User satisfaction, quality of care, COVID - 2019.

## INTRODUCCIÓN

La falta de calidad en la atención de salud es multicausal: El sistema de salud es fragmentado, con diversos prestadores de salud en los sectores privados y públicos, es importante identificar estas causas de la calidad de atención de odontología.

La respuesta de satisfacción del usuario respecto a la calidad de los servicios de salud, se torna en un tema complejo. Pues así, está relacionado a múltiples factores como género, sexo, ingresos, educación, y otros más. Igualmente, la salud es factor transcendental para generar planes de gestión en las instituciones de salud en estos tiempos de pandemia, (Numpaqué & Rocha, 2016).

Para MINSA, define a la satisfacción del usuario externo como un grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, donde, la afinidad a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios de salud que ésta le ofrece, y, considera usuario externo, a la persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad, (MINSA, 2012).

La investigación se presenta en cuatro capítulos; el Capítulo I se describe la identificación del problema de investigación, los objetivos, la justificación y la limitación del estudio de investigación.

En el Capítulo II se describe el marco teórico, los antecedentes, las bases teóricas, la hipótesis, las variables y su operacionalización de estas respectivamente; en el Capítulo III presentamos la metodología de la investigación; finalmente en el Capítulo IV presentamos los resultados, la discusión y las conclusiones.

La autora

## ÍNDICE

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTO**

**RESUMEN**

**ABSTRACT**

**INTRODUCCIÓN**

**ÍNDICE**

**INDICE DE TABLAS**

**INDICE DE GRAFICOS**

## CAPÍTULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema.....	1
1.2. Delimitación de la investigación.....	2
1.3. Formulación del problema .....	3
1.3.1. Problema general .....	3
1.3.2. Problemas específicos.....	3
1.4. Formulación de objetivos.....	4
1.4.1. Objetivo general .....	4
1.4.2. Objetivos específicos .....	4
1.5. Justificación de la investigación .....	4
1.6. Limitaciones de la investigación.....	5

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes de estudio.....	6
2.2. Bases teóricas-científicas .....	8
2.3. Definición de términos básicos .....	13
2.4. Formulación de hipótesis .....	14
2.4.1. Hipótesis general .....	14
2.4.2. Hipótesis específicas.....	14
2.5. Identificación de variables .....	15
2.6. Definición operacional de variables e indicadores .....	16

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

3.1. Tipo de investigación .....	17
3.2. Nivel de investigación.....	17
3.3. Métodos de investigación.....	17
3.4. Diseño de investigación .....	17
3.5. Población y muestra .....	18
3.6. Técnicas e instrumento de recolección de datos .....	19
3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación .....	19
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	19
3.9. Tratamiento estadístico .....	20
3.10. Orientación ética filosófica y epistémica .....	20

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1. Descripción del trabajo de campo .....	21
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados .....	22
4.3. Prueba de hipótesis.....	32
4.4. Discusión de resultados.....	33

### **CONCLUSIONES**

### **RECOMENDACIONES**

### **REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

### **ANEXO**

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b>	Distribución del grupo etario según género de los usuarios externos del Centro de Salud Tupac Amaru Pasco 2022 .....	22
<b>Tabla 2.</b>	Distribución de la satisfacción según género de los usuarios externos del Centro de Salud Tupac Amaru Pasco 2022 .....	24
<b>Tabla 3.</b>	Distribución de la satisfacción según grupo etario de los usuarios externos del Centro de Salud Tupac Amaru Pasco 2022 .....	26
<b>Tabla 4.</b>	Distribución de las dimensiones de la calidad de atención de los usuarios externos del Centro de Salud Tupac Amaru Pasco 2022.....	28
<b>Tabla 5.</b>	Distribución de la calidad de atención según la satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Tupac Amaru Pasco 2022.....	30
<b>Tabla 6.</b>	Prueba de normalidad .....	32
<b>Tabla 7.</b>	Prueba de correlación .....	32

## INDICE DE GRAFICOS

<b>Gráfico 1.</b> Distribución del grupo etario según género de los usuarios externos del Centro de Salud Tupac Amaru Pasco 2022 .....	23
<b>Gráfico 2.</b> Distribución de la satisfacción según género de los usuarios externos del Centro de Salud Tupac Amaru Pasco 2022 .....	25
<b>Gráfico 3.</b> Distribución de la satisfacción según grupo etario de los usuarios externos del Centro de Salud Tupac Amaru Pasco 2022 .....	27
<b>Gráfico 4.</b> Distribución de las dimensiones de la calidad de atención de los usuarios externos del Centro de Salud Tupac Amaru Pasco 2022.....	29
<b>Gráfico 5.</b> Distribución de la calidad de atención según la satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Tupac Amaru Pasco 2022.....	31

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Identificación y determinación del problema**

El sector de salud continúa siendo afectado con la propagación del virus de la COVID-19, una de las profesiones es la odontología es uno de los sectores más afectados actualmente en las atenciones en los centros de salud, (Martinez et,al., 2020).

La atención del odontólogo se considera como el profesional de primera línea, pues, existe una exposición continua de muchos microorganismos y son los que están en contacto directo con el paciente, (Castro & Valenzuela, 2020).

En nuestro país, pues, la falta de calidad en la atención de salud se considera como multi causas: El sistema de salud es fragmentado, con diversos prestadores de salud en los sectores privados y públicos, (Cuba et,al., 2018), donde se debe de identificar estas causas de la calidad de atención de odontología.

La respuesta de satisfacción del usuario respecto a la calidad de los servicios de salud, se torna en un tema complejo. Pues así, está relacionado a múltiples

factores como género, sexo, ingresos, educación, y otros más. Igualmente, la salud es factor transcendental para generar planes de gestión en las instituciones de salud en estos tiempos de pandemia, (Numpaqué & Rocha, 2016).

Para MINSA, define a la satisfacción del usuario externo como un grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, donde, la afinidad a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios de salud que ésta le ofrece, y, considera usuario externo, a la persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad, (MINSA, 2012).

Se sugiere fortalecer una actitud de confianza y el respeto del Cirujano Dentista, siendo esta, una respuesta clave al momento de la atención dental, denominándose como los elementos determinantes en la atención, un trato amigable y mostrar que el paciente inspire confianza, y demostrar la satisfacción en la atención dental, (Muza & Muza, 2008).

El Centro de Salud del pueblo Joven de Tupac Amaru cuenta con un consultorio Odontológico, allí se llegan atender un considerable número de pacientes, por ello se plantea la siguiente investigación cuya interrogante es ¿Cuál es la satisfacción de usuarios externos y calidad de atención Odontológica en pandemia COVID-19, Centro de Salud de Tupac Amaru Pasco 2022?, contando con el objetivo determinar la Satisfacción de usuarios externos y calidad de atención Odontológica en pandemia COVID-19, Centro de Salud de Tupac Amaru Pasco 2022.

## **1.2. Delimitación de la investigación**

Delimitación espacial: Será desarrollado en el Centro de Salud de Tupac Amaru Pasco, en el servicio de odontología. (Sabino C., 1986)

Delimitación Temporal: la investigación se desarrollará entre los meses de octubre a diciembre de 2022. (Sabino C., 1986)

Delimitación del Universo: la población y muestra será de los pacientes que asistan al servicio de odontología. (Sabino C., 1986)

Delimitación de contenido: Aquí se especifica la investigación donde se obtendrán datos de los pacientes externos que asistan al servicio de odontología donde desarrollarán una encuesta de satisfacción de la atención dental en tiempos de pandemia de la COVID-19. (Sabino C., 1986).

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema general**

¿Existe relación entre la satisfacción de usuarios externos y calidad de atención Odontológica en pandemia COVID-19, Centro de Salud de Tupac Amaru Pasco 2022?

#### **1.3.2. Problemas específicos**

1. ¿Cuántos son los usuarios externos de acuerdo a la edad y sexo que acuden al Centro de Salud de Tupac Amaru Pasco?
2. ¿Cuál es el nivel de Satisfacción de usuarios externos en Odontológica en pandemia COVID-19, de acuerdo a la edad y sexo?
3. ¿Cuáles son las dimensiones de la calidad de atención Odontológica en pandemia COVID-19, Centro de Salud de Tupac Amaru?
4. ¿Cuál es la relación entre la satisfacción de usuarios externos y calidad de atención Odontológica en pandemia COVID-19, Centro de Salud de Tupac Amaru Pasco 2022?

## **1.4. Formulación de objetivos**

### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la satisfacción de usuarios externos y calidad de atención Odontológica en pandemia COVID-19, Centro de Salud de Tupac Amaru Pasco 2022.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

1. Describir a los usuarios externos de acuerdo a la edad y sexo que acuden al Centro de Salud de Tupac Amaru Pasco
2. Determinar el nivel de Satisfacción de usuarios externos en Odontológica en pandemia COVID-19, de acuerdo a la edad y sexo
3. Analizar las dimensiones de la calidad de atención Odontológica en pandemia COVID-19, Centro de Salud de Tupac Amaru
4. Demostrar la relación entre la satisfacción de usuarios externos y calidad de atención Odontológica en pandemia COVID-19, Centro de Salud de Tupac Amaru Pasco 2022

## **1.5. Justificación de la investigación**

La pandemia de COVID-19 (Alarcón, 2021) donde se cuenta con la justificación teoría, ha restringido enormemente a la atención de los servicios de salud específicamente al servicio de odontología del Centro de Salud de Tupac Amaru, así, se evalúa la justificación práctica, por lo tanto, es importante evaluar la satisfacción del usuario, pese a todas las restricciones, así pues, tendremos una evaluación de la calidad de atención dental que se presta a los usuarios.

Aplicar el instrumento que pueda determinar la satisfacción de la atención se considerará un SERVQUAL, (Parasuraman A, & Zeithaml, 1988) , en el servicio de odontología, siendo esta una justificación teórica del instrumento.

Considerándose una justificación de las cuales los datos obtenidos servirán para evaluar este nivel de aceptación y satisfacción del usuario, y los datos obtenidos también servirán para desarrollar más investigaciones en otros servicios de salud.

Y una justificación metodológica la cual aplicaremos una estadística y previamente se aplicará una prueba piloto para dar fiabilidad del instrumento, (Supo, 2013).

### **1.6. Limitaciones de la investigación**

Las limitaciones que se presentaron en la investigación es que no se contó con un buen número de muestra que no quiera participar en la investigación. (Edanz, 2019)

Otra limitación sería la falta de datos que, puede ser posible que los usuarios no contesten las interrogantes del cuestionario.

Además, la limitación es que no se encuentran trabajos realizados en el mismo centro de salud.

Finalmente, las limitaciones fueron superadas para así lograr nuestros objetivos de la investigación.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de estudio**

Chauca et al. (2021), en el artículo “Telediagnóstico de enfermedades bucodentales de urgencias y satisfacción del usuario en confinamiento por COVID-19”, dio a conocer cuáles eran las características del telediagnóstico por enfermedades bucodentales además de dar a conocer el grado de satisfacción que el usuario tenía al respecto. Para lo cual, se llevaron a cabo 320 telediagnósticos. Con el empleo de estrategias sincrónicas por medio de la comunicación virtual. En adición, una escala tipo Likert fue aplicada para medir el grado de satisfacción. Obteniendo así que, el 51% de pacientes mostraron satisfacción respecto a la atención por tele consulta. Así es que se llegó a la conclusión que las enfermedades bucodentales fueron presentadas con mayor frecuencia durante el confinamiento por el nuevo Coronavirus; a lo que se tuvo que responder con tele consultas, de las cuales la gran mayoría de usuarios quedaron satisfechos.

Alarcón (2021), en la tesis “Calidad de atención y satisfacción de pacientes del Centro Odontológico durante contexto COVID-19, Chiclayo”, determinó la relación entre la calidad de atención al usuario con la satisfacción que este tenga respecto a la atención de un centro odontológico mientras se desarrollaba el contexto de la Pandemia por el COVID-19. Se llevó a cabo un estudio de enfoque cuantitativo de tipo básico con un diseño de corte transversal. Para lo cual, 55 personas fueron entrevistadas y se hizo el empleo de dos cuestionarios: “Satisfacción de los usuarios de la atención de los servicios odontológicos, en las clínicas de operatoria dental de la UNAH” y el “Dental Satisfaction Questionnaire”. De este modo, se logró obtener que, los usuarios que fueron atendidos, perciben una atención que califican de “regular” que se relaciona con una satisfacción catalogada como “indiferente” en un 29%; por lo tanto, existe relación significativa entre ambas variables.

Lara (2020), en el artículo “Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima”, determinaron cuál era la satisfacción de los pacientes que percibieron un servicio estomatológico dentro de un hospital en la ciudad de Lima. El tipo de estudio fue observacional con un diseño transversal y de alcance descriptivo. Se tuvo una muestra de 702 usuarios y se empleó a la escala SERVQUAL modificado para poder obtener los resultados. Así es que se tuvo que, el 89% de pacientes evaluados señalaba estar insatisfecho. Esto, predominó en las edades de 35 a 49 años de edad. Así se concluyó que, la gran mayoría de pacientes que tuvieron la atención odontológica no estaban satisfechos al respecto.

Rodríguez (2018), en la tesis “Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital referencial de Ferreñafe, 2017”,

determinó cual era el nivel de satisfacción en los pacientes que acudían a atenderse al servicio de estomatología en un hospital de la ciudad en mención. Se trabajó con una muestra de 204 pacientes y se optó por usar el muestro no probabilístico por conveniencia. Fue gracias a la escala SERVQUAL que se obtuvieron los datos para, posteriormente, plasmar los resultados. Así pues, se obtuvo que, el 47% de evaluados tenía una satisfacción desfavorable respecto al servicio recibido. Así se concluyó que, la percepción de los pacientes respecto a los servicios odontológicos recibidos en el año 2017 fue desfavorable.

Hernández (2021), en la tesis “Calidad de la atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca-2021”, estableció la relación que tenían la calidad de atención con la satisfacción que el usuario percibía del servicio de odontología durante el tiempo de pandemia por COVID-19. Se trabajó con 94 personas y, como técnica se aplicó una encuesta a través de un estudio de enfoque cuantitativo. Los resultados arrojaron que, el 77% de personas evaluadas indicaron recibir una atención “regular”, siendo la dimensión referente a lo técnico científico la que mejor calificación obtuvo. Por otro lado, se logró demostrar una relación significativa entre las variables que se pretendían correlacionar.

## **2.2. Bases teóricas-científicas**

### **Calidad de atención**

La calidad de atención viene a ser la respuesta de manera efectiva ante las necesidades y percepciones que los pacientes tengan necesidad de valorar su atención de salud (Valendía, Ardón, & Jara, 2007).

## **Dimensiones de la calidad**

La calidad tiene elementos o atributos que los usuarios evaluarán respecto del producto o servicio que obtengan, estos son:

- Rendimiento o desempeño
- Fiabilidad
- Conformidad
- Durabilidad
- Capacidad de servicio
- Estética
- Calidad percibida

## **La atención en el sector salud**

Esta consiste en poder brindar los cuidados a los pacientes, a las familias y a las comunidades con el objeto primario de conservar y preservar la salud de las personas.

La atención se da en niveles o etapas, la primera, la promoción, seguida de la prevención primaria; a continuación, la asistencia primaria, y, por último, los cuidados de complejidad y paliativos.

## **Calidad de atención en el sector salud**

La calidad de atención en la salud busca la mejoría de la vida; a su vez, esta, es la consecuencia del derecho a la salud que todos los seres humanos tenemos, por ende, esta dependerá de todos los trabajadores sanitarios, es decir, que brinden servicios de la salud (Universidad Privada del Norte, 2018).

## **Dimensiones**

- Técnico científico → ve aspectos técnicos y científicos sobre la prestación de salud.

- Humana → se refiere al aspecto interpersonal de la atención, en otras palabras, el trato hacia el usuario en todo momento.
- Del entorno → esta se refiere al valor agregado que la institución prestadora de servicios de la salud entrega.

### **Satisfacción del paciente**

El fin supremo de toda institución u organización es brindar la mayor satisfacción a sus clientes.

La satisfacción del usuario dependerá del rendimiento que perciba después de haber recibido un servicio.

### **Niveles**

Después de la adquisición de un bien o de un servicio, el paciente va a experimentar uno de los siguientes grados sobre la satisfacción

- Insatisfecho
- Satisfecho

### **Medición de la satisfacción por medio de la Escala SERVQUAL**

SERVQUAL o Quality service es una herramienta que permite medir qué tan satisfecho está un usuario respecto a una atención de salud. Esta escala se elaboró por Parasuraman e indica la comparación entre las percepciones de un usuario con sus expectativas.

Para el método SERVQUAL, la calidad del servicio es definida como la brecha que existe entre las expectativas (E) y las percepciones (P). La fórmula indica que, Si P-E es mayor 0 se considerará “satisfacción”, pero si P-E es menor a 0 se estará frente a una “insatisfacción” (Pérez, Martínez, & Lagunes, 2014).

Las dimensiones de SERVQUAL se dan de la siguiente manera:

- Fiabilidad → primeras cinco preguntas. Capacidad de cumplir el servicio ofertado.
- Capacidad de respuesta → de la pregunta seis a la pregunta nueve. Disposición de actuación de manera rápida y oportuna.
- Seguridad → de la pregunta diez a la pregunta trece. Confianza que inspira el personal al usuario.
- Empatía → de la pregunta catorce a la dieciocho. Capacidad de ponerse en el lugar del paciente.
- Aspectos tangibles → de la pregunta diecinueve a la pregunta veintidós. Infraestructura, equipos, personal, comodidad, limpieza y orden.

### **Rasgos generales del COVID-19**

Para diciembre del año 2019 se informaba sobre la aparición de un nuevo coronavirus. Los cuales, comenzaban sintiendo unas especies de neumonía atípica en la ciudad de Wuhan, China. Posteriormente, después del análisis genético, se identificó que el causal de esta era un Coronavirus no conocido (Badanian). Y es así que se logra nombrar a dicha enfermedad como SARS-CoV-2, Coronavirus o COVID 19.

El coronavirus es parte de la familia Coronaviridae, y ciertas variantes previas desencadenaron epidemias en el 2002 con tasas de mortalidad del 10 por ciento, a consecuencia del SARS-CoV; en contraste, el MERS-CoV tuvo una tasa de mortalidad del 37 por ciento.

Dentro de la terapia y manejo odontológico se deben considerar aspectos como la estructura vital, la vía de transmisión la tasa de la misma, la capacidad de infección, la carga viral y el tiempo de supervivencia de esta.

## **La estructura vital**

Los virus, al ser parásitos intracelulares, necesitarán células para su multiplicación. adicionalmente, estos poseen material genético, el cual puede ser de ADN o ARN, lo que, es más, tendrán una capa externa que estará compuesta de proteínas, la misma que es conocida como cápside.

Ahora bien, un considerable número de virus presentarán una tercera estructura lipoproteica, la misma que, viene a ser la será la envoltura; y envolverá el material genético además de la cápside.

En su gran mayoría, los virus tienen envoltura. Y van a poseer espículas de naturaleza glicoproteica, y es ahí donde se encontrarán las proteínas de fijación que se unirán a los receptores celulares.

Para lo que respecta a los Coronavirus, son ARN envueltos. Y su nombre parte de la forma que este tiene (similar a una corona).

Es sumamente necesario recalcar que, al ser un ARN virus, la tasa de mutación llegará a ser mayor que los ADN virus. Por ende, su evolución sea rápida además de la aparición de nuevas cepas.

Afortunadamente, al ser un virus con envoltura, tiene la clara desventaja de ser inactivado con rapidez. Esto será gracias al uso de agentes desinfectantes que lograrán afectar a los lípidos, y así, impidan su activación.

## **Vía de transmisión**

El COVID-19 se transmite vía directa e indirecta. En la primera instancia, se dará a través de la inhalación de pequeñas partículas respiratorias que se llaman Gotitas de Flügge. Por otro lado, en la segunda instancia se dará por el contacto con superficies contaminadas o fómites.

En odontología, se deben tener en cuenta a estructuras como la lengua y el uso de aerosoles, ya que serían grandes transmisores del virus.

### **Tasa de transmisión**

La tasa promedio es de 2.24 a 3.58. No obstante, la OMS indica una tasa de 1,4 a 2.5.

### **Capacidad de infección**

El SARS-CoV-2 tiene una capacidad de adherirse diez veces de manera más firme que el SARS- CoV.

### **Carga viral**

El virus alcanzaría su punto máximo viral previo al día seis desde el inicio de enfermedad.

Sumado a ello, se ha visto también que, los casos que desarrollan la enfermedad con mayor gravedad, tienen un proceso de recuperación más lento que los otros.

## **2.3. Definición de términos básicos**

### **Satisfacción**

Es el sentimiento de bienestar o de placer que se obtiene al haberse colmado un dese o haberse cubierto una determinada necesidad.

### **Usuarios**

También conocido como paciente p cliente, será aquella persona que acude a un centro de atención de salud para un servicio determinado.

## **Calidad**

Es el conjunto de propiedades inherentes a determinado objeto que permite caracterizarlo o valorarlo con respecto a las restantes de su especie.

## **Atención Odontológica**

Es e servicio de la salud del que se encarga la rama médica de la estomatología. Vela por la salud y bienestar del sistema estomatognático.

## **Pandemia**

Es aquella enfermedad epidémica que se extiende a diversos países o, en su lugar, que ataca casi a la totalidad de individuos dentro de una región.

## **COVID-19**

Infección causada por el nuevo Coronavirus, o SARS-Cov 2. Puede llegar a tener consecuencias graves o, simplemente, ser asintomático o con síntomas leves.

## **2.4. Formulación de hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

Existe relación entre la satisfacción de usuarios externos y calidad de atención Odontológica en pandemia COVID-19, Centro de Salud de Tupac Amaru Pasco 2022.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

- 1.** Son 233 los usuarios externos, entre las edades de 19 a 65 años de edad y mayormente del sexo femenino que acuden al Centro de Salud de Tupac Amaru Pasco.

2. El nivel de Satisfacción de usuarios externos en Odontológica en pandemia COVID-19, es indiferente de acuerdo a la edad y satisfecho en el género femenino sexo
3. Las dimensiones de la calidad de atención Odontológica es regular en pandemia COVID-19, Centro de Salud de Tupac Amaru
4. Cuál es la relación entre la satisfacción es indiferente de usuarios externos y calidad de atención Odontológica en pandemia COVID-19, Centro de Salud de Tupac Amaru Pasco.

## **2.5. Identificación de variables**

### **Variable 1**

Calidad de atención odontológica

### **Variable 2**

Satisfacción de usuarios externos

## 2.6. Definición operacional de variables e indicadores

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	SUB INDICADORES	INSTRUMENTOS	TÉCNICAS	ESCALA DE MEDIDA
<b>Variable 1</b>  Calidad de atención odontológica	Calidad de atención	Atención del odontólogo (1-08)	Buena calidad de atención (110 a 150 puntos)	Cuestionario tipo Lickert (30 preguntas)	Entrevista	Nominal
		La infraestructura (09 – 16)	Regular cantidad de atención (70 a 109 puntos)			
		El equipo e instrumental – bioseguridad (17 - 30)	Mala calidad de atención (30 a 60 puntos)			
<b>Variable 2</b>  Satisfacción de usuarios externos	Satisfacción de usuarios externos	Fiabilidad	Insatisfacción (P-E < 0)	Cuestionario Escala SERVQUAL modificado aprobado por el Ministerio de Salud	Encuesta	Nominal
		Preguntas 1 al 5	Satisfacción (P-E > 0)			
		Capacidad de respuesta	Insatisfacción (P-E < 0)			
		Preguntas 6 al 9	Satisfacción (P-E > 0)			
		Seguridad Preguntas 10 al 13	Insatisfacción (P-E < 0)			
			Satisfacción (P-E > 0)			
		Empatía Preguntas 14 al 18	Insatisfacción (P-E < 0)			
			Satisfacción (P-E > 0)			
		Aspecto tangible Preguntas 19 al 22	Insatisfacción (P-E < 0)			
			Satisfacción (P-E > 0)			
				Entrevista	Cuantitativa	

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Tipo de investigación

El tipo es básico (Manterola , et.al., 2021)

#### 3.2. Nivel de investigación

El nivel es correlacional

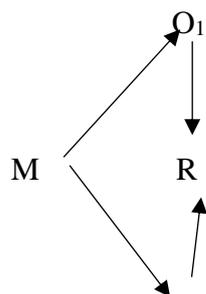
#### 3.3. Métodos de investigación

EL método es hipotético deductivo

#### 3.4. Diseño de investigación

El diseño es analítico, transversal, observacional sin grupo y controles (Hernandez, 2018).

Obedece al siguiente diseño:



O<sub>2</sub>

Donde:

M = Usuarios

O<sub>1</sub> = Calidad de atención odontológica

O<sub>2</sub> = Satisfacción de usuarios externos

R = Relación de las variables

### **3.5. Población y muestra**

#### **Población:**

Estuvo constituida por todos los usuarios que se presentan para recibir atención en el Centro de Salud de Tupac Amaru

#### **Muestra:**

Se consideraron los 233 usuarios que asisten al Centro de Salud Tupac Amaru durante los meses de octubre a diciembre del 2022

#### **Muestreo:**

El muestreo fue no probabilístico cuya muestra es 233 usuarios.

#### **Criterios de inclusión**

- Usuarios mayores de 19 años de edad que asisten al servicio de odontología
- Usuario que acepten desarrollar el cuestionario de la entrevista para la recolección de datos.
- Usuarios que acepten firmar el consentimiento informado de ser parte de esta investigación.

#### **Criterios de exclusión**

- Usuarios menores de 18 años de edad que asisten al servicio de odontología

- Usuario que no acepten desarrollar el cuestionario de la entrevista para la recolección de datos.
- Usuarios que no acepten firmar el consentimiento informado de ser parte de esta investigación.

### **3.6. Técnicas e instrumento de recolección de datos**

#### **Técnicas:**

- Encuesta
- Entrevista
- Análisis documental

#### **Instrumentos:**

- Cuestionario “Dental Satisfaction Questionnaire” (Almerich, J., & Montiel, 2012)
- Cuestionario calidad de atención

### **3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación**

La selección de instrumentos de investigación fue con criterios que ha elegido el investigador, (Marroquin R., 2000)

La validación de los instrumentos identifica la objetividad, de las variables de investigación. (Marroquin R., 2000)

La confiabilidad del instrumento de recolección de datos es cuando se aplica la recolección de datos y será confiable, (Marroquin R., 2000)

### **3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Las técnicas a emplearse para la recolección de datos, fue del resultado de la aplicación de las encuestas después de la atención odontológica sin antes explicar

el objetivo de investigación y la firma del consentimiento informado de ser parte de la investigación. (Supo, 2013)

### **3.9. Tratamiento estadístico**

Se presentaron los resultados obtenidos en tablas o cuadros y gráficos, se analizaron los resultados con la estadística aplicando el paquete estadístico SPSS.

Se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov por ser una muestra mayor de 50 y se realizó la prueba de correlación Rho de Spearman. (Dawson, 2005)

### **3.10. Orientación ética filosófica y epistémica**

Este tipo de investigación no es mal intencionada donde el investigador no deberá de causar ningún tipo de daño intensional, siendo este el requisito que se debe de emplear en una investigación donde no se pone en riesgo a los usuarios participantes de la investigación, (Asociación Médica Mundial., 2017).

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1. Descripción del trabajo de campo**

El trabajo de campo se realizó desde el mes de octubre a diciembre de 2022, la adquisición de datos fue en un solo momento transversal, mediante dos cuestionarios, donde se realizó el control de calidad de los mismos, para finalmente iniciar la tabulación y poder observar los resultados estadísticamente.

Se cumplió con los siguientes procedimientos:

1. Se inició con la presentación del proyecto de investigación la cual aprobado y aceptado en la Facultad de Odontología.
2. Se ubicó la población objeto del estudio.
3. Se ubicó los instrumentos que se aplicara a la muestra objetivo y posteriormente se determinó la validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación.
4. Se procedió a procesar los datos recopilados utilizando la estadística descriptiva.

5. Se analizaron los resultados haciendo uso de la estadística descriptiva e inferencial, con ayuda del paquete estadístico SPSS, concluyendo con la discusión de los resultados y la determinación de las conclusiones y recomendaciones correspondientes.
6. Finalmente se redactó el informe final de investigación con la orientación del asesor para su presentación, sustentación y la defensa correspondiente en acto público.

#### 4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

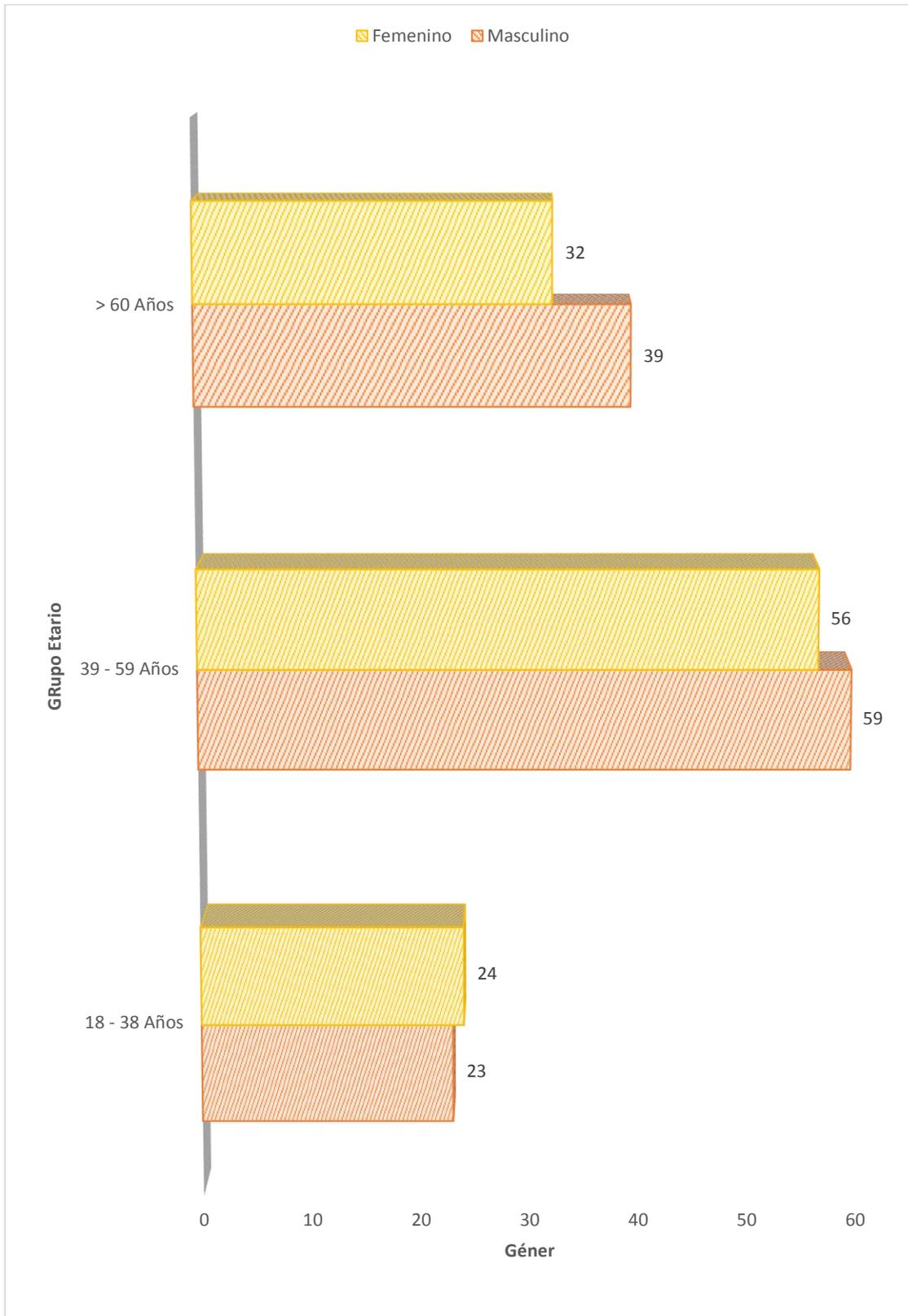
**Tabla 1.** Distribución del grupo etario según género de los usuarios externos del Centro de Salud Tupac Amaru Pasco 2022

Grupo etario	Género				Total	
	Masculino		Femenino			
	N°	%	N°	%	N°	%
18 - 38 Años	23	9.87	24	10.30	47	20.17
39 - 59 Años	59	25.32	56	24.03	115	49.36
>60 Años	39	16.74	32	13.73	71	30.47
Total	121	51.93	112	48.07	233	100

Fuente: Cuestionario

Comentario 01: Tabla estadística de doble entrada por contener a dos variables; tenemos a la variable grupo etario con sus intervalos de edad y la variable género con sus indicadores de sexo masculino y femenino; se observa que el 49.36% (115) tiene entre 39 – 59 años, de los cuales el 25.32% (59) corresponde al género masculino y el 24.03% (56) al femenino; el 30.47% (71) tiene más de 60 años, de los cuales el 16.74% (39) corresponde al género masculino y el 13.73% (32) al femenino; por último el 20.17% (47) tienen entre 18 – 38 años, de los cuales el 10.30% (24) corresponde al género femenino y el 9.87% (23) al masculino.

**Gráfico 1.** Distribución del grupo etario según género de los usuarios externos del Centro de Salud Tupac Amaru Pasco 2022



Fuente: Tabla 1

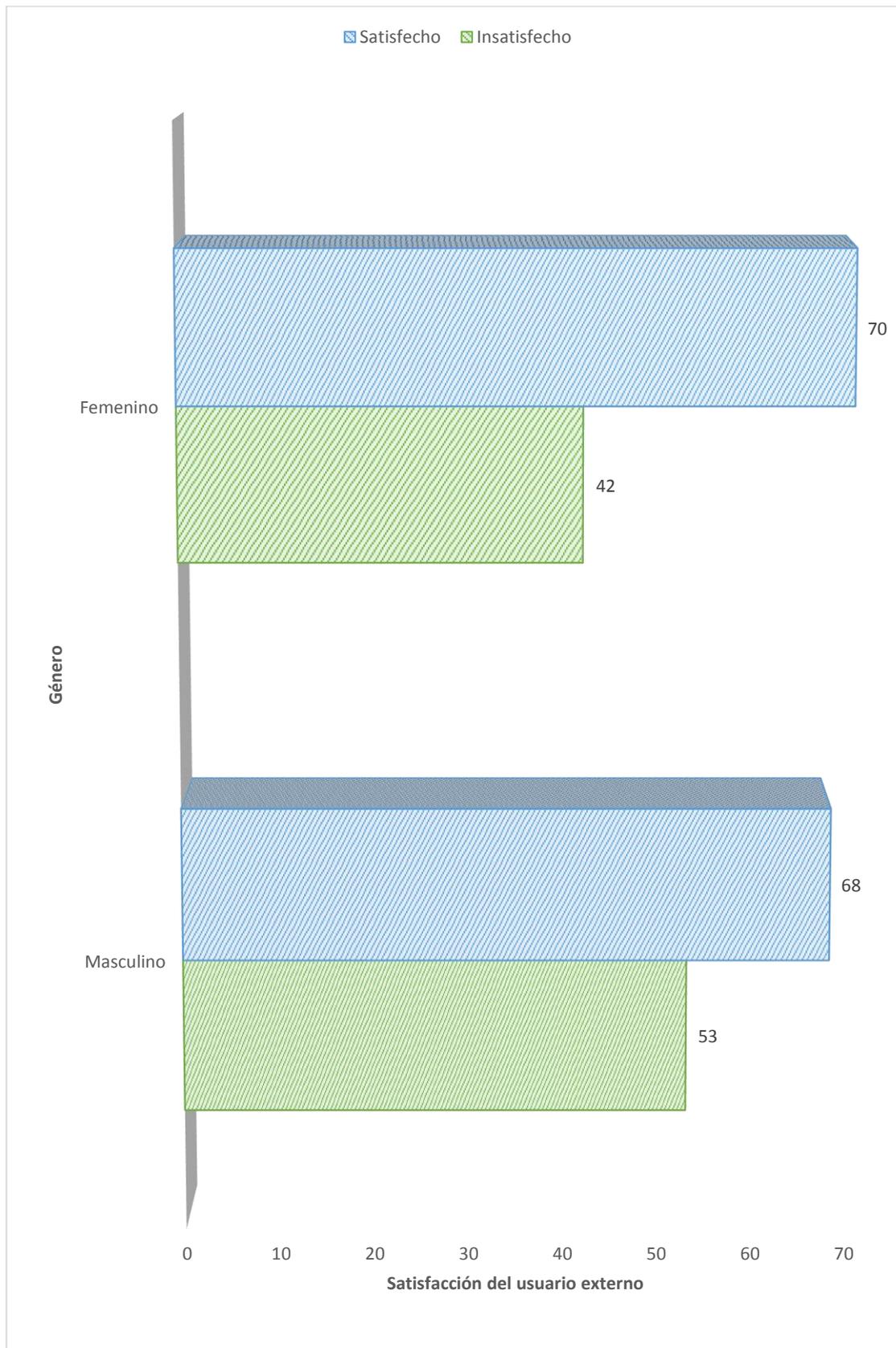
**Tabla 2.** Distribución de la satisfacción según género de los usuarios externos del Centro de Salud Tupac Amaru Pasco 2022

Satisfacción del usuario externo	Género				Total	
	Masculino		Femenino			
	N°	%	N°	%	N°	%
Insatisfecho	53	22.75	42	18.03	95	40.77
Satisfecho	68	29.18	70	30.04	138	59.23
Total	121	51.93	112	48.07	233	100

Fuente: Cuestionario

Comentario 02: Tabla estadística de doble entrada por contener a dos variables; tenemos a la variable satisfacción del usuario externo con sus indicadores insatisfecho, satisfecho y la variable género con sus indicadores de sexo masculino y femenino; se observa que el 59.23% (138) se encuentra satisfecho, de los cuales el 30.04% (70) corresponde al género femenino y el 29.18% (68) al masculino; y el 40.77% (95) se encuentra insatisfecho, de los cuales el 22.75% (53) corresponde al género masculino y el 18.03% (42) al femenino.

**Gráfico 2.** Distribución de la satisfacción según género de los usuarios externos del Centro de Salud Tupac Amaru Pasco 2022



Fuente: Tabla 2

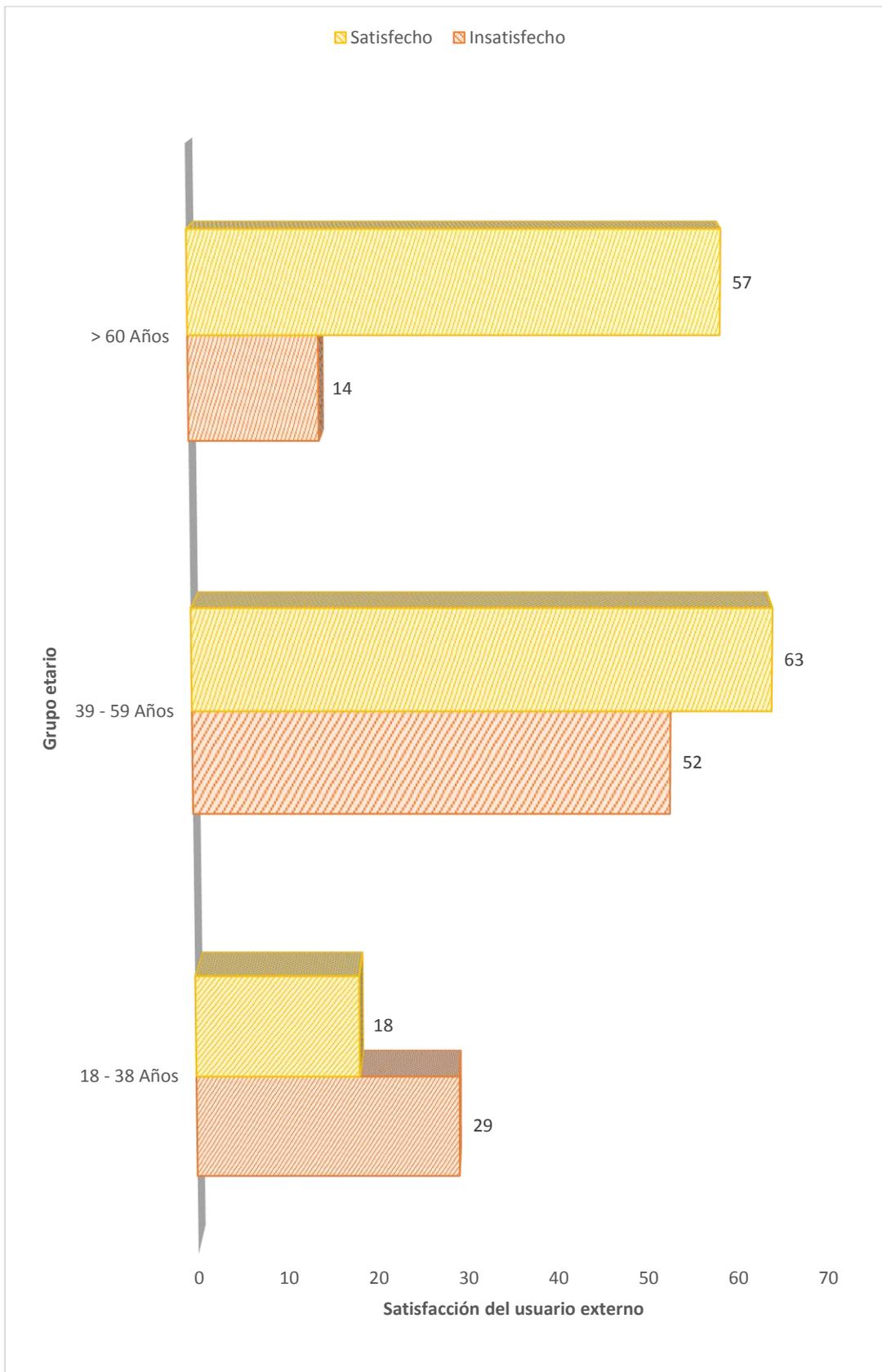
**Tabla 3.** Distribución de la satisfacción según grupo etario de los usuarios externos del Centro de Salud Tupac Amaru Pasco 2022

Satisfacción del usuario externo	Grupo etario						Total	
	18 – 38 Años		39 – 59 Año		>60 Años			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Insatisfecho	29	12.45	52	22.32	14	6.01	95	40.77
Satisfecho	18	7.73	63	27.04	57	24.46	138	59.23
Total	47	20.17	115	49.36	71	30.47	233	100

Fuente: Cuestionario

Comentario 03: Tabla estadística de doble entrada por contener a dos variables; tenemos a la variable satisfacción del usuario externo con sus indicadores insatisfecho, satisfecho y la variable grupo etario con sus intervalos de edad; se observa que del 59.23% (138) que se encuentra satisfecho, el 27.04% (63) tiene entre 39 -59 años, el 24.46% (57) tiene más de 60 años y el 7.73% (18) tiene entre 18 – 38 años; y del 40.77% (95) que se encuentra insatisfecho, el 22.32% (52) tiene entre 39 – 59 años, el 12.45% (29) tiene entre 18 – 38 años; por último el 6.01% (14) tiene más de 60 años.

**Gráfico 3.** Distribución de la satisfacción según grupo etario de los usuarios externos del Centro de Salud Tupac Amaru Pasco 2022



Fuente: Tabla 3

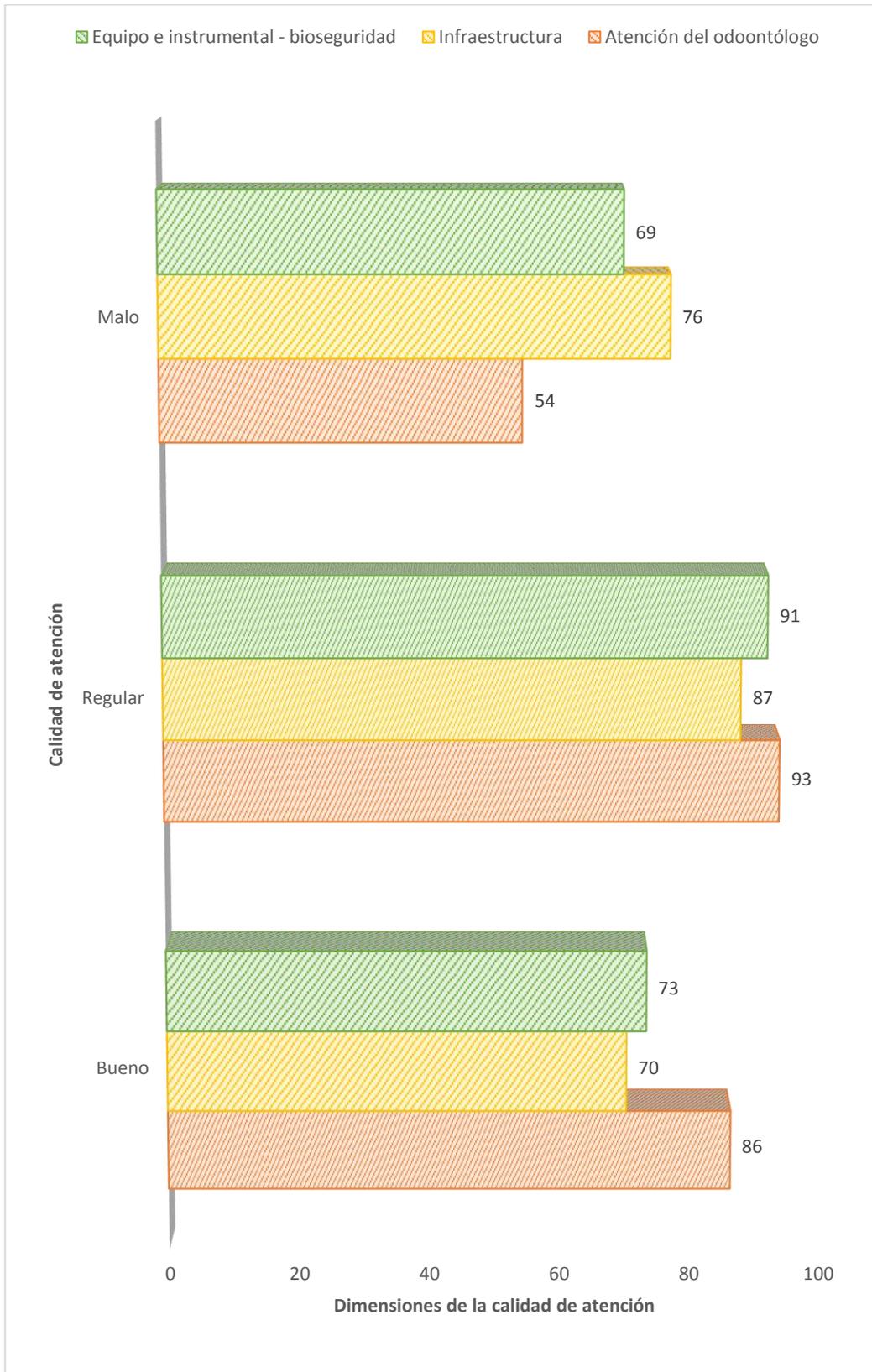
**Tabla 4.** Distribución de las dimensiones de la calidad de atención de los usuarios externos del Centro de Salud Tupac Amaru Pasco 2022

Dimensiones de la calidad de atención	Calidad						Total	
	Buena		Regular					
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Atención del odontólogo	86	36.91	93	39.91	54	23.18	233	100
La infraestructura	70	30.04	87	37.34	76	32.62	233	100
Equipo e instrumental - bioseguridad	73	31.33	91	39.06	69	29.61	233	100

Fuente: Cuestionario

Comentario 04: Tabla estadística de doble entrada por contener a dos variables; tenemos las dimensiones de la calidad de atención que son la atención odontólogo, infraestructura, equipo e instrumental - bioseguridad y los indicadores de calidad que son buena, regular, mala; se observa que en la dimensión atención al odontólogo, el 39.91% (93) percibe una calidad regular, el 36.91% (86) percibe buena calidad y el 23.18% (54) percibe mala calidad; en la dimensión infraestructura el 37.34% (87) percibe una calidad regular, el 32.62% (76) percibe mala calidad y el 30.04% (70) percibe buena calidad; por último en la dimensión equipo e instrumental – bioseguridad, el 39.06% (91) percibe una calidad regular, el 31.33% (73) percibe buena calidad y el 29.61% (69) percibe mala calidad.

**Gráfico 4.** Distribución de las dimensiones de la calidad de atención de los usuarios externos del Centro de Salud Tupac Amaru Pasco 2022



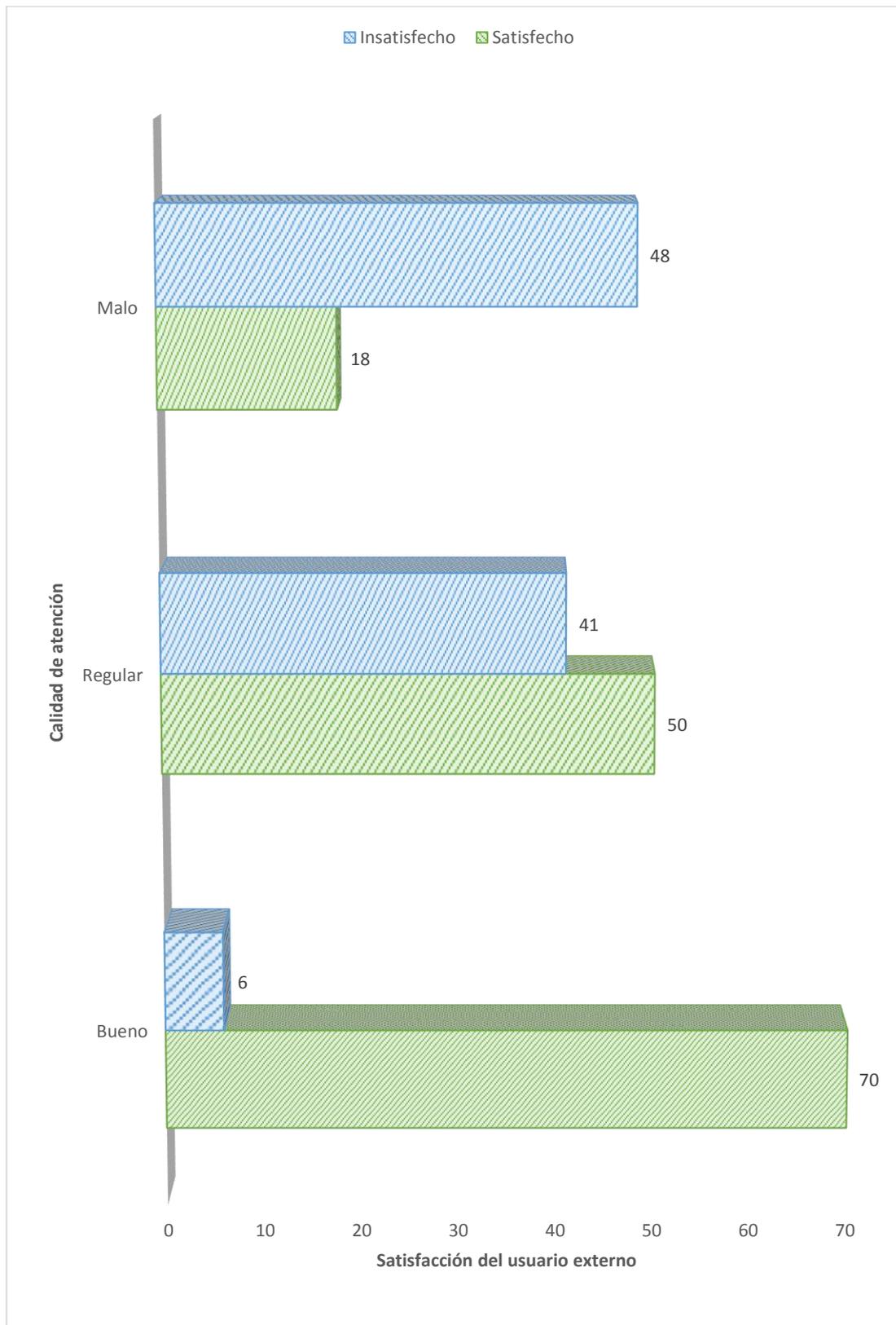
Fuente: Tabla 4

Tabla 5. Distribución de la calidad de atención según la satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Tupac Amaru Pasco 2022

Calidad de atención	Satisfacción del usuario externo				Total	
	Satisfecho		Insatisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%
Buena	70	30.04	6	2.58	76	32.62
Regular	50	21.46	41	17.60	91	39.06
Mala	18	7.73	48	20.60	66	28.33
Total	138	59.23	95	40.77	233	100

Comentario 05: Tabla estadística de doble entrada por contener a dos variables; tenemos a la variable calidad de atención con sus indicadores buena, regular, mala y la variable satisfacción del usuario externo con sus indicadores satisfecho, insatisfecho; se observa que el 39.06% (91) percibe una calidad regular, de los cuales el 21.46% (50) se encuentra satisfecho y el 17.60% (41) insatisfecho; el 32.62% (76) percibe una calidad buena, de los cuales el 30.04% (70) se encuentra satisfecho y el 2.58% (6) insatisfecho; por último el 28.33% (66) percibe una mala calidad, de los cuales el 20.60% (48) se encuentra insatisfecho y el 7.73% (18) satisfecho.

**Gráfico 5.** Distribución de la calidad de atención según la satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Tupac Amaru Pasco 2022



Fuente: Tabla 5

#### 4.3. Prueba de hipótesis

**Tabla 6.** Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
<b>Calidad de atención odontológica</b>	,310	233	,000	,971	245	,000
<b>Satisfacción de usuarios externos</b>	,310	233	,000	,905	245	,000

**Tabla 7.** Prueba de correlación

			<b>Calidad de atención odontológica</b>	<b>Satisfacción de usuarios externos</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Calidad de atención odontológica	Coeficiente de correlación	1,000	,372
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	233	233
	Satisfacción de usuarios externos	Coeficiente de correlación	,372	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	233	233

#### **Comentario estadístico N° 01:**

El p valor es de 0.001, que es menos al 0,05 ( $0.001 < 0.05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir la satisfacción del usuario externo se relacionan significativamente con la calidad de atención odontológica en pandemia COVID - 19. El coeficiente rho de Spearman es de 0.372, lo que indica que la relación entre las variables es directa y su grado es bajo.

### **Conclusión estadística.**

Se puede afirmar con un 95% de confianza que existe una relación positiva baja entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológica en pandemia COVID-19 en el Centro de Salud de Tupac Amaru Pasco 2022.

#### **4.4. Discusión de resultados**

Chauca et al. (2021), en el artículo “Telediagnóstico de enfermedades bucodentales de urgencias y satisfacción del usuario en confinamiento por COVID-19”, dio a conocer cuáles eran las características del telediagnóstico por enfermedades bucodentales además de dar a conocer el grado de satisfacción que el usuario tenía al respecto. Para lo cual, se llevaron a cabo 320 telediagnósticos. Con el empleo de estrategias sincrónicas por medio de la comunicación virtual. En adición, una escala tipo Likert fue aplicada para medir el grado de satisfacción. Obteniendo así que, el 51% de pacientes mostraron satisfacción respecto a la atención por tele consulta. Así es que se llegó a la conclusión que las enfermedades bucodentales fueron presentadas con mayor frecuencia durante el confinamiento por el nuevo Coronavirus; a lo que se tuvo que responder con tele consultas, de las cuales la gran mayoría de usuarios quedaron satisfechos. En el estudio se analizó la satisfacción del usuario externo en la presencialidad y se observó el 59.23% (138) de satisfacción.

Alarcón (2021), en la tesis “Calidad de atención y satisfacción de pacientes del Centro Odontológico durante contexto COVID-19, Chiclayo”, determinó la relación entre la calidad de atención al usuario con la satisfacción que este tenga respecto a la atención de un centro odontológico mientras se desarrollaba el contexto de la Pandemia por el COVID-19. Se llevó a cabo un estudio de enfoque cuantitativo de tipo básico con un diseño de corte transversal. Para lo cual, 55

personas fueron de la atención de los servicios odontológicos, en las clínicas de operatoria dental de la UNAH” y el “Dental Satisfaction Questionnaire”. De este modo, se logró obtener que, los usuarios que fueron atendidos, perciben una atención que califican de “regular” que se relaciona con una satisfacción catalogada como “indiferente” en un 29%; por lo tanto, existe relación significativa entre ambas variables. El estudio corrobora esos resultados, encontró  $S_p = 0.372$ , lo que indica que la relación entre las variables es directa y su grado es bajo.

Lara (2020), en el artículo “Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima”, determinaron cuál era la satisfacción de los pacientes que percibieron un servicio estomatológico dentro de un hospital en la ciudad de Lima. El tipo de estudio fue observacional con un diseño transversal y de alcance descriptivo. Se tuvo una muestra de 702 usuarios y se empleó a la escala SERVQUAL modificado para poder obtener los resultados. Así es que se tuvo que, el 89% de pacientes evaluados señalaba estar insatisfecho. Esto, predominó en las edades de 35 a 49 años de edad. Así se concluyó que, la gran mayoría de pacientes que tuvieron la atención odontológica no estaban satisfechos al respecto. En el estudio se evidenció una satisfacción del 59.23% (138) de satisfacción.

Rodríguez (2018), en la tesis “Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital referencial de Ferreñafe, 2017”, determinó cual era el nivel de satisfacción en los pacientes que acudían a atenderse al servicio de estomatología en un hospital de la ciudad en mención. Se trabajó con una muestra de 204 pacientes y se optó por usar el muestro no probabilístico por conveniencia. Fue gracias a la escala SERVQUAL que se obtuvieron los datos para, posteriormente, plasmar los resultados. Así pues, se obtuvo que, el 47% de

evaluados tenía una satisfacción desfavorable respecto al servicio recibido. Así se concluyó que, la percepción de los pacientes respecto a los servicios odontológicos recibidos en el año 2017 fue desfavorable. A diferencia en el estudio se encontró un 59.23% (138) de satisfacción.

Hernández (2021), en la tesis “Calidad de la atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca-2021”, estableció la relación que tenían la calidad de atención con la satisfacción que el usuario percibía del servicio de odontología durante el tiempo de pandemia por COVID-19. Se trabajó con 94 personas y, como técnica se aplicó una encuesta a través de un estudio de enfoque cuantitativo. Los resultados arrojaron que, el 77% de personas evaluadas indicaron recibir una atención “regular”, siendo la dimensión referente a lo técnico científico la que mejor calificación obtuvo. Por otro lado, se logró demostrar una relación significativa entre las variables que se pretendían correlacionar. En el estudio la percepción de la calidad fue regular con 39.06% (91).

## CONCLUSIONES

Después de recogido y analizado los datos, el estudio arribó a las siguientes conclusiones:

- a.** El grupo etario preponderante en el estudio se encuentran entre 39 y 59 años, y el género es el masculino con 51.93%.
- b.** La satisfacción del usuario externo es satisfecha en un 59.23% (138); de los cuales el género más satisfecho es el femenino con 30.04% (70) y el grupo etario más satisfecho es de 39 – 59 años.
- c.** Las tres dimensiones de la calidad de atención son la atención del odontólogo, la infraestructura y el equipo e instrumental – bioseguridad; se percibió una calidad regular en todas las dimensiones.
- d.** La satisfacción del usuario externo se relaciona significativamente con la calidad de atención odontológica en pandemia COVID – 19. ( $p=0.001<0.05$ ).

La relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de

## **RECOMENDACIONES**

- 1) A la Universidad brindar más apoyo a la investigación en odontología.
- 2) A los tesisistas desarrollar más trabajos en relación al COVID 19.
- 3) Se recomienda a los centros de salud, hospitales y clínicas particulares, incluir un pequeño cuestionario de satisfacción a los usuarios.
- 4) Que se incluyan estudios longitudinales para evaluar en cuanto a la calidad y satisfacción en la atención respecto al COVID – 19.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alarcón, G. (2021). Calidad de atención y satisfacción de pacientes del Centro Odontológico durante contexto COVID-19, Chiclayo. Chiclayo: Universidad César Vallejo.
- Almerich, J., & Montiel. (2012). Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: Adaptación al español del cuestionario Dental Satisfaction Questionnaire. Valencia España: Tesis Doctoral.
- Asociación Médica Mundial. (13 de Setiembre de 2017). Declaración de Helsinki de la AMM-Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. Obtenido de <https://www.wma.net/es/policias-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
- Badanian, A. (s.f.). Bioseguridad en tiempos de pandemia COVID-19. *Oodntoestomatología*, 22.
- Castro & Valenzuela. (2020). Repercusiones de la pandemia de COVID 19 en la atención odontológica, una perspectiva de los odontólogos clínicos. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 19(4), 3410.
- Chauca, C., Hernández, E., Becerra, B., Solano, C., Gonzales, N., Huamán, G., & Velasquez, Y. (2021). Telediagnóstico de enfermedades bucodentales de urgencias y satisfacción del usuario en confinamiento por COVID-19. *Revista Médica PANACEA*.
- Cuba et,al. (2018). Dimensiones claves para fortalecer la atención primaria en el Perú a cuarenta años del Alma Ata. *Ann Fac Med.*, 79(4), 346.
- Dawson. (2005). *Bioestadística Médica*. México: El Manual moderno.

- Edanz. (2019). Cómo escribir sobre las limitaciones de su estudio sin limitar su impacto | Laboratorio de aprendizaje Edanz. Laboratorio de aprendizaje Edanz. Learning, <https://learning.edanz.com/how-to-write-about-your-study-limitations-without-limiting-your-impact/>.
- Hernandez. (2018). Metodología de la Investigación. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernández, M. (2021). Calidad de la atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el Centro de Salud Pachacutec. Cajamarca-2021. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Lara, J., Hermoza, R., & Arellano, C. (2020). Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. Rev. Estomatol Herediana, 145-152.
- Manterola , et.al. (2021). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. Revista Medica Clinica Condes, 36-49.
- Marroquin R. (2000). Confiabilidad y Validez de Instrumentos de investigación. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzman y Valle , Escuela de Posgrado, Lima.
- Martinez et.al. (2020). Atención Dental Durante la Pandemia COVID-19. International journal of odontostomatology, 14(3), 288-295. doi:<https://doi.org/10.4067/S0718-381X2020000300288>
- MINSA. (2012). Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios y Servicios Médicos de Apoyo, R.M. N° 527-2011/MINSA.

- Muza & Muza. (2008). Satisfacción del paciente con tres especialidades dentales. Revista Chilena de salud publica , 12-7.
- Numpaque & Rocha. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. Revista Facultad de Medicina, 64(4), 715-20. doi:10.15446/revfacmed.v64n4.54839.
- Olano A. (2003). Influencia de las estrategias Metodológicas. Biblioteca Nueva.
- Parasuraman A, & Zeithaml. (1988). SERVQUAL: Una escala de elementos múltiples para medir. Journal of Retailing., 12-40.
- Paredes C. (2021). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Revista Científica de Enfermería, 2-13.
- Pérez, H., Martínez, M., & Lagunes, M. (2014). El impacto de la satisfacción en la confianza del consumidor en establecimientos de autoservicios. Mercados y negocios, 91-109.
- Rodríguez, D. (2018). Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital referenciasl de Ferreñafe, 2017. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Sabino C. (1986). El proceso de investigación. Caracas : Panapo.
- Sanchez J. (2019). Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo. Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca. 2017. Cajamarca: Tesis posgrado.
- Supo, J. (7 de enero de 2013). Obtenido de <https://es.slideshare.net/josesupo/niveles-de-investigacion-15895478>

Universidad Privada del Norte. (2018). Las ocho dimensiones de la calidad. Curso Gestión de la calidad., (págs. 1-2).

Valendía, F., Ardón, N., & Jara, M. (2007). Satisfacción y calidad. Análisis de la equivalencia o no de los términos. Rev Gerenc Polit Salud Bogotá, 139-168.

ESSalud Pachacútec. Cajamarca. 2017. Cajamarca: Tesis posgrado.

Supo, J. (7 de enero de 2013). Obtenido de <https://es.slideshare.net/josesupo/niveles-de-investigacion-15895478>

Universidad Privada del Norte. (2018). Las ocho dimensiones de la calidad. Curso Gestión de la calidad., (págs. 1-2).

Valendía, F., Ardón, N., & Jara, M. (2007). Satisfacción y calidad. Análisis de la equivalencia o no de los términos. Rev Gerenc Polit Salud Bogotá, 139-168.

## **ANEXO**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**  
**FACULTAD DE ODONTOLOGÍA**  
**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA**  
**ANEXO N° 01 INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS**  
**CUESTIONARIO SERVQUAL (EXPECTATIVAS)**

N° de usuario ..... Edad:..... Sexo.....

**INSTRUCCIONES:** Señale usted un número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

**EXPECTATIVAS.** En la atención la Satisfacción de usuarios externos y calidad de atención Odontológica en pandemia COVID-19, Centro de Salud de Tupac Amaru Pasco 2022

		<b>Interrogantes</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
1	E	La atención por el odontólogo se realiza según el horario publicado.							
2	E	Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación con otras personas							
3	E	La farmacia cuente con los medicamentos que receta el odontólogo..							
4	E	El establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o							
5	E	La atención en el área de caja sea rápida.							
6	E	La atención en el área de admisión sea rápida.							
7	E	El tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto.							
8	E	El tiempo de ser atendido en el consultorio sea corto							
9	E	Durante su atención en el consultorio dental se respete su privacidad							
10	E	El odontólogo le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	E	El odontólogo u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
12	E	El odontólogo que le atenderá le inspire confianza							
13	E	El odontólogo que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
14	E	El odontólogo que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	El personal de caja le trate con amabilidad, paciencia y respeto							
16	E	El personal de admisión le trate con amabilidad, paciencia y respeto							
17	E	Usted comprenda la explicación que el odontólogo le brindarán sobre el <u>tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud</u>							
18	E	Usted comprenda la explicación que le brindará el odontólogo sobre su salud o resultado de la atención							
19	E	Los letreros, carteles o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	El Centro de Salud cuente con baños limpios para los pacientes							
21	E	El consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes							
22	E	Los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							

Fuente: tomado y adaptado de (MINSA, 2012), (Hernández, 2021).

**Dimensiones: SERVQUAL**

La calidad de servicio se define como la brecha existente entre las expectativas (E) y percepciones (P),

Resulta de la diferencia de percepciones menos expectativas

Si (P-E) es  $> 0$  se considera satisfacción,

Si (P-E) es  $< 0$  se estará frente a insatisfacción.

Aspecto Evaluado	Preguntas a evaluar	Valor Total obtenido	Satisfacción de atención en el servicio de odontología	
			Satisfecho	Insatisfecho
Fiabilidad:	desde la 01 al 05			
Capacidad de respuesta:	desde la 06 al 09			
Seguridad:	desde la 10 al 13			
Empatía: Pregunta	desde la 14 al 18			
Aspectos tangibles:	desde la 19 al 22			

Fuente: tomado y adaptado de (MINSA, 2012), (Hernández, 2021).

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**  
**FACULTAD DE ODONTOLOGÍA**  
**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA**

**ANEXO N° 02**

**CUESTIONARIO SERVQUAL (PERSEPCIONES)**

N° de usuario ..... Edad:..... Sexo.....

**INSTRUCCIONES:** Señale usted un número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

**PERSEPCIONES.** En la atención la Satisfacción de usuarios externos y calidad de atención Odontológica en pandemia COVID-19, Centro de Salud de Tupac Amaru Pasco 2022

		<b>Interrogantes</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
1	P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación con otras personas en el consultorio dental?							
2	P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
3	P	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el Centro de Salud Tupac Amaru?							
4	P	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el Centro de Salud Tupac Amaru contó con mecanismos para atenderlo?							
5	P	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el odontólogo?							
6	P	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
7	P	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
8	P	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio dental fue corto?							
9	P	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P	¿Durante su atención en el consultorio dental se respetó su							
11	P	¿El odontólogo que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
12	P	¿El odontólogo que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
13	P	¿El odontólogo que le atendió le inspiró confianza?							
14	P	¿El odontólogo que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P	¿El personal de caja, /farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el odontólogo sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P	¿Los carteles, letreros o flechas del Centro de Salud Tupac Amaru fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿El consultorio dental y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P	¿El Centro de Salud Tupac Amaru de salud contó con baños limpios para							
22	P	¿El consultorio dental donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

Fuente: tomado y adaptado de (MINSA, 2012), (Hernández, 2021).

**Dimensiones: SERVQUAL**

La calidad de servicio se define como la brecha existente entre las expectativas (E) y percepciones (P),

Resulta de la diferencia de percepciones menos expectativas

Si (P-E) es  $> 0$  se considera satisfacción,

Si (P-E) es  $< 0$  se estará frente a insatisfacción.

Aspecto Evaluado	Preguntas a evaluar	Valor Total obtenido	Satisfacción de atención en el servicio de odontología	
			Satisfecho	Insatisfecho
Fiabilidad:	desde la 01 al 05			
Capacidad de respuesta:	desde la 06 al 09			
Seguridad:	desde la 10 al 13			
Empatía: Pregunta	desde la 14 al 18			
Aspectos tangibles:	desde la 19 al 22			

Fuente: tomado y adaptado de (MINSA, 2012), (Hernández, 2021).

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**  
**FACULTAD DE ODONTOLOGÍA**  
**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA**

**ANEXO N° 03**

**CUESTIONARIO (Lickert)**

N° de usuario ..... Edad:..... Sexo.....

**INSTRUCCIONES:** Señale usted un número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

**OBJETIVO:** La Satisfacción de usuarios externos de atención la Odontológica en pandemia COVID-19, Centro de Salud de Tupac Amaru Pasco 2022

N°	Indicadores	1	2	3	4	5
1	El odontólogo que le atendió, le explica en qué consisten los procedimientos que le va a realizar.					
2	El odontólogo que le atendió hace los procedimientos indicados en usted, con precisión y rapidez.					
3	El odontólogo que le atendió le dice cuál es su diagnóstico o que es lo que tiene al final de la consulta.					
4	El odontólogo le explica que medicamentos le está dando, para que sirven y como tomarlos.					
5	El odontólogo le brinda orientación y consejería en el tema por el que acudió u otro necesario.					
6	El odontólogo le brinda seguridad, respecto a los procedimientos, por ejemplo: se lava las manos después de cada paciente o usa guantes limpios o estériles si fueran necesarios, usa material estéril o descartable, las mantas en que fue acostado para ser examinado son limpias,					
7	La atención recibida del odontólogo cubre todas sus necesidades de consulta.					
8	El odontólogo involucra a la familia o al acompañante en la consulta, ya sea en la salud de Ud, o se interesa por la salud de los demás miembros de la familia.					
9	El odontólogo muestra amabilidad durante la atención.					
10	El odontólogo le llama por su nombre cuando le atiende.					
11	El odontólogo se presenta diciendo su nombre durante la atención.					
12	El odontólogo le dedica el tiempo necesario durante la atención.					
13	A sus preguntas el odontólogo le responde con términos sencillos que Ud. Puede entender.					
14	El odontólogo le pide autorización antes de examinarlo.					
15	El odontólogo respeta su cultura o creencia durante su atención.					
16	El odontólogo muestra sensibilidad frente a sus emociones o necesidades.					
17	Cree Ud. que la información que da durante la consulta sobre su estado de salud es confidencial					
18	El tiempo de espera para ser atendido en consultorios dental por el odontólogo es lo ideal					

19	Respecto al ambiente donde fue atendido está limpio, ordenado, ventilado es cómodo.				
20	Respecto al ambiente donde fue atendido, se respeta su intimidad o privacidad.				
21	Respecto al lugar de espera del centro de salud Tupac Amaru antes de la consulta, esta ordenado, iluminado, ventilado y cómodo.				
22	Considera Ud que el centro de salud Tupac Amaru está libre de riesgos frente a un desastre, (caídas, señalización de evacuación, incendios, tiene extintores, luces de emergencia, otros).				
23	Respecto a los baños de uso de los pacientes son limpios.				
24	Ud. considera que los servicios que Ud. necesita: laboratorio, farmacia, Siempre están disponibles.				
25	Considera Ud. que, para obtener unas citas para consulta externa o control, son oportunas y de trámite sencillo.				
26	Considera Ud. que para obtener unas citas para laboratorio son oportunas y de trámite sencillo.				
27	Considera Ud. que para obtener unas citas para radiografías u otros exámenes de ayuda diagnóstica son oportunas y de trámite sencillo.				
28	Cree Ud. que hay un lugar o persona disponible para recibir sus quejas o sugerencias o malestar.				
29	Cree Ud. que recibe atención o se resuelve sus quejas o sugerencias adecuadamente.				
30	En general Ud. tiene confianza en la atención que se brinda en el centro de salud de Tupac Amaru				

Fuente: tomado y adaptado de (MINSA, 2012), (Hernández, 2021). (Paredes C., 2021) (Sanchez J, 2019)

<b>Dimensión</b>	<b>Preguntas a evaluar</b>	<b>Puntajes:</b>	<b>Valor Total obtenido</b>	<b>Calidad de atención en el servicio de odontología</b>		
Técnica	desde la 01 al 08	(110 a 150 puntos)		<b>Buena</b>		
Científica	desde la 09 al 16	(70 a 109 puntos)		<b>Regular</b>		
Humana	desde la 17 al 30	(30 a 60 puntos)		<b>Mala</b>		

Fuente: tomado y adaptado de (Hernández, 2021). (Paredes C., 2021) (Sanchez J, 2019)

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**FACULTAD DE ODONTOLOGÍA**

**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA**

**ANEXO N° 04**

**CONSENTIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN**

N° de usuario \_\_\_\_\_

El que suscribe \_\_\_\_\_ está de acuerdo en participar en el estudio de investigación para determinar la Satisfacción de usuarios externos y calidad de atención Odontológica en pandemia COVID-19, Centro de Salud de Tupac Amaru Pasco 2022. Así mismo estoy de acuerdo con la participación de las encuestas. Para dar este consentimiento he recibido una amplia explicación de la.

Dra. \_\_\_\_\_ Quien me ha informado que:

Que puedo ser parte de la encuesta en la entrevista.

En tanto doy mi consentimiento para participar en el estudio es absolutamente voluntario y el hecho de no aceptar no tendría consecuencias en mis relaciones con los profesionales que realizan la presente investigación, los que me continuaran atendiendo según las normas de conducta habituales en esta institución de salud de nuestra sociedad, donde tendré el mismo derecho a recibir el máximo de posibilidades de atención.

En cualquier momento puedo retirarme del estudio, sin que sea necesario explicar las causas y esto tampoco afectará mis relaciones con los profesionales que me estarán evaluando.

Y para que así conste y por mi libre voluntad, firmo el presente consentimiento, junto con la profesional que me ha dado las explicaciones pertinentes, a los \_\_\_\_ días de mes de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

Nombre del Profesional: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

## Procedimiento de validez y confiabilidad

### Validez:

El procedimiento de validez se atribuye a juicio de expertos (Marroquin R., 2000), validez de los instrumentos de recolección de los datos.

### Ficha de validación de instrumento de investigación

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del evaluador	Peña Carmelo Ulises
Grado Académico	Doctor
Institución donde labora	UNDAC
Cargo que desempeña	Docente
Instrumento motivo de evaluación	Cuestionario SERVQUAL
Autor del instrumento	Bach: Flor Filomena, PALACIOS SANCHEZ
Título de la Investigación	Satisfacción de usuarios externos y calidad de atención Odontológica en pandemia COVID-19, Centro de Salud de Tupac Amaru Pasco 2022

#### II. ASPECTOS DE VALIDACION:

Excelente (5) Bueno (4) Aceptable (3) Deficiente (2) Muy deficiente (1)

INDICACIONES	COMENTARIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la investigación.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.					X
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores e ítems.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. OPORTUNIDAD	El instrumento será aplicado en el momento oportuno o más adecuado según sus procedimientos.					X
PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 90%						

Referencia: adoptado de: (23)

III. Promedio de Valoración: 90 % Excelente

IV. Opinión de aplicabilidad: (SI) El instrumento puede ser aplicado tal como esa elaborado.

Lugar y fecha: Cerro de Pasco agosto de 2022

  
 .....  
 Firma de profesional experto

## Ficha de validación de instrumento de investigación

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del evaluador	RODRIGUEZ MEZA
Grado Académico	Doctora
Institución donde labora	UNDAC
Cargo que desempeña	Docente
Instrumento motivo de evaluación	Cuestionario SERVQUAL
Autor del instrumento	Bach: Flor Filomena, PALACIOS SANCHEZ
Título de la Investigación	Satisfacción de usuarios externos y calidad de atención Odontológica en pandemia COVID-19, Centro de Salud de Tupac Amaru Pasco 2022

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Excelente (5) Bueno (4) Aceptable (3) Deficiente (2) Muy deficiente (1)

INDICADORES	CRIITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la investigación.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnico-científicos.				X	
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores o ítems.				X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. OPORTUNIDAD	El instrumento será aplicado en el momento oportuno o más adecuado según sus procedimientos.				X	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 89%						

Referencia: adoptado de: (23)

III. Promedio de Valoración: 89 % Muy bueno

IV. Opinión de aplicabilidad: (SI) El instrumento puede ser aplicado tal como esa elaborado.

Lugar y fecha: Cerro de Pasco agosto de 2022

  
 .....  
 Firma del profesional experto

## Ficha de validación de instrumento de investigación

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del evaluador	RODRIGUEZ LUCEN <del>Miriam</del>
Grado Académico	Magister
Institución donde labora	UNDAC
Cargo que desempeña	Docente
Instrumento motivo de evaluación	Cuestionario SERVQUAL
Autor del instrumento	Bach: Flor Filomena, PALACIOS SANCHEZ
Título de la Investigación	Satisfacción de usuarios externos y calidad de atención Odontológica en pandemia COVID-19, Centro de Salud de Tupac Amaru Pasco 2022

### II.

Excelente (5) Bueno (4) Aceptable (3) Deficiente (2) Muy deficiente (1)

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Pegajar 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUPLENENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la investigación.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.					X
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores o ítems.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. OPORTUNIDAD	El instrumento será aplicado en el momento oportuno o más adecuado según sus procedimientos.					X
PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 95%						

Referencia: adoptado de: (23)

III. Promedio de Valoración: 95% Excelente

IV. Opinión de aplicabilidad: (SI) El instrumento puede ser aplicado tal como esa elaborado.

Lugar y fecha: Cerro de Pasco agosto de 2022

  
 Firma del profesional experto

**Confiabilidad:**

La confiabilidad del instrumento cuestionario **SERVQUAL** es cuando se aplica la recolección de datos y será confiable (Marroquin R., 2000), aplicando una prueba piloto al 10% de la población, donde se aplicó el estadístico de confiabilidad del Alfa de Cronbach resultando 0,984 de confiabilidad para aplicar el instrumento de recolección de datos.

**Estadísticas de  
fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,984	17

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### Satisfacción de usuarios externos y calidad de atención Odontológica en pandemia COVID-19, Centro de Salud de Tupac Amaru Pasco 2022

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>
¿Existe relación entre la satisfacción de usuarios externos y calidad de atención Odontológica en pandemia COVID-19, Centro de Salud de Tupac Amaru Pasco 2022?	Determinar la relación entre la satisfacción de usuarios externos y calidad de atención Odontológica en pandemia COVID-19, Centro de Salud de Tupac Amaru Pasco 2022	Existe relación entre la satisfacción de usuarios externos y calidad de atención Odontológica en pandemia COVID-19, Centro de Salud de Tupac Amaru Pasco 2022.
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuántos son los usuarios externos de acuerdo a la edad y sexo que acuden al Centro de Salud de Tupac Amaru Pasco?</li> <li>2. ¿Cuál es el nivel de Satisfacción de usuarios externos en Odontológica en pandemia COVID-19, de acuerdo a la edad y sexo?</li> <li>3. ¿Cuáles son las dimensiones de la calidad de atención Odontológica en pandemia COVID-19, Centro de Salud de Tupac Amaru?</li> <li>4. ¿Cuál es la relación entre la satisfacción de usuarios externos y calidad de atención Odontológica en pandemia COVID-19, Centro de Salud de Tupac Amaru Pasco 2022?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Describir a los usuarios externos de acuerdo a la edad y sexo que acuden al Centro de Salud de Tupac Amaru Pasco</li> <li>2. Determinar el nivel de Satisfacción de usuarios externos en Odontológica en pandemia COVID-19, de acuerdo a la edad y sexo</li> <li>3. Analizar las dimensiones de la calidad de atención Odontológica en pandemia COVID-19, Centro de Salud de Tupac Amaru</li> <li>4. Demostrar la relación entre la satisfacción de usuarios externos y calidad de atención Odontológica en pandemia COVID-19, Centro de Salud de Tupac Amaru Pasco 2022</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Son 233 los usuarios externos, entre las edades de 19 a 65 años de edad y mayormente del sexo femenino que acuden al Centro de Salud de Tupac Amaru Pasco.</li> <li>2. E nivel de Satisfacción de usuarios externos en Odontológica en pandemia COVID-19, es indiferente de acuerdo a la edad y satisfecho en el género femenino sexo</li> <li>3. Las dimensiones de la calidad de atención Odontológica es regular en pandemia COVID-19, Centro de Salud de Tupac Amaru</li> <li>4.Cuál es la relación entre la satisfacción es indiferente de usuarios externos y calidad de atención Odontológica en pandemia COVID-19, Centro de Salud de Tupac Amaru Pasco.</li> </ol>