



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO, CONSULTA EXTERNA, ÁREA DE
ODONTOESTOMATOLOGÍA EN UN CONTEXTO DE EMERGENCIA SANITARIA
COVID-19, HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE-NIÑO SAN BARTOLOMÉ

LIMA-2022

Línea de investigación:

Salud pública

Tesis para optar el grado académico de Doctor en Salud Pública

Autor:

Cuentas Robles, Adelmo Rodomiro

Asesor:

Díaz Dumont, Jorge Rafael
(ORCID: 0000-0003-0921-338X)

Jurado:

Medina Espinoza De Munarriz, Regina

La Rosa Botonero, José Luis

Cruz Gonzales, Gloria Esperanza

Lima - Perú

2023

Reporte de Análisis de Similitud

Archivo:

[1A_CUENTAS ROBLES ADELMO RODOMIRO DOCTORADO 2022.docx](#)

Fecha del Análisis:

28/09/2022

Analizado por:

Astete Llerena, Johnny Tomas

Correo del analista:

jastete@unfv.edu.pe

Porcentaje:

01 %

Título:

CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO, CONSULTA EXTERNA, ÁREA DE ODONTOESTOMATOLOGÍA EN UN CONTEXTO DE EMERGENCIA SANITARIA COVID - 19, HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE-NIÑO SAN BARTOLOMÉ LIMA 2022

Enlace:

<https://secure.arkund.com/view/138361703-546593-362639#/>



DRA. MIRIAM LILIANA FLORES CORONADO
JEFA DE GRADOS Y GESTIÓN DEL EGRESADO



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO, CONSULTA EXTERNA, ÁREA DE
ODONTOESTOMATOLOGÍA EN UN CONTEXTO DE EMERGENCIA SANITARIA
COVID-19, HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE-NIÑO SAN BARTOLOMÉ

LIMA-2022

Línea de Investigación: Salud pública

Tesis para optar el Grado Académico de Doctor en Salud Pública

Autor:

Cuentas Robles, Adelmo Rodomiro

Asesor:

Díaz Dumont, Jorge Rafael

(ORCID: 0000-0003-0921-338X)

Jurado:

Medina Espinoza De Munarriz, Regina

La Rosa Botonero, José Luis

Cruz Gonzales, Gloria Esperanza

Lima – Perú

2023

Título

“Calidad de Atención al Usuario, Consulta Externa, Área de Odontoestomatología en un Contexto de Emergencia Sanitaria COVID - 19, Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé”, Lima-2022”.

Autor

Mg. Cuentas Robles, Adelmo Rodomiro.

Asesor

Dr. Díaz Dumont, Jorge Rafael.

INDICE

| | |
|---|-----------|
| RESUMEN | 8 |
| ABSTRACT..... | 9 |
| I. INTRODUCCIÓN | 10 |
| 1.1 Planteamiento del problema..... | 10 |
| 1.2 Descripción del problema..... | 12 |
| 1.3 Formulación del problema..... | 13 |
| <input type="checkbox"/> Problema general | 13 |
| <input type="checkbox"/> Problemas específicos..... | 13 |
| 1.4 Antecedentes..... | 14 |
| 1.5 Justificación de la investigación..... | 20 |
| 1.6 Limitaciones de la investigación..... | 22 |
| 1.7 Objetivos..... | 23 |
| <input type="checkbox"/> Objetivo general..... | 23 |
| <input type="checkbox"/> Objetivos específicos | 23 |
| 1.8 Hipótesis del estudio..... | 24 |
| II. MARCO TEÓRICO | 25 |
| 2.1 Marco conceptual..... | 25 |
| 2.1.2 Paradigma..... | 27 |
| III. MÉTODO | 36 |
| 3.1 Tipo de investigación..... | 36 |
| 3.2 Población y muestra..... | 36 |
| 3.3 Operacionalización de variables..... | 38 |
| 3.4 Instrumentos | 39 |
| 3.5 Procedimientos..... | 39 |
| 3.6 Análisis de datos..... | 40 |

| | | |
|-------|--------------------------------------|----|
| 3.7 | <i>Consideraciones éticas</i> | 40 |
| IV. | RESULTADOS | 42 |
| V. | DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 63 |
| VI. | CONCLUSIONES | 65 |
| VII. | RECOMENDACIONES | 66 |
| VIII. | REFERENCIAS | 67 |
| IX. | ANEXOS | 71 |
| | <i>Anexo A</i> | 71 |
| | <i>Anexo B</i> | 74 |
| | <i>Anexo C</i> | 76 |
| | <i>Anexo D</i> | 84 |
| | <i>Anexo E</i> | 92 |
| | <i>Anexo F</i> | 94 |
| | <i>Anexo G</i> | 97 |

INDICE DE FIGURAS

| | |
|-----------------------|-----------|
| Figura 01..... | 35 |
| Figura 02..... | 46 |
| Figura 03..... | 47 |
| Figura 04..... | 48 |
| Figura 05..... | 49 |
| Figura 06..... | 50 |
| Figura 07..... | 51 |
| Figura 08..... | 52 |
| Figura 09..... | 53 |
| Figura 10..... | 54 |
| Figura 11..... | 55 |
| Figura 12..... | 56 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|-----------------------|-----------|
| Tabla 01 | 38 |
| Tabla 02 | 42 |
| Tabla 03 | 43 |
| Tabla 04 | 44 |
| Tabla 05 | 45 |
| Tabla 06 | 46 |
| Tabla 07 | 47 |
| Tabla 08 | 48 |
| Tabla 09 | 49 |
| Tabla 10 | 50 |
| Tabla 11 | 51 |
| Tabla 12 | 52 |
| Tabla 13 | 53 |
| Tabla 14 | 54 |
| Tabla 15 | 55 |
| Tabla 16 | 56 |
| Tabla 17 | 57 |
| Tabla 18 | 58 |
| Tabla 19 | 59 |
| Tabla 20 | 60 |
| Tabla 21 | 61 |
| Tabla 22 | 71 |
| <i>Tabla 23</i> | <i>74</i> |
| Tabla 24 | 78 |
| Tabla 25 | 79 |

| | |
|-----------------------|-----------|
| Tabla 26 | 80 |
| Tabla 27 | 86 |
| Tabla 28 | 87 |
| Tabla 29 | 88 |
| Tabla 30 | 97 |

RESUMEN

El presente estudio de tesis tiene como objetivo determinar cómo se relaciona la Calidad de atención al usuario, satisfacción de la consulta externa del Área de Odontoestomatología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19, en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé”, Lima-2022, cuya metodología de investigación utilizada fue tipo básica, de enfoque cuantitativa, nivel correlacional, corte transversal, considerando como muestra a 82 usuarios del servicio de consulta externa del Área de Odontoestomatología de este establecimiento, a quienes se les aplico una encuesta diseñada a partir de las dimensiones de las variables establecidas, calculando los resultados a partir de un análisis de correlación de R de Pearson, alcanzado este un índice de significancia del 0.008 puntos, a su vez el índice de correlación entre ambas variables llega a un 0.954 puntos, que es equivalente a un 95.4% de correlación, determinan la validez de la hipótesis de investigación, concluyendo que la calidad de atención al usuario se relaciona de manera directa y significativa, satisfacción de la consulta externa del Área de Odontoestomatología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19 en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé”, Lima-2022.

Palabras clave: Confiabilidad, validez y lealtad.

ABSTRACT

The objective of this thesis study is to determine how the Quality of user care is related to satisfaction of the outpatient consultation of the Dentistry Area in a context of health emergency COVID - 19, at the “San Bartolomé” Mother-Child National Teaching Hospital, Lima-2022, whose research methodology used was basic type, quantitative approach, correlational level, cross-section, considering as a sample 82 users of the outpatient consultation service of the Dentistry Area of this establishment, to whom a survey was applied. designed from the dimensions of the established variables, calculating the results from a Pearson R correlation analysis, reaching a significance index of 0.008 points, in turn the correlation index between both variables reaches 0.954 points, which is equivalent to a 95.4% correlation, determine the validity of the research hypothesis, concluding that the quality of user care is directly and significantly related to satisfaction of the outpatient consultation of the Dentistry Area in a context of COVID - 19 health emergency at the “San Bartolomé” Mother-Child National Teaching Hospital, Lima-2022.

Keywords: Reliability, validate and loyalty.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el éxito de una institución de salud, radica en principio sobre la satisfacción de sus pacientes, por lo que la satisfacción en la atención Odontoestomatológica está íntimamente ligado a la actitud que adopta el paciente al recibir los tratamientos, siendo a la vez que un deber del trabajador de la institución, este constituye el derecho mismo del paciente hacia el acceso a la atención de calidad en salud, resulta entonces que la medición de calidad de servicio nos permite conocer la percepción de los pacientes sobre la atención que reciben; siendo muy beneficioso para el profesional en salud, dado que permite saber con mayor exactitud el problema de cada paciente y el método que se aplicará para su solución.

Asimismo, los métodos que miden la satisfacción en los pacientes son importantes debido a que permite tomar medidas correctivas que mejoren la calidad de servicio en la atención Odontoestomatológica de instituciones públicas y privadas, razón por la que es imperativo el hecho de comprender las necesidades actuales y futuras de los pacientes, permite tomar medidas correctivas que mejoren o incrementen la expectativa del paciente, como: atención odontológica confiable, mejor organización, nivel profesional óptimo y costo razonable. El presente estudio tendrá como objetivo, determinar cómo se relaciona la Calidad de Atención del usuario, satisfacción de la Consulta Externa Área de Odontoestomatología en un Contexto de emergencia sanitaria COVID - 19, siendo este factor una variable que incide en el nivel de satisfacción del paciente que acude al Hospital Nacional Docente Madre-Niño San Bartolomé; en el periodo de enero – marzo del año 2022, que conlleva a la formulación de la problemática.

1.1 Planteamiento del problema

En la actualidad, la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el entorno de la consulta odontoestomatológica han surgido como preocupaciones primordiales. A pesar de los avances tecnológicos y los esfuerzos continuos por mejorar los estándares de atención

médica, persisten desafíos significativos que afectan negativamente la experiencia del paciente y la calidad de los servicios odontológicos. Se han identificado varias problemáticas interrelacionadas que requieren atención inmediata entre ellas tiempo de espera y gestión de citas. Los pacientes enfrentan tiempos de espera prolongados y dificultades en la gestión de citas, lo que repercute en la satisfacción general y puede causar molestias innecesarias. Otro factor es la Comunicación deficiente: no percibe una comunicación oportuna de la atención esperada.

A nivel mundial la satisfacción de los usuarios se basa en un conjunto de factores externos que estos han observado durante sus visitas a los hospitales, originando así diferentes niveles de satisfacción que se relacionan con las experiencias vividas frente a las diversas expectativas con las que acuden a la misma, que van desde el ingreso del paciente y lo que espera recibir de la prestación del servicio.

Actualmente se viene afirmando que no puede haber calidad, cuando el estado de salud y la atención sanitaria resultante, no llegan a cubrir las expectativas del usuario. Por lo tanto, la organización debe considerar las necesidades de los pacientes, así las expectativas que estos traen como prioridades de servicios que privilegian más a los usuarios, o cuales deben ser mejoradas; por otro lado, hacer un seguimiento al rendimiento de las intervenciones en el mejoramiento de la calidad, así como comparar resultados con los de otras realidades similares y elaborar indicadores de calidad en servicios de salud. (Carman, 2017).

En investigaciones realizadas en hospitales de España y México en los años 2009 y 2011, se reportaron niveles de satisfacción global en los usuarios de 52,2% y 57%, respectivamente, los cuales corresponden a niveles de satisfacción en proceso.

En nuestro país se ha vuelto más común la evaluación del nivel de satisfacción del usuario, lo cual se ha manifestado en diversas investigaciones. El nivel de satisfacción constituye la formación de una opinión positiva del usuario sobre una determinada institución

que satisfaga suficientemente sus necesidades y expectativas. Los beneficios de este método son la rapidez para evaluar aspectos de calidad a un costo relativamente módico.

En la actualidad dentro de las instituciones se encuentran diferentes análisis, siendo el caso de que entre los años 2010 y 2018, se reportan niveles de satisfacción con 86,6% y 82,4%, respectivamente, empleando la misma metodología (Llanos, Rosas, Mendoza, et al. 2017), en diferentes instituciones de salud del estado, y que brindan atención y se ajustan a los parámetros de los protocolos por COVID – 19, del hospital que forma parte de los establecimientos de salud del MINSA llamado Hospital Nacional Docente Madre-Niño San Bartolomé; con un nivel III - E. En dichos ambientes se atienden a niños y sus madres en las diferentes patologías neurológicas, traumatológicas, posturales, sensoriales y prematuridad, cabe resaltar también que existen diferentes centros privados de medicina física y rehabilitación donde los profesionales son tecnólogos médicos y otros profesionales que son técnicos de enfermería; que tienen gran influencia en los pacientes los cuales vienen derivados de los puestos y centros de salud, considerando para el presente estudio la calidad de atención y la satisfacción de cada usuario, motivo por el cual se me hizo interesante conocer la respuesta de cada usuario y para luego plasmarlo en este estudio de tesis.

1.2 Descripción del problema

Desde tiempo atrás, el sistema de salud pública se encuentra en una crisis estructural, caracterizada por una inadecuada prestación de servicios, es decir una mala atención, la cual está dirigida a los usuarios, que se traduce en la percepción de los elementos tangibles, la fiabilidad, así como la capacidad de respuesta, la percepción de la seguridad y de la empatía que puedan presentar los trabajadores, en este caso los profesionales de la salud y los usuarios, observándose una deficiente percepción en la calidad de atención del servicio de consulta externa de Odontoestomatología en tiempos de un contexto de emergencia sanitaria

Covid-19 del Hospital Nacional Docente Madre-Niño San Bartolomé, y es que al hablar de la calidad en la atención del servicio se comprende que éste se da en función de la satisfacción del paciente, lo hacemos también de calidad, se valora como un juicio crítico de esta, o las bondades que presenta al atender. Comparar la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio del Hospital Nacional Docente Madre-Niño San Bartolomé caracterizada por la pandemia por Covid-19, siendo que no se han encontrado estudios que hayan evaluado el nivel de satisfacción en el área de terapia física de hospitales o institutos sin embargo resultados similares a este estudio se obtuvieron en investigaciones realizados en diferentes áreas de salud del Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé”, es que hemos desarrollaremos el presente estudio, el cual tiene como punto de inicio la siguiente batería de preguntas que suponen la formulación de los problemas que presentamos a continuación.

1.3 Formulación del problema

– Problema general

- ¿Cómo se relaciona la Calidad de atención al usuario, satisfacción de la consulta externa del Área de Odontología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19, en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé”, Lima - 2022?

– Problemas específicos

- ¿Cómo se relaciona la Calidad de atención al usuario con la confiabilidad, satisfacción de la consulta externa del Área de Odontología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19, en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé”, Lima - 2022?
- ¿Cómo se relaciona la Calidad de atención al usuario con la validez, satisfacción de la consulta externa del Área de Odontología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19, en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San

Bartolomé”, Lima - 2022?

- ¿Cómo se relaciona la Calidad de atención al usuario con la lealtad, satisfacción de la consulta externa del Área de Odontología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19, en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé”, Lima - 2022?
- ¿Cómo se relaciona la Calidad de atención al usuario mediante la Teleconsulta, satisfacción de la consulta externa del Área de Odontología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19, en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé”, Lima - 2022?

1.4 Antecedentes

– *Antecedentes Internacionales*

Hernández et al. (2022); evaluó la calidad de la atención odontológica en población sin seguridad social, en unidades de atención primaria mediante un estudio observacional, descriptivo, exploratorio y transversal, que realizó en México. El análisis que se centra en valorar la calidad de la atención examinando la organización, los procedimientos y los desenlaces. Este análisis abarcó la revisión minuciosa de 86 historias clínicas, siete clínicas, 168 pacientes y 43 profesionales odontológicos. Se emplearon tres listas de verificación y un cuestionario como herramientas de evaluación. El índice total de calidad alcanzó un 69,73%. En cuanto a las categorías de estructura, proceso y resultado, obtuvieron un porcentaje de calidad de 72,9%, 54,61% y 81,6%, respectivamente. Se observarán carencias en suministros, equipamiento, falta de unidades dentales y un exceso de odontólogos, además de incumplimientos en aspectos técnicos y normativos. Una evaluación holística de la calidad de la atención odontológica, tomando en consideración la estructura, los procesos y los resultados, emerge como una estrategia valiosa para detectar áreas de mejora y fundamentar decisiones en base a la evidencia científica.

Según Mendoza (2020); cuando los pacientes acuden a un servicio, tienen ciertas expectativas con respecto a la atención que van a recibir. El objetivo fue determinar cómo perciben los pacientes la calidad del servicio y la atención odontológica que se les proporciona en las clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Francisco Xavier de Chuquisaca, Bolivia. Este estudio adopta un enfoque cualitativo utilizando el método etnográfico a través de la observación participante. Para recolectar datos, se empleó la técnica de entrevistas semiestructuradas con preguntas abiertas que se llevaron a cabo de manera conversacional, sin un orden predefinido. Las sesiones de entrevistas se transcribieron para facilitar el análisis de la información, considerando diversas dimensiones de la calidad de la atención, como el acceso y la rapidez, la comodidad, la señalización, la competencia técnica, las relaciones interpersonales, la continuidad, la seguridad, la eficacia y la eficiencia. Según la percepción del paciente, la calidad del servicio y la atención odontológica recibida en las clínicas es satisfactoria. Se sugiere implementar mecanismos de seguimiento para evaluar la calidad de la atención recibida y la eficacia de los tratamientos realizados en las clínicas odontológicas.

Bermúdez y Delgado (2018), realizaron un estudio para valorar la calidad en la atención odontológica que brindan los estudiantes de Cirugía Oral III a los usuarios externos de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, en el período de septiembre a octubre. Estudio de enfoque mixto secuencial, el enfoque cuantitativo, que es descriptivo, correlacional, de corte transversal, se recolectó la información a través de dos encuestas; y el enfoque cualitativo, entrevista dirigida exclusivamente a los estudiantes, cuya muestra fue con 144 pacientes que asistieron en dichos meses y 63 estudiantes Cirugía Oral III seleccionados por muestreo no probabilístico (conveniencia). Los resultados obtenidos indican que los pacientes valoran la calidad de la atención que se les brinda como buena en un 71%, regular (16%) y regular (13%); sin embargo, lo estudiantes valoraron como

deficiente la estructura donde se brinda el servicio. Concluyendo que la valoración de la calidad de la atención en Cirugía Oral III permitió recomendar el mejoramiento de esta para que así se pueda brindar una atención de calidad total a los usuarios.

Maldonado (2017). En el estudio de su tesis se realizó con el propósito de determinar la percepción de la calidad de atención de los usuarios/clientes de la consulta externa en los servicios de Cardiología, Oftalmología, Neurología Clínica, Traumatología y Odontoestomatología del Seguro Social Universitario La Paz, durante el mes de septiembre. La metodología utilizada es cuali-cuantitativo prospectivo, de corte transversal descriptivo, se diseñó la encuesta SERVQUAL modificada, con la escala de Likert, con nivel de opinión de excelente, bueno, regular, deficiente y muy deficiente, con 18 preguntas, las dimensiones de análisis fueron 5: Tangibles, Confiabilidad, Respuesta rápida, Seguridad y Empatía. Para el cálculo de muestra se utilizó el Programa EPIDAT, con un Índice de confiabilidad de 90%, un error muestral de 10 y una prevalencia esperada de 50%. Obteniendo un número la muestra de 68 (100%) usuarios/clientes, los cuales fueron seleccionados por conveniencia, bajo los criterios de inclusión. El análisis de la información fue realizado a través del programa SPSS. Los resultados de la dimensión tangibilidad, alcanzo los máximos puntajes en contra posición con las dimensiones de confiabilidad y respuesta rápida, seguridad y empatía; los servicios de la consulta externa, Cardiología, Traumatología, alcanzaron los máximos puntajes en contra posición con el servicio de odontoestomatología y Oftalmología. Habiendo sido el servicio de Neurología clínica el que obtuvo los promedios más bajos.

Portilla (2017), realizó un estudio que permitió evaluar los factores determinantes influyentes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontoestomatología de la Universidad de Antioquia, Medellín Colombia, este estudio exploratorio de enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), se dio mediante encuestas telefónicas a 55 pacientes y 8 entrevistas. En el cual se

obtuvo el 78% de pacientes fueron mujeres mayores de 55 años, de estrato socioeconómico bajo; refiriendo una valoración positiva del servicio, así mismo mediante las entrevistas se resaltó la información de las expectativas del paciente; cuyos datos nos evidencian que es importante, que las instituciones encargadas de formar a los profesionales de salud y las que prestan servicios a la comunidad, puedan continuar realizando dichos estudios; ya que contribuye a saber que variables influyen en la calidad y satisfacción del usuario, dando un mejor valor a la expectativa del paciente según el talento del profesional y los recursos físicos que posee dicho servicio.

– *Antecedentes Nacionales*

Guzmán (2022), realizó un estudio para determinar la calidad de atención dental en la satisfacción de pacientes en pandemia COVID-19 en un Centro de Salud de Arequipa 2021. El enfoque de la investigación fue de naturaleza básica, con un diseño no experimental, transversal, prospectivo y descriptivo. La selección de la muestra se llevó a cabo de manera no probabilística por conveniencia, con un grupo de 100 pacientes a quienes se les aplicó una encuesta modificada de 18 preguntas basada en SERVQHOS. Los resultados revelaron que el 32% de los pacientes encuestados expresaron satisfacción, mientras que el 10% mostró una fuerte satisfacción. Esto sugiere que la calidad de la atención de la dental durante la pandemia de COVID-19 en el Centro de Salud de Arequipa en 2021 tuvo una respuesta generalizada, representando el 58%. Además, otros resultados indicaron niveles de satisfacción, que alcanzaron el 32%, y una minoría, el 10%, mostró una fuerte satisfacción entre el total de los encuestados

Yáñez et al. (2021), en su artículo titulado “El impacto económico de la COVID-19 en la calidad del servicio odontológico” publicado en la Revista Científica Salud Andina de la Universidad Andina del Cusco, nos refieren que con la aparición y persistencia de la pandemia de la COVID-19, las clínicas y consultorios dentales se han visto obligados a

reevaluar sus métodos de atención, adoptando nuevos protocolos sin comprometer la calidad del servicio. La nueva normalidad requerirá que estos establecimientos asuman un enfoque más empresarial, donde deberán demostrar su calidad en todos los aspectos, por lo tanto, será esencial contar con estrategias bien definidas que los guían hacia un futuro, al menos deseables. Entre las consideraciones clave, deberán demostrar un buen desempeño financiero, una sólida presencia en el mercado, evidencia de altos estándares de calidad y una imagen corporativa representada por un equipo que funciona de manera cohesionada. No obstante, en todo este proceso, no deben olvidar que la razón fundamental de su existencia es el bienestar y la satisfacción del paciente.

Tineo (2019), realizó un estudio la cual se enfocó en describir el nivel de satisfacción en pacientes que acudieron por atención odontoestomatológica en el Establecimiento de Salud I-4 San Marcos, Provincia de San Marcos, Región de Cajamarca; la investigación fue de diseño descriptivo, observacional y retrospectivo, con una muestra elegida de la base de datos que incluyó a 100 personas que habían sido atendidas anteriormente en el servicio, a partir de la base de datos se depuró del estudio aquellos datos incompletos y pacientes menores de edad. Con respecto al ítem de atención global en comparación al grado de instrucción del encuestado, se encontró varios casos de pacientes con grado de instrucción primaria que estaban poco satisfechos con el servicio (61.5%), así mismo se mostró que existe diferencia estadística entre el nivel de satisfacción y el tipo de aseguramiento; ya que los pacientes que cuentan con Seguro Integral de Salud presentaban 100% de satisfacción en el servicio a comparación de los autofinanciados que presentan un 3.1% de satisfacción; pero en general se obtuvo un valor regular de satisfacción en la observación odontológica dirigida a los pacientes.

Ayala y Cueva (2019), realizaron un estudio, el cual se trataba en determinar el nivel de satisfacción con la calidad de atención de los usuarios externos del Centro de Salud Julio

César Tello-Lurín, cuyo enfoque fue mixto, diseño no experimental, corte transversal, prospectivo y nivel descriptivo; con una muestra de 250 usuarios a los cuales le aplicaron la encuesta SERVQUAL. Los resultados fueron mostraron un nivel de satisfacción con la calidad en forma global de 26.4 %. En la dimensión fiabilidad 30.9%, capacidad de respuesta 28.6%, dimensión seguridad 28.5%, dimensión empatía 29.4% y aspectos tangibles 12.8%. Llegando a la conclusión que el nivel de satisfacción con la calidad de atención de los usuarios externos es baja en todas sus dimensiones en el Centro de Salud Julio César Tello-Lurín.

Vargas (2018), realizó un estudio, cuyo objetivo fue conocer el nivel de satisfacción de los servicios de la Clínica Odontológica Docente Asistencial en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna; cuyo método fue descriptivo, prospectivo y de corte transversal, haciendo uso de encuestas, aplicadas a 209 usuarios atendidos durante los meses de octubre a diciembre, con preguntas establecidas con la escala tipo Likert, dicho cuestionario evalúa la satisfacción y los factores que se asocian con la calidad de servicio; con respecto al usuario, servicio y factores personales; dando como resultado que los usuarios manifestaron sentirse satisfechos y muy satisfechos en un 90,3%, sin embargo los restantes manifestaron estar insatisfechos en un 3,1%; destacando en la satisfacción del paciente el trato personal (96,9%), la información recibida (92,4%), la seguridad y privacidad de atención (86,6%); mientras que las tasas más altas de insatisfacción se refirieron a la accesibilidad y oportunidad de la atención (9,3%). La satisfacción sobre instalaciones, equipos y materiales; los pacientes se mostraron más satisfechos (78,6%) a diferencia de la insatisfacción que fue (13,8%). Concluyendo que la mayoría de pacientes atendidos se sienten satisfechos y muy satisfechos con la atención recibida.

Fidel (2017); pudo determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontoestomatológica en un Centro de Salud de Chorrillos. Este estudio fue cuantitativo, no experimental y nivel correlacional, cuya población estuvo

conformado por 260 usuarios externos que asistieron al servicio de Odontoestomatología en un Centro de Salud ubicado en Chorrillos en un lapso de tiempo de dos meses entre abril y mayo, encuestándose a 110 personas. Los resultados encontrados evidenciaron las dos variables son estadísticamente significativas, donde se obtuvo una frecuencia más elevada de 42.7% de la satisfacción por parte de los usuarios, correspondiente a 47 personas encuestadas. Este estudio concluyó que existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontoestomatológica en el C.S. “Delicias de Villa” chorrillos, 2017 con un $p=0,000<0,05$, con un nivel de asociación débil a moderado de $r: 0.406$. Por tanto, es necesario que la gestión pública en salud debe darle mayor importancia al tema de la calidad de atención en los C.S. del distrito de Chorrillos, implementando estrategias como capacitación al personal, sensibilización a la población y promover un área exclusiva para las futuras investigaciones.

1.5 Justificación de la investigación

– *Justificación Teórica*

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

– *Justificación Metodológica*

La justificación metodológica del estudio de investigación, se dio porque el estudio considera en su desarrollo, la sucesión lógica y ordenada la metodología científica con base en la observación, para continuar con el análisis de los resultados establecer recomendaciones, y todo ello podría ser considerada para otras investigaciones que consideren el estudio de las variables, constituyéndose en una base teórica.

– *Justificación Práctica*

Al estimar la calidad de atención, se puede saber cuáles son los aspectos más importantes que los pacientes sienten con debilidades, lo que trae oportunidades de mejora en diversas áreas. También, para detectar la asociación existente entre la calidad de atención de los pacientes y en qué manera ha sido afectada por la pandemia del virus COVID – 19 al asistir a las distintas consultas odontológicas, lo que conlleva a una mejora durante y post pandemia.

– *Justificación Epistemológica*

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

El presente estudio centrará su importancia en relación a los siguientes aspectos: Aspecto teórico, el presente estudio permitirá profundizar los más relevantes sobre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos, de este modo se trata de mejorar las políticas públicas en el marco de la salud, más aún, sabiendo que la institución pública ofrece a sus usuarios un servicio de calidad. De acuerdo a Oliver (citado por Thompson, 2015) indica que la satisfacción es una respuesta de saciedad del usuario, la misma que a lo largo del tiempo, ha permitido ser evaluada de manera personalizada por el usuario externo, cita el autor: La satisfacción del cliente es vista por aquellas características específicas de lo tangible, también trata sobre la satisfacción a las respuestas emocionales. (p. 43). Por otro lado, Urriago (2016), argumenta que la calidad de atención es la valoración subjetivos realizadas por los usuarios cuando hacen uso de los servicios de la salud, ésta a su vez comprende un conjunto de características que logra la satisfacción de las necesidades y expectativas de aquellos que se benefician (p. 18). Sin embargo, es necesario lograr y

establecer los objetivos y metas de la organización, consolidándose como un logro efectivo en la modernización del Estado.

Aspecto práctico, a través del método empleado en una investigación, se tiene como justificación practica su desarrollo como una ayuda o proponer alternativas de solución a un problema, al menos proponer estrategias aplicables que contribuyan a resolverlo. Así mismo, para contribuir a buenas mejoras en los servicios de salud, desde la perspectiva del usuario externo junto a ello la calidad que reciben aquellas usuarias con problemas de Odontología ya que es un problema de salud pública en nuestro país, razón por la cual me motiva a realizar una investigación que sirva como insumo y material de consulta para futuras investigaciones. Ahora bien, la calidad en el servicio de salud, implica tener en cuenta un mejor servicio de los procedimientos de diagnósticos y de tratamiento; abarcando aspectos, como, por ejemplo: aquella respuesta oportuna e inmediata por parte de los profesionales de la Odontología, satisfactoria para el usuario, concientización, hábitos y prácticas culturales para mejorar la salud bucal de la población. No obstante, en estos últimos años el tema de la calidad de atención en los servicios Odontológicos de suma importancia no solo para los establecimientos públicos, sino también para los servicios privados. En consecuencia, la calidad de atención del Hospital Nacional Docente Madre-Niño San Bartolomé debe ser vista como un derecho de la salud, en tanto y cuanto sea está satisfecha por los usuarios externos.

1.6 Limitaciones de la investigación

- Entre las limitaciones de la presente investigación se podrá mencionar las siguientes:
 - Un inadecuado sistema presupuestario para el desarrollo de las actividades inherentes a la investigación científico metodológico.
 - Una falta de coordinación con los encargados administrativos del hospital San Bartolomé para poder realizar la data de la muestra dentro de las instalaciones de esta

institución de salud.

- No existen antecedentes locales a nivel de tesis que aborden las variables; asimismo, el recojo de información en el contexto de la pandemia y emergencia sanitaria a consecuencia de la COVID-19 solo se dio por medio virtual en garantía de la integridad del paciente o encuestado.

1.7 Objetivos

– *Objetivo general*

Determinar cómo se relaciona la Calidad de atención al usuario, satisfacción de la consulta externa del Área de Odontología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19, en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé”, Lima- 2022.

– *Objetivos específicos*

- Establecer cómo se relaciona la Calidad de atención al usuario con la confiabilidad, satisfacción de la consulta externa del Área de Odontología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19, en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé” Lima - 2022.
- Identificar cómo se relaciona la Calidad de atención al usuario con la validez, satisfacción de la consulta externa del Área de Odontología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19, en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé” Lima - 2022.
- Analizar cómo se relaciona la Calidad de atención al usuario con la lealtad, satisfacción de la consulta externa del Área de Odontología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19, en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé” Lima - 2022.
- Identificar cómo se relaciona la calidad de atención al usuario mediante la Teleconsulta, satisfacción del usuario de la consulta externa del Área de

Odontología en un contexto de emergencia sanitaria COVID 19, en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé” Lima -2022.

1.8 Hipótesis del estudio

– Hipótesis general

- H1) La calidad de atención al usuario se relaciona de manera directa y significativa, satisfacción de la consulta externa del Área de Odontología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19 en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé”, Lima- 2022.

– Hipótesis específicas

- He1) La calidad de atención al usuario se relaciona significativamente con la confiabilidad, satisfacción de la consulta externa del Área de Odontología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19, en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé” Lima - 2022.
- He2) La calidad de atención al usuario se relaciona significativamente con la validez, satisfacción de la consulta externa del Área de Odontología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19, en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé” Lima - 2022.
- He3) La calidad de atención al usuario se relaciona significativamente con la lealtad, satisfacción de la consulta externa del Área de Odontología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19, en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé” Lima - 2022.
- He4) La calidad de atención al usuario mediante la Teleconsulta se relaciona con la satisfacción de la consulta externa del Área de Odontología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19, en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé” Lima - 2022.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Marco conceptual

– *Marco Filosófico*

El trabajo de investigación mantuvo una real independencia con los sujetos de estudio basados en los principios bioéticos de autonomía, justicia, beneficencia, no maleficencia, donde se buscó conocer el nivel de satisfacción del usuario y tiempo de espera, los resultados servirán como marco de referencia para otros trabajos de investigación a fin de poder tomar acciones que beneficien y salvaguarden la salud e integridad de los pacientes del área de Odontología del Hospital Nacional Docente Madre-Niño San Bartolomé.

2.2 Marco Teórico

Para lograr el éxito de cualquier organización es necesario medir el grado de satisfacción de los usuarios con el servicio recibido, el cual a su vez se puede reflejar en el regreso de éstos a la empresa. Según Kalakota citado por (Nishizawa 2014) indica que cuesta seis veces más un nuevo usuario que un usuario activo; un usuario insatisfecho comunicará su experiencia a ocho o diez personas.

Es imprescindible reconocer que el servicio prestado debe ser más que una política empresarial, debe tener su origen inherente en el personal que ha contratado, de manera que sea algo innato para ofrecer a los usuarios, quienes puedan percibir de manera agradable y satisfecha la prestación de un excelente servicio.

Por otro lado, la salud en Colombia está regulada por El Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad tiene como objetivo proveer de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios. Está integrado por cuatro componentes a saber: Habilitación, Auditoría, Acreditación y el Sistema de Información para la

Calidad en Salud. (Ministerio de Salud y Protección Social, 2016). Es por eso, que es de gran importancia conocer la percepción del usuario, para esto es necesario utilizar el instrumento SERVQUAL, el cual, mide la calidad del servicio según el grado de satisfacción del usuario con respecto al servicio de consulta externa. El modelo SERVQUAL es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio. (Nishizawa, 2014). El modelo SERVQUAL considera cinco dimensiones que categorizan las expectativas de los usuarios respecto del servicio (PWC México. 2015)

- A. Fiabilidad:** Tiene relación con la habilidad de prestar el servicio de forma precisa.
- B. Productos tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas (infraestructura), equipos, empleados y comunicación. Esto contribuye a que el futuro cliente pueda tener una mejor noción de la infraestructura a la cual accederá en caso de hacer una reserva.
- C. Capacidad de respuesta:** Deseo genuino de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida.
- D. Confianza:** Se refiere al conocimiento del servicio prestado y amabilidad de los empleados, así como su habilidad para transmitir confianza al cliente. Esto resulta vital en muchos servicios como el caso de la salud, por ejemplo, médicos que transmitan confianza a sus pacientes.

E. Empatía: Atención personalizada y con atención en los detalles.

Ejemplo: cuidado de la recepción del hotel por hacer sentir cómodo al cliente. En general, la expectativa básica de los clientes es que las empresas hagan lo que se supone debieran hacer (dimensión de fiabilidad).

2.1.2 Paradigma

Teoría de la desconfirmación de expectativas, conceptúa la satisfacción como el resultado de la diferencia entre lo que el paciente espera y lo que dice haber obtenido su percepción de la experiencia.

Teoría de la acción, conceptúa de la dinámica en las tareas que cumplen en el quehacer médico de profesionales y administrativos; incluye factores relacionados a la experiencia, las percepciones y expectativas del paciente.

Teoría de la equidad, conceptúa de los juicios que refuerzan la justicia, igualdad y empatía en relación a complacer y entrega de insumos según receta médica y personal médico capacitado.

2.1.3 Marco conceptual de términos básicos

– Calidad de atención al usuario

La calidad del servicio puede definirse como la evaluación de cumplimiento, es decir si dicho servicio cumple con los fines que tiene previsto y que puede verse modificado por futuras experiencias (Melara, 2016), es por ello, que es necesario conocer el grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa para que los Hospitales puedan conocer en qué nivel se encuentra y así mismo tomar acciones pertinentes de mejora.

Es por esto, que la calidad del servicio la define el usuario, no el director de marketing, los colaboradores o allegados. Es el usuario o paciente quien decide si el servicio es de calidad o no partiendo de sus expectativas y el grado de cumplimiento de estas (Melara,

2013),

Según (Lovelock, 1997) es de vital importancia la opinión de los usuarios para poder medir la calidad de los servicios para que los gerentes determinen la posición actual de la empresa y de ahí identificar las áreas donde se debe de mejorar. Por otra parte, la importancia de prestar un servicio de calidad, se debe a que éste influye de manera significativa en el crecimiento y desarrollo de las organizaciones en un nicho de mercado. El servicio es, en esencia, el deseo y la convicción de ayudar a otra persona en la solución de un problema o en la satisfacción de una necesidad (Palafox, 2014).

– **Servicio de Consulta externa**

Este es el acto médico debe tener calidad técnica y humana: respeto, ética, solidaridad, equidad, trato confiable, puntualidad, explicación de sus dolencias, conocimiento, tecnología, destreza y habilidades. Estas cualidades son percibidas por el cliente quien recibe la prestación del servicio. El usuario emite juicio de valores que puede ser favorable o desfavorable, de acuerdo a que si satisface sus expectativas o no. Asimismo, se le puede comprender como el conjunto de principios, recursos, procesos, métodos, técnicas e instrumentos diseñados para dirigir a la organización en la gestión de su política de calidad y sus objetivos, así como de los procesos que la integran (MINSA. 2006)

Según Donabedian (2011), es el nivel de conformidad del usuario de los servicios de salud cuando es atendido en relación a su enfermedad o condición de salud. La lógica indica que, a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el cliente vuelva a comprar o a contratar servicios en el mismo establecimiento. Es posible definir la satisfacción del cliente externo como el nivel del estado de ánimo de un usuario del servicio de salud, que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del servicio con sus expectativas.

Es el grado positivo o negativo alcanzado en la escala de satisfacción e insatisfacción de Herzberg. Juicio de valor: 1. Muy satisfecho, 2. satisfecho, 3. insatisfecho y 4. muy

insatisfecho según la escala ordinal con respecto a la atención recibida.

Existen diversos criterios agrupados en indicadores que influyen positivamente en el bienestar del cliente, que a partir de ellos se puede obtener información. (Najera, 2008) se refiere a: Estructura (comodidades, instalaciones físicas, organización). Procesos (Procedimientos y acciones realizadas en la consulta). Resultados (percepción general de la atención recibida). También se puede obtener información sobre aquellas características de los servicios que facilitan u obstaculizan los esfuerzos del usuario para obtener atención

Accesibilidad: tiempos de espera, costos, horarios). Actualmente, la satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios, pues nos proporciona información sobre la calidad percibida por el usuario, en los aspectos de: estructura, procesos y resultados. Donabedian, (2010).

La medición de la satisfacción del cliente es fundamental para la mejora de los servicios prestados, Goldman y Coller, (2017), consideran que captar la voz del cliente es indispensable para extenderla en los procesos y operaciones de manera que el servicio tenga la flexibilidad necesaria para ajustarse a las necesidades precisas del cliente. En este proceso de medición, recomiendan el uso de cuestionarios, como una de las técnicas más utilizadas por muchas instituciones, en el que se incluyen preguntas referidas a la satisfacción de los clientes en referencia a servicios otorgados, relación costo-beneficio, atención al cliente, oportunidad en el servicio, entre otros aspectos.

Para el caso de los servicios de salud, en el Perú, el Ministerio de Salud (2019) concibe la satisfacción del usuario externo, como el “Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece” (p. 14). Igualmente considera al usuario externo, como 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 (p. 15)

Asimismo, el Ministerio de Salud utiliza metodología SERVQUAL modificada para la medición de la satisfacción del usuario externo, en los componentes de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

El MINSA, utiliza un método que consiste en la aplicación de un instrumento de escala múltiple, para comprender mejor las expectativas y percepciones que poseen los clientes con relación a un servicio obtenido, que contiene los elementos siguientes:

– **Confiabilidad**

Esta referida a la ejecución del servicio de manera eficaz, o la capacidad de hacer el servicio de manera correcta desde un primer momento, que se evidencie un servicio fiable y cuidadoso. Quiere decir que se supone que el usuario cuenta con información brindada de la entidad donde se ofrecen ciertos aspectos del servicio. (Orihuela. 2008). Esa información que le ha permitido acceder al servicio es un compromiso que genera expectativas del usuario, las mismas que debe ser atendidas en su verdadera dimensión.

Para medir la fiabilidad en la atención en los servicios de salud, se debe tener presente la eficacia en la información que se brinda al usuario externo, en la atención para sus requerimientos de salud y en los procedimientos donde se reduzca al mínimo la probabilidad de riesgos.

– **Validez**

Implica la habilidad para reaccionar de forma inmediata ante una demanda del cliente, se refiere al ofrecimiento de un servicio rápido. En todo servicio que se presta debe existir una respuesta de calidad aceptable, esto implica en un margen de tiempo aceptable.

Para Álvarez (2011), la capacidad de respuesta implica la disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con respuestas en calidad y tiempo aceptables. Constituye un componente esencial en la atención, porque está en juego la salud y la vida de la persona; implica la rapidez en la atención en los servicios

administrativos (admisión, caja, etc.), como en los servicios médicos, además de los procedimientos paramédicos.

– **Lealtad**

Considerada como los conocimientos de los empleados sobre lo que hacen y atención mostrados por los empleados, certeza, cortesía y su capacidad de transmitir confianza y credibilidad; y, la empatía, entendida como la habilidad de los empleados para entender la formas de pensar de los usuarios del servicio, brindando una atención personalizada con criterios de accesibilidad y comunicación. (Arrea, 2011) se trata de que los consumidores de un servicio deben percibir que la prestación de estos debe carecer de riesgos, procurando la no existencia de peligros ni dudas sobre la bondad de cada prestación.

– **Odontoestomatología**

La Odontoestomatología es una especialidad médica que todavía resulta desconocida a un buen número de personas. Su prefijo Odonto (“diente”) deja entrever que está relacionada con la salud dental. Pero, ¿sabes de qué se ocupa exactamente? Esta disciplina médica se centra en el tratamiento integral de todos los trastornos relacionados con la boca, incluyendo dientes, encías, paladar, lengua, labios, mandíbula, maxilar o amígdalas, entre otros.

La Odontoestomatología previene, diagnostica y proporciona tratamiento médico-quirúrgico a cualquier alteración en el aparato estomatognático, es decir, el conjunto de órganos y tejidos encargado de permitir las expresiones faciales, hablar, pronunciar, masticar, deglutir o sonreír. Las soluciones empleadas van desde ortodoncias e implantes hasta cirugía oral y maxilofacial.

Los profesionales de la salud que tratan esta disciplina son los odontólogos y los estomatólogos. La diferencia entre ellos reside en su formación. Mientras que los primeros han cursado una carrera universitaria de 5 años de duración -Odontología-, los estomatólogos

son licenciados en Medicina que después de acabar la carrera se especializaron en Estomatología, especialización que no existe desde comienzos del siglo XXI.

Los estomatólogos están mejor preparados, a priori, para tratar patologías bucodentales derivadas o relacionadas con otros problemas de salud general. Por ejemplo, con la diabetes. Entre las complicaciones que se le atribuyen se encuentran problemas renales, derrames o enfermedades cardíacas, pero también problemas en las encías.

– **Enfermedad de Coronavirus (COVID - 19)**

La enfermedad por coronavirus (COVID-19) es una enfermedad infecciosa causada por el virus ARN SARS-CoV-2, el cual se transmite cuando una persona infectada exhala gotitas y partículas respiratorias muy pequeñas que contienen el virus al toser, estornudar, hablar, cantar o respirar.

Fue detectado el primer caso a nivel mundial, el 31 de diciembre del 2019 por la OMS, en la ciudad de Wuhan, provincia Hubei (República Popular China), y en Perú, el 06 de marzo del 2020; declarándose el 11 de marzo del 2020 pandemia e iniciándose en Perú, el 15 de marzo del 2020, el estado de Emergencia Sanitaria Nacional, limitándose las atenciones de salud presenciales.

La mayoría de las personas infectadas por el virus experimentan una enfermedad respiratoria de leve a moderada, sin embargo, algunas las personas con comorbilidades (enfermedades cardiovasculares, diabetes, enfermedades respiratorias crónicas, cáncer), adultos mayores y niños son más propensos a contagiarse y tienen mayor riesgo de enfermar gravemente, cuya manera de prevenir manteniéndose a una distancia mínima de un metro de los demás, llevando una mascarilla, lavándose las manos y vacunándose.

– **Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”**

El Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” (HONADOMANI-SB), es un centro hospitalario público peruano situado en Lima y administrado por el Ministerio de

Salud del Perú (MINSAs).

Fue fundado en la época colonial, para la atención de negros libertos. Originalmente, su sede estuvo en la actual cuadra 9 del jirón Miró Quesada (Barrios Altos). Con el establecimiento de la República se convirtió en un hospital militar. En 1961 se transformó en un hospital materno infantil. En 1988 se trasladó al sitio que ocupa actualmente, en la octava cuadra de la avenida Alfonso Ugarte. Además de su función asistencial enfocada a la madre y al niño, se consagra a la docencia y la investigación. El HONADOMANI-SB fue fundado en 1651 por el sacerdote agustino fray Bartolomé de Vadillo, con el propósito de que fuera un centro de asistencia para negros libertos. Vadillo comprobó la necesidad de un establecimiento de ese tipo, pues sucedía entonces que cuando un esclavo negro dejaba de ser productivo, sea por enfermedad o vejez, el amo le daba libertad, para evitar hacerse cargo de su atención. De modo que eran muchos los libertos que quedaban en total desamparo.

El Antiguo local del Hospital San Bartolomé en Barrios Altos, se erigió muy cerca del hospital Santa Ana (dedicado a los indios) y del de San Andrés (donde se atendía a la gente de origen español), en el barrio de Santa Catalina, calle San Bartolomé (novena cuadra del actual jirón Miró Quesada), en donde funcionó durante más de trescientos años, hasta que en 1988 fue trasladado al sitio que actualmente ocupa.

El recinto sufrió los estragos del terremoto de 1687, siendo parcialmente reconstruido por el sargento mayor Manuel Fernández Dávila, que era el mayordomo del hospital.⁴ Una segunda destrucción sufrió durante el terremoto de 1746, por lo que debió ser completamente remodelado.

La sala del Hospital Militar San Bartolomé, siglo XIX, en 1821 empezó a ser usado para la atención de los soldados del ejército libertador, en especial de los grancolombianos que llegaron para luchar a favor de la independencia del Perú. Consolidada la República independiente, se convirtió en Hospital Militar, pasando su administración y sostenimiento a

cargo del gobierno. Su personal lo encabezaba un Cirujano Mayor, más un cuerpo de cirujanos y médicos, así como alumnos de la Facultad de Medicina de San Fernando, externos e internos.

En 1858 se incorporaron las Hermanas de la Caridad de San Vicente Paúl, para dedicarse a la parte administrativa, posteriormente en 1866 pasó a la competencia de la Sociedad de Beneficencia Pública de Lima, hasta 1880 en que volvió a la administración del gobierno, durante la dictadura de Nicolás de Piérola, siendo en 1910, al reorganizarse el servicio de sanidad militar del Perú, el hospital San Bartolomé quedó bajo la dependencia de la sanidad militar. Adoptó entonces el nombre de Hospital Militar de San Bartolomé, y funcionó como tal hasta 1958, cuando se inauguró el moderno Hospital Militar Central de la avenida Brasil.

El viejo hospital de San Bartolomé fue remodelado y ampliado en 1961, convirtiéndose en Hospital Centro de Salud Materno Infantil, y quedando bajo la dependencia directa del Ministerio de Salud Pública. En 1988 se trasladó al amplio local situado en la octava cuadra de la avenida Alfonso Ugarte, que hasta entonces había sido la sede del Instituto de Enfermedades Neoplásicas.³ Por entonces se llamaba Hospital Materno Infantil San Bartolomé. Actualmente se denomina Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé.

– **Teleconsulta**

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS), definen la Teleconsulta como la interacción que se entre dos medios en este caso el médico y el paciente con la finalidad de poder brindarle un asesoramiento, diagnóstico mediante llamadas telefónicas y/o medios digitales en especial las herramientas para realizar videoconferencias como Webex, Skype, Zoom, MS Teams y FaceTime; cuyo modo de atención virtual fue de gran utilidad al decretarse en nuestro país en Estado de

Emergencia Sanitaria Nacional.

– **Pandemia**

Una pandemia es una epidemia que se ha extendido por varios países, continentes o todo el mundo, que afecta a un gran porcentaje de individuos de un país, como lo fue la enfermedad del Coronavirus (COVID-19), declarada así, el 11 de marzo del 2020, dejando un gran número de personas muertas y con secuelas.

Figura 01

Hospital Nacional Docente Madre – Niño “San Bartolomé” (2022)



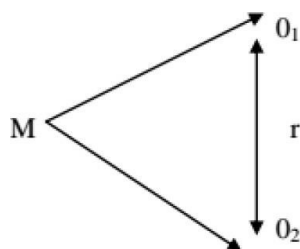
III. MÉTODO

3.1 Tipo de investigación

La investigación fue de tipo básica y por su alcance el estudio fue una investigación de nivel correlacional, siendo así debido a que esta determinó el grado o intensidad de la relación que existe entre las variables seleccionadas (calidad de atención odontológica y servicio de consulta externa). Sánchez y Reyes (2016).

Presentó un enfoque cuantitativo y la recolección de información se realizó de manera personal y anónima.

El diseño de la investigación fue Correlacional no experimental, de acuerdo a Sánchez y Reyes, (2016) manifestaron que el tipo de diseño comprende una determinación del nivel de relación que existe entre las variables. Por tanto, se siguió el siguiente esquema:



Donde:

M = tamaño de muestra de estudio O_x = variable Calidad de atención

O_y = variable Servicio de consulta externa r = Relación existente entre las variables (O = Observaciones)

3.2 Población y muestra

– Población

Nuestra población estuvo determinada por todos los usuarios del servicio de consulta externa del área de odontoestomatología; en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19 en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño San Bartolomé, Lima 2022, en un determinado

lapso de tiempo, representada un total de 104 usuarios.

– **Muestra**

Hernández (2014), señala que la muestra es: “Es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además debe ser representativo de la población. (p. 173). Para hallar la muestra de la investigación, se aplicó la fórmula de Arkin y Colton (1996). Debido a que nuestra población fue finita, lo cual significó que se conoció a cabalidad el total de la población y se deseó saber la muestra exacta de nuestra investigación se realizó a través de un modelo aleatorio simple, para lo cual se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 * N * p * q}{E^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

E: Índice de error muestral (0.05 puntos) N = Total de la población (104 usuarios) Z2 = 1.962
(si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05) q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

d = precisión (en este caso deseamos un 5%).

$$n = \frac{(1.96)^2 * 104 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(104 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

n: 82,011

De acuerdo a la fórmula empleada la muestra es de 82 usuarios del servicio de consulta externa del área de odontoestomatología; en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19 en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé”, Lima- 2022.

| | | Amabilidad en el trato | | |
|---|--|--|--|----------------------------------|
| Variable Y: Consulta externa Área de Odontoestomatología | Empatía (24, 25, 26, 27, 28, 29, 30) | Comprensión de las necesidades de los usuarios Horarios adecuados Claridad en las orientaciones brindadas al usuario | | |
| | Confiabilidad (1,2,3,4,5,6,7,8) | Cumplimiento del servicio prometido Seguridad Precisión del diagnóstico | | Escala de medición adaptada : |
| | Validez (9,10,11,12, 13,14,15) | Ambiente confiable Atención correcta Eficiencia Calidez Satisfacción Compromiso del usuario | | Alta (73-100) Mediana (47-72) |
| | Lealtad (16, 17, 18, 19, 20) | Participación activa Respeto Limitaciones Motivación | | Baja (20-46) |
| | | | | |
| | | | | |

3.4 Instrumentos

Para la medición de la variable de estudio se utilizó la técnica de la encuesta, para la primera variable que fue satisfacción se aplicó varios ítems o preguntas adaptado de (Ramírez y Álvarez, 2015) y para la segunda variable se aplicó varios ítems o preguntas basados en SERVQUAL. Para ello se recopiló los datos de manera directa teniendo en cuenta la muestra obtenida según fórmula, y para (Hernández et al., 2016), la encuesta es: un diseño que provee un plan para efectuar una descripción numérica de tendencias, actitudes u opiniones de una población, estudiando a una muestra de ella. Es decir, en la literatura sobre metodología de la investigación, la encuesta ha sido visualizada como una técnica cuantitativa para recabar, mediante preguntas, datos de un grupo seleccionado de personas.

3.5 Procedimientos

En el caso de nuestros procedimientos estadísticos para el análisis se aplicó en

diversas etapas del estudio, del gobierno electrónico y sus repercusiones en la gestión, aplicados a los usuarios del servicio de consulta externa, área de odontoestomatología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19 en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño San Bartolomé Lima, que formaron parte de nuestra muestra.

El análisis de datos cuantitativos se realizó tomando en cuenta los niveles de medición de la variable y mediante la estadística; que permitió describir y poner de manifiesto las principales características de las variables, tomadas individualmente.

Para analizar cada una de las variables se utilizó el programa SPSS versión 26 en español.

Para la estadística descriptiva, se utilizó porcentajes en tablas y gráficas para presentar la distribución de los datos y tablas de contingencias.

Para la estadística inferencial: sirvió para estimar parámetros y probar hipótesis, y se basó en la distribución maestra.

3.6 Análisis de datos

– *Análisis No Paramétricos*

Se calcularon los coeficientes de la Regresión lineal de Coeficiente de Pearson, que es “una prueba de análisis no paramétrico y se utiliza cuando la escala de mi instrumento es ordinal” (Hernández et al., 2014).

Para el análisis de las correlaciones, relacionadas con las hipótesis, se desarrolló un análisis correlativo de Chi-cuadrado de Pearson para la significancia entre las dos variables.

La presentación de los resultados, se utilizó los aspectos o criterios, tal cual se sugiere en cuanto a los resultados descriptivos, por dimensiones y variables usaremos nuestro método de análisis estadístico descriptivo de frecuencia.

3.7 Consideraciones éticas

- El presente estudio estuvo sujeto a la aprobación del área administrativa del Hospital

Nacional Docente Madre-Niño San Bartolomé.

- Todas las personas que participaron en la investigación firmaron previamente un consentimiento informado.
- Todos los datos recabados fueron manejados con estricta confidencialidad y privacidad de las personas que participaron en la investigación.
- No se utilizaron datos que puedan identificar al encuestado.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis paramétrico de las variables Tabla 2

Calidad de atención al usuario y satisfacción de la Consulta externa Área de Odontoestomatología del HONADOMANI-SB en el año 2022.

Tabla 02

Datos obtenidos del cuestionario (2022). Programa estadístico SPSS

| | | Calidad de atención al usuario | | | Total |
|---|--------------------|--------------------------------|--------------|-------------|---------------|
| | | Baja | Regular | Alta | |
| Satisfacción de la Consulta externa Área de Odontoestomatología | Recuento | 23 | 13 | 1 | 37 |
| | Acceptable | 28,0% | 15,9% | 1,2% | 45,1% |
| | % del total | | | | |
| | Recuento | 28 | 12 | 0 | 40 |
| | Regular | 34,1% | 14,6% | 0,0% | 48,8% |
| | % del total | | | | |
| | Recuento | 3 | 2 | 0 | 5 |
| | No aceptable | 3,7% | 2,4% | 0,0% | 6,1% |
| | % del total | | | | |
| | Recuento | 54 | 27 | 1 | 82 |
| Total | % del total | 65,9% | 32,9% | 1,2% | 100,0% |

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario (2022). Programa estadístico SPSS.

– **Interpretación:**

En los resultados de la consulta externa en función de la calidad de atención se puede apreciar que del 65.9% de los que consideran que dicha consulta es baja, existe un 34.1% de los que consideran que la consulta se da de manera regular, asimismo, existe un 28% de los que es aceptable dicha consulta externa y solo el 3.7% restante manifiesta que esta consulta externa es no aceptable; en tanto que del 1.2% de los que la consideran alta, el integro de estos manifiestan que esta consulta es aceptable.

Tabla 03

*Calidad de atención al usuario y satisfacción en la Confiabilidad de la Consulta externa
Área de Odontoestomatología del HONADOMANI-SB en el año 2022*

| | | | Calidad de atención al usuario | | | Total |
|------------------------|-----------------|-------------|--------------------------------|---------|------|--------|
| | | | Baja | Regular | Alta | |
| Satisfacción en la | Aceptable | Recuento | 33 | 14 | 1 | 48 |
| | | % del total | 40,2% | 17,1% | 1,2% | 58,5% |
| Confiabilidad de la | Regular | Recuento | 13 | 7 | 0 | 20 |
| | | % del total | 15,9% | 8,5% | 0,0% | 24,4% |
| Consulta externa | No aceptable | Recuento | 8 | 6 | 0 | 14 |
| | | % del total | 9,8% | 7,3% | 0,0% | 17,1% |
| Total | | Recuento | 54 | 27 | 1 | 82 |
| | | % del total | 65,9% | 32,9% | 1,2% | 100,0% |

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario (2022). Programa estadístico SPSS.

– **Interpretación:**

En cuanto al análisis de la confiabilidad en función de la calidad de atención al usuario, del 65.9% de quienes consideran que esta calidad es baja, existe un 40.2% que manifiestan esta confiabilidad es alta, el 15.9% mencionan que es regular y el 9.8% restante manifiesta que esta confiabilidad es deficiente; por otro lado, del 1.2% de los que manifiestan que dicha calidad de atención es alta, el integro de ellos considera que la confiabilidad se da de una manera aceptable.

Tabla 04

Calidad de atención al usuario y satisfacción en la Validez de la Consulta externa Área de Odontoestomatología del HONADOMANI-SB en el año 2022

| | | Calidad de atención al | | | | Total |
|-----------------------|-----------------|------------------------|--------------|--------------|-------------|---------------|
| | | usuario | | | | |
| | | | Baja | Regular | Alta | |
| Satisfacción en la | Aceptabl e | Recuento | 32 | 16 | 1 | 49 |
| | | % del total | 39,0% | 19,5% | 1,2% | 59,8% |
| Validez de la | Regular | Recuento | 8 | 7 | 0 | 15 |
| | | % del total | 9,8% | 8,5% | 0,0% | 18,3% |
| Consulta externa | No aceptable | Recuento | 14 | 4 | 0 | 18 |
| | | % del total | 17,1% | 4,9% | 0,0% | 22,0% |
| Total | | Recuento | 54 | 27 | 1 | 82 |
| | | % del total | 65,9% | 32,9% | 1,2% | 100,0% |

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario (2022). Programa estadístico SPSS.

– **Interpretación:**

En los resultados que analizan la contingencia entre la validez del servicio y la calidad de atención del usuario, se puede apreciar que del 65.9% de la muestra que la considera mala, existe un 39.0% que manifiestan que tiene una validez eficiente, existiendo un 17.1% de quienes consideran que dicha validez es deficiente y solo el 9.8% manifiesta que esta validez es regular, por otro lado, del 1.2% de los que consideran que la calidad de atención es buena, el integro de ellos manifiesta que la validez se da de una manera eficiente.

Tabla 05

Calidad de atención al usuario y satisfacción en la Validez de la Consulta externa Área de Odontoestomatología del HONADOMANI-SB en el año 2022

| | | Calidad de atención al | | | | Total |
|-----------------------|-----------------|------------------------|--------------|--------------|-------------|---------------|
| | | usuario | | | | |
| | | | Baja | Regular | Alta | |
| Satisfacción en la | Aceptabl e | Recuento | 30 | 20 | 1 | 51 |
| | | % del total | 36,6% | 24,4% | 1,2% | 62,2% |
| Lealtad de la | Regular | Recuento | 13 | 2 | 0 | 15 |
| | | % del total | 15,9% | 2,4% | 0,0% | 18,3% |
| Consulta externa | No aceptable | Recuento | 11 | 5 | 0 | 16 |
| | | % del total | 13,4% | 6,1% | 0,0% | 19,5% |
| Total | | Recuento | 54 | 27 | 1 | 82 |
| | | % del total | 65,9% | 32,9% | 1,2% | 100,0% |

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario (2022). Programa estadístico SPSS.

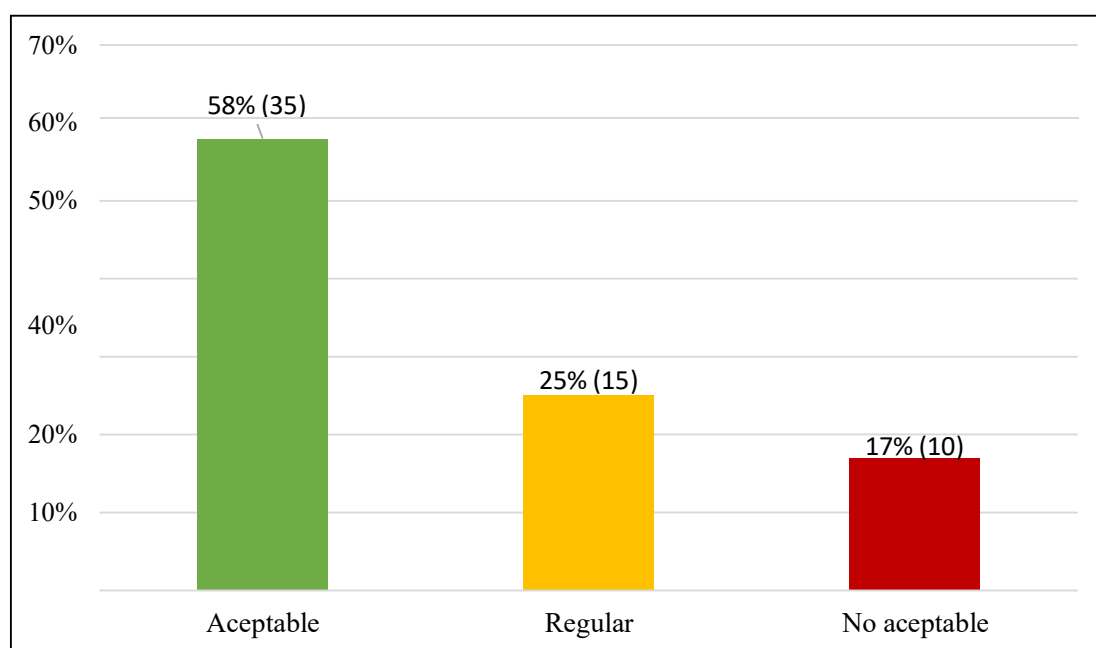
– **Interpretación:**

En cuanto al análisis de la lealtad en función a la calidad de atención del usuario, se aprecia que del 65.9% de la muestra que manifiesta que esta calidad de atención es baja, existe un 36.6% de la muestra que considera que dicha lealtad es alta, el 15.9% manifiesta que dicha lealtad es regular y el 13.4% manifiesta que esta lealtad es deficiente, por otro lado, del 1.2% de los que consideran buena la calidad de atención, el integro de ellos manifiesta que la lealtad aceptable.

Tabla 06*NCalidad de la atención del usuario en la Teleconsulta*

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|--------------|-------------------|-------------------|
| Válido | No aceptable | 10 | 17,0 |
| | Regular | 15 | 25,0 |
| | Aceptable | 35 | 58,0 |
| Total | | 60 | 100,0 |

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario (2022). Programa estadístico SPSS.

Figura 02*Calidad de la atención del usuario en la Teleconsulta*

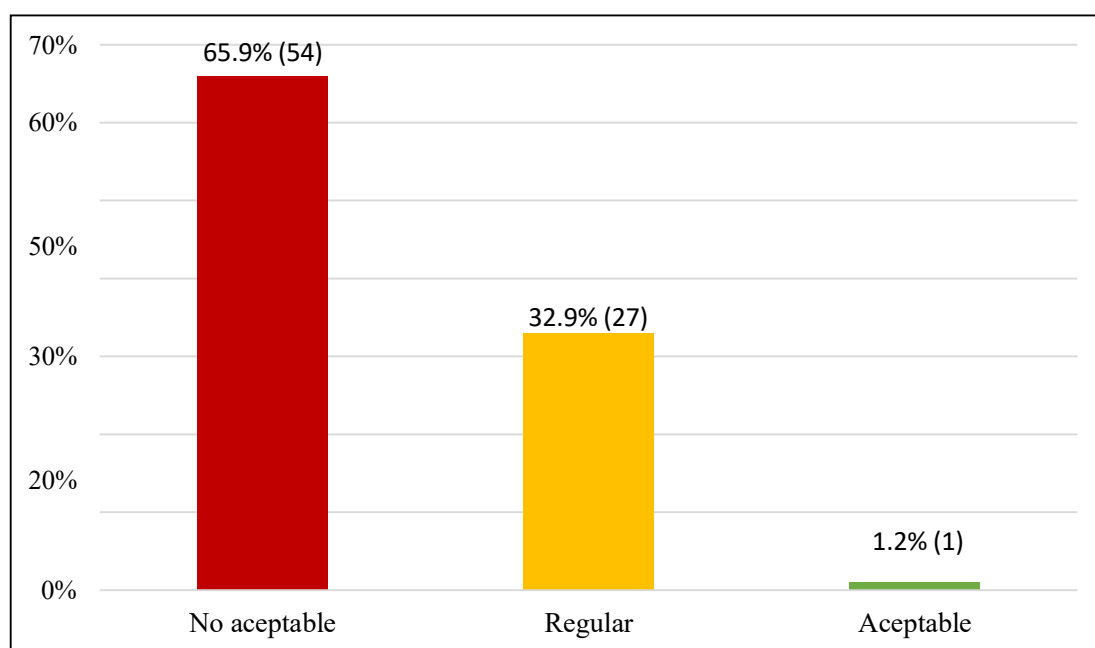
– **Interpretación:**

Sobre el análisis de la Calidad de atención de la Teleconsulta, en lo relacionado a la evaluación de dicho indicador, se aprecia que el 58% de esta muestra la considera aceptable, en tanto que el 25% regular y el 17% restante consideran no aceptable.

Tabla 07*Calidad de atención al usuario*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Válido | No aceptable | 54 |
| | Regular | 27 |
| | Aceptable | 1 |
| Total | | 82 |
| | | 100,0 |

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario (2022). Programa estadístico SPSS.

Figura 03*Calidad de atención al usuario*

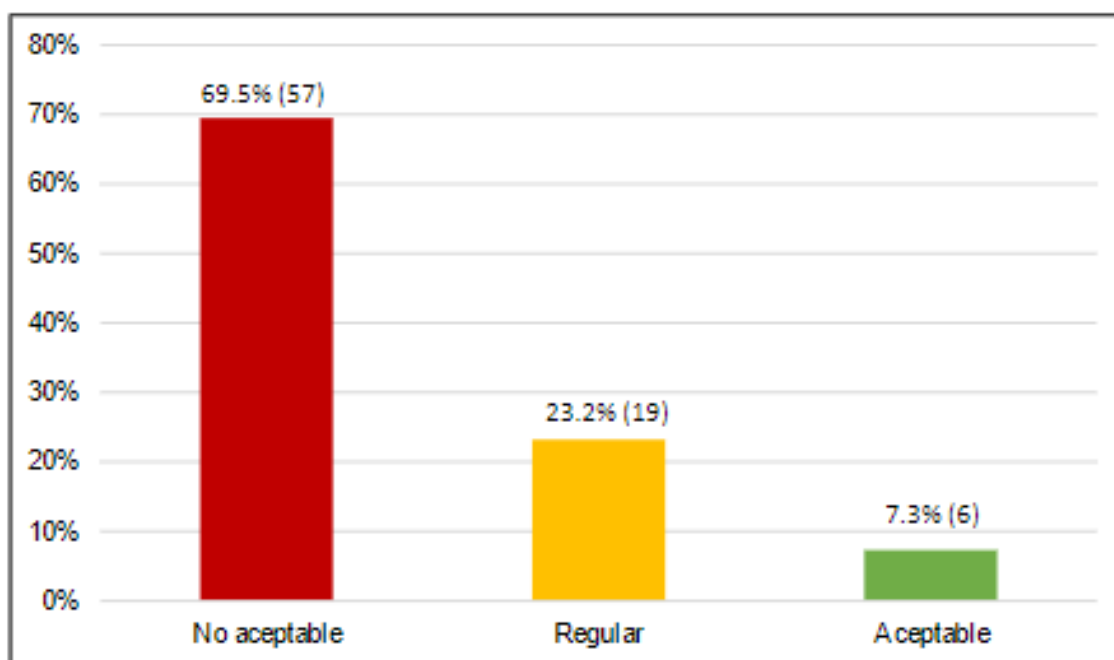
– **Interpretación:**

En cuanto a la calidad de atención al usuario, se puede apreciar que el 65.9% de la muestra consideran que esta es no aceptable, en tanto que el 32.9% la consideran regular y solo el 1.2% de la muestra consideran que dicha calidad es aceptable.

Tabla 08*Elementos Tangibles de la Calidad de atención al usuario*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Válido | No aceptable | 57 |
| | Regular | 19 |
| | Aceptable | 6 |
| Total | | 82 |
| | | 100,0 |

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario (2022). Programa estadístico SPSS.

Figura 04*Elementos Tangibles de la Calidad de atención al usuario*

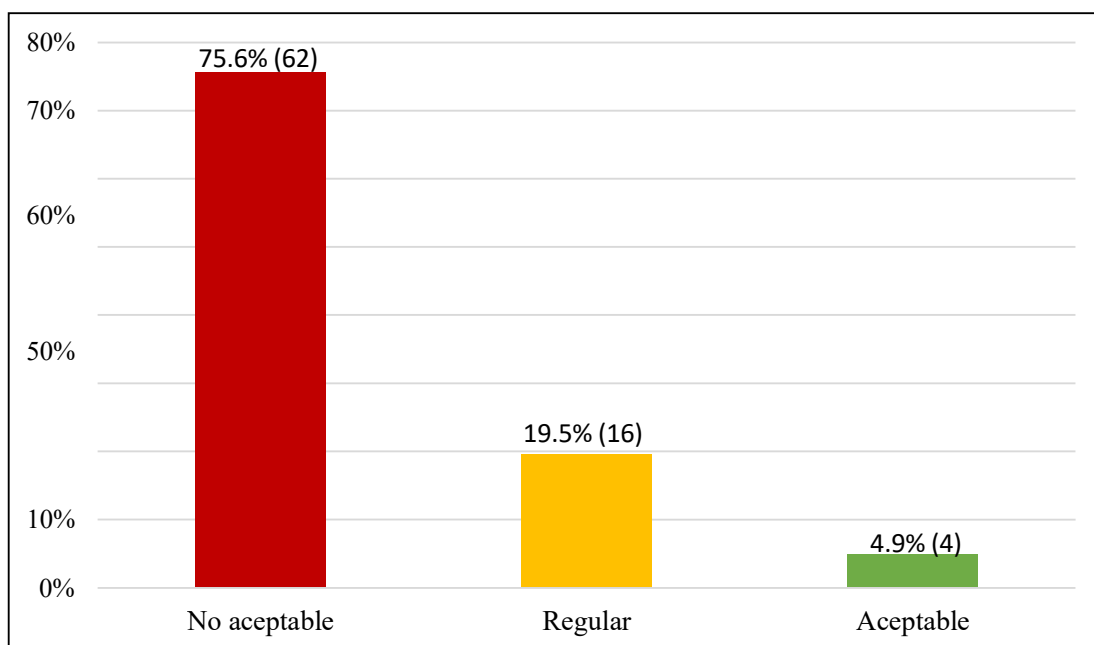
– **Interpretación:**

En cuanto al análisis de los elementos tangibles, se puede observar que, del análisis de la muestra, el 69.5% de los encuestados consideran que dichos elementos tangibles son no aceptables, el 23.2% la consideran regular y el 7.3% consideran que estos elementos son aceptables.

Tabla 09*Fiabilidad de la Calidad de atención al usuario*

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|--------------|-------------------|-------------------|
| Válido | No aceptable | 62 | 75,6 |
| | Regular | 16 | 19,5 |
| | Aceptable | 4 | 4,9 |
| Total | | 82 | 100,0 |

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario (2022). Programa estadístico SPSS.

Figura 05*Fiabilidad de la Calidad de atención al usuario*

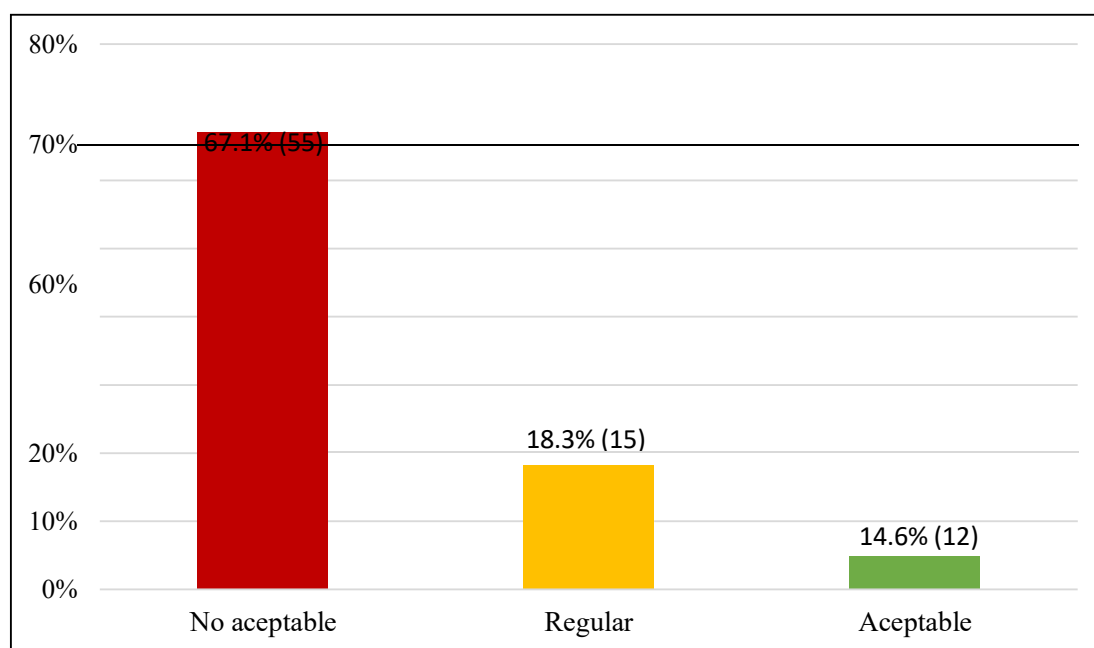
– **Interpretación:**

Sobre el aspecto de la fiabilidad del servicio, se aprecia que el 75.6% de la muestra manifiesta que es no aceptable la fiabilidad de este, el 19.5% consideran que es regular y el 4.9% restante consideran esta fiabilidad como aceptable.

Tabla 10*Capacidad de Respuesta de la Calidad de atención al usuario*

| Frecuencia | | Porcentaje | |
|--------------|--------------|------------|--------------|
| Válido | No aceptable | 55 | 67,1 |
| | Regular | 15 | 18,3 |
| | Aceptable | 12 | 14,6 |
| Total | | 82 | 100,0 |

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario (2022). Programa estadístico SPSS.

Figura 06*Capacidad de Respuesta de la Calidad de atención al usuario*

– **Interpretación:**

En cuanto a la capacidad de respuesta, según se aprecia en los resultados, se puede manifestar que el 67.1% de los encuestados consideran que dicha capacidad de respuesta es no aceptable, el 18.3% la consideran regular y solo el 14.6% restante manifiesta que esta capacidad de respuesta es aceptable.

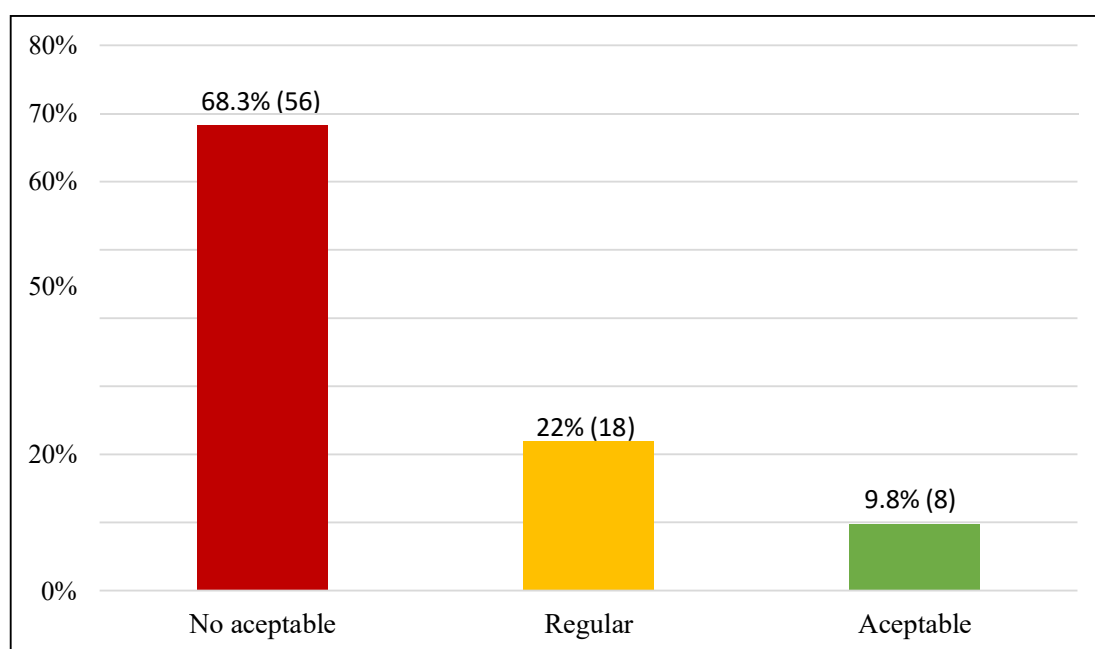
Tabla 11*Seguridad de la Calidad de atención al usuario*

| | Frecuencia | Porcentaje | |
|--------|-------------------|-------------------|--------------|
| Válido | No aceptable | 56 | 68,3 |
| | Regular | 18 | 22,0 |
| | Aceptable | 8 | 9,8 |
| | Total | 82 | 100,0 |

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario (2022). Programa estadístico SPSS.

Figura 07

Seguridad de la Calidad de atención al usuario



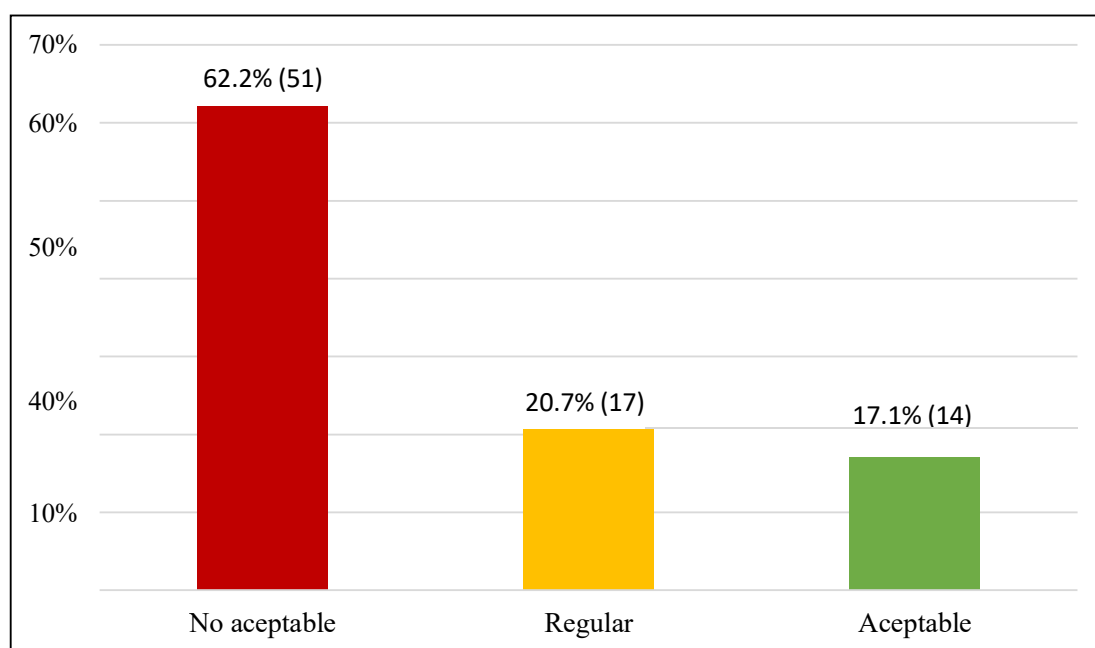
Interpretación:

En cuanto al análisis de la seguridad, en los resultados de la muestra, se aprecia que el 68.3% de la muestra manifiesta que esta seguridad es no aceptable, el 22.0% menciona que es regular y en tanto que solo el 9.8% restante considera esta como aceptable.

Tabla 12*Empatía de la Calidad de atención al usuario*

| | Frecuencia | Porcentaje | |
|--------|--------------|------------|-------|
| Válido | No aceptable | 51 | 62,2 |
| | Regular | 17 | 20,7 |
| | Aceptable | 14 | 17,1 |
| | Total | 82 | 100,0 |

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario (2022). Programa estadístico SPSS.

Figura 08*Empatía de la Calidad de atención al usuario*

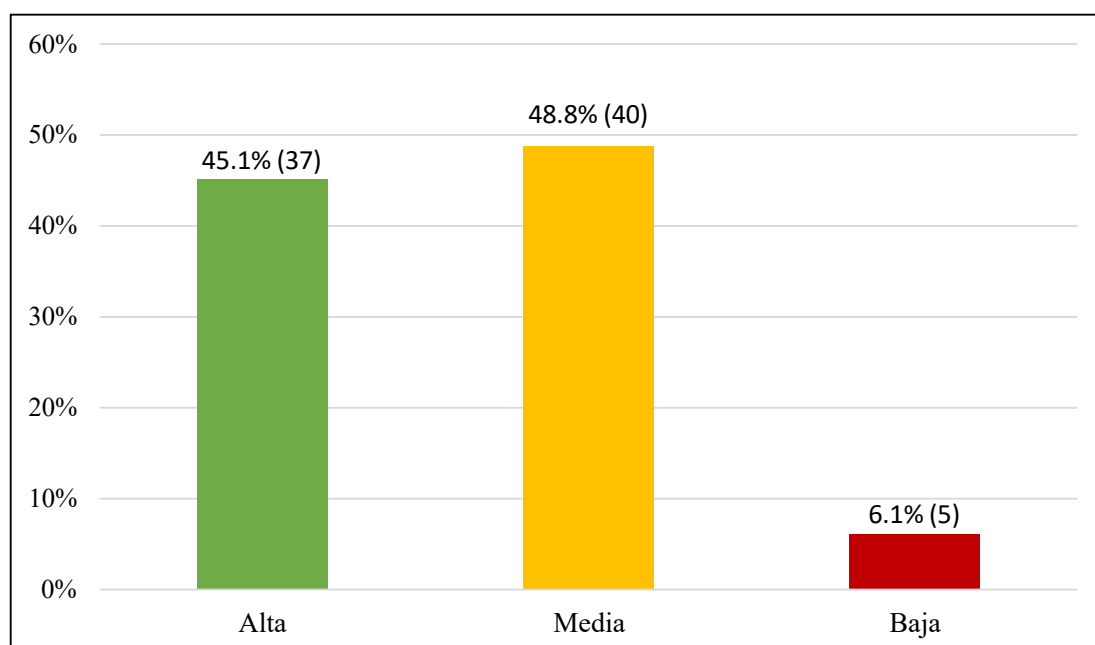
– **Interpretación:**

En lo relacionado a la empatía, se aprecia que el 62.2% de los encuestados consideran que dicha empatía es no aceptable, el 20.7% de la muestra la consideran regular y solo el 17.1% manifiestan que dicha empatía es aceptable.

Tabla 13*Satisfacción de la Consulta externa Área de Odontoestomatología*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Válido | Alta | 37 |
| | Media | 40 |
| | Baja | 5 |
| Total | 82 | 100,0 |

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario (2022). Programa estadístico SPSS.

Figura 09*Satisfacción de la Consulta externa Área de Odontoestomatología*

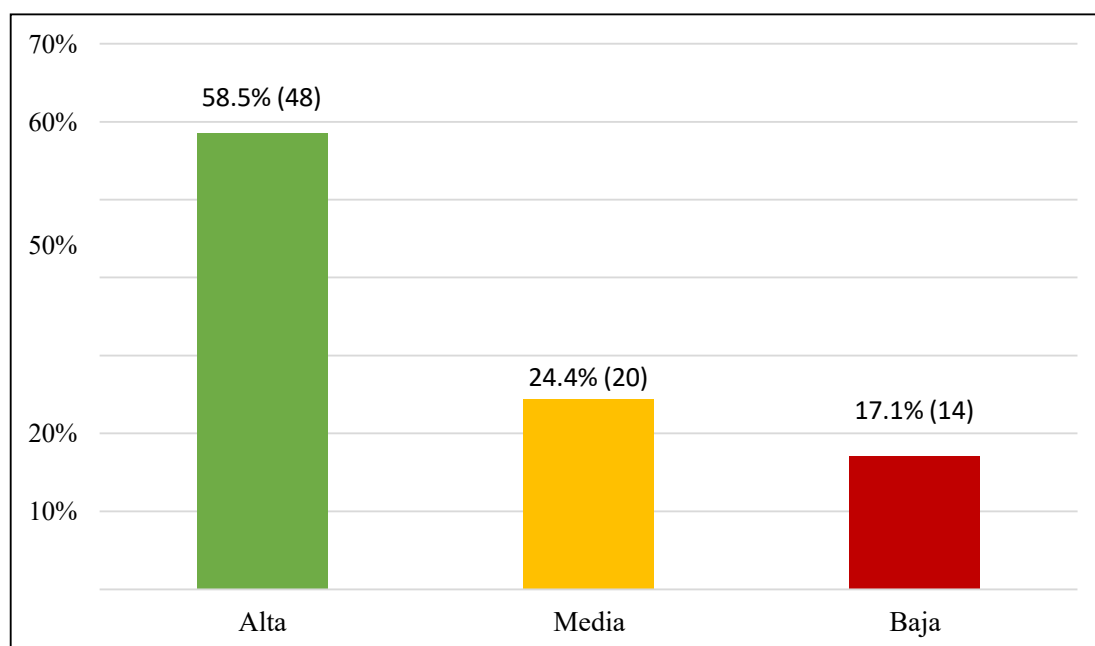
– **Interpretación:**

En cuanto a la consulta externa del área de Odontoestomatología, se aprecia que el 48.8% de la muestra considera que esta es media, el 45.1% la considera baja y solo el 6.1% restante manifiesta que esta consulta es alta.

Tabla 14*Confiabilidad de la Consulta externa Área de Odontoestomatología*

| Frecuencia | | Porcentaje | |
|------------|-------|------------|-------|
| Válido | Alta | 48 | 58,5 |
| | Media | 20 | 24,4 |
| | Baja | 14 | 17,1 |
| | Total | 82 | 100,0 |

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario (2022). Programa estadístico SPSS.

Figura 10*Confiabilidad de la Consulta externa Área de Odontoestomatología*

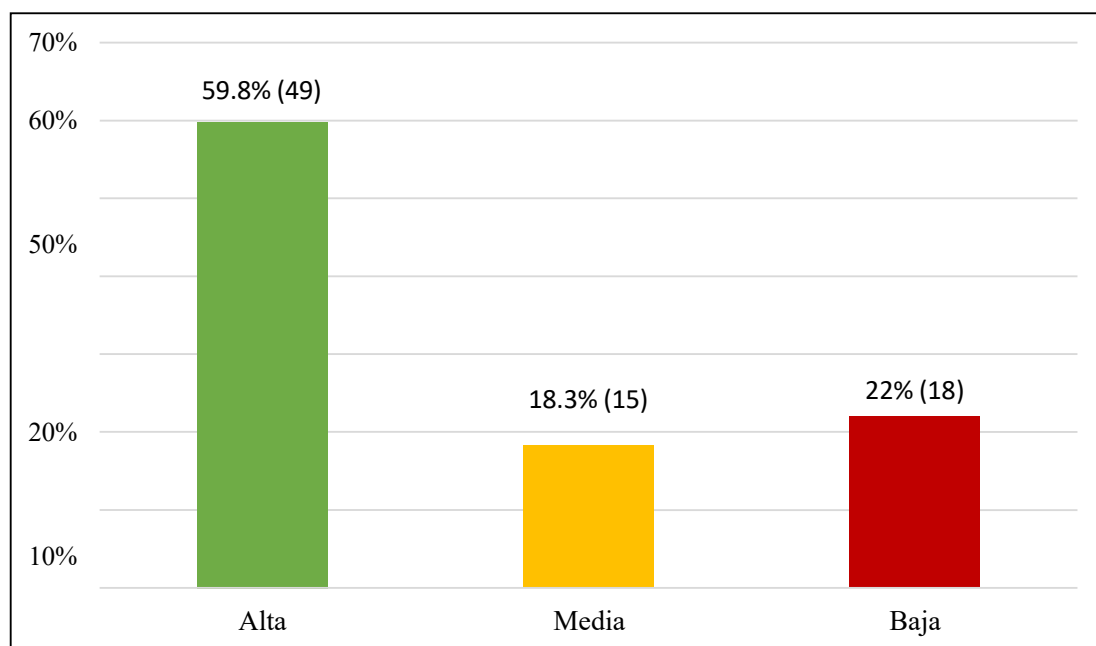
– **Interpretación:**

En cuanto a la confiabilidad del servicio de consulta externa, los resultados muestran que el 58.5% de los encuestados consideran que esta confiabilidad es baja, el 24.4% manifiestan que esta es media y solo el 17.1% restante manifiesta que esta es alta.

Tabla 15*Validez de la Consulta externa Área de Odontoestomatología*

| Frecuencia | | Porcentaje | |
|------------|-------|------------|-------|
| Válido | Alta | 49 | 59,8 |
| | Media | 15 | 18,3 |
| | Baja | 18 | 22,0 |
| | Total | 82 | 100,0 |

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario (2022). Programa estadístico SPSS.

Figura 11*Validez de la Consulta externa Área de Odontoestomatología*

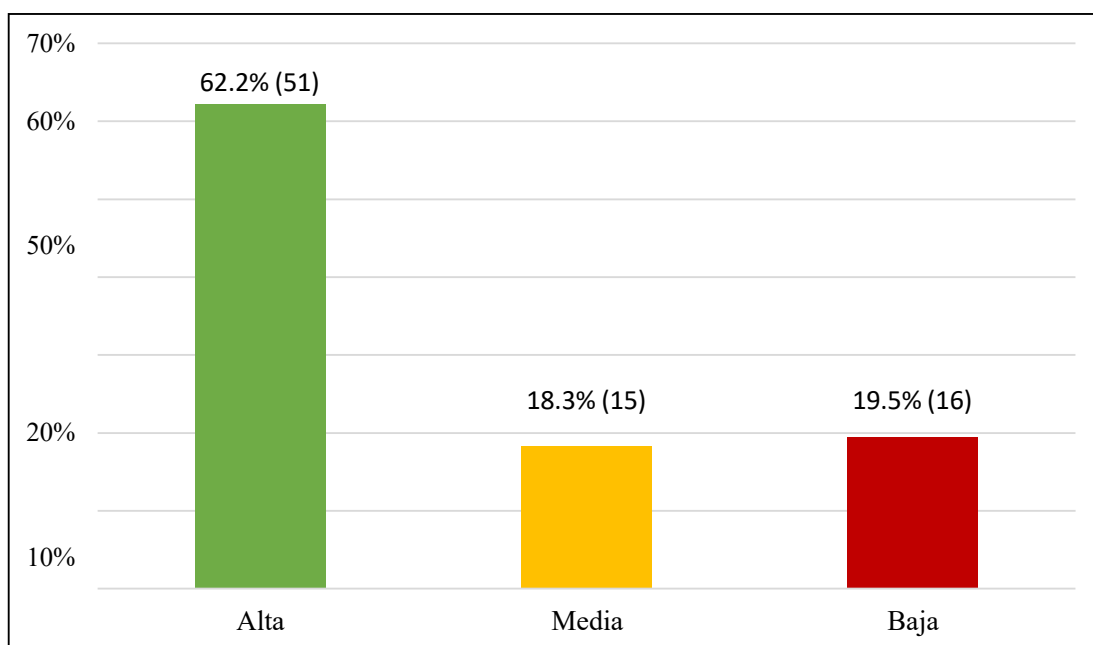
– **Interpretación:**

En lo relacionado a la validez de dicha consulta, los encuestados manifiestan en un 59.8% que esta es alta, el 18.3% mencionan que dicha validez es regular y solo el 22.0% restante menciona que dicha validez es baja.

Tabla 16*Lealtad de la Consulta externa Área de Odontoestomatología*

| Frecuencia | | Porcentaje | |
|------------|-------|------------|-------|
| Válido | Alta | 51 | 62,2 |
| | Media | 15 | 18,3 |
| | Baja | 16 | 19,5 |
| | Total | 82 | 100,0 |

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario (2022). Programa estadístico SPSS.

Figura 12*Lealtad de la Consulta externa Área de Odontoestomatología*

Interpretación:

Sobre el análisis de la lealtad, en lo relacionado a la evaluación de dicho indicador, se aprecia que el 62.2% de esta muestra la considera alta, en tanto que el 19.5% manifiesta que esta es baja y solo el 18.3% restante considera que dicha lealtad es regular.

4.2 Contrastación de las hipótesis

4.2.1 Contrastación de la Hipótesis general

- H1: La calidad de atención al usuario se relaciona de manera directa y significativa, satisfacción de la consulta externa del Área de Odontoestomatología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19 en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé”, Lima- 2022.
- H0: La calidad de atención al usuario no se relaciona de manera directa y significativa, satisfacción de la consulta externa del Área de Odontoestomatología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19 en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé”, Lima-2022.

Tabla 17

*(Consulta externa área de Odontoestomatología*Calidad de atención al usuario)*

| | | Valor | Error estándar asintótico | T aproximada | Significación aproximada |
|-------------------------|------------------------------|-------|---------------------------|--------------|--------------------------|
| Nominal por Nominal | Coefficiente de contingencia | ,954 | | | ,008 |
| Intervalo por intervalo | R de Pearson | ,968 | ,111 | ,610 | ,005c |
| Ordinal por ordinal | Correlación de Spearman | ,965 | ,112 | ,580 | ,006c |
| N de casos válidos | | 82 | | | |

Nota. Fuente: Programa estadístico SPSS.

- No se presupone la hipótesis nula.
- Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.
- Se basa en aproximación normal.
- Fuente: Datos obtenidos del cuestionario (2022). Programa estadístico SPSS.

– **Interpretación:**

Según se puede observar del resultado de correlación entre la Consulta externa área de Odontoestomatología y la Calidad de atención al usuario, esta alcanzo un nivel de significancia de los 0.008 puntos lo cual determina su alta significancia, a su vez el índice de correlación entre ambas variables llega a un 0.954 punto, que es equivalente a un 95.4% de correlación, con lo cual se logra validar la hipótesis general de investigación.

4.2.2 Contrastación de la Hipótesis específica 1

- He1: La calidad de atención al usuario se relaciona significativamente con la confiabilidad, satisfacción de la consulta externa del área de Odontoestomatología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19 en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé”, Lima-2022.
- He01: La calidad de atención al usuario no se relaciona significativamente con la confiabilidad, satisfacción de la consulta externa del área de Odontoestomatología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19 en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé”, Lima-2022.

Tabla 18

*Medidas simétricas (Confiabilidad *Calidad de atención al usuario)*

| | | Valor | Error estándar asintótico | T aproximada | Significación aproximada |
|-------------------------|------------------------------|-------|---------------------------|--------------|--------------------------|
| Nominal por Nominal | Coefficiente de contingencia | ,977 | | | ,006 |
| Intervalo por intervalo | R de Pearson | ,964 | ,111 | ,958 | ,006c |
| Ordinal por ordinal | Correlación de Spearman | ,975 | ,112 | ,968 | ,005c |
| N de casos válidos | | 82 | | | |

- No se presupone la hipótesis nula.
- Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.
- Se basa en aproximación normal.

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario (2022). Programa estadístico SPSS.

– **Interpretación:**

En cuanto al análisis de correlación entre la Confiabilidad y la Calidad de atención al usuario, este alcanzo un nivel de los 0.006 puntos, lo cual determina su alta significancia, siendo este inferior al 0.05 puntos exigido, a su vez el nivel de correlación se posiciona en unos 0.977 puntos, es decir logra un 97.7% de correlación, estableciendo la validez de la primera hipótesis específica alterna.

4.2.3 Contrastación de la Hipótesis específica 2

- He2: La calidad de atención al usuario se relaciona significativamente con la validez, satisfacción de la consulta externa del área de Odontología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19 en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé”, Lima- 2022.
- He02: La calidad de atención al usuario no se relaciona significativamente con la validez, satisfacción de la consulta externa del área de Odontología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19 en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé”, Lima- 2022.

Tabla 19

Medidas simétricas (Validez *Calidad de atención al usuario)

| | | Valor | Error estándar asintótico | T aproximada b | Significación aproximada |
|-------------------------|------------------------------|-------|---------------------------|----------------|--------------------------|
| Nominal por Nominal | Coefficiente de contingencia | ,985 | | | ,047 |
| Intervalo por intervalo | R de Pearson | ,990 | ,100 | ,805 | ,042c |
| Ordinal por ordinal | Correlación de Spearman | ,961 | ,106 | ,543 | ,046c |
| N de casos válidos | | 82 | | | |

– No se presupone la hipótesis nula.

– Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

- Se basa en aproximación normal.
- Fuente: Datos obtenidos del cuestionario (2022). Programa estadístico SPSS.
- **Interpretación:**

En los resultados de correlación entre la Validez y la Calidad de atención al usuario, se aprecia que esta alcanza un índice de los 0.047 puntos en cuanto a la significancia, lo cual es un índice alto siendo este inferior a los 0.05 puntos, a su vez el nivel de correlación alcanza un nivel de los 0.985 puntos, es decir del 98.5% como correlación entre ambos indicadores, estableciendo esto la validez de la segunda hipótesis específica alterna.

4.2.4 Contrastación de la Hipótesis específica 3

- He3: La calidad de atención al usuario se relaciona significativamente con la lealtad, satisfacción de la consulta externa del área de Odontología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19 en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé”, Lima- 2022.
- He03: La calidad de atención al usuario no se relaciona significativamente con la lealtad, satisfacción de la consulta externa del área de Odontología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19 en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé”, Lima- 2022.

Tabla 20

Medidas simétricas (Lealtad*Calidad de atención al usuario)

| | | Valor | Error estándar asintótico | T aproximada | Significación aproximada |
|-------------------------|------------------------------|-------|---------------------------|--------------|--------------------------|
| Nominal por Nominal | Coefficiente de contingencia | ,923 | | | ,036 |
| Intervalo por intervalo | R de Pearson | ,918 | ,104 | ,927 | ,021c |
| Ordinal por ordinal | Correlación de Spearman | ,921 | ,107 | ,947 | ,015c |
| N de casos válidos | | 82 | | | |

- No se presupone la hipótesis nula.

- Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.
- Se basa en aproximación normal.
- Fuente: Datos obtenidos del cuestionario (2022). Programa estadístico SPSS.
- **Interpretación:**

En los resultados en cuanto a la correlación entre la lealtad y la Calidad de atención al usuario, se aprecia que esta relación alcanzo un índice de los 0.036 puntos siendo está altamente significativa, por ser inferior a los 0.05 puntos, a su vez logra un nivel de correlación del 0.923 punto., lo cual equivale a un 92.3% de nivel de correlación entre ambos indicadores, lo cual validaría la tercera de las hipótesis específicas alternas.

4.2.5 *Contrastación de la Hipótesis específica 4*

- He4: La calidad de atención al usuario mediante la Teleconsulta se relaciona significativamente con la satisfacción de la consulta externa del Área de Odontología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19 en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé”, Lima- 2022.
- He04: La calidad de atención al usuario mediante la Teleconsulta no se relaciona significativamente con la satisfacción de la consulta externa del Área de Odontología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19 en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé”, Lima- 2022.

Tabla 21

Correlación Rho de Spearman - Calidad de atención al usuario mediante la Teleconsulta & Satisfacción de la consulta externa

| | Calidad de atención (mediante la tele consulta) al usuario | | Satisfacción de la consulta externa |
|--------|---|--|--|
| | Calidad de atención (mediante la tele consulta) al usuario | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) | |
| | | 1,000 | ,724 |
| Rho de | | . | ,032 |
| | | N | 60 |

| | | | |
|-------------------------------------|-----------------------------|------|-------|
| Spearman | Coefficiente de correlación | ,724 | 1,000 |
| Satisfacción de la consulta externa | Sig. (bilateral) | ,032 | . |
| | N | 60 | 60 |

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario (2022). Programa estadístico SPSS.

– ***Interpretación:***

Como resultados de la prueba de Rho de Spearman, con muestra significativa de 60 encuestados, se aprecia un índice de significancia de 0.032 puntos, el mismo que al ser inferior al 0.05 nos permite rechazar la hipótesis general nula, aceptando la alterna, asimismo, se agrega que el coeficiente de correlación entre Calidad de atención (mediante la tele consulta) al usuario & Satisfacción de la consulta externa es de 0.724 puntos.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En los resultados de las hipótesis nos permite discutir los siguientes puntos: En cuanto a la hipótesis general, que analiza la significancia entre la consulta externa Área de Odontoestomatología y la calidad de atención al usuario, esta logra un índice del 0.008 puntos siendo está altamente significativa, logra establecer la validez del supuesto que establece que la calidad de atención al usuario se relaciona de manera directa y significativa, consulta externa del área de Odontoestomatología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19 en el Hospital Nacional Docente Madre- Niño “San Bartolomé”- Lima; en tal sentido según (Tineo, 2019), en su tesis menciona que existe diferencia estadística entre el nivel de satisfacción y el tipo de aseguramiento; ya que los pacientes que cuentan con Seguro Integral de Salud presentaban 100% de satisfacción en el servicio a comparación de los autofinanciados que presentan un 3.1% de satisfacción; pero en general se obtuvo un valor regular de satisfacción en la observación odontológica dirigida a los pacientes.

En cuanto a la primera de las hipótesis específicas, la cual analiza la significancia entre la Confiabilidad y la Calidad de atención al usuario, esta logra un nivel de los 0.006 puntos, siendo esta altamente significativa validando el supuesto de que La calidad de atención al usuario se relaciona significativamente con la confiabilidad, consulta externa del área de Odontoestomatología en un contexto de emergencia sanitaria, asimismo según (Fidel, 2017), quien en su tesis manifiesta que la gestión pública en salud debe darle mayor importancia al tema de la calidad de atención en los centros de salud del distrito de Chorrillos, implementando estrategias como capacitación al personal implementando con esto la confiabilidad, sensibilización a la población y promover un área exclusiva para las futuras investigaciones.

En lo relacionado a la segunda de las hipótesis específicas, esta analiza la relación entre la validez y la calidad de atención al usuario, siendo este índice de 0.047 puntos,

estableciendo esto la validez de la hipótesis específica que la calidad de atención al usuario se relaciona significativamente con la validez, consulta externa del área de Odontoestomatología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19 en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé”- Lima, asimismo según, (Vargas, 2018), quien en su estudio de tesis manifiesta que la mayoría de pacientes atendidos se sienten satisfechos y muy satisfechos, ya que en la mayoría de su estudio se asocia a la validez del servicio.

Por otro lado, en cuanto a la tercera de las hipótesis específicas, la cual analiza la correlación entre la Lealtad y la Calidad de atención al usuario, este índice se posiciona en 0.036 puntos validando de esta manera que la calidad de atención al usuario se relaciona significativamente con la lealtad, consulta externa del área de Odontoestomatología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19 en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé”- Lima, asimismo, según, (Rodríguez y Caballero, 2016), en su tesis sostienen que los resultados de la dimensión tangibilidad, alcanzo los máximos puntajes en contra posición con las dimensiones de confiabilidad y respuesta rápida, seguridad, empatía y la lealtad; los servicios de la consulta externa, Cardiología, Traumatología, alcanzaron los máximos puntajes en contra posición con el servicio de odontoestomatología y Oftalmología.

Por último, en cuanto a la cuarta de las hipótesis específicas, la cual analiza la Teleconsulta y la Calidad de atención al usuario, siendo este índice de 0.032 puntos, estableciendo esto la validez de la hipótesis específica que la calidad de atención al usuario se relaciona significativamente con la Teleconsulta, consulta externa del área de Odontoestomatología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19 en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé”- Lima.

VI. CONCLUSIONES

- En cuanto a los hallazgos encontrados sobre nuestros objetivos, concluimos de la siguiente manera:
- La calidad de atención al usuario se relaciona de manera directa y significativa, satisfacción de la consulta externa del Área de Odontoestomatología, en un contexto de emergencia sanitaria COVID- 19 en el HONADOMANI-SB, con una correlación muy alta del 95.4%.
- La calidad de atención al usuario se relaciona significativamente con la confiabilidad y la satisfacción del usuario, consulta externa del Área de Odontoestomatología en un contexto de emergencia sanitaria Covid-19 en el HONADOMANI-SB, con una correlación muy alta del 97.7%.
- La calidad de atención al usuario se relaciona significativamente con la validez y la satisfacción del usuario, consulta externa del Área de Odontoestomatología en un contexto de emergencia sanitaria Covid-19 en el HONADOMANI-SB, con una correlación muy alta del 98.5%.
- La calidad de atención al usuario se relaciona significativamente con la lealtad y la satisfacción del usuario, consulta externa del Área de Odontoestomatología en un contexto de emergencia sanitaria Covid-19 en el HONADOMANI-SB, con una correlación muy alta del 92.3%.
- La Teleconsulta demostró ser una alternativa eficiente, con significancia estadística.

VII. RECOMENDACIONES

- Importante promover estrategias dirigidas al personal que presta atención a los usuarios externos, con la finalidad de que brinden una atención de calidad y logren la satisfacción tanto de los usuarios externos e internos; en una situación de emergencia sanitaria Covid-19.
- Brindar a los usuarios externos atención de calidad con la finalidad de ampliar la cobertura de los servicios de odontología, por usuarios de toda edad.
- Mejorar la accesibilidad a los servicios de odontología para incrementar las coberturas de atención, satisfaciendo las expectativas que tiene usuario.
- Es importante que el profesional de salud que brinda el servicio de odontología sea capacitado permanentemente, a fin de garantizar una óptima atención, con calidad y calidez, porque la salud oral es uno de los determinantes de la salud en prevenir la desnutrición y la anemia que aqueja a toda la población.
- Incentivar a las autoridades inherentes a implementar la Teleconsulta Odontológica; no solo como alternativa de mejora en la atención de los usuarios, sino también en búsqueda de lograr la cobertura sanitaria universal.

VIII. REFERENCIAS

- Arkin, H., y Colton, R. (1996). Tables for statisticians. Nueva York: Barnes and Noble.
- Bermúdez, I. y Delgado, I. (2018) Calidad en la Atención Odontostomatológico que brindan los estudiantes del servicio Cirugía Oral III a usuarios externos de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional Autonoma De Nicaragua.
- Cabello, E. y Chirinos, J. (2018). Validación y aplicabilidad de encuesta SERVQUAL, modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev. Med. Hered., 23(2), 88-95.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003
- Castellón, R. (2019). Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del Hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019. Managua, Nicaragua. [tesis de Maestría]. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Managua.
- Castro, J. (2020). Propuesta de mejora de la calidad de atención del servicio en consulta externa del Hospital III José Cayetano Heredia Piura bajo la Metodología Lean Healthcare.
- Chacón, J., Bedoya, C. y Noguera, L. (2019). Percepción de la calidad de la atención en salud, en usuarios del servicio de consulta externa, de la IPS Horisoes del municipio de Florencia – Caquetá en el último trimestre de 2018. Facultad de ciencias de la salud - Universidad EAN – Convenio – Universidad del Cauca. Cauca.[Tesis de Maestría]. Universidad del Cauca.
- Fidel, J. (2017). Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en

- un centro de salud..[Tesis de Maestría]. Universidad Cesar Vallejo.
- Flores, J. y Soto, T. (2016). Evaluación de la calidad de atención del personal de salud de consultorios externos del Hospital Departamental de Huancavelica 2015. [tesis de Pregrado] Nacional de Huancavelica.
- Goldman, J. y Coller, C. (2017). Ofrecer un gran servicio al escuchar y la adaptación. [tesis de Maestría]. Universidad Cesar Vallejo.
- Hernandez, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2016). Metodología de la investigación. Educación McGraw-Hill.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2016). Elementos de Administración: un enfoque internacional y de innovación. Octava edición. McGraw- Hill/Interamericana editores.
- Llanos, F., Rosas, A., Mendoza, D., Mendoza, D. y Contreras, C. (2017). Comparación de las escalas de Likert y vigesimal para la evaluación de satisfacción de atención en un hospital del Perú. Rev Med Hered; 12 (2): 52-7
- Maldonado, A. (2017). Calidad De Atención Percibida Por Los Usuarios/Clientes De Consulta Externa Del Hospital Del Seguro Social Universitario La Paz, septiembre 2017. [Tesis de Maestría]. Universidad Mayor de San Andrés.
- Mejía, T. (2021). Calidad de atención en consulta externa de la Clínica Millenium y su relación con la satisfacción de los pacientes asegurados en EPS, Chiclayo 2019. [Tesis de pregrado]. Universidad Católica SantoToribio de Mogrovejo.
- Melara, M. (2016). *La relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente*. <http://marlonmelara.com/la-relacion-entre-calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente/>
- Ministerio de Salud (2019). *Política Nacional de Calidad en Salud. Aprobada por RMN° 727-2019/MINSA*.
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2016). Obtenido de

<https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/SistemaObligatorioGarant%C3%ADa-Calidad-SOGC.aspx>

- Pabón, M. y Palacio, K. (2020). Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital local de Sitio nuevo Magdalena, periodo 2017-2019. [Tesis de pregrado]. Universidad de la Costa.
- Pascoalinho, G., y Souza-Guerra, I. (2017). Grado de Satisfacción de los Usuarios de los Cuidados Ofrecidos en Fisioterapia, según los estudios realizados en Portugal mediante el Cuestionario de atención al usuario: análisis de contenido. *Rev. Iberoamericana de fisioterapia y kinesiología*. 10(2), 72-85.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2770274>
- Portilla, J. (2017). Evaluar los factores determinantes influyentes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. [Tesis de pregrado]. Universidad de Antioquia.
- Ramírez, N. y Álvarez, C. (2015). Calidad de atención percibida y satisfacción de los usuarios externos del servicio de odontología en el centro de salud, los Olivos. [Tesis de maestría] Universidad César Vallejo.
- Sánchez H, y Reyes C. (2016). *Metodología y Diseño de la Investigación Científica*. Editorial: Visión Universitaria.
- Siadén, Q. (2016). Calidad de atención en la consulta externa del Hospital de San Juan de Lurigancho 2016. [Tesis de maestría]. Universidad San Martín de Porres.
- Thompson, I. (2015). La Satisfacción del Cliente. Consultado Promonegocios.net.
- Urriago, M. (2016). Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”, ESE Calidad de la atención en salud Percepción de los usuarios.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNSM_4bc2ed55425753b2fe23e12a3d3

[574d8/Details](#)

Vallejo, N. (2016). Plan de Mejoramiento de la Calidad de Atención de Salud del Área de Consulta Externa de Dermatología del “Hospital IESS Manta. [tesis de maestría] Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

IX. ANEXOS

Anexo A.

Matriz de Consistencia

Tabla 22

Matriz de Consistencia: Calidad de Atención al Usuario, Consulta Externa, Área de Odontología en un Contexto de Emergencia Sanitaria COVID - 19, Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé”, Lima- 2022

| Problemas | Objetivos | Hipótesis | Variables | Metodología |
|--|--|--|--|--|
| <p>Problema general ¿Cómo se relaciona la Calidad de atención al usuario, satisfacción de la consulta externa del Área de Odontología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19, en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé”, Lima - 2022?</p> | <p>Objetivo general Determinar cómo se relaciona la Calidad de atención al usuario, satisfacción de la consulta externa del Área de Odontología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19, en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé”, Lima - 2022?</p> | <p>Hipótesis general H1) La calidad de atención al usuario se relaciona de manera directa y significativa, satisfacción de la consulta externa del Área de Odontología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19 en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé”, Lima - 2022?</p> | <p>Variable X: Calidad de atención al usuario Dimensiones: * Elementos Tangibles * Fiabilidad * Capacidad de Respuesta * Seguridad * Empatía</p> <p>Variable Y: Satisfacción de la consulta externa del Área de Odontología Dimensiones:</p> | <p>El diseño de la investigación fue no experimental.</p> <p>Población: La población fue de 104 usuarios del servicio de consulta externa del Área de Odontología del Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé”.</p> <p>Muestra: La muestra fue de 82 usuarios del servicio de consulta</p> |

| Problemas específicos | Objetivos específicos | Hipótesis específicas | * Confiabilidad * Validez * Lealtad | externa del Área de Odontología del Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé”. |
|--|--|---|---|---|
| <p>1) ¿Cómo se relaciona la Calidad de atención al usuario con la confiabilidad, satisfacción de la consulta externa del Área de Odontología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19, en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé” Lima - 2022?</p> <p>2) ¿Cómo se relaciona la Calidad de atención al usuario con la validez, satisfacción de la consulta externa del Área de Odontología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19, en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé”, Lima -2022?</p> <p>¿Cómo se relaciona la Calidad de atención al usuario con la lealtad, satisfacción de la consulta externa del Área de Odontología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19, en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé”, Lima -2022?</p> | <p>1) Establecer cómo se relaciona la Calidad de atención al usuario con la confiabilidad, satisfacción de la consulta externa del Área de Odontología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19, en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé” Lima - 2022.</p> <p>2) Identificar cómo se relaciona la Calidad de atención al usuario con la validez, satisfacción de la consulta externa del área de Odontología en un contexto de emergencia sanitaria COVID – 19, en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé”, Lima -2022?</p> <p>3) Analizar cómo se relaciona la Calidad de atención al usuario con la lealtad, satisfacción de la consulta externa del área de Odontología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19, en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San</p> | <p>He1) La calidad de atención al usuario se relaciona significativamente con la confiabilidad, satisfacción de la consulta externa del Área de Odontología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19 en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé” Lima - 2022.</p> <p>He2) La calidad de atención al usuario se relaciona significativamente con la validez, satisfacción de la consulta externa del Área de Odontología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19 en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé”, Lima -2022?</p> <p>He3) La calidad de atención al usuario se relaciona significativamente con la lealtad, satisfacción de la consulta externa del Área de Odontología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19 en el Hospital Nacional</p> | | |

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| <p>4) ¿Cómo se relaciona calidad de atención al usuario mediante la Teleconsulta con la satisfacción de la consulta externa del Área de Odontología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19, en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé”, Lima - 2022?</p> | <p>Bartolomé”, Lima -2022? 4) Identificar cómo se relaciona calidad de atención al usuario mediante la Teleconsulta con la satisfacción de la consulta externa del Área de Odontología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19, en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé”, Lima - 2022?</p> | <p>Docente Madre-Niño “San Bartolomé”, Lima -2022? He4) La calidad de atención al usuario mediante la Teleconsulta se relaciona significativamente con la satisfacción de la consulta externa del Área de Odontología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19 en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé”, Lima - 2022?</p> | | |
|---|--|--|--|--|

Fuente: Elaboración propia.

Anexo B.

Matriz de Coherencia

Tabla 23

Matriz de Coherencia: Calidad de atención al usuario, Consulta Externa, Área de Odontología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19, Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé”, Lima -2022

| PROBLEMA GENERAL | OBJETIVO GENERAL | HIPOTESIS GENERAL |
|--|--|--|
| ¿Cómo se relaciona la Calidad de atención al usuario, satisfacción de la consulta externa del Área de Odontología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19, en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé”, Lima - 2022? | Determinar cómo se relaciona la Calidad de atención al usuario, satisfacción de la consulta externa del Área de Odontología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19, en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé”, Lima - 2022? | La calidad de atención al usuario se relaciona de manera directa y significativa, satisfacción de la consulta externa del Área de Odontología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19 en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé”, Lima - 2022? |
| PROBLEMAS ESPECIFICOS | OBJETIVOS ESPECIFICOS | HIPOTESIS ESPECIFICAS |
| ¿Cómo se relaciona la Calidad de atención al usuario con la confiabilidad, satisfacción de la consulta externa del Área de Odontología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19, en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé” Lima -2022? | Establecer cómo se relaciona la Calidad de atención al usuario con la confiabilidad, satisfacción de la consulta externa del Área de Odontología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19, en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé” Lima -2022. | La calidad de atención al usuario se relaciona significativamente con la confiabilidad, satisfacción de la consulta externa del Área de Odontología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19 en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé” Lima -2022. |
| ¿Cómo se relaciona la Calidad de atención al usuario con la validez, satisfacción de la | Identificar cómo se relaciona la Calidad de atención al usuario con la validez, satisfacción | La calidad de atención al usuario se relaciona significativamente con la validez, satisfacción |

| | | |
|--|--|--|
| consulta externa del Área de Odontología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19, en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé”, Lima - 2022? | de la consulta externa del área de Odontología en un contexto de emergencia sanitaria COVID – 19, en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé”, Lima - 2022? | de la consulta externa del Área de Odontología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19 en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé”, Lima - 2022? |
| ¿Cómo se relaciona la Calidad de atención al usuario con la lealtad, satisfacción de la consulta externa del Área de Odontología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19, en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé”, Lima - 2022? | Analizar cómo se relaciona la Calidad de atención al usuario con la lealtad, satisfacción de la consulta externa del área de Odontología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19, en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé”, Lima - 2022? | La calidad de atención al usuario se relaciona significativamente con la lealtad, satisfacción de la consulta externa del Área de Odontología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19 en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé”, Lima - 2022? |
| ¿Cómo se relaciona la calidad de atención al usuario mediante la Teleconsulta con la satisfacción de la consulta externa del Área de Odontología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19, en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé”, Lima - 2022? | Identificar cómo se relaciona calidad de atención al usuario mediante la Teleconsulta con la satisfacción de la consulta externa del Área de Odontología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19, en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé”, Lima - 2022? | La calidad de atención al usuario mediante la Teleconsulta se relaciona significativamente con la satisfacción de la consulta externa del Área de Odontología en un contexto de emergencia sanitaria COVID - 19 en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé”, Lima - 2022? |

Fuente: Elaboración propia.

Anexo C.

Validez y confiabilidad del instrumento de evaluación para la variable X: Calidad de atención al usuario del HONADOMANI-SB

CUESTIONARIO

Estimados usuarios en un Contexto de Emergencia Sanitaria COVID – 19 de la consulta externa área de Odontoestomatología del Hospital Nacional Docente Madre-Niño San Bartolomé (HONADOMANI-SB) 2022 que asisten en esta institución reciban un saludo especial y agradezco desde ya, el apoyo que me brindarán al llenar la presente encuesta que tiene como objetivo conocer la calidad de atención que se brinda a los usuarios en el consultorio dental, a fin de contribuir, como parte de la gestión de los servicios de la salud en nuestro país, con mejoras significativas en la atención de usuarios. Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas.

Muchas Gracias.

| | |
|--------------------------------|---|
| Totalmente en desacuerdo | 1 |
| En desacuerdo | 2 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 3 |
| De acuerdo | 4 |
| Totalmente de acuerdo | 5 |

Instrucciones: Marque (X) solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión según la leyenda.

| CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO | | ESCALA | | | | |
|--------------------------------|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| Nº | ELEMENTOS TANGIBLES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | El consultorio dental del HONADOMANI-SB es agradable. | | | | | |
| 2 | El consultorio dental siempre está limpio y ventilado. | | | | | |
| 3 | El personal de salud del HONADOMANI-SB suele estar bienpresentables (tienen uniforme limpio y buena imagen). | | | | | |
| 4 | El consultorio dental cuenta con materiales informativos que llamen la atención (afiches, folletos, trípticos). | | | | | |
| 5 | El HONADOMANI-SB cuenta con servicios higiénicos para discapacitados. | | | | | |
| 6 | El HONADOMANI-SB cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios) | | | | | |
| 7 | El HONADOMANI-SB dispone de un área exclusiva para el servicio dental. (teleconsulta) | | | | | |
| | FIABILIDAD | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | | |
|----|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 8 | La atención que ofrece el HONADOMANI-SB es igual para todos. | | | | | |
| 9 | La atención se realiza en orden y respetando el orden dellegada. | | | | | |
| 10 | La información sobre la salud bucal que se ofrece en elHONADOMANI-SB es adecuada. | | | | | |
| 11 | Cuando existe una queja de un paciente, el HONADOMANI-SB cuenta con el libro de reclamaciones. | | | | | |
| 12 | La farmacia del HONADOMANI-SB cuenta con medicamentos que receta el dentista. | | | | | |
| 13 | El compartir los cepillos personales traería enfermedadesdentales. | | | | | |
| | CAPACIDAD DE RESPUESTA | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego teexplica. | | | | | |
| 15 | El dentista suele ilustra con imágenes o maqueta dental sobreel cuidado de tus dientes. | | | | | |
| 16 | El dentista suele aconsejarte que es importante acudir a tuscitas programadas para prevenir la caries. | | | | | |
| 17 | Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te lasaclara. | | | | | |
| 18 | Consideras que es importante empezar y terminar eltratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales. | | | | | |
| | SEGURIDAD | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19 | Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a lasexigencias de las necesidades de los usuarios | | | | | |
| 20 | El dentista que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y leinspira seguridad. | | | | | |
| 21 | Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista delcentro de salud. | | | | | |
| 22 | Consideras que el dentista siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso deguantes, mascarilla, gorro y mandil). | | | | | |
| 23 | Consideras que el dentista tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes. | | | | | |
| | EMPATÍA | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24 | En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo generalse presenta amablemente. | | | | | |
| 25 | El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido. | | | | | |
| 26 | El dentista asume el deseo de atención de los usuarios del HONADOMANI-SB. | | | | | |
| 27 | Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvopaciencia. | | | | | |
| 28 | Consideras que, durante el tratamiento, el dentista respetó tuprivacidad | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 29 | Consideras que los horarios de atención proporcionados por el HONADOMANI-SB se adecuan a las necesidades de las personas | | | | | |
| 30 | Consideras que la comprensión del dentista frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes. | | | | | |
| | | | | | | |

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Aplicación de la prueba de normalidad – Método Cronbach

Justificación:

La prueba es un análisis dicotómico aplicado a un pre muestra de 20 usuarios del servicio de consulta externa del área de Odontología; en un Contexto de Emergencia Sanitaria Covid-19 en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé”, una batería de 30 ítems, las mismas que representan la variable X (Calidad de atención al usuario del HONADONANI-SB), de acuerdo con las características indicadas en la Unidad de Análisis Likert, en donde se valoraran los ítems como se presentan a continuación:

| | |
|--------------------------------|---|
| Totalmente en desacuerdo | 1 |
| En desacuerdo | 2 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 3 |
| De acuerdo | 4 |
| Totalmente de acuerdo | 5 |

La calificación se hará a través de la escala de la siguiente manera:

Tabla 24

Escala de valoración de acuerdo con resultados (Cuestionario Calidad de atención al usuario del HONADOMANI-SB)

| ESCALA | VALORES |
|------------------------|-----------|
| No es Confiable | 0 - 0,2 |
| Baja Confiabilidad | 0,2 - 0,4 |
| Moderada Confiabilidad | 0,4 - 0,6 |
| Buena Confiabilidad | 0,6 - 0,8 |
| Alta Confiabilidad | 0,8 - 1 |

Fuente: Elaboración propia.

Para determinar la consistencia interna en relación lógica, el instrumento fue

VALIDADO

mediante la técnica de validación a través del Cronbach, acreditados en el conocimiento de la variable X (Cuestionario de Calidad de atención al usuario del HONADOMANI-SB).

Tabla 25

Estadísticos de fiabilidad (Cuestionario Calidad de atención al usuario del HONADOMANI-SB)

| Alfa de Cronbach | Alpha de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|--|----------------|
| 0,822 | 0,819 | 30 |

Nota. Fuente: Programa estadístico SPSS.

El método que se aplicó fue el Alfa de Cronbach, desarrollado por J.L. Cronbach; requiere de una sola administración del instrumento de medición (Variable X: Calidad de atención al usuario del HONADOMANI-SB), produciendo valores que oscilan entre 0 y 100%, y según resultados, el índice de validez se ubica en la categoría Alta Confiabilidad, con un índice de 0,822 puntos porcentuales (Hernández S. y Fernández C. & Baptista L., 2016); lo que según nuestra escala equivale a un índice de (Alta Confiabilidad), la cual abarca valores entre 0.8 puntos Y 1.0 puntos respectivamente.

Tabla 26

Certificado de validez de contenido del cuestionario de la variable X: Calidad de atención al usuario del HONADOMANI-SB

| N° | Formulación del ítem | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Construcción gramatical ³ | | Observaciones | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|--------------------------------------|----|---------------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | | |
| 1 | El consultorio dental del HONADOMANI-SB es agradable. | x | | x | | x | | | |
| 2 | El consultorio dental siempre está limpio y ventilado. | x | | x | | x | | | |
| 3 | El personal de salud del HONADOMANI-SB suele estar bien presentables (tienen uniforme limpio y buena imagen) | x | | x | | x | | | |
| 4 | El consultorio dental cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches, folletos, trípticos) | x | | x | | x | | | |
| 5 | El HONADOMANI-SB cuenta con servicios higiénicos para discapacitados. | x | | x | | x | | | |
| 6 | El HONADOMANI-SB cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios) | x | | x | | x | | | |
| 7 | El HONADOMANI-SB dispone de un área exclusiva para el servicio dental. | x | | x | | x | | | |
| 8 | La atención que ofrece el HONADOMANI-SB es igual para todos. | x | | x | | x | | | |
| 9 | La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada | x | | x | | x | | | |
| 10 | La información sobre la salud bucal que se ofrece en el HONADOMANI-SB es adecuada. | x | | x | | x | | | |
| 11 | Cuando existe una queja de un paciente, el HONADOMANI-SB cuenta con el libro de reclamaciones. | x | | x | | x | | | |
| 12 | La farmacia del HONADOMANI-SB cuenta con medicamentos que receta el dentista. | x | | x | | x | | | |
| 13 | El compartir los cepillos personales traería enfermedades dentales. | x | | x | | x | | | |

| | | | | | | | | | |
|----|--|---|--|---|--|---|--|--|--|
| 14 | El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica. | x | | x | | x | | | |
| 15 | El dentista suele ilustra con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de tus dientes. | x | | x | | x | | | |
| 16 | El dentista suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas para prevenir la caries. | x | | x | | x | | | |
| 17 | Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara. | x | | x | | x | | | |
| 18 | Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales. | x | | x | | x | | | |
| 19 | Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios | x | | x | | x | | | |
| 20 | El dentista que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad. | x | | x | | x | | | |
| 21 | Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista del HONADOMANI-SB. | x | | x | | x | | | |
| 22 | Consideras que el dentista siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil). | x | | x | | x | | | |
| 23 | Consideras que el dentista tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes | x | | x | | x | | | |
| 24 | En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente. | x | | x | | x | | | |
| 25 | El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido. | x | | x | | x | | | |
| 26 | El dentista asume el deseo de atención de los usuarios del HONADOMANI-SB | x | | x | | x | | | |
| 27 | Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia | x | | x | | x | | | |
| 28 | Consideras que, durante el tratamiento, el dentista respetó tu privacidad | x | | x | | x | | | |
| 29 | Consideras que los horarios de atención proporcionados por el HONADOMANI-SB se adecuan a las necesidades de las personas | x | | x | | x | | | |

| | | | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|--|--|
| 30 | Consideras que la comprensión del dentista frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes. | x | | x | | x | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|--|--|

Fuente: Elaboración propia.

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD SOBRE CUESTIONARIO A LA VARIABLE X:
CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO DEL HONADOMANI-SB APLICADA A
LA OPINIÓN DE JUICIOS DE EXPERTOS:**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Publicar su tesis de investigación en Scielo.

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

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------------|
| Nombres y Apellidos | Luis Velarde Pacheco |
| Dirección domiciliaria | Av. Arequipa 402. Cercado de Lima |
| Título profesional / Especialidad | Médico/ Cirujano |
| Grado Académico | Doctor |
| Metodólogo/ temático | Temático |

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Anexo D.

Validación y confiabilidad del instrumento de evaluación para la variable Y: Consulta

Externa Área de Odontoestomatología del HONADOMANI-SB

CUESTION**ARIO**

Estimados usuarios en un Contexto de Emergencia Sanitaria COVID – 19 de la consulta externa del área de Odontoestomatología del Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé” (HONADOMANI-SB) 2022 que asisten en esta institución reciban un saludo especial y agradezco desde ya, el apoyo que me brindarán al llenar la presente encuesta que tiene como objetivo conocer la satisfacción del usuario que se brinda en el consultorio dental, a fin de contribuir, como parte de la gestión de los servicios de la salud en nuestro país, con mejoras significativas en el servicio. Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas.

Muchas gracias.

| | |
|--------------------------------|---|
| Totalmente en desacuerdo | 1 |
| En desacuerdo | 2 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 3 |
| De acuerdo | 4 |
| Totalmente de acuerdo | 5 |

Instrucciones: Marque (X) solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión según la leyenda.

| SATISFACCION DE CONSULTA EXTERNA ÁREA DE ODONTOESTOMATOLOGÍA | | ESCALA | | | | |
|---|--|---------------|----------|----------|----------|----------|
| Nº | CONFIABILIDAD | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo. | | | | | |
| 2 | El dentista le brindo seguridad al momento de la atención | | | | | |
| 3 | El dentista fue claro con el diagnostico | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 4 | El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente | | | | | |
| 5 | Se siente cómodo cuando le atiende el dentista (teleconsulta) | | | | | |
| 6 | El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente | | | | | |
| 7 | El dentista es carismático y usted se siente acogido en la atención | | | | | |
| 8 | El dentista toma su tiempo para explicar que procedimientos a seguir en el tratamiento. | | | | | |
| | VALIDEZ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada | | | | | |
| 10 | Cree usted que el consultorio dental del HONADOMANI-SB cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental. | | | | | |
| 11 | Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera. | | | | | |
| 12 | Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista | | | | | |
| 13 | El dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar. | | | | | |
| 14 | Usted percibió que la atención recibida fue con calidad. | | | | | |
| 15 | El dentista es eficiente con su trabajo. | | | | | |
| | LEALTAD | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | Usted cumple con acudir a sus citas. | | | | | |
| 17 | Usted participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el HONADOMANI-SB. | | | | | |
| 18 | Usted trata con respeto al dentista. | | | | | |
| 19 | Usted comprende los límites que se brinda en la atención dental. | | | | | |
| 20 | Usted se encuentra motivado por la atención recibida. | | | | | |

Fuente: Elaboración propia.

Aplicación de la prueba de normalidad – Método Cronbach

Justificación:

La prueba es un análisis dicotómico aplicado a un pre muestra de 20 usuarios del servicio de consulta externa del Área de Odontoestomatología; en un Contexto de Emergencia Sanitaria COVID-19 del Hospital Nacional Docente Madre-Niño “San Bartolomé”, una batería de 20 ítems, las mismas que representan la variable Y (Consulta externa Área de Odontoestomatología del HONADOMANI-SB), de acuerdo con las características indicadas en la Unidad de Análisis Likert, en donde se valoraran los ítems como se presentan a continuación:

| | |
|--------------------------------|---|
| Totalmente en desacuerdo | 1 |
| En desacuerdo | 2 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 3 |
| De acuerdo | 4 |
| Totalmente de acuerdo | 5 |

La calificación se hará a través de la escala de la siguiente manera:

Tabla 27

Escala de valoración de acuerdo con resultados (Cuestionario Consulta externa. Área de Odontoestomatología del HONADOMANI-SB)

| ESCALA | VALORES |
|------------------------|-----------|
| No es Confiable | 0 - 0,2 |
| Baja Confiabilidad | 0,2 - 0,4 |
| Moderada Confiabilidad | 0,4 - 0,6 |
| Buena Confiabilidad | 0,6 - 0,8 |
| Alta Confiabilidad | 0,8 - 1 |

Fuente: Elaboración propia.

Para determinar la consistencia interna en relación lógica, el instrumento fue

VALIDADO

mediante la técnica de validación a través del Cronbach, acreditados en el conocimiento de la variable Y (Cuestionario de consulta externa Área de Odontoestomatología del HONADOMANI-SB).

Tabla 28

Estadísticos de fiabilidad (Cuestionario Consulta externa. Área de Odontoestomatología del HONADOMANI-SB)

| Alfa de Cronbach | Alpha de Cronbach basada en elementos estandarizados | Nº de elementos |
|------------------|--|-----------------|
| 0,914 | 0,919 | 20 |

Fuente: Programa estadístico SPSS.

Interpretación:

El método que se aplicó fue el Alfa de Cronbach, desarrollado por J.L. Cronbach; requiere de una sola administración del instrumento de medición (Variable Y: Consulta externa Área de Odontoestomatología del HONADOMANI-SB), produciendo valores que oscilan entre 0 y 100%, y según resultados, el índice de validez se ubica en la categoría Alta Confiabilidad, con un índice de 0.91 puntos porcentuales (Hernández S. y Fernández C. & Baptista L., 2016); lo que según nuestra escala equivale a un índice de (Alta Confiabilidad), la cual abarca valores entre 0.8 puntos Y 1.0 puntos respectivamente.

Tabla 29

Certificado de Validez de contenido del cuestionario de la Variable Y: Consulta externa Área de Odontoestomatología del HONADOMANI-SB

| N° | Formulación del ítem | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Construcción gramatical ³ | | Observaciones | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|--------------------------------------|----|---------------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | | |
| 1 | Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo. | x | | x | | x | | | |
| 2 | El dentista le brindo seguridad al momento de la atención | x | | x | | x | | | |
| 3 | El dentista fue claro con el diagnóstico | x | | x | | x | | | |
| 4 | El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente | x | | x | | x | | | |
| 5 | Se siente cómodo cuando le atiende el dentista (tele consulta) | x | | x | | x | | | |
| 6 | El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente | x | | x | | x | | | |
| 7 | El dentista es carismático y usted se siente acogido en la atención | x | | x | | x | | | |
| 8 | El dentista toma su tiempo para explicar que procedimientos va a seguir en el tratamiento. | x | | x | | x | | | |
| 9 | Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada | x | | x | | x | | | |
| 10 | Cree usted que el consultorio dental del HONADOMANI-SB cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental. | x | | x | | x | | | |
| 11 | Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera | x | | x | | x | | | |
| 12 | Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista | x | | x | | x | | | |
| 13 | El dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar. | x | | x | | x | | | |

| | | | | | | | | | |
|-----------|---|---|--|---|--|---|--|--|--|
| 14 | Usted percibió que la atención recibida fue con calidad. | x | | x | | x | | | |
| 15 | El dentista es eficiente con su trabajo. | x | | x | | x | | | |
| 16 | Usted cumple con acudir a sus citas. | x | | x | | x | | | |
| 17 | Usted participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el HONADOMANI-SB | x | | x | | x | | | |
| 18 | Usted trata con respeto al dentista. | x | | x | | x | | | |
| 19 | Usted comprende los límites que se brinda en la atención dental. | x | | x | | x | | | |
| 20 | Usted se encuentra motivado por la atención recibida | x | | x | | x | | | |

Fuente: Elaboración propia.

CONSULTA EXTERNA ÁREA DE ODONTOESTOMATOLOGÍA DEL HONADOMANI-SB APLICADA A LA OPINIÓN DE JUICIOS DE EXPERTOS:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Realizar la publicación de la investigación realizada respectiva en una revista científica indexada en Scopus.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

| | |
|--------------------------------------|--|
| Nombres y Apellidos | Jorge Rafael Díaz Dumont |
| Dirección domiciliaria | Av. Sucre 221. Pueblo Libre |
| Título profesional / Especialidad | Ingeniero Industrial/Investigación estadística |
| Grado Académico | Doctor |
| Metodólogo/ temático | Metodólogo |

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CONSULTA EXTERNA ÁREA DE ODONTOESTOMATOLOGÍA DEL HONADOMANI-SB APLICADA A LA OPINIÓN DE JUICIOS DE EXPERTOS:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Publicarlo en una revista científica indexada en Scopus.

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

| | |
|--------------------------------------|--|
| Nombres y Apellidos | José Rodríguez Pando |
| Dirección domiciliaria | Av. San Carlos 784. San Juan de Lurigancho |
| Título profesional / Especialidad | Odontólogo/Implantología dental |
| Grado Académico | Doctor |
| Metodólogo/ temático | Metodólogo |

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Anexo E.

Consentimiento informado

El propósito de este protocolo es informarle sobre el trabajo de investigación (tesis) y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador se quedará con una copia firmada de este documento, mientras usted poseerá otra copia también firmada.

La presente investigación se titula: Calidad de Atención al Usuario, Consulta Externa, Área de Odontología en un Contexto de Emergencia Sanitaria COVID - 19, Hospital Nacional Docente Madre-Niño San Bartolomé, Lima 2022. Esta investigación será realizada por el señor investigador Mg. Cuentas Robles, Adelmo Rodomiro.

Para ello, se le solicitará participar en la realización de una ficha de observación que le tomará 20 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Asimismo, participar en esta investigación no le generará ningún perjuicio académico. Si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente.

Su identidad será tratada de manera anónima, es decir, la investigadora no conocerá la identidad de quién completó la ficha de observación. Asimismo, su información será analizada de manera conjunta con la respuesta de sus compañeros y servirá para la elaboración de artículos y presentaciones académicas. Además, esta será conservada por cinco años, contados desde la publicación de los resultados, en la computadora personal del investigador responsable, a la cual podrá también acceder su grupo de investigación.

Al concluir la investigación, si usted brinda su correo electrónico, recibirá un resumen con los resultados obtenidos y será invitado a una conferencia en la cual serán expuestos los resultados.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre:

Fecha:

Correo electrónico:

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

Anexo F.

Base de datos

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | |
| 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | |
| 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | |
| 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | |
| 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | |
| 8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | |
| 9 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | |
| 10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | |
| 12 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 13 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 14 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | |
| 15 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | |
| 16 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | |
| 17 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | |
| 18 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 19 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | |
| 20 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 21 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | |
| 22 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 23 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | |
| 24 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 25 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 26 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 | 41 | 42 | 43 | 44 | 45 | 46 | 47 | 48 | 49 | 50 | 51 | 52 | |
| 27 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|
| | 53 | 54 | 55 | 56 | 57 | 58 | 59 | 60 | 61 | 62 | 63 | 64 | 65 | 66 | 67 | 68 | 69 | 70 | 71 | 72 | 73 | 74 | 75 | 76 | 77 | 78 | |
| 53 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | |
| 54 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 55 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | |
| 56 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | |
| 57 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | |
| 58 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | |
| 59 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | |
| 60 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | |
| 61 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | |
| 62 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 63 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | |
| 64 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 65 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 66 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | |
| 67 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | |
| 68 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | |
| 69 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | |
| 70 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 71 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | |
| 72 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 73 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | |
| 74 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 75 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | |
| 76 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 77 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 78 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | 79 | 80 | 81 | 82 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 79 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 80 | 1 | 2 | 2 | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | |
|----|---|---|---|---|
| 81 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 82 | 2 | 2 | 2 | 1 |

Anexo G.

Evaluación de Juicios de Expertos

Para la validez de los instrumentos del estudio titulado: Calidad de Atención al Usuario, Consulta Externa, Área de Odontología en un Contexto de Emergencia Sanitaria COVID - 19, Hospital Nacional Docente Madre-Niño San Bartolomé, Lima 2022, para determinar la consistencia externa en relación lógica del instrumento se someterá a juicios de expertos en el tema, que tengan el grado académico de Doctor y acreditados en el conocimiento de las variables y de la investigación con dichas sugerencias se mejorará el instrumento. Los datos de la calificación de los expertos se presentarán en el siguiente consolidado con el propósito de establecer su aplicación.

Tabla 30

Resumen de Juicio de Expertos

| Expertos | Apellidos y Nombres | Aplicable |
|-----------|------------------------------|-----------|
| Experto 1 | Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont | Sí |
| Experto 2 | Dr. José Rodríguez Pando | Sí |
| Experto 3 | Dr. Luis Velarde Pacheco | Sí |

Confiabilidad: Para medir el nivel de consistencia interna y de reacción entre ítems se hizo la prueba de confiabilidad en función a la estadística coeficiente de Alpha de Cron Bach. Según Hernández (2005), define la confiabilidad como “el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p. 79).

Anexo H.

Evidencias fotográficas de la investigación





