

NOMBRE DEL TRABAJO

**Tesis**

AUTOR

**María Morante**

RECUENTO DE PALABRAS

**11854 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**66005 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**66 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**6.0MB**

FECHA DE ENTREGA

**Dec 2, 2022 1:09 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Dec 2, 2022 1:10 AM GMT-5****● 14% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 4% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Material citado



**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER**

**Escuela Académico Profesional de Odontología**

**Facultad de Ciencias de la Salud**

**TESIS**

“NIVEL DE SATISFACCIÓN EN TELE CONSULTA  
ODONTOLÓGICA VERSUS LA ATENCIÓN PRESENCIAL EN  
LOS PACIENTES DE LA CLÍNICA PRIVADA DENTILIKE  
DURANTE LA PANDEMIA 2021”

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE CIRUJANO DENTISTA**

Presentado por:

**AUTOR:** MARIA DOLORES, MORANTE ACHONG.

2022

LIMA -PERÚ

### 3 RESUMEN

El siguiente trabajo de investigación tuvo como objetivo evaluar el nivel de satisfacción en tele consulta odontológica versus la atención presencial en los pacientes de la clínica Dentilike durante la pandemia 2021, el tipo de investigación es aplicada, de diseño observacional, siendo también transversal y analítica, donde la muestra estuvo conformada por todos los pacientes mayores de 18 años de edad que acudieron al centro odontológico Dentilike de Lima en el periodo de octubre y noviembre del año 2021. Donde se tomó por el muestreo probabilístico aleatorio simple, de la fórmula de muestreo finita, obteniendo como resultado de (169) muestras. la cual se utilizarán dos tipos de instrumentos que son cuestionarios revalidados, donde uno medirá el nivel de satisfacción en tele consulta y el otro el nivel de satisfacción en consultas presenciales. Donde los datos fueron analizados luego de codificar y elaborar una matriz de datos Excel donde se almacenaron y procesaron para analizarlos según sus objetivos, en una PC con el sistema operativo INTEL CORE I5 con el programa SPSS versión 26. Calculando sus variables por medio de estadísticas descriptivas y sus frecuencias y porcentajes trabajados en un nivel de significancia de 0.05 %. Obteniendo como resultados que el (44.4%) evaluados en la tele consulta odontológica presentaron nivel de satisfacción alta frente a (48.5%) evaluados en la atención presencial; donde también presentaron nivel de satisfacción alta. Teniendo como conclusión, que todos los pacientes atendidos en la clínica Dentilike muestran niveles de satisfacción alta, con diferencia de porcentajes mínimos en ambas consultas.

**Palabras claves** (satisfacción del cliente, tele consulta odontológica, consulta presencial, TIC).

The following research work aimed to evaluate the level of satisfaction in dental teleconsultation versus face-to-face care in patients at the Dentilike clinic during the 2021 pandemic, the type of research is applied, observational in design, being also cross-sectional and analytical, where the sample consisted of all patients over 18 years of age who attended the Dentilike dental center in Lima in the period of October and November of the year 2021. Where it was taken by simple random probability sampling, from the finite sampling formula, obtaining as a result of (169) samples. which will use two types of instruments that are revalidated questionnaires, where one will measure the level of satisfaction in tele consultation and the other the level of satisfaction in face-to-face consultations. Where the data were analyzed after coding and elaborating an Excel data matrix where they were stored and processed to analyze them according to their objectives, on a PC with the INTEL CORE I5 operating system with the SPSS version 26 program. Calculating its variables through statistics descriptions and their frequencies and percentages worked at a significance level of 0.05%. Obtaining as resultsort that the (44.4%) evaluated in the dental teleconsultation presented a high level of satisfaction compared to (48.5%) evaluated in face-to-face care; where they also presented a high level of satisfaction. Having as a conclusion, that all patients attended at the Dentilike clinic show high levels of satisfaction, with a difference of minimum percentages in both consultations.

**Keywords** (customer satisfaction, dental teleconsultation, face-to-face consultation, ICT).

## INTRODUCCIÓN

La satisfacción se dice que es la acción de sentirse bien, llegando a sentirnos satisfechos de algún acontecimiento recibido, puesto que hoy en día saber los diversos niveles de satisfacción de nuestros pacientes es importante, ya que sin ello no podríamos saber si estamos brindando una atención optima de calidad, siendo muy útil para poder evaluar si estamos alcanzando nuestras metas marcadas como institución de servicio al cliente en salud, si no podemos conocer las necesidades del cliente, sus perspectivas, inquietudes, dudas o como poder llegar a ellos, sin saber explicar de manera que nos entiendan los diversos tratamientos que necesiten, no seriamos capaces de poder cumplir con sus necesidades ni poder lograr niveles altos de satisfacción; siendo poco conveniente para nuestra institución de salud. Es por eso por lo que la comunicación profesional cliente es sumamente imprescindible ya que si no podemos establecer una conexión de entendimiento no se podrá lograr llegar a brindar un tratamiento exitoso.

A medida que los años han ido pasando de ha podido ver que un medio de comunicación utilizado en estos últimos años así de manera virtual con ayuda del internet, de las tecnologías de informaciones y comunicaciones, usando medios de atención en tele consulta odontológica ya que estamos viviendo cambios en nuestra vida cotidiana por la llegada de un virus llamado Covid-19, que nos hizo pasar por momentos difíciles en el ámbito profesional, especialmente en odontología ya que por ser su medio de contagio la cavidad oral, se redujo la atención a nuestros clientes por el miedo a un contagio masivo, llegando a reinventarnos con tele consultas odontológicas para poder brindar confianza y seguridad a nuestros clientes, gracias a ello pudimos obtener que nuestros clientes con el tiempo se sintieran más seguros y

listos para volver a acudir de manera presencial a sus respectivos tratamientos respetando los protocolos de bioseguridad establecidos.

Es por ello por lo que nuestro objetivo principalmente es saber <sup>46</sup> los niveles de satisfacción de nuestros clientes atendidos de manera presencial como en tele consultas para poder saber si el tipo de atención brindada es satisfactoria y si cubre las expectativas y necesidades de nuestros clientes de la clínica dental Dentilike.

# 1 CAPITULO I: EL PROBLEMA

## 1.1 Planteamiento del problema

Desde 1960 se ha ido investigando sobre el comportamiento de los clientes, a su vez se ha podido observar gran interés de saber sobre la satisfacción de los pacientes, ya que no hay una definición precisa. Se podría decir que son respuestas emocionales de nuestros clientes, que proviene de su juicio cognitivo que puede ser positiva o negativa según como se siente frente a un servicio que ha recibido (1)

Gracias a los avances tecnológicos en la biomedicina que están siendo desarrollados en el Perú durante los últimos 40 años, se ha podido lograr las aplicaciones de diversas tecnologías permitiendo ampliar la posibilidad diagnóstica y terapéutica de los clientes. (2,3) Siendo así de gran uso la teleconsulta odontológica que es una comunicación entre odontólogo-paciente, mediante herramientas virtuales escritas o habladas. Ya que por diversas razones algunos clientes no pueden ser atendidos presencialmente. (4) Podemos decir que gracias a las tecnologías que se han ido desarrollando en el transcurso de los años se obtuvo un importante aplicativo llamado (TIC). (5,6)

Estos métodos en odontología no han sido tan usados, dando como resultado que la tele consulta odontológica no sea tan conocida por profesionales del área, que conlleva a una gran pérdida de clientes. (7) Con el transcurso del tiempo esto ha ido mejorando, por el impacto de uso de nuevas tecnologías, para poder captar más afluencias en los diversos institutos de salud, por la alta competencia donde la tecnología es parte fundamental de la sociedad. (8,9) por otra parte, en la actualidad hay pacientes que prefieren la atención presencial, porque no cuentan con los métodos tecnológicos, conllevando a tener diversos protocolos de bioseguridad, para así evitarse los contagios

del Covid-19 y como otras enfermedades cruzadas, ya que el trabajo odontológico es el más expuesto ya que la saliva es el principal método de transmisión. (10)

Sí se realiza una atención presencial debemos realizar distintas preguntas para poder descartar algún síntoma del paciente o si ha estado en contacto con alguna persona que hayan tenido tos, fiebre o que sepan que están contagiadas del Covid-19(11,12) por consiguiente, se tiene que realizar un consentimiento informado a cada cliente que será tratado ya que puede estar expuesto a varios contagios propios de dicha pandemia. (13)

Siendo de suma importancia la satisfacción del cliente durante los servicios de salud brindados y una calidad de atención, esperando ser atendidos de la mejor manera cubriendo perspectivas, conociendo todas sus dudas y expectativas que puedan tener, para así poder obtener resultados positivos y a su vez un alto nivel de satisfacción. (14)

La mejor manera de medir el nivel de satisfacción es mediante cuestionarios sencillos o creados por expertos, siendo preguntas fáciles de entender con opciones precisas de escoger, utilizando frases como (insatisfecho, satisfecho y muy satisfecho), dicho cuestionario debe durar en contestarse de 15 a 20 minutos aproximadamente; por tal motivo este estudio tiene como finalidad demostrar los niveles de satisfacción del paciente en tele consulta odontológica y la atención presencial. (15)

## 1.2 Formulación del problema

### 1.2.1 Problema General:

¿Cuál es el nivel de satisfacción en tele consulta odontológica versus la atención presencial en los pacientes de la clínica privada Dentilike durante la pandemia 2021?

### 1.2.2 Problema específicos:

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción en la tele consulta odontológica versus la atención presencial según el sexo en la clínica privada Dentilike?



- ¿Cuál es el nivel de satisfacción en la tele consulta odontológica versus la atención presencial según la edad en la clínica privada Dentilike?
- ¿Cuál es la diferencia del nivel de satisfacción entre la tele consulta odontológica versus la atención presencial en la clínica privada Dentilike?

### 1.3 Objetivos de la investigación

#### 1.3.1 Objetivo general

Evaluar el nivel de satisfacción en tele consulta odontológica versus la atención presencial en los pacientes de la clínica privada Dentilike durante la pandemia 2021

#### 1.3.2 Objetivo específico

- Determinar el nivel de satisfacción en los pacientes en la tele consulta odontológica versus la atención presencial según el sexo en la clínica privada Dentilike.
- Determinar el nivel de satisfacción en los pacientes en la tele consulta odontológica versus la atención presencial según la edad en la clínica privada Dentilike.
- Comparar el nivel de satisfacción en los pacientes entre la tele consulta odontológica versus la atención presencial en la clínica privada Dentilike.

### 1.4 Justificación de la investigación

#### 1.4.1 Teórica

A nivel teórico, la investigación que se realizó es poco conocida; por lo cual este proyecto de investigación nos brindó más información acerca de la tele consulta odontológica ya que durante los últimos 40 años no ha sido muy utilizada, así podremos ser de mucha ayuda para encontrar respuestas a dudas que se vienen

aumentando día a día, por lo tanto, aprenderemos más sobre los niveles de satisfacción de los clientes en la tele consulta odontológica y la atención presencial.

#### 1.4.2 Metodológica

A nivel metodológico, es evidente que las clínicas privadas, consultorios dentales y diversos establecimientos de salud se beneficiaron al invertir recursos en el desarrollo de las tecnologías que fortalezca su medio de atención de manera satisfactoria hacia sus pacientes, ayudando en el ámbito odontológico a poder diagnosticar y tratar de manera segura evitando enfermedades cruzadas. Así de esa de manera podremos saber gracias a nuestro cuestionario utilizado en esta investigación el nivel de satisfacción del paciente por medio de un cuestionario que durará aproximadamente 15 minutos, siendo fácil y sencillo de responder. Este trabajo durará aproximadamente 7 meses siendo de mucha ayuda para poder conocer un poco más acerca del nivel de satisfacción del paciente, para así poder estar preparados y ofrecer una atención optima y de calidad.

#### 1.4.3 Práctica

A nivel práctico, fue de mucha ayuda, beneficiando a estudiantes y profesionales del área de odontología, para así poder estar preparados para brindarle a los pacientes una atención de calidad, ya que lo más importante es que el paciente quede satisfecho.

#### 1.4.4 Social

A nivel social fue de mucha ayuda porque diversos pacientes pueden escoger el modo de atención odontológica siendo así solo ellos los responsables de dicha atención ,como se sabe siempre manteniendo los protocolos respectivos para una atención de calidad logrando satisfacer las necesidades de los pacientes ;ya que de manera presencial o tele consulta odontológica los pacientes podrán ser diagnosticados y

tratados en sus dolencias leves con la ayuda de los profesionales ,para ya después llegar a una atención presencial si aún lo requiere. Siendo de mucha ayuda la tele consulta odontológica para los clientes que puedan presentar algunos problemas de salud, que quieran evitar ser contagiados por alguna enfermedad cruzada o diversas dificultades que puedan presentar.

## 1 1.5 Limitación de la investigación

### 1.5.1 Temporal

A nivel temporal, existió limitaciones para esta investigación ya que estamos pasando por la pandemia del Covid-19, siendo así un poco complicado para que los pacientes acepten desarrollar el cuestionario de manera presencial.

### 1 1.5.2 Espacial

La presente investigación se realizó en la clínica dental “Dentilike”.

El presente trabajo fue desarrollado desde el mes de enero hasta el mes de agosto del actual año.

### 43 1.5.3 Recursos

Este proyecto de investigación si conto con los recursos logísticos y económicos para poder desarrollarse.

## 1 CAPITULO II: MARCO TEORICO

### 2.1 Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1 Nacionales

Navarro. (2021) el presente trabajo de investigación tuvo el objetivo de “determinar la satisfacción de los pacientes al usar tele consultas del hospital regional del Cusco durante la pandemia del COVID 19, 2021”. Utilizo un diseño de investigación observacional descriptivo, usándose como instrumento un cuestionario de escala de

Likert anónima, para poder medir el nivel de satisfacción ante una atención por teleconsulta, teniendo como muestra a todos los clientes del periodo de marzo a mayo del 2021. Se obtuvo como resultados mediante SPSS, que el 63,5% considero aceptable la atención por teleconsulta, concluyendo que en el hospital regional de Cusco durante la pandemia 2021 se obtuvo un nivel de satisfacción aceptable (16).

**Vidalón. (2019)** este trabajo de investigación tuvo como objetivo “conocer el nivel de satisfacción en la calidad de atención odontológica de la Microred san Juan de Lurigancho en el año 2019”. Fue de tipo descriptivo, prospectivo y transversal. donde se tuvo como muestra 226 pacientes, utilizando como instrumento el cuestionario SERVQHOS modificado aplicado en anteriores investigaciones, donde al obtener dichos resultados se pudo ver que el 66,7% de pacientes estuvieron satisfechos, dando como conclusión que la mayoría de los clientes estuvo satisfecha con la atención odontológica y en sus distintos establecimientos de la Microred obtuvieron nivel de satisfacción parecidos. (17)

**Rodríguez. (2017)** “determino los niveles de satisfacciones de los pacientes atendidos en los servicios de odontología en el hospital referencial de Ferreñafe”. Fue descriptiva, experimental, de corte transversal. Teniendo una muestra de 204 personas, utilizándose un muestreo no probabilístico de conveniencia. Usándose como instrumento el cuestionario SERVQUAL adaptándose en los ámbitos odontológicos, siendo rectificado para uso en el ámbito de salud ya que está conformado por dos apartados, donde el primero cuenta sobre la recolección de las expectativas y el segundo recolecta las percepciones; donde ambos son medidos en los pacientes, donde dicho instrumento cuenta de 22 ítems, con una valoración del 1 al 7, luego de aplicar y procesar resultados se obtuvo que el 46,6% tenía una satisfacción desfavorable, en

sus dimensiones ,concluyendo que las personas atendidas en el hospital referencial de Ferreñafe en el año 2017 fue desfavorable.(18)

**Ruiz. (2016)** uno de sus primeros objetivos fue poder “determinar los niveles de satisfacción de los usuarios externos atendidos en los servicios odontológicos del hospital regional Lambayeque”. Este trabajo tiene como diseño de tipo descriptivo, donde tuvo como muestra un grupo de 177 personas. Se utilizo un instrumento que fue tomado en cuenta por el estudio que realizo Bustamante, consta de 5 proposiciones de 5 a 1 utilizando la escala de Likert. Donde los valores obtenidos fueron estudiados por estadística descriptiva. Gracias a dicho cuestionario se pudo obtener resultados de que el 37 % de nivel de satisfacción es malo, 34 % regula y 28 % bueno. En conclusión, se puede evidenciar según el trabajo de investigación que se obtuvo un nivel de satisfacción malo en mayor porcentaje principalmente obtenido por el género femenino. (19)

**Córdova et al., (2015)** el presente trabajo tuvo como objetivo “determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres. Chiclayo, 2015” Donde fue de diseño no experimental, de tipo descriptivo, prospectivo y transversal, donde tuvo una muestra de 60 pacientes de la clínica odontológica de la universidad SMP-filial norte, donde fueron seleccionados por muestreo no probabilístico., donde los pacientes fueron mayores de 18 años de ambos sexos. El instrumento que se utilizó para determinar los datos de niveles de satisfacción fue mediante la aplicación de un cuestionario previamente validado por Córdoba M.; obteniendo como resultado de la encuesta que el 76,7% de personas lo califico como buena y el 23,3% como regular. En conclusión, se pudo demostrar que

en la respectiva clínica sus pacientes reciben una atención de buena calidad, dejando a la mayoría de sus pacientes satisfechos. (20)

<sup>3</sup> **Torres y León. (2015)** “determino los niveles de satisfacciones de pacientes atendidos en los servicios de ortodoncia en la clínica dental docente de la universidad peruana Cayetano Heredia (Lima- Perú) en el año 2014”. Siendo un trabajo de diseño descriptivo, observacional, prospectivo <sup>31</sup> y de corte transversal, que utilizo como muestra probabilística de 200 personas mayores de 12 años, siendo el instrumento de investigación un cuestionario de satisfacción. Logrando obtener en el porcentaje <sup>3</sup> global para ambas sedes que el 82% de personas se encontraron muy satisfechas, concluyendo que en dichas sedes se obtuvo un nivel alto de nivel de satisfacción. (21)

## 2.2.2 Internacionales

**Ruiz-romero, et al., (2021)** <sup>17</sup> esta investigación tuvo como objetivo “determinar y conocer la satisfacción de nuestros usuarios con la tele consultas realizadas durante la pandemia, beneficios, aplicaciones y áreas de mejora”. Se realizó un estudio transversal en un muestreo definitivo de 352 individuos, utilizando como instrumento de medición <sup>8</sup> un cuestionario con 26 preguntas cerradas y 5 abiertas en <sup>8</sup> 9. El análisis estadístico se hizo con el programa estadístico SPSS vs.27.0. dando como resultado la satisfacción esperada: al (92%), donde <sup>8</sup> estaban satisfechos 335 (95,44%; IC95%: 93,26%-97,62%) pacientes y 309 (91,96%; IC95%: 89,06%-94,87%) las <sup>8</sup> recomendarían. En conclusión, queda demostrado según los investigadores que <sup>8</sup> la alta satisfacción por los usuarios, más beneficios obtenidos y la gran ayuda de la tele consultas, nos hace tener como primera opción plantear ampliar estos servicios tras la pandemia. (22)

**S. Gomes-de Almeida,<sup>34</sup> et al., (2021)** en su investigación tuvieron como objetivo “*evaluar el grado de satisfacción de los pacientes con la telemedicina durante la pandemia de la COVID-19 en la Unidad de Salud Familiar Vitrius*”. Donde realizaron un estudio transversal en 253 personas; utilizaron como instrumento un cuestionario mediante la escala de Likert (entre 1-nada satisfecho a 5-totalmente satisfecho). El grado de satisfacción refleja que el 88,1% dijo que era la primera vez que tenía una TC y el 93,3% de estos usuarios estaban, al menos, satisfechos con ella. Por lo tanto, la mayoría de las personas que participaron terminaron satisfechos o muy satisfechos con la TC (90,9%). El 85% (n=215) de las personas admitieron presentar interés de una nueva TC ha futuro, fuera del contexto de una pandemia. concluyendo que la mayoría de los pacientes está satisfecha con la TC, siendo para ellos de mucha ayuda. (23)

**Parquer. Y Chia,<sup>15</sup> (2021)** el objetivo de este trabajo de investigación fue “*medir el nivel de satisfacción de pacientes y médicos Durante la pandemia de COVID-19, del equipo de ortodoncia del Hospital de la Universidad de Croydon*”. En el presente trabajo se desarrollaron dos cuestionarios de satisfacción separados: uno para pacientes y otro para médicos. donde se tuvo como muestra 111 personas, se tuvo como resultados que La satisfacción del paciente fue mayor porque las consultas por video fueron fáciles de usar y convenientes. Más del 90% de los pacientes estuvieron totalmente de acuerdo o estuvieron de acuerdo con todas las declaraciones de satisfacción y en términos de si recomendasen el uso de consultas por video. Aproximadamente un tercio de los pacientes prefirió la consulta por video a una cita cara a cara y un tercio de los pacientes fueron neutrales. En conclusión, este estudio se encontró altos niveles de satisfacción del paciente con las consultas por video en ortodoncia. Se debe considerar detenidamente la aplicación de las clínicas de video, en el futuro. (24)

Sara Bermúdez Pérez, (2020) este trabajo tuvo como objetivo “analizar la satisfacción del paciente y el uso de la telemedicina en la ciudad de Cartagena, Colombia en tiempos de Covid-19, mejorando los servicios de Telemedicina”. Este proyecto de investigación es de forma cuantitativa, usando la modalidad de estudio de enfoque de campo, lo cual es del tipo descriptivo usando datos e informaciones primarios obtenidos mediante la realidad, donde se tuvo como muestra a 335 personas que asistieron a alguna consulta médica, se utilizó como instrumentos escalas reales validadas y aplicadas en la literatura. La cual se utilizó un modelo de medición con escala psicométrica de Likert de 1-7 donde el 1 representaba desacuerdo y el 7 totalmente de acuerdo. Los resultados obtenidos fueron que el 0.298 de la tecnología y 0.568 atención médica, significan que existe una relación valida y sólida entre las variables, es decir que el 51.6% de lo que se fija el paciente es la tecnología y atención médica. Donde según la encuesta muestra que únicamente 64,8% de las personas aseguran asistir a tele consultas, en conclusión, queda demostrado la satisfacción de los pacientes, ya que gracias a ello pueden tener acceso a servicios de salud en diversas especialidades médicas teniendo mayor oportunidad de ser atendidos. (25)

## 30 2.2 Bases teóricas

### 2.2.1 Generalidades de la satisfacción del usuario

Las herramientas más difundidas para poder medir los niveles de satisfacción en las distintas personas, son las encuestas; no obstante, éstas no continuamente aportarían informaciones suficientes para utilizar una iniciativa de optimización y perfeccionamientos constantes, más que nada es de suma importancia indagar sobre las razones de insatisfacciones ,por diversos inconvenientes perdiendo la oportunidad de optimizar la mejora de satisfacción a los clientes, evaluando fundamentalmente el tipo de calidades en el proceso asistencial, teniendo como importancia medirse las



satisfacciones como indicadores de excelencia en las prestaciones de servicios. Ya que las satisfacciones que presentan las personas son actitudes positivas, siendo el resultado de las interacciones de la expectativa que presenta cada persona y las atenciones recibidas; siendo en la psicología en el ámbito de salud como desarrollos alcanzados por ciencias médicas. (23)

Se pueden encontrar diferentes hipótesis, que durante el tiempo, han afirmado la importancia de la dialéctica satisfacción insatisfacción, informándonos de los comportamientos humanos, donde se centran todas las comprensiones psicológicas, de las distintas dinámicas de los comportamientos mentales, dando como resultado sentirse bien, pudiendo concluir que la satisfacción se estima muchísimo más allá de las satisfacciones humanas, llamada también parte de una herramienta y funcionalidad de lograr excelencia. (24)

### 5 2.2.2 Teorías de satisfacción del usuario

“En una investigación realizada por Bhoopathi en el 2005, manifiesta que, en el transcurso de los años, estudiosos han unido pruebas y desarrollado muchas teorías de satisfacción del usuario. Dichas teorías visualizan a la satisfacción del usuario desde diversos ángulos”, siendo:

#### a) Teoría del desempeño

Nos dice que la satisfacción del cliente no presenta cambio alguno por alguna expectativa que pueda presentar, si no por el desempeño del profesional y resultado de algún tratamiento que tenga. Teniendo como resultado que un paciente con satisfacción alta se considera favorable, en cambio sí es baja se le considera desfavorable. Específicamente, la teoría muestra que, el paciente aun teniendo expectativas siendo influenciada por la calidad del cuidado brindado y sus

consecuencias. Por lo tanto, dichas expectativas que presenta el paciente no impiden el nivel de satisfacción, por ser destacado por la alta calidad de cuidado que recibe y el efecto de tratamientos que han sido de manera favorable. (25)

#### b) Teoría del logro

Nos afirma que la discrepancia del resultado existente y el resultado esperado llega a ser la satisfacción del usuario. (25) Involucra la percepción del cliente con respecto si el resultado de su procedimiento ha sido conveniente o perjudicial. Por tal fundamento existirán satisfacciones convenientes una vez que los resultados del método se parezcan a las expectativas anteriores del cliente. (25)

#### c) Teoría de las expectativas no cumplidas

Es similar a la teoría del logro y establece que el cliente va conformando expectativas previas con respecto al efecto de su método, incluso con anterioridad a que el procedimiento se haya llevado a cabo. Esta teoría garantiza que, si las expectativas del cliente son altas, ocurren bajas probabilidades de que el servicio cumpla o supere dichas expectativas, lo cual origina limitada satisfacción o insatisfacción. Sin embargo, entre más alto sea el grado de funcionamiento recibido, ocurren más probabilidades de que se excedan las expectativas, dando como consecuencia un aumento de la satisfacción. (25)

#### d) Teoría de la equidad social

Es cuando el cliente distingue al hacer comparaciones de resultados de sus procedimientos siendo extensamente parecido que el de sus contrapartes, sintiéndose satisfecho. acostumbrados a comparar los resultados de sus métodos con quienes por igual adquirieron los mismos métodos, si a los pacientes les dan servicios preeminentes

y los resultados de sus métodos son mejores que <sup>2</sup> del primer paciente, hay una alta probabilidad de que el primer paciente tendrá insatisfacciones. (25)

#### e) Teoría del proveedor primario

Afirma que la satisfacción del usuario acontece principalmente por las capacidades de las redes subyacentes como las satisfacciones del abastecedor primario, la era en general que el cliente debería esperar al abastecedor y la satisfacción con el asistente del distribuidor. (25)

Por lo tanto, <sup>2</sup> la presente teoría concluye que el grado de satisfacción del cliente está simplemente influenciada por ese distribuidor de cuidado primario. (25)

#### 2.2.3 Los elementos que conforman la satisfacción:

##### a. El tiempo:

Suena como una invariable en la realidad del individuo, en la situación de escaseces de informaciones consiguen otra magnitud, correspondiendo a que las escaseces en el ser humano no tienen que ser satisfechas a extensos plazos sino de una forma más instantánea. Ya que cuando se demora puede llegar a la insatisfacción del cliente. (26)

Por lo tanto, si el tiempo es demasiado precario frente a la necesidad del cliente y su satisfacción, es óptimo lograr resolver a la brevedad las necesidades del cliente teniendo en cuenta la técnica de atención y documentos correspondientes. (26)

##### <sup>26</sup> b. La pertinencia, la relevancia, la precisión y la recopilación:

Cada uno de dichos elementos poseen interacción constante, ya que hace referencia con la indagación transmitida al cliente en contestación <sup>2</sup> a su escasez de información; de allí que consigamos juntarlos en un apartado, sin perder de vista que poseen

predominio únicamente en la satisfacción, que viene a ser la tercera etapa del fenómeno. (26)

Llegando a ser influenciada por estos cuatro elementos en la etapa final del fenómeno, donde se podrá lograr evaluar la satisfacción del cliente, dando el valor positivo o negativo (insatisfacción) a lo recibido. (26)

c. La valoración de la satisfacción:

Internamente en el área de evaluación de satisfacción al cliente es importante implantar que logren comprender y aprobar los contenidos que le son concedidos por el personal de salud, donde se evalúa con encuestas que nos ayudan a cumplir con el estándar e indicador. Donde se lograrán formar fuentes de cambios sostenidos en las actitudes del cliente, que velarán que el cliente pueda recibir información que comprenda. (26)

Luego que el cliente haya generado necesidad de informarse, las ha emitido por medio de un comportamiento informativo que esta por conseguir la meta-satisfacción de sus carencias, llegando a veces a recibir una información que no lo satisfaga, generando en las escaseces de información no satisfactorio, que emitirá un comportamiento emotivo que puede lograr un material impresionante en el cliente. (26)

A su vez las valoraciones generales del cliente al profesar estar satisfecho, favorecerá la existencia de una totalmente nueva escasez de información ocasionada en la primera u otra plenamente nueva. Si en los valores generales llegan a pertenecer a la insatisfacción del cliente lograra en el que siga emitiendo la misma escases de información original. Ya que a pesar de que el tiempo haya transcurrido podría obtener otras escaseces o puede pasar que la que tenía insatisfecha se incluya a las nuevas que van surgiendo. (26)

Llegando a la conclusión que <sup>2</sup> la pertinencia, la relevancia, la precisión y la recopilación son elementos que no pueden faltar en las unidades de información que serán brindadas en las atenciones ya que generan en la satisfacción resultados que pueden ir contra <sup>2</sup> la conducta informativa y en el surgimiento de las propias necesidades de información. (26)

#### d. El uso de la información:

La persona encargada tendrá que proporcionar el uso específico de la información para satisfacer sus urgencias, incluso si es solo para obtener el conocimiento que necesita sobre ciertos hechos, objetos o fenómenos, o para abordarlo de manera práctica: preparar reuniones, apoyar el diseño de equipos o instrumentos, y ofreciendo cursos, resolver problemas personales con amigos o familiares, etc. (26)

Se puede decir exactamente como estará determinado el uso de la información por la operación que pretenda realizar un individuo al obtener la información, por lo que se puede aceptar que el uso de la información en sí mismo constituye parte de los elementos internos del cliente a obtener una urgencia de información. (26)

Por consiguiente, es importante marcar que la utilización de la información tiene un espacio bivalente, o sea, consigue unas valoraciones al hallarse referente con la satisfacción de informaciones positivas o negativas una vez que el cliente pueda realizar el uso de la información como lo había pensado. (26)

Además, las informaciones obtenidas admitirán a los sujetos restablecer los equilibrios y satisfacer sus necesidades, respetar su privacidad mientras son atendidos y, lo más importante, es recomendar acerca de sus tratamientos. (26)

#### 2.2.4 Satisfacción en servicio de salud

Si se quiere lograr obtener la satisfacción dentro del servicio de salud, debe haber algunos aspectos fundamentales como:

a. Se considera como satisfecho a una persona cuando tiene necesidades y consigue respuestas a sus exigencias.

b. La satisfacción es el sentir de la persona, observando el propósito del otro, ejecutando acciones determinadas o provocadas, logrando generar resultados, ya sean positivos o negativos, llamado “satis-factor”; cabe resaltar que la satisfacción no suele ser solo sensaciones o estados de una persona, llegando a ser propio de la persona como único (calificada como la esencia), ya que se puede considerar que los estados que se pueden llegar a repetir varias veces en la persona dentro del proceso mismo, donde se forma un complicado proceso llamado intrasubjetivo e intersubjetivo, donde dichas concepciones no solo va incluir los aspectos personales, pues al mismo tiempo abarca los contextos sociales, teniendo en cuenta al ser como parte de grupos sociales determinados, donde formara parte de él. Tratando de buscar en esta organización de salud, las soluciones a sus problemas nombrando sus dolencias, y al ser evaluadas, se estima si lo que suponía es lo cual obtuvo o no, la cual dependerá también del trato que sea brindado por el personal interno llamados sujetos expectantes que trabajan en diversas áreas de salud ya que de ellos dependerá las satisfacciones de dichos clientes.

(27)

#### 2.2.5 La complejidad del proceso de satisfacción

Los procesos de satisfacciones involucran diversas complejidades, donde incluyen los conocimientos de por lo menos cuatro eslabones, que vienen a ser importantes para sí mismo:

## 1. Cliente o paciente

Son aquellas personas que acuden a un lugar para recibir asistencia por diversas causas que lo puedan aquejar, primordialmente por problemas de salud; en la necesidad de solucionar sus molestias, se va producir un intercambio de comunicaciones con el personal que le brindara algún tratamiento, por lo cual se produce interacción entre buenos o malos tratos, por lo cual está estableciendo distintos tipos de emociones como amor, odio, esperanza, frustración, si tendrá solución o no sus molestias, sin embargo podría ser todo lo opuesto pese que al no poder solucionar sus molestias, el cliente pueda estar satisfecho por el buen trato que pudo recibir; o sea pudieron realizar toda la ayuda humana viable para resolver sus molestias.(27)

En otras ocasiones el cliente por más que le hayan logrado calmar sus dolencias, no se va a sentir satisfecho, porque simplemente algún personal no fue de su agrado por la forma en que lo atendieron, o lo hicieron esperar mucho tiempo, considerándolo como un cliente que protesta mucho, que, para enfadado, etc. (27)

## 2. Características del prestador de los servicios de salud

Son un grupo de personas profesionalmente capacitados para laborar en instituciones de salud, ayudando a solucionar los inconvenientes que cada cliente quiere resolver, basándose en la necesidad y expectativa que refiere, por la cual la palabra queja va a ser fundamental para lograr evaluarse los niveles de satisfacción de cada cliente externo, pudiendo lograr las evaluaciones de las competencias de los trabajadores y profesionales de salud. (27)

Donde sus quejas pueden ser formuladas con una estructura con varios enfoques y concepciones propias del cliente: donde algunos muestran quejas por que son clientes

exigentes, clientes pesados, quejones o sencillamente no se procedieron sus quejas de manera conveniente y que no lograron ser resueltas como lo esperaban. (27)

Existen trabajadores que no suelen ser competentes, que llegan a usar su simpatía, su facilidad de socializar con los clientes, pudiendo lograr alcanzar un buen calificativo, pese a que hayan cometido diversas equivocaciones, donde diversos tratamientos son denominados de manera vulgar como: a nada y todos contentos, lográndose escuchar expresiones de que, si el médico es excelente persona, gracioso, de buena presencia. ¿para qué quejarme? (27)

Siendo fundamentalmente, dentro de los funcionamientos psíquicos humanos: es muy dificultoso proveer lo que tenemos; queriendo dar a entender, que al existir insatisfacciones en nuestras vidas y quehaceres diarios, trabajos, etc. Será complicado que podamos dar soluciones a todos los inconvenientes y lograr generar satisfacción a los que vienen a buscar ayuda. (27)

Llegando a ser muy primordial mostrar el espíritu de confianza y conocimientos en lo que estamos siendo encargados de manera responsable, así aquellas recomendaciones van a generar sentir satisfacción de poder realizar de la manera más correcta justa y de brindar calidad de atención con finalidades de lograr un tratamiento satisfactorio. (28)

### 3. Proceso de interrelación entre ambos:

#### La comunicación

Es considerada como la responsable de diversas insatisfacciones, donde casi siempre pueden exceder de información al cliente, llegando a brindarle demasiada información, de lo que va a necesitar al realizarse algún tratamiento, donde quizás sin ser conscientes vamos a aumentar sus expectativas (tratar de ser perfectos), por ende, después de



algunas razones llegaran a concretarse y provocaran estados de insatisfacciones de los clientes. “Las expectativas afectan los niveles de satisfacción”, (Lele M, Sheth J, 1989). (28)

#### 4. Condiciones institucionales:

##### La imagen del profesional y la institución

Si los clientes están frente a lo mejor, van a esperar lo mejor, si llega a atendernos un excelente medico de prestigio de un conocido centro de salud, pues la atención que va a esperar recibir será la mejor. En muchas oportunidades un error llega a ser uno de los resultados de excesivas propagandas. Es más factible decir: Somos lo que somos. (28)

##### 2.2.6 Eficiencia en la atención odontológica

Para lograr la eficiencia en las atenciones odontológicas, se van a considerar los siguientes indicadores:

###### a. Disminuciones de las estadías

Va a depender si es que algún caso lo necesita, como ejemplo se puede decir que se puede cometer el error de realizar un tratamiento de una forma inadecuada, brindando atenciones de baja calidad y probablemente siendo calificada de manera insatisfactoria. (28)

###### b. Excelencias en las satisfacciones

Se puede decir que la satisfacción es el indicador de excelencia, donde está necesitando irremediamente un estudio de economía de bajos recursos, donde tendríamos mucha posibilidad de que puedan existir insatisfacción en los clientes y trabajadores

de salud. La excelencia en la satisfacción es inevitable no verse asociada con lo económico, por lo tanto, se consideran que las ausencias de calidades originan círculos viciosos de las cuales es difícil salir:

- Los tratamientos de baja calidad van a causar insatisfacciones en los clientes.
- Al existir insatisfacciones en los clientes, frente a un tratamiento de baja calidad va a generar bajas demandas de diversos tratamientos, más conocido como deficiente atención del personal.
- Que las poblaciones consideren, que las prestaciones de servicio son de baja calidad, que no llegan a cubrir las diversas necesidades, hacen que los clientes no quieran acudir a los hospitales o lugares de atenciones primarias.
- Las bajas coberturas y productividades de varios programas tienen mucho que ver en los presupuestos de las instituciones. Al ser evaluadas las producciones, sus presupuestos asignados serán reducidos.
- Los bajos rendimientos institucionales, demuestran bajas coberturas y productividades de muchos programas, donde deben promoverse calidad en los tratamientos, mejorando así las eficiencias de los diversos tratamientos de la manera más rápida.
- Tener personales de salud desmotivados es menos alentador, pues no se adaptan al régimen de las instituciones, teniendo dificultades en sus actitudes, evitando trabajar en grupo, traduciéndolo como baja calidad de atención.
- Priorizar las utilizaciones de algún recurso existente (precio – beneficio).

- Poder lograr que los clientes internos y externos queden satisfechos en sus tratamientos de salud que desean, aseverando que las organizaciones proporcionen a los clientes lo que necesitan y desean de las instituciones.
- Animar a los personales de salud.
- Implementar las eficacias y efectividades de aquellos tratamientos de salud que están en oferta.
- Aumentando las utilizaciones de tratamientos de salud. (28)

#### 2.2.7 Tele salud:

Según la (AMM) es poder utilizar las diversas tecnologías de las informaciones y comunicaciones para poder proporcionarse salud, en atenciones médicas e informaciones a grandes y pequeñas distancias.

Que va a incluir diversas escalas de funciones ayudando al cliente y a todas las personas a sentirse saludables: previniendo, promocionando, diagnosticando y brindando tratamientos, se puede decir que todos los servicios que brindan los doctores llegan a ser funciones importantes para los clientes. (29)

#### 2.2.8 Tele medicina:

Es algún tipo de servicio de salud que no realiza contactos físicos directamente entre los trabajadores y clientes o contacto directo entre los trabajadores, sino se contactan por sistemas telemáticos. En conclusión, se puede decir que la telemedicina usa la tecnología de informaciones y tele comunicaciones (por un proceso de sistema telemático) proporcionando o soportando las asistencias médicas, independientes de la lejanía que separan a todos los que llegan a ofrecer sus servicios. (29)

#### 2.2.9 Tele odontología:

Conocida como la atención odontológica a distancia, que llega a comprender diversos usos tecnológicos modernos que se basa en las comunicaciones, registros y almacenamientos de informaciones relativas a las atenciones dentales, generalmente de especialidades, enfocándose a mejorar los accesos de personas que viven en lugares aislados. (30)

Se puede decir también que son combinaciones de telecomunicaciones y que los servicios odontológicos involucran intercambios de informaciones clínicas, logrando visualizar alguna imagen a distancia de manera remota para las consultas dentales y planificando los respectivos tratamientos. (31)

Donde no va a tener limitaciones en los actos de las atenciones dentales, pues va a englobar diversos servicios que estarán relacionados con las prácticas odontológicas, que inician desde las promociones, las educaciones y los diagnósticos hasta llegar a ser rehabilitados. pues si hablamos de nuevas tecnologías no estamos refiriendo primordialmente al internet y a los diversos usos de servicios web, que están bien difundidos en estos tiempos. Donde estos servicios han ido multiplicando y mejorando los medios de comunicaciones, encargadas de formar pilares fundamentales de la tele odontología, siendo la particularidad de estas vías que van a definir dos modos básicos en que la tele odontología se convierte en algo real, los que corresponderán de maneras sincrónicas y asincrónicas. (30)

Donde estas modalidades de atenciones en tiempo real brindan de manera instantánea, los interlocutores llegan a tener contactos cercanos y principalmente no quedarán registros de lo que realizan o simplemente lo harán de forma parcial. Como ejemplo más específico sería una video-conferencia que será ejecutada por diversas terminales donde tendremos a uno o varios especialistas, y del otro lado a un cliente junto a su

cirujano dental que va a actuar como el sustituto físico del doctor especializado en formular diagnósticos o actividades terapéuticas. (30)

En cambio, la manera asincrónica va a estar representado por mails, blogs, propagandas en la web y parecidos; llamada también <sup>12</sup> como store-and-forward (almacenar y continuar), donde las interrogantes y respuestas estarán de forma diferida por un intervalo de tiempos que serán variables, donde los interlocutores tendrán mínimas sensaciones de contactos y mayormente hay ocasiones que dejarán registros completos de informaciones generadas. Donde tenemos como ejemplo que lo constituyen los odontólogos generalmente al exponer sus casos en foros virtuales, describiendo de manera textual y utilizando algún recurso de la multimedia como imágenes, audios y videos, con la finalidad de que alguno de los especialistas, puedan orientarlos de maneras diferidas en los diagnósticos y tratamientos del caso. (30)

Por lo tanto, ambos modos presentan indicaciones diferentes, donde estarían hechas fundamentalmente con los tipos de recursos que presenten: conectividades, tiempos, especialistas, infraestructuras; tanto los tipos de patologías que se están tratando y las atenciones que puedan necesitar. En cualquier caso, ambos modos llegan a ser complementos entre sí ofreciendo excelentes probabilidades en los servicios odontológicos. (30)

#### 2.2.10 Tele asistencia:

Es un sistema que va a ayudar adentro y afuera de los hogares cubriendo alguna necesidad de diversos usuarios que necesiten atenciones constantes o puntuales y asistencias rápidas en los casos de urgencias dentro de las 24 horas. (32)

#### 2.2.11 Tele asistencia médica:

Dentro de los conceptos de salud digital o e-salud , va englobar las atenciones sociales o sanitarias a los usuarios, de una forma especializada, aprovechando diversos fines de

comunicaciones en las sociedades, usando las informaciones para brindar tratamientos y productos de intereses sociales o sanitarios de formas integradas teniendo las finalidades de brindarse excelente calidad en las vidas y autonomías personales de todos los usuarios que requieren estos tipos de atenciones (usuarios longevos, con discapacidades, enfermos crónicos o desasistidos).(33)

#### 2.2.12 Tele conferencia:

Según la real académica española (RAE), son comunicaciones telefónicas o por webs (videoconferencias) donde participaran paralelamente más de dos personas. Son reuniones donde los usuarios se van a encontrar lugares distintos utilizando medidas electrónicas para lograr contactos visuales y orales entre si compartiendo gráficos y diversos materiales propios de las reuniones. Existiendo cinco tipos de teleconferencia llamadas: multiconferencias, comunicaciones entre dos o más personas, audioconferencias, comunicaciones de voz entre dos o más usuarios ayudándose con los fax e imagen estática; audio-grafía, comunicaciones de voz de altas calidades y otras opciones en el mismo momento; videoconferencias, comunicaciones bidireccionales simultaneas en el momento real usuario a usuario en donde se podrán ir trasmitiendo voz, imagen, video, informaciones textuales y gráficas y las videotelefonías, la cual se utilizaran adicionalmente a lo anteriormente dicho medios de comunicaciones por voz tipo teléfono.(34)

#### 2.2.13 Tele diagnóstico:

Es un servicio en donde se realiza distintos diagnósticos o pronósticos de distintas patologías, por medio de las transmisiones electrónicas de los informes entre establecimientos de salud que se encuentran en diferentes lugares. Donde dichos resultados nos van a garantizar las posibilidades de ahorrarnos recursos, de manera

personal y tecnológica. Siendo de mucha ayuda ya que gracias a las distribuciones de estos recursos se llegará a atender las consultas que son solicitadas con alta frecuencia.

(34)

#### 2.2.14 TIC:

Más conocida <sup>38</sup> como tecnología de la información y la comunicación, donde dicha actividad de investigaciones, desarrollos e innovaciones impulsados por el ministerio de tecnología de informaciones y comunicaciones asociadas con Col-ciencias teniendo el objetivo de reforzar las competitividades de los sectores de TIC nacionales con bases en actividades de (i+d+i) para así poder lograr desarrollos económicos tanto sociales y políticos de los países. (35)

#### 2.2.15 Web tradicional:

Se puede decir que es un ciber sitio en donde se encuentran recopilaciones de páginas webs. Encontrándose fusionadas habitualmente en sitios prevalentes <sup>12</sup> de internet o subsitios en la “World Wide Web” siendo accesibles comúnmente por el protocolo HTTP de Internet, conformando gigantescos entramados a nivel mundial. Donde se pueden lograr acceder de manera frecuente por medio de una URL raíz común llamado portada, la cual casi siempre va a residir en los mismos servidores físicos. Siendo el encargado de organizar las páginas de manera jerárquica, sin embargo, los hiperenlaces entre si llegan a controlar de forma particular de que los lectores puedan percibir las estructuras generales y los tráficos d webs influyen en las diversas partes de dichos lugares. Pudiendo haber algún sitio web va a requerir suscripciones para poder ingresar a algún contenido. (36)

#### 2.2.16 Seguridad del usuario:

Son diversos conjuntos compuestos por algún elemento estructural, proceso, instrumento y métodos basados en evidenciar de manera científica comprobando que pueden disminuir los riesgos de que el paciente sufra algunos eventos adversos en los distintos procesos de servicios de salud o mitigando dichas consecuencias. (36)

a) Redes sociales: son formas que llegan a representar estructuras sociales donde sus propósitos son facilitar las comunicaciones y diversos temas de manera social en los sitios webs. (36)

b) Usuario: es toda persona que va a tener derechos a utilizar distintos servicios que pueda necesitar. (37)

c) Atenciones en salud: Todas las personas y hogares de las comunidades pueden obtener servicios básicos en atenciones de salud de manera aceptable y con costos donde las comunidades y el país puedan pagar plenamente con su intervención. Llegando a ser el núcleo de los sistemas nacionales de salud y siendo integralmente causante de los diversos desarrollos económicos generales de las comunidades. (38)

#### 2.2.17 <sup>12</sup> Prestador remitidor con tele consulta y/o apoyo diagnóstico

Generalmente se llega a analizar los diversos esquemas estandarizados que suelen tener como objetivos que los servicios de tele medicina presten de manera conforme la solicitudes en las normas vigentes; por lo cual los talentos humanos adicionales a los médicos y odontólogos se deberán certificar, requiriendo que el personal sea competentemente capacitado en los manejos de las tecnologías que van a usar, donde el tecnólogo de imagen de diagnóstico podrían realizar capturas de radiografía y ecografía generalmente y cuando las instituciones remisoras se lleguen a encontrar en áreas o localidades difíciles accesos geográficos y que además, puedan cumplir con el protocolo requerido para ejecutar las capturas requeridas. (39)



Donde las conexiones a internet se vuelven indispensables con capacidades y velocidades aptas que van a permitir que se garanticen realmente buenas coberturas en las poblaciones y asegurar que las atenciones y transmisiones de las informaciones lleguen a ser parecidas o mejor a las consultas presenciales. (39)

Los equipos de salud que se van a utilizar en los tratamientos deben encontrarse en muy buena condición y bien calibrado, pues con sus mantenimientos preventivos y propiamente consignados en las hojas de vida de este. Garantizando que las informaciones enviadas cumplan con los requisitos para las atenciones seguras; así mismo según el servicio ofertado si se realizan consultas especializadas de principal opinión, donde deben contar con grupos que transmitirán buenas imágenes. Se debe tener algún tipo de protocolo o guía específica para las patologías a tratar usando estas modalidades, incluyendo diversos tipos de estudio como algún examen de apoyo y que deberán ser respectivamente socializados a los trabajadores de salud siendo directamente concernientes con los usuarios. (39)

De igual manera, los prestadores de servicios deben precisar rotundamente el tipo de procesos documentados para las prestaciones de los servicios, la cual se deben evidenciar todos los procesos que se llegaran a cumplir para poder lograr buenos términos en estas modalidades de prestaciones de servicios, por lo cual se especificaran los tiempos de las transferencias de las informaciones si es en el tiempo real, almacenamientos, o envíos. Definiéndose como procesos en las cuales las entidades remisoras pueden referirse a un usuario en caso de presentarse obstáculos en sus tratamientos. Donde lo primordial para cada usuario es lograr un excelente tratamiento, gracias a la ayuda de las informaciones que se encuentran es sus historias clínicas por ende es muy importante protegerlas de manera segura y confidencial por lo cual han

sido definidas diversas <sup>12</sup> políticas de almacenamientos de datos, “compresión sin pérdidas, planes de contingencia y firma digital en la historia clínica donde se garantiza la custodia de esta”. Logrando establecer centros de referencias dependiendo a los lugares donde se encuentren ubicados los remitores para así lograr aumentarse los grados de complejidades de los servicios que se prestaran mediante las modalidades de tele medicina. (39)

#### 2.2.18 Centro de referencia con tele consulta y apoyo diagnostico

los especialistas que lleguen a realizar la tele consultas deberán estandarizarse con diversos talentos humanos básicos para poder tener las posibilidades de comunicarse con los prestadores remitores donde deberán debatir los cuadros clínicos y descubrimientos de algún estudio urgente; ya que cuando se tratan de estudios radiológicos en estas modalidades sus interpretaciones deberán ser por el médico especializado y certificado en el uso de la tecnología que va a utilizar por la institución. y para finalizar deberá tener una dirección de vivienda que nos pueda permitir localizarlos por medio <sup>12</sup> de los organismos de vigilancia, inspecciones y controles así mismo, cada vez que la institución llegue a realizar tele radiología deberán tener monitores monocromáticos de muy buenas resoluciones y equipos que se asimilen. (39)

### <sup>1</sup> 2.3 Formulación de hipótesis

#### 2.3.1 Hipótesis de investigación

- Existe diferencia entre el nivel de satisfacción en los pacientes atendidos en tele consulta odontológica versus la atención presencial en la clínica privada Dentilike

#### 2.3.2 Hipótesis especifica 1

- La teleconsulta en tiempos de pandemia es más satisfactoria para los pacientes atendidos en la clínica Dentilike.
- La atención presencial en tiempos de pandemia es menos satisfactoria para los pacientes de la clínica Dentilike.

### 2.3.3 Hipótesis nula

- No existe diferencia entre el nivel de satisfacción en los pacientes atendidos en tele consulta odontológica versus la atención presencial en la clínica privada Dentilike.

## 1 CAPITULO III: METODOLOGIA

### 3.1 Método de la investigación

El siguiente estudio fue hipotético -deductivo ya que se va a observar, describir el proyecto a estudiar en un ciclo de inducción-deducción, para establecer hipótesis explicando dicha investigación; logrando deducir alguna consecuencia o implicación elemental de dicha hipótesis, comprobando o refutando algún enunciado deducido comparándolo con las experiencias.

### 37 3.2 Enfoque de la investigación

La investigación fue cuantitativa ya que se centró en medir objetivamente con la ayuda de análisis estadísticos, matemáticos o numéricos de los datos compilados por medio de encuestas utilizando alguna técnica informática para operar los datos estadísticos que existen de manera objetiva y puntual.

### 1 3.3 Tipo de investigación

El tipo de investigación fue aplicada por que mantuvo los conocimientos obtenidos para realizarlos en la práctica, donde tuvo como finalidad hallar respuestas a diversos

aspectos de mejora en situaciones de la vida cotidiana, obteniendo los resultados por medio de encuestas tomadas directamente a las muestras elegidas.

### 3.4 Diseño de la investigación

Este trabajo fue observacional, ya que es concreto de carácter estadístico demográfico, que se caracteriza por medir de manera limitada las variables que se tienen en cuenta en dicho estudio, siendo también transversal porque simplemente describen la frecuencia de una exposición o resultado en una población definida, y analítica porque se recolectaran de manera simultánea los resultados de mayor interés y potenciales factores de riesgo en una población específica.

### 3.5 Población, muestra y muestreo

La población estuvo conformada por pacientes de:

18-29 años: joven, 30-59 años: adulto y 60 a más años: adulto mayor.

Que acudieron al centro odontológico Dentilike de Lima en el periodo de octubre y noviembre del año 2021. Donde dicha muestra se tomó por el muestreo probabilístico aleatorio simple, de la fórmula de muestreo finita, obteniendo como resultado de (169) muestras.

Utilizando dicha fórmula:

Tabla de valores:

<b>N</b>	<b>300</b>
<b>p</b>	<b>0.5</b>
<b>q</b>	<b>0.5</b>
<b>Z</b>	<b>1.96</b>
<b>d</b>	<b>0.5</b>

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{d^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{300(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.5)^2(300-1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = \frac{284}{1.70} = 169$$

Fuente propia

Fuente propia

Reemplazando valores:

Donde:

7  
N= tamaño de población.

Q= tamaño importante de muestra.

Z= márgenes de confiabilidad o números de unidad de desviaciones estándares en la distribución normal que producirán niveles deseados de confianza.

E= errores o diferencias máximas entre media muestral y de población dispuesta a consentir en niveles de confianza que han sido definidos.

Teniendo como criterios de selección:

13  
Criterios de inclusión:

- Pacientes de 18 años a más, sistémicamente sanos (ASA I).
- Pacientes que acepten dar su consentimiento informado.
- Pacientes que acuden por primera vez al consultorio
- Pacientes LOTEPE

33  
Criterios de exclusión:

- Pacientes que no cuenten con celular.
- Pacientes que no tengan internet.
- Pacientes que no acudan a tele consulta.
- Pacientes con enfermedades sistémicas graves e incapacitados, constituyen que amenazan constantemente contra la (ASA IV).

## 1 3.6 VARIABLES Y OPERACIONALIZACION

VARIABLES	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rango)
Nivel de satisfacción en atención presencial	Es el sentimiento que expresa el paciente mediante determinadas preguntas resueltas en un cuestionario.	Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Aspectos tangibles	Escala de LIKERT	Ordinal	Alto : (113-154) >60% Medio: (50-112) 40-60% Bajo: (22-49) <40%
Nivel de satisfacción en tele consulta		Empatía. Comunicación Conectividad. Seguridad. fidelización.			Alto: (41-55) >60% Medio: (26-40) 40-60% Bajo: (11-25) <40%
Sexo	Son condiciones biológicas que van a distinguir al hombre y a la mujer pudiendo ser femenino o masculino.	-----	DNI	nominal	Masculino Femenino
Edad	Tiempo de vida que tiene el individuo desde su primer día de nacimiento	-----	DNI	razón	18-29 años: joven 30 a 59 años: adulto 60 a más años: adulto mayor

Fuente propia

Variable I: Nivel de satisfacción en atención presencial.

- Definición operacional: viene a ser los estados de ánimo de un individuo, que tiene como resultado poder contrastar los rendimientos percibidos de los productos o servicios de manera presencial con sus expectativas, mediante un cuestionario dando como resultado: favorable, regular y desfavorable.

Variable II: Nivel de satisfacción en tele consulta.

- Definición operacional: viene a ser los estados de ánimo de un individuo, que tiene como resultado poder contrastar los rendimientos percibidos de los

productos o servicios con sus expectativas por medio de una tele consulta, mediante un cuestionario dando como resultado: aceptable, en proceso y por mejorar.

#### Variable III: Sexo

- Definición operacional: Son condiciones biológicas que van a distinguir al hombre y a la mujer pudiendo ser femenino o masculino.

#### Variable IV: Edad

- Definición operacional: Tiempo de vida que tiene el individuo desde su primer día de nacimiento.

### 1 3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.7.1. Técnica

- Cuestionario:

Se solicitó al comité de ética de la escuela profesional de odontología de la universidad privada Norbert Wiener el permiso respectivo para poder iniciar la investigación de dicho proyecto, luego se realizó una carta de presentación dirigida a la autoridad de la clínica dental Dentilike solicitando permiso para poder realizar la investigación y aplicar el instrumento del nivel de satisfacción en tele consulta y de consulta presencial por 3 meses aproximadamente , realizándose la encuesta de manera presencial en la clínica Dentilike.

- Se tuvo como muestra obtenida 169 pacientes de 18 a 60 a más años dividiéndolos en dos grupos, grupo (1) atendidos en tele consulta y grupo (2)

atendidos de manera presencial, con la finalidad de poder obtener resultados de nivel de satisfacción tanto presencial como en tele consulta.

- Se les informo a todos los usuarios de la investigación, dando instrucciones necesarias para que puedan llenar ambos cuestionarios y los usuarios que deseen participar firmaran el consentimiento informado.
- El llenado de los cuestionarios se realizó con la bioseguridad respectiva: desinfección de manos, utilizando dos mascarillas y protector facial, donde se les hizo sentar en la sala de espera respetando el protocolo de distancia entregándoles el consentimiento informado el cuestionario en una tabla de escribir de material plastificada para luego de su uso llevar a cabo su desinfección y un lapicero de color negro que el paciente se lo podrá llevar. Dicho registro duro aproximadamente 15 minutos.

### 35 3.7.2. Descripción de instrumentos

#### 1. Cuestionario de nivel de satisfacción en tele consulta

El cuestionario consta de 11 preguntas los cuales están divididos en 5 dimensiones:

- (1) Empatía: preguntas 3, 5 y 8.
- (2) Comunicación: preguntas 2,4 y 6.
- (3) Conectividad: preguntas 7.
- (4) Seguridad: preguntas 10.
- (5) Fidelización: preguntas 1, 9 y 11.



Donde dicho instrumento va a facilitar obtener resultados de los niveles de satisfacción en tele consulta de los pacientes en esta investigación, donde la escala de medición es de:

<sup>15</sup>  
(1) Muy de acuerdo

(2) De acuerdo

(3) Neutral

(4) Desacuerdo

(5) Muy desacuerdo

Donde los niveles de satisfacción será el puntaje máximo de 55 y según el porcentaje se considerará:

Alto: rango de (41-55) mayor del 60%, medio: rango de (26-40) 40 a 60 %, bajo: rango de (11-25) menor del 40 %.

En un rango de edades de:

<sup>13</sup>  
18-29 años: joven

30-59 años: adulto

60 a más años: adulto mayor.

Fecha: \_\_\_\_\_ número de encuesta: \_\_\_\_\_

Marcar con un aspa(x) la alternativa referida por el encuestado.

**DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:**

1. Cuantos años tiene usted? \_\_\_ años

2. A que genero pertenece usted?      1= Masculino            2= Femenino     

3. Qué grado de instrucción posee?

4. Lugar de procedencia

**OPINION DEL USUARIO RESPECTO A LA TELE CONSULTA**

PREGUNTAS DE LA ENCUESTA	MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	NEUTRO	DESACUERDO	MUY DESACUERDO
1. ¿Está satisfecho con la sesión?					
2. ¿Fue capaz de hablar y dar toda la información que quería decir?					
3. ¿Sintió que el médico le escucho?					
4. ¿No hubo tiempo suficiente para cubrir todo lo que necesitaba decir?					
5. ¿Se sintió apoyado y alentado en esa sesión?					
6. ¿Se sintió cómodo al comunicarse con su médico en tele consulta?					
7. ¿Las tele consultas hace fácil el acceso a los servicios de salud?					
8. ¿Sintió menos estrés después de la tele consulta?					
9. ¿Con las tele consultas ahorra más dinero?					
10. ¿Encuentra que la tele consulta es una vía aceptable para recibir atención en salud?					
11. ¿Prefiere hacer tele consulta desde su comunidad que asistir a consulta cara a cara al hospital?					

## 2. Cuestionario del nivel de satisfacción en atención presencial

Ha sido creado para poder medir <sup>32</sup> los niveles de satisfacción de los usuarios en los servicios odontológicos en la clínica Dentilike, donde realizo modificaciones adaptadas a los ámbitos odontológicos <sup>2</sup> del cuestionario SERVQUAL modificado para instituciones de salud y atenciones médicas de apoyo, donde presenta 5 dimensiones: “fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles”. El instrumento está conformado en dos partes, donde el primer apartado va a recopilar informaciones referidas a las expectativas de los usuarios y el segundo va a recolectar las informaciones referidas a sus percepciones; donde dichas preguntas están constituidas por 22 ítems, con valoraciones del 1 al 7, la cual cada usuario va a seleccionar según sus condiciones.

La cual se calificará las satisfacciones de los usuarios atendidos, con las sustracciones de los puntajes obtenidos entre percepciones y expectativas. Donde se debe tener consideración que el usuario satisfecho tendrá valor positivo (+), y los clientes insatisfechos tendrán el valor negativo (-) ambos resultados serán obtenidos por las diferencias entre percepción (P) y expectativa (E). por ende, se estimará los porcentajes, <sup>2</sup> (sumando los porcentajes de pacientes satisfechos e insatisfechos por pregunta y calidad dividiéndose entre el número de preguntas que es 22), logrando y coloreando según los porcentajes globales externos de cada paciente, de insatisfacciones de mayor a menor considerándose un rango de “> 60% por mejorar (rojo), 40 – 60% en proceso (verde), <40% aceptable (amarillo)”. Si pinta de color rojo será considerado prioritario para hacer acciones de mejoría o proyectos de mejoras Continúas. Si los porcentajes finales de los usuarios satisfechos son mayores a 60% en

un rango de (113-154) es alto, si se encuentran entre el 60% y 40% en un rango de (50-112) es medio y si es menor de 40% en un rango de (22-49) es bajo.

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA		
Fecha:	Hora de inicio:	Hora final:
<p>Respetado paciente, estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de odontología de la clínica dental DENTILIKE. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.</p>		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO		
1) Edad del encuestado en años		
2) Sexo	Masculino	<input type="text"/>
	Femenino	<input type="text"/>
3) Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior técnico	4
	Superior universitario	5

### ESPECTATIVAS

**En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Odontología. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.**

N°			1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención odontología.							
02	E	Que la consulta con el odontólogo se realice en el horario programado.							
03	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
04	E	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.							
05	E	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
06	E	Que la atención en el módulo admisión de la clínica dental sea rápida.							
07	E	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida.							
08	E	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías) sea rápida.							
09	E	Que los fármacos recetados sean seguros y fácil de conseguir.							
10	E	Que durante su atención en el servicio de odontología se respete su privacidad.							
11	E	Que el odontólogo le realice un examen clínico completo y minucioso por el problema bucal que motiva su atención.							
12	E	Que el odontólogo le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema bucal.							
13	E	Que el odontólogo que atenderá su problema bucal, le inspire confianza.							
14	E	Que el personal de odontología le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
15	E	Que el odontólogo que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema bucal.							
16	E	Que usted comprenda la explicación que el odontólogo le brindará sobre el problema bucal o resultado de la atención.							
17	E	Que usted comprenda la explicación que el odontólogo le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el odontólogo le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.							
19	E	Que los carteles, letreros y flechas del servicio de odontología sean adecuados para orientar a los pacientes.							
20	E	Que el servicio de odontología cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.							
21	E	Que el servicio de odontología cuente con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.							
22	E	Que el servicio de odontología y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.							

**PERCEPCIONES**

**En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de odontología. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.**

N°		PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en servicio de odontología?							
02	P	¿El odontólogo le atendió en el horario programado?							
03	P	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	P	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	P	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	P	¿La atención en el módulo de admisión de la clínica fue rápida?							
07	P	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
08	P	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P	¿Los fármacos recetados fueron seguros y fácil de conseguir?							
10	P	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el servicio de odontología?							
11	P	¿El odontólogo le realizó un examen clínico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P	¿El odontólogo le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P	¿El odontólogo que le atendió le inspiró confianza?							
14	P	¿El personal del servicio de odontología le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El odontólogo que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud bucal?							
16	P	¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre su problema de salud bucal o resultado de su atención?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el odontólogo sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿El servicio de odontología contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P	¿El servicio de odontología contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿El servicio de odontología y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

### 3.7.3. Validación

Para el presente trabajo se utilizaron cuestionarios de nivel de satisfacción en tele consulta odontológica y en atención presencial, donde ambos instrumentos han sido validados por juicio de expertos en Perú, donde pasaron por un proceso de revalidación mediante juicio de cinco expertos. (16), (18)

### 44 3.7. 4. Confiabilidad

El presente trabajo de investigación paso por una previa prueba piloto de 20 pacientes para determinar la confiabilidad en los instrumentos, donde finalizando dicha prueba se determinó su nivel de confiabilidad mediante una prueba de Alfa de Cronbach, donde se obtuvo una confiabilidad excelente de los instrumentos en un rango de ,916.

Confiabilidad de los instrumentos:

Instrumento de variable nivel de satisfacción en tele consulta.

### 3 Cuadro 1. Procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	10	100,0

Fuente: programa SPSS

### Cuadro 2. Resultados de la estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,916	10

Fuente: programa SPSS

En los cuadros 1 y 2 se visualiza que el cálculo de prueba fue ,916 indicándonos que el instrumento presenta niveles excelentes para aplicarlo en la muestra investigada.

Instrumento de variable nivel de satisfacción en atención presencial (expectativa).

### 3 Cuadro 3. Procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	10	100,0

Fuente: programa SPSS

### Cuadro 4. Resultados de la estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,980	22

Fuente: programa SPSS

En los cuadros 3 y 4 se visualiza que el cálculo de prueba fue ,980 indicándonos que el instrumento presenta niveles excelentes para aplicarlo en la muestra investigada.



Instrumento de variable nivel de satisfacción en atención presencial (perspectiva).

Cuadro 5. Procesamiento Cuadro

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	10	100,0

Fuente: programa SPSS

6. Resultados de la estadística de fiabilidad de casos

Alfa de Cronbach	N de elementos
,995	22

Fuente: programa SPSS

En los cuadros 5 y 6 se visualiza que el cálculo de prueba fue ,995 indicándonos que el instrumento presenta niveles excelentes para aplicarlo en la muestra investigada.

### 3.8. Procesamiento y análisis de datos

Para el análisis de datos primero estos se han codificado y elaborado una matriz de datos Excel donde se almacenarán y procesarán para analizarlos según sus objetivos, en una PC con el sistema operativo “INTEL CORE I5 con el programa SPSS versión 26”, utilizándose análisis descriptivos, determinando que las pruebas son confiables. Donde al ser variables categóricas se calcularán por medio de estadísticas descriptivas sus frecuencias y porcentajes trabajando en un nivel de significancia al 0.05%.

### 3.9. Aspectos éticos

El presente estudio utilizo cuatro principios éticos muy importante siendo: principios de autonomías que vienen a ser los derechos que tienen todas las personas definirse libremente y de manera responsable sus sistemas de valores y sus objetivos de su vida cotidiana. Principios de beneficencias llegan a expresar las obligaciones de los investigadores de originarse generalmente y en cada instante el bienestar de los usuarios. Principios de justicias donde son la igualdad de consideraciones y respetos de todos los usuarios, de tal manera que no lleguen a presentar situación de discriminación. Principios de no maleficencias es la responsabilidad de no generar daños, que puedan perjudicar la salud de los usuarios. Dichos principios tienen relaciones con los informes de las declaraciones de “HELSINKI de la AMM titulado: principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos”. Este proyecto de investigación será evaluado por el comité de investigación y ética de la universidad privada Norbert Wiener. Se solicitará un consentimiento informado a los usuarios que aceptaron participar de la investigación, donde la confidencialidad de los datos está asegurada a no ser divulgados.

## **CAPITULO IV: PRESENTACION Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

### **4.1 Resultados**

En la presente investigación los pacientes atendidos en la clínica Dentilike según la distribución porcentual del sexo fueron 87 mujeres siendo el 51.5% y 82 hombres siendo el 48.5 %.

En cuanto a la edad según la muestra evaluada 37 pacientes (21.9%) pertenecen al grupo de 18 a 29 años, 117 pacientes (69.2%) al grupo de 30 a 59 años y 15 pacientes (8.9%) al grupo de 60 años a más.

Mostrando como niveles de satisfacción según la muestra evaluada en tele consulta odontológica 75 pacientes (89.3%) presentaron nivel de satisfacción alta y 9 pacientes (10.7%) presentaron nivel de satisfacción media sin evidenciar niveles bajos de satisfacción.

Y teniendo niveles de satisfacción según la muestra evaluada en atención presencial 82 pacientes (96.5%) presentaron nivel de satisfacción alta y 3 pacientes (3.5%) presentaron nivel de satisfacción media, sin evidenciar niveles bajos de satisfacción.

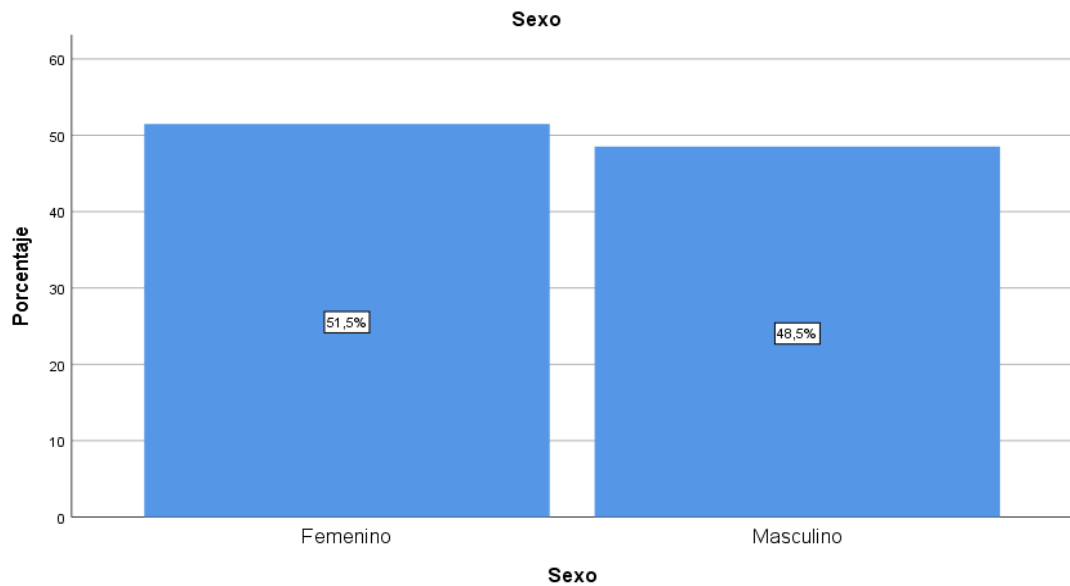
#### 4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

Tabla 1: Distribución porcentual del sexo en los pacientes atendidos en la clínica privada Dentilike durante la pandemia, 2021

Sexo		
	Frecuencia	Porcentaje
<b>Femenino</b>	87	51.5
<b>Masculino</b>	82	48.5
<b>Total</b>	169	100.0

Fuente: propia

Gráfico 1: Distribución porcentual del sexo en los pacientes atendidos en la clínica privada Dentilike durante la pandemia, 2021.



Fuente: propia

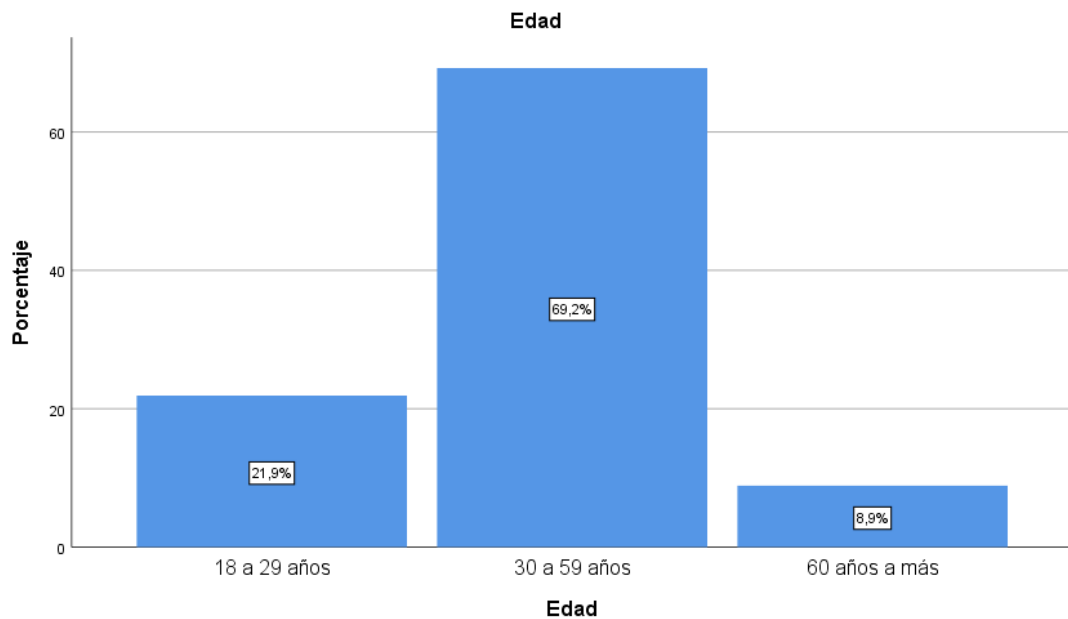
En la tabla 1 se observa que de la muestra evaluada 87 pacientes (51.5%) pertenecen al grupo del sexo femenino y 82 pacientes (48.5%) al grupo del sexo masculino.

Tabla 2: Distribución porcentual de la edad en los pacientes atendidos en la clínica privada Dentilike durante la pandemia, 2021.

Edad		
	Frecuencia	Porcentaje
<b>18 a 29 años</b>	37	21.9
<b>30 a 59 años</b>	117	69.2
<b>60 años a más</b>	15	8.9
<b>Total</b>	169	100.0

Fuente: propia

Gráfico 2: Distribución porcentual de la edad en los pacientes atendidos en la clínica privada Dentilike durante la pandemia, 2021.



Fuente: propia

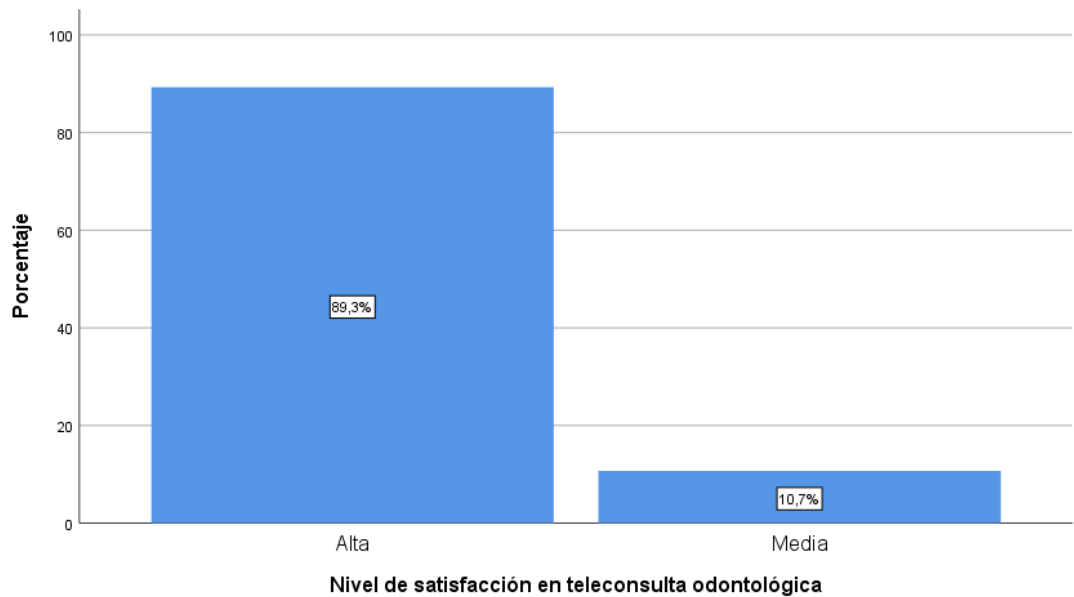
11 En la tabla y gráfico 2 se observa que de la muestra evaluada 37 pacientes (21.9%) pertenecen al grupo de 18 a 29 años, 117 pacientes (69.2%) al grupo de 30 a 59 años y 15 pacientes (8.9%) al grupo de 60 años a más.

40 Tabla 3: Nivel de satisfacción en teleconsulta odontológica en los pacientes atendidos en la clínica privada Dentilike durante la pandemia, 2021

Nivel de satisfacción en teleconsulta		
	Frecuencia	Porcentaje
<b>Alta</b>	75	89.3
<b>Media</b>	9	10.7
<b>Total</b>	84	100.0

Fuente: propia

5 Gráfico 3: Nivel de satisfacción en teleconsulta odontológica en los pacientes atendidos en la clínica privada Dentilike durante la pandemia, 2021.



Fuente: propia

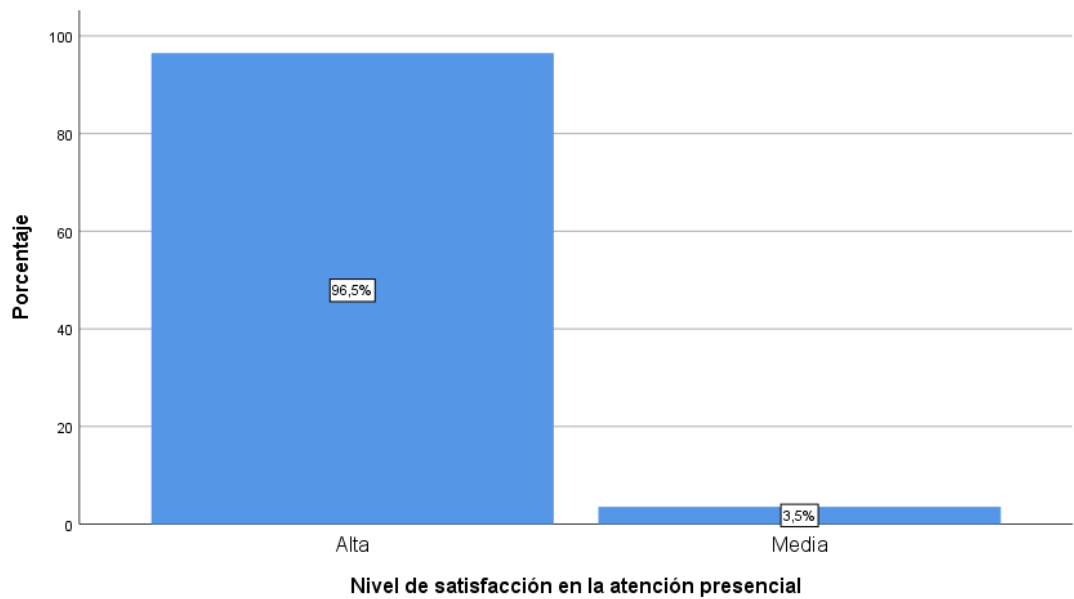
11 En la tabla y gráfico 3 se observa que de la muestra evaluada en tele consulta odontológica 75 pacientes (89.3%) presentaron nivel de satisfacción alta y 9 pacientes (10.7%) presentaron 2 nivel de satisfacción media.

Tabla 4: Nivel de satisfacción en atención presencial en los pacientes atendidos en la clínica privada Dentilike durante la pandemia, 2021 10

Nivel de satisfacción		
	Frecuencia	Porcentaje
<b>Alta</b>	82	96.5
<b>Media</b>	3	3.5 1
<b>Total</b>	85	100.0

Fuente: propia

Gráfico 4: Nivel de satisfacción en atención presencial en los pacientes atendidos en la clínica privada Dentilike durante la pandemia, 2021 5



Fuente: propia

<sup>11</sup> En la tabla y gráfico 4 se observa que de la muestra evaluada en atención presencial 82 pacientes (<sup>14</sup>96,5%) presentaron nivel de satisfacción alta y 3 pacientes (3,5%) presentaron nivel de satisfacción media.

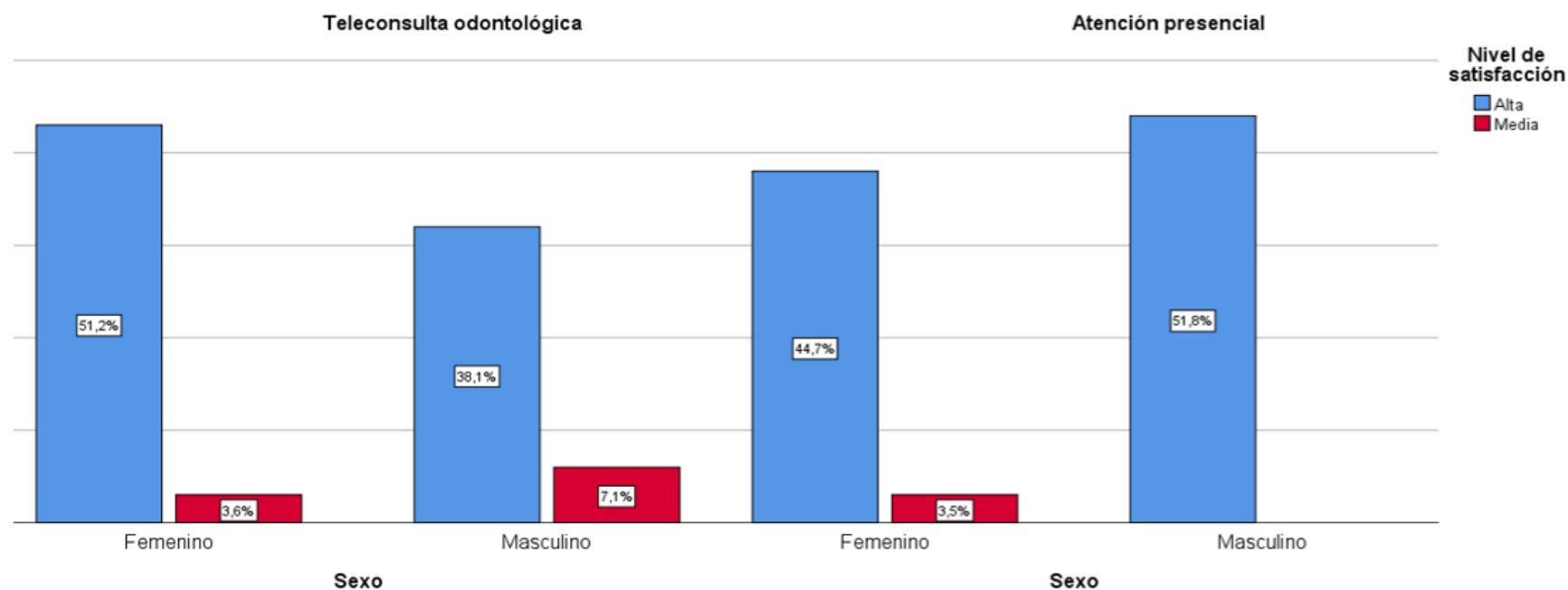
Tabla 4: Nivel de satisfacción en teleconsulta odontológica y atención presencial <sup>5</sup> en los pacientes atendidos en la clínica privada Dentilike durante la pandemia, <sup>3</sup>2021 según sexo.

Atención odontológica			Nivel de satisfacción		Total
			Alta	Media	
<b>Tele consulta odontológica</b>	Sexo	Femenino	43	3	46
			51.2%	3.6%	54.8%
		Masculino	32	6	38
			38.1%	7.1%	45.2%
	Total	75	9	84	
			89.3%	10.7%	100.0%
<b>Atención presencial</b>	Sexo	Femenino	38	3	41
			44.7%	3.5%	48.2%
		Masculino	44	0	44
			51.8%	0.0%	51.8%
	Total	82	3	85	
			96.5%	3.5%	100.0%

Fuente: propia



Gráfico 4: Nivel de satisfacción en teleconsulta odontológica y atención presencial en los pacientes atendidos en la clínica privada Dentilike durante la pandemia, 2021 según sexo.



Fuente: propia

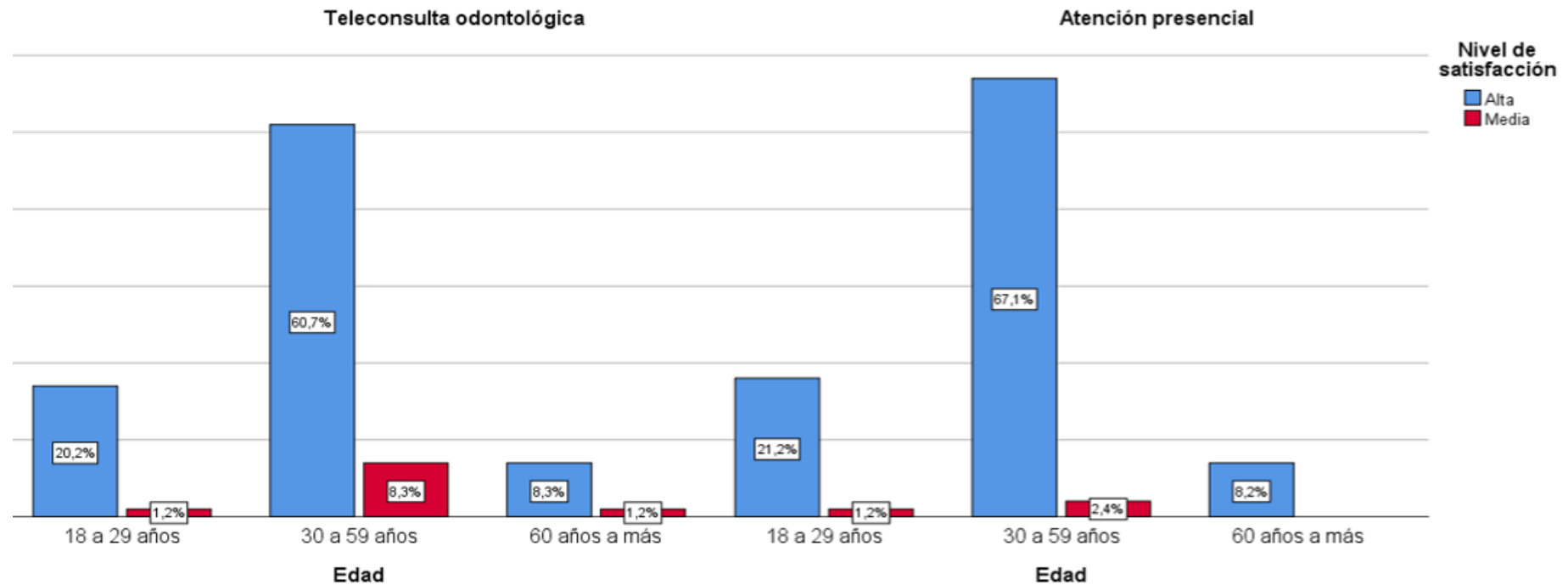
En la tabla y gráfico 4 se observa que los pacientes evaluados en la tele consulta odontológica 43 pacientes (51.2%) presentaron nivel de satisfacción alta y pertenecen al grupo del sexo femenino y en los pacientes evaluados en la atención presencial 44 pacientes (51.8%) presentaron nivel de satisfacción alto y pertenecen al grupo del sexo masculino.

Atención odontológica			Nivel de satisfacción		Total
			Alta	Media	
Tele consulta odontológica	Edad	18 a 29 años	17	1	18
		30 a 59 años	20.2%	1.2%	21.4%
		60 años a más	51	7	58
			60.7%	8.3%	69.0%
			8.3%	1.2%	9.5%
	Total		75	9	84
			89.3%	10.7%	100.0%
Atención presencial	Edad	18 a 29 años	18	1	19
		30 a 59 años	21.2%	1.2%	22.4%
		60 años a más	57	2	59
			67.1%	2.4%	69.4%
			8.2%	0.0%	8.2%
	Total		82	3	85
			96.5%	3.5%	100.0%

Fuente: propia

Tabla 5: Nivel de satisfacción en teleconsulta odontológica y atención presencial en los pacientes atendidos en la clínica privada Dentilike durante la pandemia, 2021 según edad.

Gráfico 5: Nivel de satisfacción en tele consulta odontológica y atención presencial en los pacientes atendidos en la clínica privada Dentilike durante la pandemia, 2021 según edad.



Fuente: propia

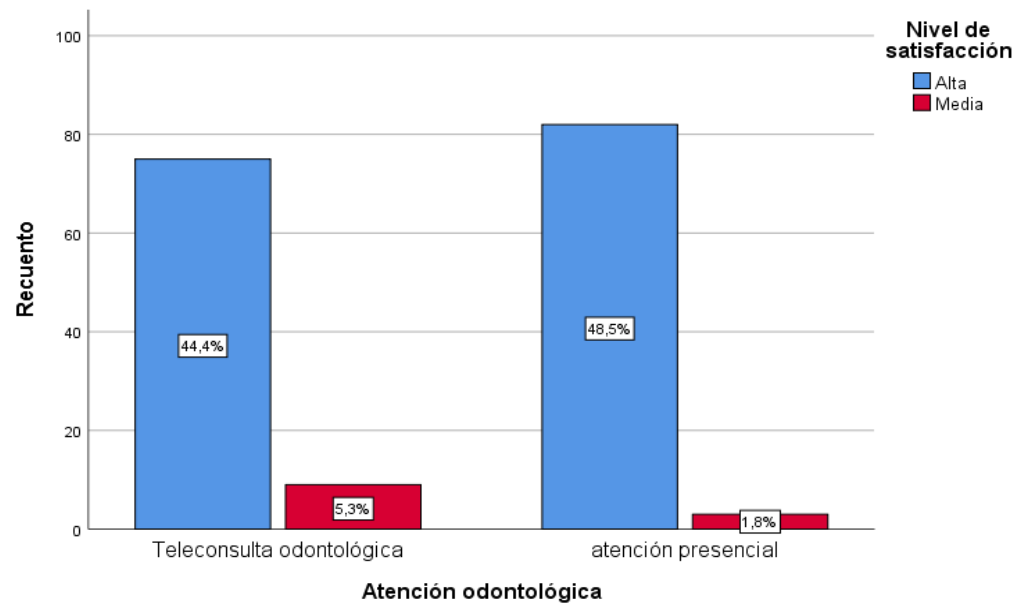
En la tabla y gráfico 5 se observa que los pacientes evaluados en la tele consulta odontológica 51 pacientes (60.7%) presentaron nivel de satisfacción alta y pertenecen al grupo de 30 a 59 años y en los pacientes evaluados en la atención presencial 57 pacientes (67.1%) presentaron nivel de satisfacción alto y pertenecen al grupo de 30 a 59 años.

Tabla 6: Nivel de satisfacción en tele consulta odontológica y atención presencial en los pacientes atendidos en la clínica privada Dentilike durante la pandemia, 2021.

		Nivel de satisfacción		Total
		Alta	Media	
<b>Atención odontológica</b>	Tele consulta odontológica	75	9	84
		44.4%	5.3%	49.7%
	Atención presencial	82	3	85
		48.5%	1.8%	50.3%
<b>Total</b>		157	12	169
		92.9%	7.1%	100.0%

Fuente: propia

Gráfico 6: Nivel de satisfacción en tele consulta odontológica y atención presencial en los pacientes atendidos en la clínica privada Dentilike durante la pandemia, 2021.



Fuente: propia

11 En la tabla y gráfico 6 se observa que 75 pacientes (44.4%) evaluados en la tele consulta odontológica presentaron nivel de satisfacción alta frente a 82 pacientes (48.5%) evaluados en la atención presencial presentaron nivel de satisfacción alta.

#### 4.1.2 Prueba de hipótesis

No se necesitó, ya que se pudo encontrar de manera descriptiva los niveles de satisfacción en atención odontológica en teleconsulta y atención presencial; según los resultados en las tablas y gráficos estadísticos.

#### 4.1.3 Discusión de resultados

Este trabajo es el primero que se realiza en la clínica dental Dentilike, ubicada en la ciudad de Lima, siendo los resultados solo válidos para esta población.

Según los resultados sociodemográficos de distribución porcentual del sexo fueron 87 mujeres siendo el 51.5% y 82 hombres siendo el 48.5 %, en cuanto a la edad según la muestra evaluada 37 pacientes (21.9%) pertenecen al grupo de 18 a 29 años, 117 pacientes (69.2%) al grupo de 30 a 59 años y 15 pacientes (8.9%) al grupo de 60 años a más. (ver tabla N.º 1 Y 2).

Por lo tanto, estas cifras pueden influir de cierta manera en las expectativas y percepciones de los niveles de satisfacción, debido a que dichas variables sociodemográficas determinan diversas maneras conductuales, maduras emocional, diferentes formas de pensar y discernir las diferentes atenciones odontológicas recibidas en la clínica Dentilike.

Sobre las expectativas y percepciones acerca de los niveles de satisfacción en atención presencial y teleconsulta según sexo, se observa que los pacientes evaluados en la teleconsulta odontológica 43 pacientes (51.2%) presentaron nivel de satisfacción alta y pertenecen al grupo del sexo femenino y en los pacientes evaluados en la atención presencial 44 pacientes (51.8%) presentaron nivel de satisfacción alto y pertenecen al grupo del sexo masculino, según sexo se observa que los pacientes evaluados en la teleconsulta odontológica 51 pacientes (60.7%) presentaron nivel de satisfacción alta y

pertenecen al grupo de 30 a 59 años y en los pacientes evaluados en la atención presencial 57 pacientes (67.1%) presentaron nivel de satisfacción alto y pertenecen al grupo de 30 a 59 años. (ver tabla N.º 4 y 5)

Asimismo, se obtuvo como resultado final que de 75 pacientes (44.4%) evaluados en la tele consulta odontológica presentaron nivel de satisfacción alta frente a 82 pacientes (48.5%) evaluados en la atención presencial obteniendo niveles de satisfacción alta.

Siendo lo anterior el reflejo de distintas maneras positivas de ser tratados por los profesionales de la clínica Dentilike, ya que desde el primer momento en que ingresan a dichas consultas son tratados con respeto, puntualidad, resolviendo sus dudas y molestias con la que acuden, sintiéndose bien con el tiempo, comodidad, orientación, privacidad, confianza, con un área de atención limpio, equipados con tecnología de punta y material de primera.

“Córdova tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres, en el año 2015 en Perú”. En el cual concluye que el 76,7% de personas lo califico como buena y el 23,3% como regular. Se pudo demostrar que en la respectiva clínica sus pacientes reciben una atención de buena calidad, dejando a la mayoría de sus pacientes satisfechos gracias a la buena atención recibida. (20)

Además, coincide con “Vidalón que tuvo como objetivo conocer el nivel de satisfacción en la calidad de atención odontológica de la Microred San Juan de Lurigancho en el año 2019 en Perú”. Donde al obtener dichos resultados se pudo ver que el 66,7% de pacientes estuvieron satisfechos, dando como conclusión que la mayoría de los clientes estuvo satisfecha con la atención odontológica y en sus

distintos establecimientos de la Microred obtuvieron nivel de satisfacción parecidos.

(17)

A nivel de estudios internacionales S. Gomes-de Almeida<sup>1</sup> en su investigación tuvo como objetivo “evaluar el grado de satisfacción de los pacientes con la telemedicina durante la pandemia de la Covid-19 en la Unidad de Salud Familiar Vitrius”<sup>20</sup> en el año 2019. Donde el grado de satisfacción refleja que el 88,1% dijo que era la primera vez que tenía una TC.<sup>6</sup> El 85% (n=215) de los usuarios admitió tener interés en una nueva TC en el futuro, fuera del contexto de una pandemia.<sup>3</sup> Concluyendo que la mayoría de los pacientes está satisfecha con la TC, siendo para ellos de mucha ayuda. (23)

Rodríguez. determino los niveles de satisfacciones<sup>2</sup> de los pacientes atendidos en los servicios de odontología en el hospital referencial de Ferreñafe en el año 2017, luego de aplicar y procesar resultados se obtuvo que el 46,6% tenía una satisfacción desfavorable, en sus dimensiones, concluyendo que las personas atendidas<sup>2</sup> en el hospital referencial de Ferreñafe en el año 2017 fueron desfavorables. (18)



## 1 CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

- En la atención presencial el (96.5%) presentaron nivel de satisfacción alta y el (3.5%) presentaron nivel de satisfacción media, en cambio en la muestra evaluada en tele consulta odontológica el (89.3%) presentaron nivel de satisfacción alta y el (10.7%) presentaron nivel de satisfacción media.
- En los pacientes evaluados en la tele consulta odontológica según el sexo femenino obtuvo el (51.2%) y el sexo masculino obtuvo el (51.8%), donde ambos presentaron niveles altos en satisfacción.
- En los pacientes evaluados en los grupos de 30 a 59 años en la tele consulta odontológica obtuvieron el (60.7%) y en los pacientes evaluados en la atención presencial el (67.1%) donde ambos obtuvieron nivel de satisfacción alta
- Se observa que el (44.4%) fue obtenido en la tele consulta odontológica y en la atención presencial el (48.5%), donde ambos obtuvieron nivel de satisfacción alta. Habiendo mínima diferencia entre cada modalidad de atención.

## 5.2 Recomendaciones

- Realizar más investigaciones sobre el nivel de satisfacción en atención presencial odontológica.
- Realizar más investigaciones sobre el nivel de satisfacción en atenciones de teleconsulta odontológica.
- Realizar encuestas de satisfacción a los pacientes atendidos en diversas clínicas.
- Realizar capacitaciones a los <sup>21</sup> profesionales de salud para una mejor atención a los pacientes.



## ● 14% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 4% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b>	Internet	3%
2	<b>repositorio.uss.edu.pe</b>	Internet	2%
3	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b>	Internet	1%
4	<b>repository.cesa.edu.co</b>	Internet	<1%
5	<b>repositorio.uladech.edu.pe</b>	Internet	<1%
6	<b>ncbi.nlm.nih.gov</b>	Internet	<1%
7	<b>Universidad Wiener on 2022-11-30</b>	Submitted works	<1%
8	<b>pubmed.ncbi.nlm.nih.gov</b>	Internet	<1%

9	<b>hdl.handle.net</b> Internet	<1%
10	<b>repositorio.unheval.edu.pe</b> Internet	<1%
11	<b>repositorio.uap.edu.pe</b> Internet	<1%
12	<b>repository.ces.edu.co</b> Internet	<1%
13	<b>cybertesis.unmsm.edu.pe</b> Internet	<1%
14	<b>repositorio.ups.edu.pe</b> Internet	<1%
15	<b>repositorio.unapiquitos.edu.pe</b> Internet	<1%
16	<b>aulavirtualusmp.pe</b> Internet	<1%
17	<b>slideshare.net</b> Internet	<1%
18	<b>pesquisa.bvsalud.org</b> Internet	<1%
19	<b>hhv.gob.pe</b> Internet	<1%
20	<b>core.ac.uk</b> Internet	<1%

21	<b>repositorio.unh.edu.pe</b>	Internet	<1%
22	<b>Universidad Wiener on 2022-09-25</b>	Submitted works	<1%
23	<b>intra.uigv.edu.pe</b>	Internet	<1%
24	<b>Universidad Wiener on 2022-09-30</b>	Submitted works	<1%
25	<b>biblioteca.versila.com</b>	Internet	<1%
26	<b>prezi.com</b>	Internet	<1%
27	<b>repositorio.fcmunca.edu.py</b>	Internet	<1%
28	<b>sandi08mrm.blogspot.com</b>	Internet	<1%
29	<b>es.scribd.com</b>	Internet	<1%
30	<b>repositorio.ujcm.edu.pe</b>	Internet	<1%
31	<b>repositorio.unu.edu.pe</b>	Internet	<1%
32	<b>ift.org.mx</b>	Internet	<1%

33	<b>Universidad Wiener on 2022-08-23</b> Submitted works	<1%
34	<b>Universidad Wiener on 2022-08-24</b> Submitted works	<1%
35	<b>Universidad Wiener on 2022-09-07</b> Submitted works	<1%
36	<b>Universidad Wiener on 2022-09-23</b> Submitted works	<1%
37	<b>Universidad Wiener on 2022-09-28</b> Submitted works	<1%
38	<b>citel.oas.org</b> Internet	<1%
39	<b>repositorio.unan.edu.ni</b> Internet	<1%
40	<b>repositorio.upch.edu.pe</b> Internet	<1%
41	<b>coursehero.com</b> Internet	<1%
42	<b>emprender-facil.com</b> Internet	<1%
43	<b>Universidad Wiener on 2022-08-24</b> Submitted works	<1%
44	<b>Universidad Wiener on 2022-08-25</b> Submitted works	<1%

45	<b>docshare.tips</b>	Internet	<1%
46	<b>es.coursera.org</b>	Internet	<1%
47	<b>repositorio.unsch.edu.pe</b>	Internet	<1%
48	<b>repositorio.uns.edu.pe</b>	Internet	<1%
49	<b>researchgate.net</b>	Internet	<1%
50	<b>psicologiacientifica.com</b>	Internet	<1%