



**Universidad
Norbert Wiener**

UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA

TESIS

**“FACTORES QUE AFECTAN LA SATISFACCIÓN Y CONTINUIDAD DEL
TRATAMIENTO PROTÉSICO DESDE LA PERSPECTIVA DEL PACIENTE
DURANTE LA PANDEMIA COVID-19”**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CIRUJANO DENTISTA

Presentado por:

AUTOR: NUÑEZ MUÑOZ, JUAN MANUEL

ASESOR: MORANTE MATURANA, SARA ANGELICA

LIMA – PERÚ

2021

“Factores que afectan la satisfacción y continuidad del tratamiento protésico desde la perspectiva del paciente durante la pandemia Covid-19”

LINEAS DE INVESTIGACIÓN|

Línea de investigación general: Políticas públicas y desarrollo sostenible.

Línea de investigación específica: Determinantes de la salud.

ASESORA

Mg. CD: MORANTE MATURANA, SARA ANGELICA

Código Orcid: 0000-0001-9715-728X

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía, y fortaleza para lograr mis sueños y objetivos en cada área de mi vida.

A mis padres Cesar Nuñez y Teófila Muñoz, por creer en mí, por su apoyo incondicional en mi formación personal y profesional, sobre todo por su inalcanzable amor.

A mi esposa Carol Isuiza y mi hijo Salvador Nuñez por estar siempre a mi lado, por su inmenso amor y paciencia, por ser mi motivación e inspiración en la vida.

A mi hermano Williams Granados Muñoz, por ser mi ejemplo a seguir, y por su apoyo incondicional en mi vida personal y profesional.

A mis maestros Dra. Katty Ríos Villasis, Dr. Raúl Rojas Ortega, por sus conocimientos impartidos, por su calidad humana y profesional.

AGRADECIMIENTO

A mi asesora, Dra. Sara Morante Maturana, por compartir sus conocimientos, por su valioso apoyo y tiempo para orientarme en esta investigación, a pesar de las dificultades impuestas por la pandemia COVID-19.

A la Dra. Docilia Chuchon Lujan del Centro Odontológico & Laboratorio Las Torres, quien hizo posible la admisión y ejecución de esta investigación.

A los pacientes del Centro Odontológico & Laboratorio Las Torres por su disposición y participación de este estudio.

A mi familia, y amigos que participaron en la elaboración de esta investigación.

JURADO

Dr. CD. Rojas Ortega, Raúl Antonio

Presidente

Mg.CD Del Castillo Ayquipa, Armando

secretario

Mg C.D Pari Zacarias, Geraldo Javier

Vocal

ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
INDICE	
INDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
CAPÍTULO I: PROBLEMA	01
1.1. Planteamiento del problema	02
1.2. Formulación del problema	03
1.2.1 Problema General	04
1.2.2 Problemas Específicos	04
1.3. Objetivo	04
1.3.1 Objetivo General	04
1.3.2 Objetivos Específicos	04
1.4. Justificación	05
1.5. Limitaciones de la investigación	06
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	07
2.1. Antecedentes	08
2.2. Base teórica	14
2.4. Variables e indicadores	19
2.5. Definición de términos	19
CAPITULO III: DISEÑO Y MÉTODO	21

3.1 Método de la investigación	22
3.2 Enfoque de la investigación	22
3.3. Tipo de investigación	22
3.4. Diseño de la Investigación	22
3.5. Población, muestra y muestreo	22
3.5.1 Criterios de inclusión	23
3.5.2 Criterios de exclusión	23
3.6 Variables e indicadores	23
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	27
3.9. Aspectos éticos	27
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	39
4.1. Resultados	39
4.1.1 Análisis descriptivo de resultados	30
4.1.2 Prueba de hipótesis	41
4.1.3. Discusión de resultados	44
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	47
5.1. Conclusiones	47
5.2. Recomendaciones	48
ANEXOS	

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Datos sociodemográficos de la muestra estudiada.

Tabla 2. Factores relacionados con la prótesis en la satisfacción y continuidad del tratamiento protésico desde la perspectiva del paciente durante la pandemia COVID-19.

Tabla 3. Factores relacionados con la atención en la satisfacción y continuidad del tratamiento protésico desde la perspectiva del paciente durante la pandemia COVID-19.

Tabla 4. Nivel de satisfacción con el tratamiento protésico desde la perspectiva del paciente durante la pandemia COVID-19.

Tabla 5. Relación de las características sociodemográficas con la satisfacción del tratamiento protésico desde la perspectiva del paciente durante la pandemia COVID-19.

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Datos sociodemográficos de la muestra estudiada.

Gráfico 2. Factores relacionados con la prótesis en la satisfacción y continuidad del tratamiento protésico desde la perspectiva del paciente durante la pandemia COVID-19.

Gráfico 3. Factores relacionados con la atención en la satisfacción y continuidad del tratamiento protésico desde la perspectiva del paciente durante la pandemia COVID-19.

Gráfico 4. Nivel de satisfacción con el tratamiento protésico desde la perspectiva del paciente durante la pandemia COVID-19.

Gráfico 5. Relación de las características sociodemográficas con la satisfacción del tratamiento protésico desde la perspectiva del paciente durante la pandemia COVID-19.

RESUMEN

Objetivo: Determinar los factores que afectan la satisfacción y continuidad del tratamiento protésico desde la perspectiva del paciente durante la pandemia COVID-19. Material y métodos: Se realizó un estudio observacional, transversal y descriptivo; cuya muestra estuvo conformada por 101 pacientes; de los cuales, el 52,5% (n=53) perteneció al sexo femenino y el 47,5% (n=48) al sexo masculino con una edad promedio de $54,11 \pm 8,5$ años. Se diseñó un cuestionario de once preguntas que medía satisfacción e incluía los factores relacionados a la prótesis y a la atención; el cual, fue validado por juicio de expertos y se midió la confiabilidad a través del coeficiente Alfa Cronbach. Los datos se analizaron en el paquete estadístico SPSS vs.26, con un nivel de significancia del 5%. Resultados: Se obtuvo relación estadísticamente significativa entre la satisfacción con el tratamiento protésico y la atención recibida durante la pandemia, siendo esta presencial o el seguimiento a través del telemonitoreo. Así como, con el uso óptimo de comunicación de internet y el uso de plataforma virtual (Prueba Chi-cuadrado de Pearson; $p < 0,05$). Conclusión: Los factores que afectan la satisfacción y continuidad con el tratamiento protésico son el dolor, la masticación y el tipo de plataforma utilizada para la consulta virtual.

Palabras claves: Prótesis Dental, Satisfacción del Paciente, Infecciones por Coronavirus (DECS).

ABSTRACT

Objective: To determine the factors that affect the satisfaction and continuity of prosthetic treatment from the patient's perspective during the COVID-19 pandemic. **Material and methods:** An observational, cross-sectional and descriptive study was carried out; whose sample consisted of 101 patients; of which, 52.5% (n = 53) belonged to the female sex and 47.5% (n = 48) to the male sex, with an average age of 54.11 ± 8.5 years. An eleven-question questionnaire was designed that measured satisfaction and included factors related to the prosthesis and care; which was validated by expert judgment and reliability was measured through the Alpha Cronbach coefficient. The data were analyzed in the statistical package SPSS vs. 26, with a significance level of 5%. **Results:** A statistically significant relationship was obtained between satisfaction with the prosthetic treatment and the care received during the pandemic, being this in person or the follow-up through telemonitoring. As well as, with the optimal use of internet communication and the use of virtual platform (Pearson's Chi-square test; $p < 0.05$). **Conclusion:** The factors that affect satisfaction and continuity with prosthetic treatment are pain, chewing and the type of platform used for the virtual consultation.

Keywords: Dental Prosthesis, Patient Satisfaction, Coronavirus Infections (MEsH).

INTRODUCCIÓN

El edentulismo puede hacer que el paciente se vea limitado socialmente, debido a que la mayoría de los sujetos tratados con prótesis se ven afectados emocionalmente después de la pérdida de un diente; por ello, mejorar la estética del paciente y eliminar los problemas relacionados con la capacidad de masticar y hablar es la principal preocupación de cualquier dentista. Los dientes perdidos podrían ser reemplazados por varios tipos de opciones fijas y removibles dependiendo del estado de los tejidos orales del paciente, diente pilar que soporta la prótesis, densidad ósea y condición económica del paciente, considerando que todos estos factores llevarían a lograr una prótesis aceptable; sin embargo, este tipo de tratamiento necesita continuidad en las citas, monitoreo para garantizar la satisfacción del paciente. Debido a la pandemia COVID-19; los protocolos de atención y los medios de seguimientos han variado; por ello, en este contexto es importante conocer la satisfacción del tratamiento protésico.

En el capítulo I se aborda el planteamiento del problema, problemas, objetivos, justificación; así como, las limitaciones del estudio.

En el capítulo II, se aborda los antecedentes y las bases teóricas que respaldan la evidencia de la presente investigación.

En el capítulo III, se aborda la metodología utilizada; así como, los procedimientos y aspectos éticos y estadísticos utilizados.

En el capítulo IV, se aborda los resultados y la discusión de la investigación.

Y finalmente, en el capítulo V, se aborda las conclusiones y las recomendaciones que se desprenden del presente estudio.

CAPÍTULO I: PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

El edentulismo en la actualidad continúa siendo un problema de salud oral, sobre todo en la población de avanzada edad, impulsando a la búsqueda de atención odontológica para obtener una solución protésica funcional y estética.^{1,2} A pesar de las diversas terapias disponibles para la rehabilitación de los pacientes; existen percepciones distintas en cuanto a la satisfacción de los mismos, tanto respecto a los criterios del profesional, como a la perspectiva del paciente.^{3,4} Este escenario, se debe probablemente, a que el perfil de éxito catalogado por el odontólogo está en función a estándares clínicos y de calidad^{5,6}; mientras que, la valoración que hace el paciente respecto a su tratamiento, está basado en parámetros de su desempeño en la vida diaria, como la capacidad de masticar ciertos alimentos, la capacidad de comunicarse, consideraciones estéticas y la comodidad con su prótesis.¹⁻³

En diciembre del 2019, China continental fue testigo del brote de un nuevo coronavirus (SARS-CoV). La Organización Mundial de la Salud declaró al COVID-19 como preocupación internacional de emergencia de salud pública. El número de casos confirmados (20,424,156) y muertes (742,443) al 11 de agosto de 2020 retrata un triste escenario, sin mencionar cómo la pandemia de COVID-19 ha demacrado al mundo física, emocional y económicamente.⁷

Esta circunstancia sin precedentes ha llevado a los odontólogos a remodelar la infraestructura de sus consultorios y nuevas políticas de atención o seguimiento de los casos para garantizar una adecuada prestación de asistencia sanitaria.⁷ Las prótesis removibles y completas siguen siendo una fuente de rehabilitación estética y funcional para pacientes con edentulismo por motivos económicos, especialmente en los países en desarrollo. La mayoría de los pacientes con prótesis están satisfechos con sus dentaduras postizas, pero una pequeña proporción de los pacientes no pueden adaptarse por completo a este tipo de tratamiento.^{8,9}

El control o seguimiento, en el proceso o posterior a la instalación de la prótesis es esencial para garantizar el éxito inicial del tratamiento; ya que, esto puede verse afectado por distintos factores como las necesidades propias del paciente, el establecimiento, la relación con su odontólogo, etc.; que en conjunto se traduce en calidad de vida para el paciente.¹¹⁻¹³

Estudios anteriores han demostrado que diferentes factores juegan un papel importante en la satisfacción de los pacientes con respecto a su tratamiento protésico.^{1-6,8,9} En la actualidad son muy pocas las veces que se interroga al paciente por el estado estomatológico y el estado de su prótesis, posterior a su instalación; además, debido a los cambios en las condiciones de atención por el COVID- 19; es importante, crear evidencia centrada en la atención al paciente. Frente a esta realidad problemática, se requiere conocer los factores que afectan la satisfacción y continuidad del tratamiento protésico desde la perspectiva del paciente durante la pandemia COVID-19.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Cuáles son los factores que afectan la satisfacción y continuidad del tratamiento protésico desde la perspectiva del paciente durante la pandemia COVID-19?

1.2.2 Problemas Específicos

1. ¿Cuáles son las características sociodemográficas de la muestra estudiada?
2. ¿Los factores relacionados con la prótesis afectan en la satisfacción y continuidad del tratamiento protésico desde la perspectiva del paciente durante la pandemia COVID-19?
3. ¿Los factores relacionados con la atención afectan en la satisfacción y continuidad del tratamiento protésico desde la perspectiva del paciente durante la pandemia COVID-19?

4. ¿Cuál es el nivel de satisfacción con el tratamiento protésico desde la perspectiva del paciente durante la pandemia COVID-19?
5. ¿Cómo se relacionan las características sociodemográficas con la satisfacción del tratamiento protésico desde la perspectiva del paciente durante la pandemia COVID-19?

1.3. Objetivo

1.3.1. Objetivo General

Determinar los factores que afectan la satisfacción y continuidad del tratamiento protésico desde la perspectiva del paciente durante la pandemia COVID-19.

1.3.2. Objetivos Específicos

1. Determinar los datos sociodemográficos de la muestra estudiada.
2. Determinar los factores relacionados con la prótesis en la satisfacción y continuidad del tratamiento protésico desde la perspectiva del paciente durante la pandemia COVID-19.
3. Determinar los factores relacionados con la atención en la satisfacción y continuidad del tratamiento protésico desde la perspectiva del paciente durante la pandemia COVID-19.
4. Determinar el nivel de satisfacción con el tratamiento protésico desde la perspectiva del paciente durante la pandemia COVID-19.
5. Determinar la relación de las características sociodemográficas con la satisfacción del tratamiento protésico desde la perspectiva del paciente durante la pandemia COVID-19.

1.4. Justificación

En la actualidad, la pandemia COVID-19 ha generado un cambio sin precedentes llevando a modificar nuestras formas de atención; así como, la continuidad de los tratamientos y citas para los pacientes de diversas especialidades de la odontología. La rehabilitación oral; es un

tratamiento que requiere citas continuas antes del tratamiento final; asimismo, una vez realizado el tratamiento requiere evaluaciones continuas para garantizar el adecuado funcionamiento y confort del paciente. Es importante, que se realicen los controles periódicamente para evitar presencia de factores que alteren la satisfacción del paciente por el uso de las prótesis.

Este estudio tiene importancia teórica-científica, porque aportará nuevos conocimientos respecto a los factores que afectan la satisfacción y continuidad del tratamiento protésico durante la pandemia. Asimismo, tiene importancia metodológica, puesto que, se diseñará y validará un nuevo instrumento para conocer los factores que afectan la satisfacción del paciente; y que podrá ser aplicado tanto en la consulta privada como pública, sirviendo de referencia a clínicos para mejorar su comunicación con el paciente. Finalmente, tiene importancia práctica; puesto que, indaga acerca de las necesidades y expectativas del paciente respecto a la satisfacción de su tratamiento protésico beneficiando al clínico en la toma de sus decisiones.

1.5. Limitaciones de la investigación

Dentro de las limitaciones de la investigación se encuentran:

- . La ausencia de investigaciones de nuestra realidad local que se orienten a valorar la satisfacción del paciente dentro del área de prótesis.
- . Las nuevas condiciones de ejecución por la pandemia, condicionando que este estudio se lleve a cabo vía online.
- . La tasa de respuesta de las encuestas online que es alrededor del 60%; teniendo que ajustar la fórmula para lograr la muestra mínima representativa en este estudio.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Rahman N, et al., (2020, Cánada) en su investigación tuvieron como objetivo: *“Evaluar la satisfacción del paciente al utilizar la teleodontolog a durante la pandemia de coronavirus (COVID-19)”*. Diseñaron un cuestionario en escala Likert de cinco puntos y diez ítems que evaluaba: 1) la satisfacción del paciente; 2) facilidad de uso; 3) la eficacia, incluido el aumento del acceso a los servicios clínicos; 4) confiabilidad del sistema de teleodontolog a; y 5) utilidad para los pacientes. Cincuenta y dos pacientes completaron la encuesta y se analizaron los datos. Se encontr  una tasa de respuesta del 100% con 52 encuestas completadas en siete clínicas. Los pacientes que utilizaron la clínica virtual y la consulta telefónica tuvieron un 97% y un 94% de satisfacción con su experiencia, respectivamente. Todos los encuestados estuvieron de acuerdo o muy de acuerdo con las afirmaciones que indican que el sistema de teleodontolog a sería muy útil para ahorrar tiempo y una proporción sustancial (96%) volvería a utilizar este sistema posterior al COVID-19. Este estudio ha mostrado experiencias positivas de los pacientes hacia el uso de la teleodontolog a en los cinco dominios. A la luz de la pandemia de COVID-19, los proveedores de atención médica deben considerar adaptar las vías de los pacientes y utilizar la telesalud como método de consulta y monitoreo.¹⁰

Sharka R, et al., (2019, Arabia Saudita) en su investigación tuvieron como objetivo: *“Evaluar las sistemáticas de comentarios que investigan los efectos de las dentaduras completas convencionales (CCD) y/o sobredentaduras retenidas sobre implantes (iRODS) en la vía oral relacionada con la salud calidad de vida (OHRQoL) y la satisfacción entre los pacientes desdentados”*. Utilizaron tres sistemas de bases de datos: Medline, Google Scholar y Cochrane Library. Se buscó en PROSPERO revisiones sistemáticas en curso o

recientemente completadas. Se concluye que los resultados de esta revisión sistemática general demuestran la superioridad del uso de IROD en comparación con los CCD en el OHRQoL y los resultados de satisfacción de los pacientes. Sin embargo, este impacto positivo se acentúa más cuando los pacientes demandan tratamiento con implantes o no pueden adaptarse al tratamiento con CCD. Los factores financieros y la capacidad de adaptación afectan de hecho la tolerancia del paciente a ambas modalidades de tratamiento.⁴

Mishra SK, et al., (2019, India) en su investigación tuvieron como objetivo: *“Realizar esta revisión sistemática para encontrar la calidad de vida relacionada con la salud oral de los pacientes (OHRQoL) y la satisfacción con las sobredentaduras compatibles con implantes (IOD) en comparación con las dentaduras postizas completas convencionales (CCD)”*. Realizaron una búsqueda electrónica utilizando las bases de datos Medline / PubMed y Cochrane. También se realizaron búsquedas manuales de Prosthodontia, Gerodontología y revistas relacionadas con implantes dentales. Se incluyeron artículos publicados en inglés y artículos cuyo resumen está disponible en inglés. La búsqueda se centró en la calidad de vida relacionada con la salud bucal del paciente y la satisfacción con los IOD en comparación con los CCD. Se examinaron los títulos y resúmenes, y se seleccionó la literatura que cumplía los criterios de inclusión para una lectura de texto completo. Se concluye que la retención, la estabilidad, la comodidad, el habla y la eficiencia de masticación mejoraron drásticamente con los IOD, con una mayor satisfacción del paciente y una mejor OHRQoL. Los pacientes informaron más satisfacción y OHRQoL con el IOD mandibular en comparación con los CCD.⁵

Razzaq A, et al., (2019, Pakistan) en su investigación tuvieron como objetivo: *“Evaluar la prioridad del paciente y los puntajes de satisfacción promedio del paciente y el dentista*

durante la terapia de prótesis completa”. Seleccionaron los sujetos en función de criterios de inclusión y exclusión decididos, a los pacientes se les pidió que llenaran el formulario con VAS. El formulario contenía un cuestionario dividido en 3 partes que deben Ser llenados por los pacientes y el dentista, de forma independiente. Los pacientes calificaron sus dentaduras postizas utilizando una escala que varía de 1-5 (5 = Muy Satisfecho; 4 = Satisfecho; 3 = Ni Satisfecho Ni Insatisfecho; 2 = Insatisfecho; 1 = Muy Insatisfecho), y un dentista calificó la calidad de la dentadura y el área de soporte de la dentadura. Se concluye que la mayoría de los pacientes estaban preocupados por una mejor función de masticación con sus dentaduras postizas. La edad y el género no afectan la satisfacción del paciente. Sin embargo, los pacientes empleados estaban menos satisfechos con sus dentaduras postizas que los pacientes desempleados. Además, los pacientes educados tenían una mejor fonética con sus dentaduras postizas en comparación con los pacientes que no tenían educación. Es necesaria una fuerte comunicación dentista-paciente para poder satisfacer a un paciente.³

Epifania E, et al., (2018, Italia) en su investigación tuvieron como objetivo: *“Relacionar la calidad clínica de la dentadura completa y los factores anamnésticos específicos con el nivel de satisfacción percibido por los pacientes, también identificando posibles parámetros pronósticos que podrían ser predictivos de satisfacción futura”*. Fueron incluidos noventa y ocho pacientes en la investigación, se han sometido a un examen clínico y han completado el cuestionario de forma anónima. La prueba ANOVA y la prueba de correlación de Pearson se han empleado para relacionar factores clínicos y anamnésticos con el puntaje de satisfacción general. Se concluye que existe una relación moderadamente fuerte entre la calidad protésica general y la satisfacción general percibida por los pacientes. Particularmente, la retención y la extensión adecuada del cuerpo protésico parecen ser los factores más asociados con la satisfacción. En cambio, los factores anamnésticos no están

relacionados con el puntaje de satisfacción general. ²

Moradpoor H, et al., (2018, Irán) en su investigación tuvieron como objetivo: “*Comparar la satisfacción del paciente con CCD con oclusión de función grupal parcial (PGFO), oclusión equilibrada totalmente bilateral (FBBO), oclusión bucalizada (BO), oclusión lingualizada (LO) y todo el grupo equilibrado, en la Facultad de Odontología de la Universidad de Ciencias Médicas de Kermanshah*”. Se reclutaron 30 participantes para el grupo PGFO similar a cada uno de los tres grupos de FBBO, BO y LO. Para determinar el tamaño de la muestra, se calculó el rango de puntajes para cada ítem del cuestionario del Perfil de Impacto en la Salud Oral para pacientes edéntulos (OHIP-EDENT) (Rango = 5-1 = 4, $\delta \approx R / 6 = 4 / 6 \approx 0.67$) Usando la inserción de este rango calculado, alfa = 5%, beta = 20% y d = 0.5 en la fórmula. Se concluye que los participantes que recibieron CCD con PGFO informaron una menor satisfacción en términos de comodidad, estabilidad y retención de la dentadura postiza y un mayor dolor y discapacidad física que los esquemas oclusales equilibrados. ⁶

Erić J, et al., (2017, Bosnia) en su investigación tuvieron como objetivo: “*Evaluar los cambios en la calidad de vida relacionada con la salud oral (OHRQoL) y la satisfacción entre los adultos mayores después de recibir nuevas dentaduras postizas completas*”, y la asociación de edad, género, educación, historial médico, antecedentes de prótesis anteriores (número de dentaduras postizas completas anteriores y tiempo desde dentaduras completas actuales) y la calidad de las dentaduras completas existentes con calificaciones de satisfacción de los pacientes con sus dentaduras completas. Dicho estudio se realizó en cuatro centros de día para adultos mayores seleccionados al azar en la parte oriental de Bosnia y Herzegovina. El estudio incluyó a 114 adultos de la comunidad ≥ 65 años, todos con dentaduras postizas completas en ambas mandíbulas, los datos se recopilaron mediante

exámenes clínicos orales y un cuestionario auto administrado. Las dentaduras postizas fueron evaluadas clínicamente para retención, estabilidad, oclusión, articulación y dimensión vertical. El cuestionario registró datos sobre información sociodemográfica, antecedentes de dentaduras postizas, escala de satisfacción oral (OSS) y OHRQoL a través de la escala Impactos orales en el rendimiento diario (OIDP). Concluyeron que la provisión de nuevas dentaduras postizas entre adultos mayores resultó en una satisfacción significativamente mejor y OHRQoL que el uso de prótesis existentes. No hubo correlación significativa entre la evaluación clínica de las dentaduras postizas y la satisfacción de los pacientes con ellas.¹¹

Walton TR, et al., (2017, Irán) en su investigación tuvieron como objetivo: *“Evaluar la satisfacción del paciente – relacionando los resultados a través de los dominios de la apariencia, limpieza, y los costos”*. Fueron incluidos prospectivamente los pacientes tratados en una práctica de prostodoncia privada entre 2001 y 2014 (n = 207) que recibieron un SIC (n = 256) Se envió por correo a los participantes un cuestionario de satisfacción del paciente (PSQ) previamente validado que exploraba los resultados centrados en el paciente. Se recopilaron datos demográficos (sexo, edad) y de tratamiento (número de SIC, tiempo in situ, experiencia de fracaso, experiencia de complicación). Las respuestas de la escala visual analógica (VAS) se convirtieron en porcentajes. Se evaluaron las diferencias entre encuestados y no encuestados, diferencias en la satisfacción entre la colocación de prótesis y la fecha de la encuesta, y las diferencias con respecto a los datos demográficos y de tratamiento. Los promedios fueron medianas delimitadas por rangos intercuartiles. La significación estadística se estableció en $p= 0.05$. Se concluye que los pacientes con SIC que estaban en situ hasta a 14 años que respondieron a la PSQ validado estaban muy satisfechos con el aspecto y limpieza, mejoras en la peri observaron implantes contornos del tejido, y

encontraron que el tratamiento sea valioso y valga la pena. Informaron que los costos iniciales eran altos, pero esta preocupación disminuyó cuando los SIC habían estado en la boca por un período de tiempo. ⁹

Ahmed N, et al., (2015, Pakistán) en su investigación tuvieron como objetivo “*Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes después del tratamiento protésico*”: Este estudio transversal se realizó en el Instituto de Medicina Dental Altamash, participaron en este estudio un total de 200 pacientes parcialmente edéntulos ya restaurados con prótesis removibles o fijas. La satisfacción del paciente fue evaluada por la escala de Likert. Los pacientes recibieron opciones de insatisfecho, no muy satisfecho, neutral, algo satisfecho y satisfecho para evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes por factores como la fonética, el dolor, la masticación, el gusto y la estética. Después del análisis estadístico, la puntuación de la escala Likert es positiva para todos los factores como fonética, dolor, masticación, sabor y estética. Se concluye con este estudio, que después del tratamiento con prostodoncia, los pacientes muestran un alto nivel de satisfacción con su prótesis, aunque muestran un impacto positivo de la prótesis en la salud oral, en vista de nuestros hallazgos, los profesionales deben centrarse en el resultado obtenido en el paciente para el éxito de la prótesis dental. ¹

2.2. Base teórica

Edentulismo

. Definición

El edentulismo es una patología de la salud oral que conlleva a la pérdida de piezas dentarias; causando un deterioro de la salud oral, y presentando como consecuencia dificultad en la

masticación, fonética y estética del sistema estomatognático.⁵ Tiene distintos grados de afección que pueden ser: parcial y total, pudiendo padecerlo hombres y mujeres, sin límite de edad.^{1,13}

. Epidemiología

Según los reportes de la Organización Mundial de la Salud (OMS), cada vez está en aumento el grupo de personas de más de 50 años en todo el mundo. El edentulismo total es un malestar frecuente que aqueja a nivel mundial al adulto mayor. Riad reportó un 82.8% en un estudio realizado en una muestra de 279 mujeres. Canadá reporta en la actualidad 9.7%. En Estados Unidos, la prevalencia de edentulismo en adultos mayores de 60 años es del 33.1%. En países subdesarrollados el edentulismo aún es mayor debido al envejecimiento, condiciones socioeconómicas bajas y nivel de educación.^{5,12} En todo el mundo, se viene trabajando, investigando para brindar una mayor satisfacción y calidad de vida, por medio de una buena rehabilitación protésica a estos pacientes.⁶

. Tratamiento

El uso de prótesis totales ayuda a tener una mejora en la salud, en la vida social del paciente; ya que, contribuye en lo funcional, comodidad y estética. Para ello debe cumplir ciertos principios como retención, soporte, estabilidad, para así lograr la satisfacción del paciente en su vida diaria.^{11,9} Sin embargo, estos principios podrían verse afectados a medida que se reabsorbe el reborde residual afectando a la estabilidad, retención y confortabilidad de los aparatos protésicos⁵, en la actualidad los implantes dentales representan una alternativa para pacientes edéntulos convirtiéndose en una solución satisfactoria y funcional.^{4,8,15}

Es muy importante la experiencia y habilidad del odontólogo y sobre todo una buena

comunicación con el paciente para obtener el resultado deseado¹⁶; de lo contrario, una mala comunicación y una prótesis de baja calidad traerá como resultado la insatisfacción por parte del paciente.¹⁷ Para poder obtener una mejor retención de las prótesis se debe tener en consideración el sellado periférico de los bordes, armonizando la musculatura. Los aparatos protésicos transmiten las fuerzas oclusales al reborde óseo residual por medio de la mucosa masticatoria para protésica, pero no siempre se consigue este resultado de estabilidad en el maxilar inferior, por consiguiente, esto ocasiona al paciente dificultad en la masticación y pronunciamiento de palabras.^{18, 19} Es importante también, la parte psicológica por parte del paciente después de ser rehabilitado, la percepción en cuanto a la atención y experiencia por parte del dentista para el éxito final del tratamiento, debemos señalar que en un inicio es todo un desafío el uso de las prótesis completas por parte del paciente.^{20,21,22}

Satisfacción del paciente con respecto a la prótesis

La satisfacción es la percepción del tratamiento realizado y las expectativas que se tiene a un inicio y las que puedan presentarse más adelante en el paciente.¹ Es el objetivo final que se busca obtener después de haber culminado la rehabilitación en el paciente, esto traerá importante bienestar en la salud oral.²¹

Debemos tener en consideración que la satisfacción percibida por parte del paciente es un punto muy importante para el éxito de la rehabilitación, la satisfacción del paciente rehabilitado con prótesis completas dependerá de la adaptación a estas para poder masticar, hablar y estética elevando su autoestima y mejorando sus relaciones sociales después del tratamiento.^{2,6,18}

La evaluación de satisfacción debe ser constante después de culminar las rehabilitaciones con prótesis completas, el odontólogo puede estar satisfecho con el trabajo realizado; sin

embargo, es la satisfacción del paciente quien determina el éxito del tratamiento.²⁰

. Factores que afectan la satisfacción

La satisfacción del paciente portador de prótesis completas depende principalmente de su capacidad para hablar, masticar y obtener una buena apariencia después de ser rehabilitado.⁶

Se considera como un deterioro de la salud oral la reabsorción del hueso alveolar constante, principalmente en el maxilar inferior afectando la estabilidad y retención de las prótesis, ocasionando dificultad con la adaptación, comodidad y satisfacción por parte del paciente.²³⁻

26

Aunque las prótesis completas reemplacen los dientes naturales y realicen una función similar, el uso de prótesis dental no ajustadas e inestables no cumple una función masticatoria satisfactoria, induciendo al paciente a cambiar los hábitos alimenticios, posteriormente afectando la salud, calidad de vida y satisfacción de éste.¹⁵ Otro factor que afecta el rendimiento masticatorio es la falta de experiencia por parte de pacientes rehabilitados con prótesis completas, al inicio sufren para adaptarse siendo en algunos casos imposible sobre todo con la prótesis inferior.¹²

Las expectativas sobre estética por parte de los pacientes edéntulos que van a ser rehabilitados con prótesis completas son altas;¹⁴ debido a que, presentan el autoestima bajo, esto conlleva a la persona evitar actividades sociales por vergüenza a sonreír, hablar y comer.²⁰

Un nuevo coronavirus (COVID-19)

Un brote de la enfermedad del nuevo coronavirus (COVID-19) en China ha influido en todos los aspectos de la vida. En unos pocos meses, el COVID-19 se ha extendido globalmente y el 11 de marzo del 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) lo declaró una enfermedad pandémica controlable. Se cree que la última cepa de coronavirus se originó en

un mercado de mariscos en Wuhan, China. El 11 de febrero de 2020, la OMS utilizó el término COVID-19 para describir la última cepa de este coronavirus.²⁷⁻²⁹

Por otro lado, las instalaciones de atención médica son necesarias para cualquier sociedad y rara vez se cierran en tales condiciones pandémicas. Los profesionales sanitarios están expuestos a un mayor riesgo de infectarse debido a su estrecho contacto con pacientes infectados. En particular, los dentistas desempeñan sus funciones no solo en estrecho contacto con los pacientes, sino también cuando están expuestos a aerosoles y gotas que salen de la cavidad bucal del paciente. Por lo tanto, los dentistas tienen un alto riesgo de contagiarse de los pacientes y de contagiar a sus compañeros, familiares y otros pacientes.^{29,30} Para evitar la cancelación completa de las clínicas ambulatorias electivas debido a la pandemia, se ha propuesto la atención virtual para reemplazar las citas dentales. El uso de consultas telefónicas y consultas por video permite a los dentistas continuar la comunicación con sus pacientes sin interacción física. Además, tanto los trabajadores de la salud como los pacientes pueden sentirse seguros al reducir el contacto no esencial y los efectos psicosociales del miedo y la ansiedad.¹⁰

2.3. Hipótesis

Hi: Los factores relacionados a la prótesis y los factores relacionados a la atención afectan la satisfacción del tratamiento protésico en pacientes que acuden a consultorios dentales particulares en la Ciudad de Lima.

H0: Los factores relacionados a la prótesis y los factores relacionados a la atención no afectan la satisfacción del tratamiento protésico en pacientes que acuden a consultorios dentales particulares en la Ciudad de Lima.

2.4. Variables e indicadores

- Factores relacionados a la prótesis: Factores que percibe el paciente para valorar la satisfacción o insatisfacción de su tratamiento protésico y que están en función al desempeño de ésta en su vida diaria. Variable Ordinal, categorizada en Escala de Likert.
- Factores relacionados a la atención: Factores que percibe el paciente para valorar la satisfacción o insatisfacción de su tratamiento protésico y que están en función a la forma y continuidad con la que se da su atención durante la pandemia. Variable Ordinal, categorizada en Escala de Likert.

2.5. Definición de términos

- Prótesis Elemento artificial destinado a restaurar las piezas dentarias perdidas y tejidos blandos, restaurando también la relación entre los maxilares. Se mide a través del uso del aditamento.
- Satisfacción: Objetivo final que se busca después de haber culminado el tratamiento protésico en el paciente, esto traerá importante bienestar en la salud oral. Se medirá a través del cuestionario diseñado.
- Factores relacionados a la prótesis: Elementos condicionantes que se miden en función al tratamiento de prótesis realizado en el paciente y que contribuyen a la satisfacción de este. Se medirá a través del cuestionario diseñado.
- Factores relacionados a la atención: Elementos condicionantes que se miden en función a los canales de atención o monitoreo del paciente durante la pandemia COVID y que contribuyen a la satisfacción de este. Se medirá a través del cuestionario diseñado.

CAPÍTULO III: DISEÑO Y MÉTODO

3.1 Método de la investigación

El método de la investigación es hipotético deductivo.

3.2 Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación es cuantitativo.

3.3. Tipo de investigación

El tipo de investigación es básico.

3.4. Diseño de la Investigación

El diseño de investigación es observacional, transversal y descriptivo; ya que, no hay intervención del investigador y solo se observarán los hechos. Además, todas las variables fueron medidas en una sola ocasión describiendo y estimando los parámetros en la población de estudio a partir de una muestra.

3.5. Población, muestra y muestreo

La población estuvo conformada por pacientes provenientes de bases de datos de consultorios dentales que se encuentran en tratamiento o han finalizado su tratamiento protésico durante la pandemia COVID-19.

La muestra estuvo compuesta por 74 pacientes atendidos en consultorios dentales

particulares en la Ciudad de Lima; que se encuentran en tratamiento o han finalizado su tratamiento protésico durante la pandemia COVID-19. Para calcular el tamaño muestral se aplicó la proporción del artículo base.¹

ESTIMAR UNA PROPORCIÓN

Total de la población (N) (Si la población es infinita, dejar la casilla en blanco)	100
Nivel de confianza o seguridad (1- α)	95%
Precisión (d)	5%
Proporción (valor aproximado del parámetro que queremos medir) (Si no tenemos dicha información p=0.5 que maximiza el tamaño muestral)	75%
TAMAÑO MUESTRAL (n)	74

3.5.1 Criterios de inclusión^{8,1}

- . Pacientes \geq 40 años.
- . Pacientes que hayan aceptado participar en el estudio.

3.5.2 Criterios de exclusión

- . Pacientes que no hayan completado el formulario online o que hayan llenado el formulario de manera incompleta.

3.6 Variables e indicadores

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA
----------	------------------------	-------------	-------------	--------------------	-------------------

Factores relacionados a la prótesis	Factores que percibe el paciente para valorar la satisfacción o insatisfacción de su tratamiento protésico y que están en función al desempeño de ésta en su vida diaria.	Fonética Dolor Masticación Gusto Estética	Cuestionario	Ordinal	Satisfecho (1) Algo satisfecho (2) Neutral (3) Poco satisfecho (4) Insatisfecho (5)
Factores relacionados a la atención	Factores que percibe el paciente para valorar la satisfacción o insatisfacción de su tratamiento protésico y que están en función a la forma y continuidad con la que se da su atención durante la pandemia.	Atención presencial Atención virtual	Cuestionario	Ordinal	Satisfecho (1) Algo satisfecho (2) Neutral (3) Poco satisfecho (4) Insatisfecho (5)
Género	Características fisiológicas indicadas por el paciente en el cuestionario.	-	Cuestionario	Nominal	1. Masculino 2. Femenino

Edad	Años vividos.	-	Cuestionario	De Razón	≥ 40 años
Nivel de Educación	Aprendizajes básicos logrados por la persona.	-	Cuestionario	Nominal	Educación Primaria Educación Secundaria Educación técnica y/o Superior Otros: Especificar _____

Fuente: Elaboración Propia

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se solicitó la autorización a la dirección de la Escuela Académico Profesional de Odontología de la Universidad Privada Norbert Wiener para la aprobación y ejecución del proyecto de investigación.

Se empleó la técnica de la encuesta a través del uso de un instrumento diseñado por el investigador. Luego de elaborar el instrumento (Ver anexo 1), este fue sometido a juicio de expertos, siendo evaluado por 2 especialistas y magísteres en rehabilitación oral y 1 especialista en investigación.

Para esta validación de contenido, se elaboró un recuadro el cual permite evaluar las 11 preguntas de forma individual, si el experto no le encuentra objeción a la pregunta planteada, deberá colocar un \surd , de caso contrario, si este considera que la pregunta debería cambiarse, deberá colocar una X, los criterios a evaluar fueron seis, 1. ¿Esta pregunta permitirá alcanzar el objetivo planteado en el estudio?, 2. ¿La pregunta está formulada de forma clara?, 3. ¿El orden de esta pregunta es el adecuado?, 4. ¿La redacción es entendible o coherente con el propósito?, 5. ¿El contenido corresponde con el propósito del estudio?, 6. ¿El vocabulario

de esta pregunta es el adecuado?; en este documento el experto pudo manifestar y sugerir lo que crea necesario para mejorar el contenido del instrumento, por último, colocó su sello y firma como manifiesto de conformidad.

Tomando en cuenta las opiniones de los jueces expertos y usando el criterio del investigador, se modificó el cuestionario con el fin de mejorar el contenido, y eliminar o modificar las preguntas que son necesarias (Ver Anexo 3). Posteriormente, realizada las modificaciones, se procedió a enviar la encuesta, la cual fue enviada a través de una plataforma online; para lo cual, se diseñó el cuestionario bien elaborado en Formularios de Google. Mediante un consentimiento informado (Anexo 2). Conseguida la autorización, se realizó la recolección de datos, y se realizó una prueba piloto con 25 encuestados; de donde obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.826; que equivale a una confiabilidad alta del instrumento (Ver Anexo 4).

La información sobre la satisfacción del paciente se obtuvo por medio de un cuestionario el cual se divide en tres partes. En la primera parte el paciente requiere responder el estado sociodemográfico incluido edad, sexo y nivel de educación. La segunda parte incluye la satisfacción con factores relacionados con las prótesis, incluido el tiempo de duración de la prótesis, presencia de dolor o incomodidad, problema relacionado con la masticación, fonética, y estética. Para cada variable, los pacientes recibieron opciones de " (1) Insatisfecho, (2) Poco satisfecho, (3) Ni satisfecho o ni insatisfecho, (4) Satisfecho, (5) Muy satisfecho. Estas preguntas se clasificaron según la escala de Likert. En la tercera parte, incluyó la medición de la satisfacción en función a los factores relacionados a la atención presencial o virtual. Para cada variable, los pacientes recibieron opciones de " (1) Insatisfecho, (2) Poco satisfecho, (3) Ni satisfecho o ni insatisfecho, (4) Satisfecho, (5) Muy satisfecho.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Para el análisis estadístico de los datos se utilizó una HP Pavilion x360 con procesador Intel Core i5; y el programa IBM SPSS 25.0 ® para Windows 10. En este trabajo de investigación se fijó un nivel de significancia del 5% que corresponde a un intervalo de confianza del 95 %.

En la estadística descriptiva de las variables cualitativas, se procedió a obtener los porcentajes y frecuencias de las variables. En la estadística analítica de las variables cualitativas para establecer las relaciones o asociaciones entre las variables; se realizó la Prueba Chi-Cuadrado de Pearson. Se asumió asociación o diferencia estadísticamente significativa si el valor p es menor de 0,05.

3.9. Aspectos éticos

- El proyecto fue revisado y aprobado por las autoridades de la Universidad Privada Norbert Wiener para la ejecución de la investigación.
- Se solicitó el consentimiento informado del paciente como requisito para participar **(Anexo 1)**.
- La información obtenida en la investigación es de carácter confidencial y no será usada para otro propósito.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados

El propósito del presente estudio fue determinar los factores que afectan la satisfacción y continuidad del tratamiento protésico desde la perspectiva del paciente durante la pandemia COVID-19. La muestra estuvo conformada por 101 pacientes; de los cuales, el 52,5% (n=53) perteneció al sexo femenino y el 47,5% (n=48) perteneció al sexo masculino. La edad promedio fue de $54,11 \pm 8,5$ años; siendo la edad mínima 40 años y la edad máximo 81 años.

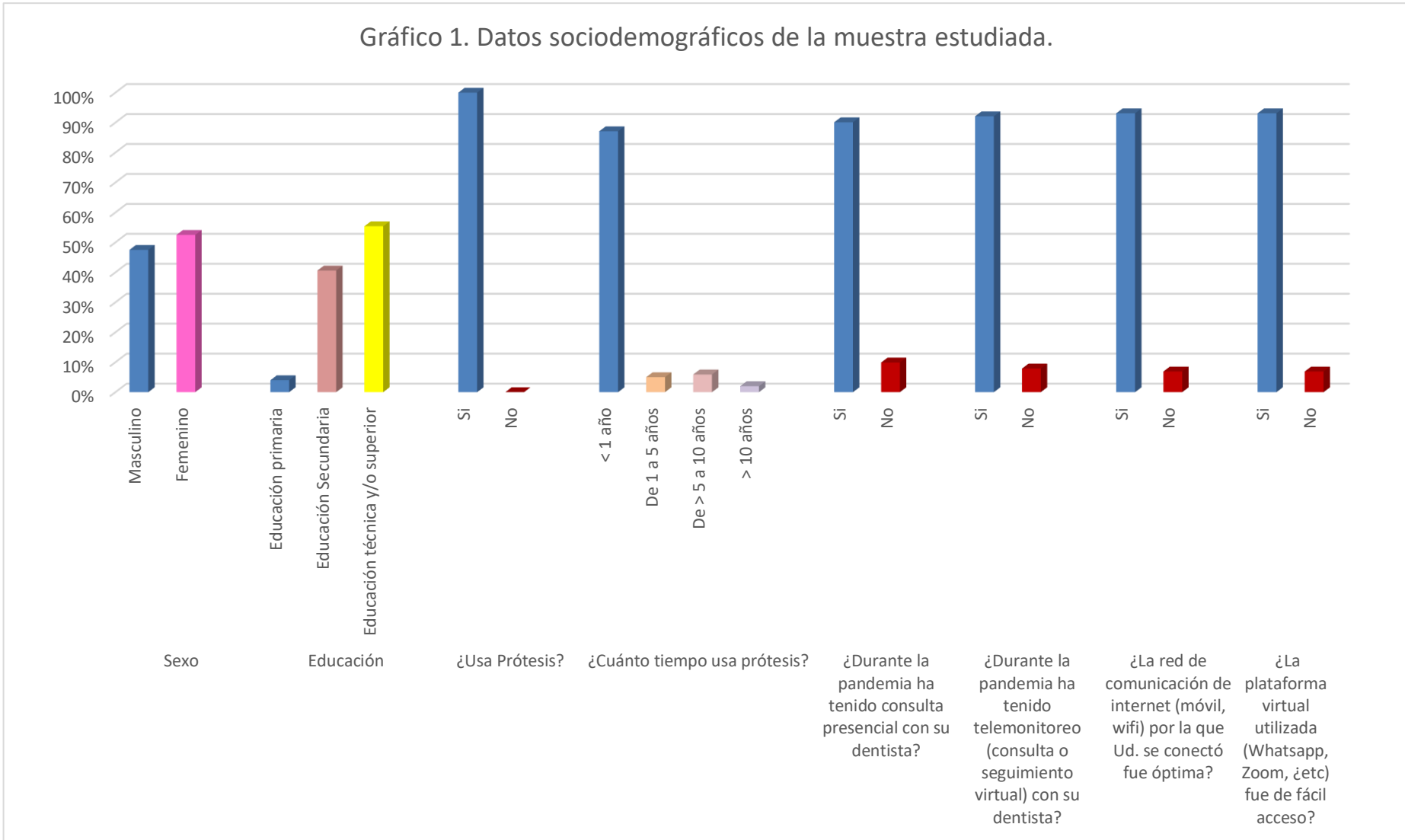
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

Tabla 1. Datos sociodemográficos de la muestra estudiada.

		n	%
Sexo	Masculino	48	47,5%
	Femenino	53	52,5%
Educación	Educación primaria	4	4,0%
	Educación Secundaria	41	40,6%
	Educación técnica y/o superior	56	55,4%
¿Usa Prótesis?	Si	101	100,0%
	No	0	0,0%
¿Cuánto tiempo usa prótesis?	< 1 año	88	87,1%
	De 1 a 5 años	5	5,0%
	De > 5 a 10 años	6	5,9%
	> 10 años	2	2,0%
¿Durante la pandemia ha tenido consulta presencial con su dentista?	Si	91	90,1%
	No	10	9,9%
¿Durante la pandemia ha tenido telemonitoreo (consulta o seguimiento virtual) con su dentista?	Si	93	92,1%
	No	8	7,9%
¿La red de comunicación de internet (móvil, wifi) por la que Ud. se conectó fue óptima?	Si	94	93,1%
	No	7	6,9%
¿La plataforma virtual utilizada (Whatsapp, Zoom, ¿etc) fue de fácil acceso?	Si	94	93,1%
	No	7	6,9%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 1. Datos sociodemográficos de la muestra estudiada.



Fuente: Elaboración propia

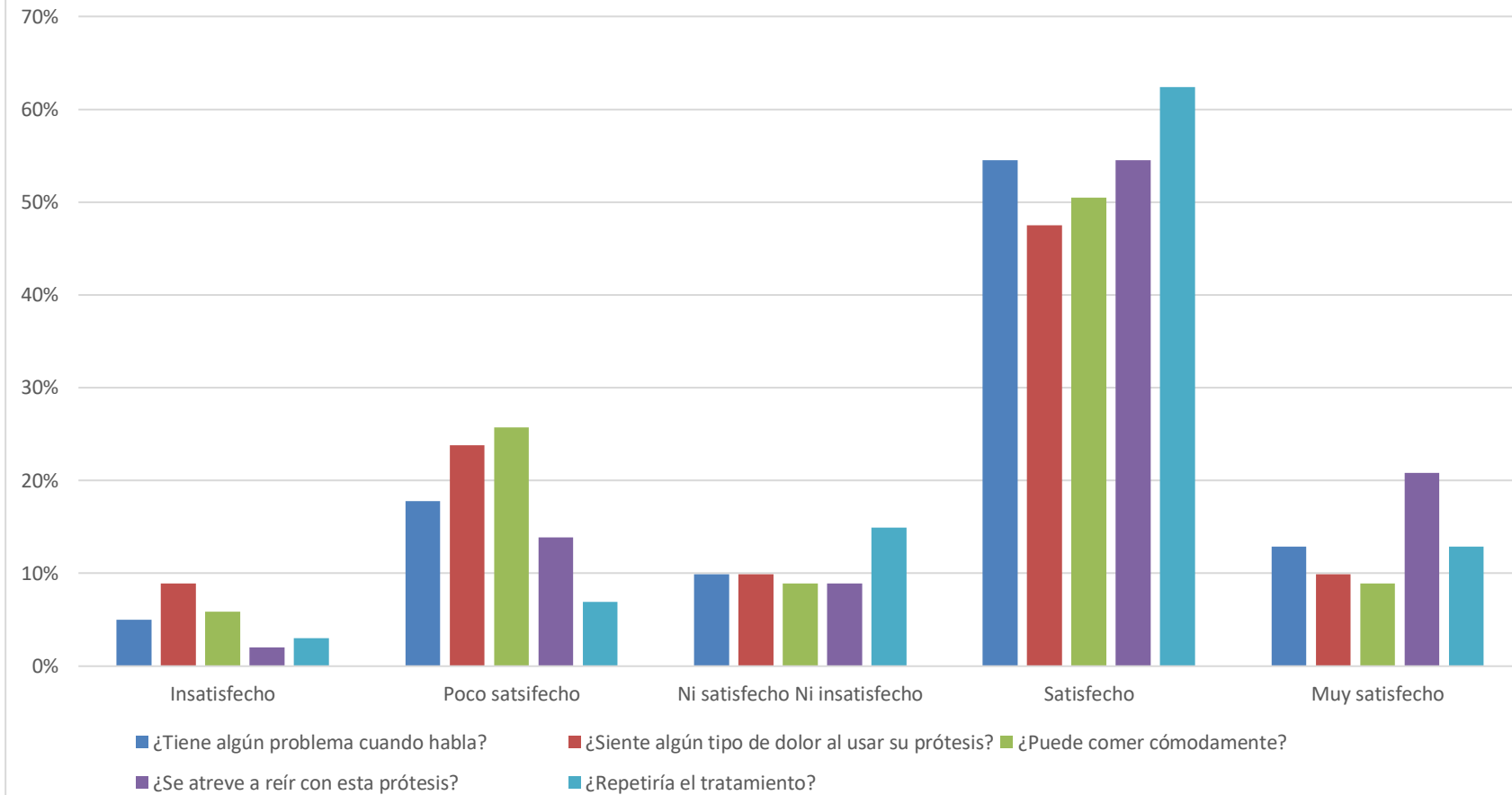
Interpretación: Se observa los datos sociodemográficos de la muestra la estudiada. El sexo predominante fue el femenino con un 52,5%. El nivel de educación más alto fue técnica y/o superior con un 55,4%. El 100% de los pacientes usan prótesis; y durante la pandemia han tenido consulta presencial con su dentista y telemonitoreo.

Tabla 2. Factores relacionados con la prótesis en la satisfacción y continuidad del tratamiento protésico desde la perspectiva del paciente durante la pandemia COVID-19.

	Satisfacción y continuidad del tratamiento protésico									
	Insatisfecho		Poco Satisfecho		Ni satisfecho o ni insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
¿Tiene algún problema cuando habla?	5	5,0%	18	17,8%	10	9,9%	55	54,5%	13	12,9%
¿Siente algún tipo de dolor al usar su prótesis?	9	8,9%	24	23,8%	10	9,9%	48	47,5%	10	9,9%
¿Puede comer cómodamente?	6	5,9%	26	25,7%	9	8,9%	51	50,5%	9	8,9%
¿Se atreve a reír con esta prótesis?	2	2,0%	14	13,9%	9	8,9%	55	54,5%	21	20,8%
¿Repetiría el tratamiento?	3	3,0%	7	6,9%	15	14,9%	63	62,4%	13	12,9%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2. Factores relacionados con la atención en la satisfacción y continuidad del tratamiento protésico desde la perspectiva del paciente durante la pandemia COVID-19.



Fuente: Elaboración propia

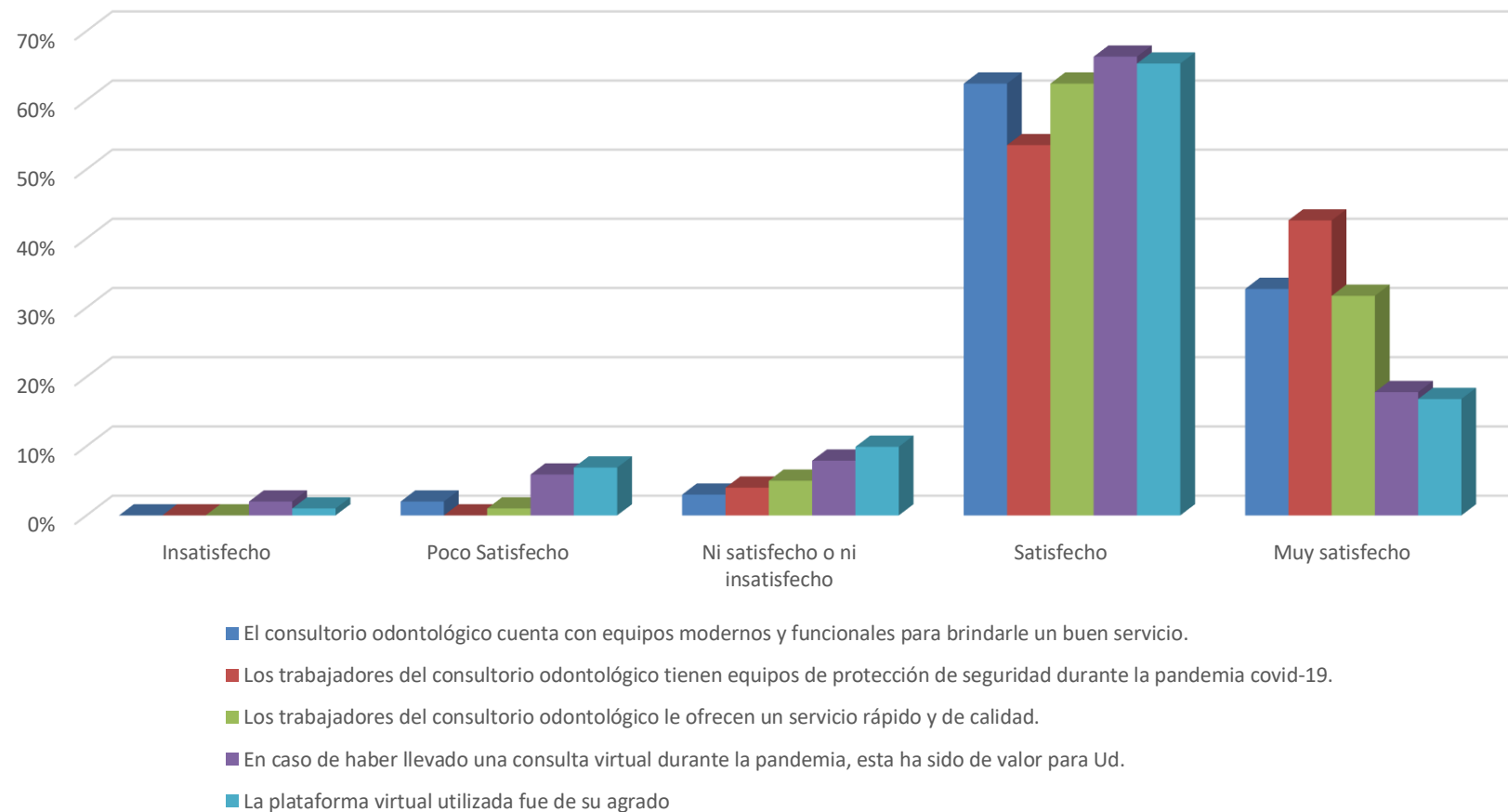
Interpretación: Se observan los factores relacionados con la prótesis en la satisfacción y continuidad del tratamiento protésico desde la perspectiva del paciente durante la pandemia COVID-19. En relación con la pregunta: ¿Tiene algún problema cuando habla?, ¿Siente algún tipo de dolor al usar su prótesis?, ¿Puede comer cómodamente?, ¿Se atreve a reír con esta prótesis? y ¿Repetiría el tratamiento?; se obtuvieron porcentajes de satisfecho del 54,5%; 47,5%; 50,5%; 54,5% y 62,4%; respectivamente. Y la pregunta: ¿Se atreve a reír con esta prótesis?; obtuvo el mayor porcentaje de Muy satisfecho con un 20,8%.

Tabla 3. Factores relacionados con la atención en la satisfacción y continuidad del tratamiento protésico desde la perspectiva del paciente durante la pandemia COVID-19.

	Satisfacción y continuidad del tratamiento protésico									
	Insatisfecho		Poco Satisfecho		Ni satisfecho o ni insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
El consultorio odontológico cuenta con equipos modernos y funcionales para brindarle un buen servicio.	0	0,0%	2	2,0%	3	3,0%	63	62,4%	33	32,7%
Los trabajadores del consultorio odontológico tienen equipos de protección de seguridad durante la pandemia covid-19.	0	0,0%	0	0,0%	4	4,0%	54	53,5%	43	42,6%
Los trabajadores del consultorio odontológico le ofrecen un servicio rápido y de calidad.	0	0,0%	1	1,0%	5	5,0%	63	62,4%	32	31,7%
En caso de haber llevado una consulta virtual durante la pandemia, esta ha sido de valor para Ud.	2	2,0%	6	5,9%	8	7,9%	67	66,3%	18	17,8%
La plataforma virtual utilizada fue de su agrado.	1	1,0%	7	6,9%	10	9,9%	66	65,3%	17	16,8%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3. Factores relacionados con la prótesis en la satisfacción y continuidad del tratamiento protésico desde la perspectiva del paciente durante la pandemia COVID-19.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se observan los factores relacionados con la atención en la satisfacción y continuidad del tratamiento protésico desde la perspectiva del paciente durante la pandemia COVID-19. En relación con la pregunta: El consultorio odontológico cuenta con equipos modernos y funcionales para brindarle un buen servicio, Los trabajadores del consultorio odontológico tienen equipos de protección de seguridad durante la pandemia covid-19, Los trabajadores del consultorio odontológico le ofrecen un servicio rápido y de calidad, En caso de haber llevado una consulta virtual durante la pandemia, esta ha sido de valor para Ud., y La plataforma virtual utilizada fue de su agrado; se obtuvieron porcentajes de satisfecho del 62,4%; 53,5%; 62,4%; 66,3% y 65,3%; respectivamente. Y la pregunta: Los trabajadores del consultorio odontológico tienen equipos de protección de seguridad durante la pandemia covid-19 obtuvo el mayor porcentaje de Muy satisfecho con un 42,6%.

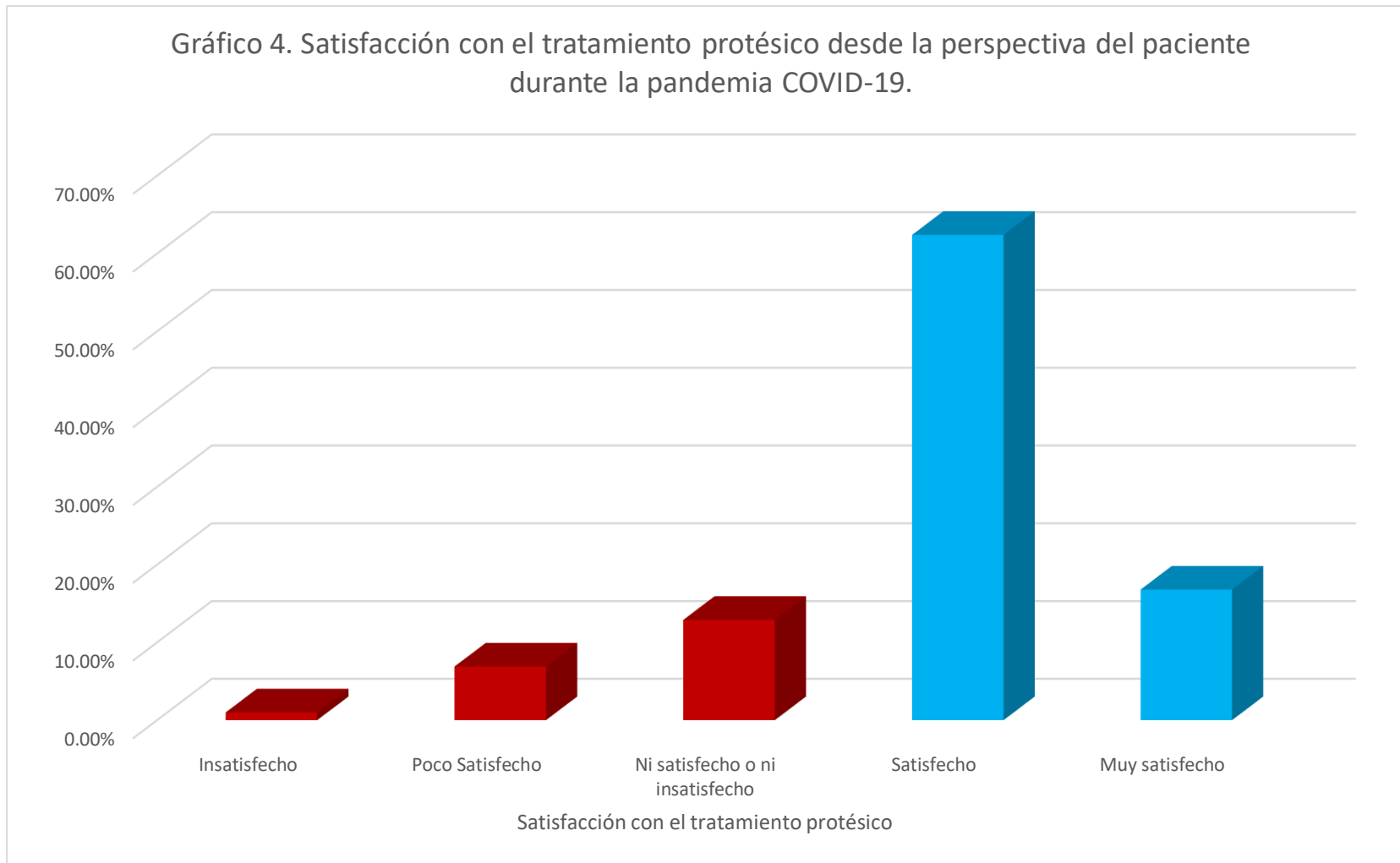
Tabla 4. Nivel de satisfacción con el tratamiento protésico desde la perspectiva del paciente durante la pandemia COVID-19.

	Satisfacción con el tratamiento protésico	
	n	%
Insatisfecho	1	1,0%
Poco Satisfecho	7	6,9%
Ni satisfecho o ni insatisfecho	13	12,9%
Satisfecho	63	62,4%
Muy satisfecho	17	16,8%

**Nivel de satisfacción general: No satisfecho: 20.8% / Satisfecho: 79.2%*

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4. Satisfacción con el tratamiento protésico desde la perspectiva del paciente durante la pandemia COVID-19.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se observa el nivel de satisfacción con el tratamiento protésico desde la perspectiva del paciente durante la pandemia COVID-19.

Se obtuvo un 1% de insatisfecho; 6,9% de poco satisfecho, 12,9% de ni insatisfecho ni satisfecho; 62,4% de satisfecho y 16,8% de muy satis

4.1.2 Prueba de hipótesis

Tabla 5. Relación de las características sociodemográficas con la satisfacción del tratamiento protésico desde la perspectiva del paciente durante la pandemia COVID-19.

		Satisfacción con el tratamiento protésico										<i>Valor p</i>
		Insatisfecho		Poco Satisfecho		Ni satisfecho o ni insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Sexo	Masculino	0	0,0%	4	4,0%	8	7,9%	31	30,7%	5	5,0%	p>0,05
	Femenino	1	1,0%	3	3,0%	5	5,0%	32	31,7%	12	11,9%	
Educación	Educación primaria	0	0,0%	1	1,0%	0	0,0%	2	2,0%	1	1,0%	p>0,05
	Educación Secundaria	0	0,0%	2	2,0%	6	5,9%	25	24,8%	8	7,9%	
	Educación técnica y/o superior	1	1,0%	4	4,0%	7	6,9%	36	35,6%	8	7,9%	
¿Usa Prótesis?	Si	1	1,0%	7	6,9%	13	12,9%	63	62,4%	17	16,8%	.
	No	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	
¿Cuánto tiempo usa prótesis?	< 1 año	1	1,0%	6	5,9%	10	9,9%	55	54,5%	16	15,8%	p>0,05
	De 1 a 5 años	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	5,0%	0	0,0%	
	De > 5 a 10 años	0	0,0%	0	0,0%	3	3,0%	3	3,0%	0	0,0%	
	> 10 años	0	0,0%	1	1,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,0%	
¿Durante la pandemia ha tenido consulta presencial con su dentista?	Si	1	1,0%	7	6,9%	8	7,9%	59	58,4%	16	15,8%	p<0,05
	No	0	0,0%	0	0,0%	5	5,0%	4	4,0%	1	1,0%	
¿Durante la pandemia ha tenido	Si	0	0,0%	7	6,9%	10	9,9%	59	58,4%	17	16,8%	p<0,05

telemonitoreo (consulta o seguimiento virtual) con su dentista?	No	1	1,0%	0	0,0%	3	3,0%	4	4,0%	0	0,0%	
¿La red de comunicación de internet (móvil, wifi) por la que Ud. se conectó fue óptima?	Si	0	0,0%	6	5,9%	12	11,9%	59	58,4%	17	16,8%	p<0,05
	No	1	1,0%	1	1,0%	1	1,0%	4	4,0%	0	0,0%	
¿La plataforma virtual utilizada (Whatsapp, Zoom, ¿etc) fue de fácil acceso?	Si	0	0,0%	7	6,9%	10	9,9%	60	59,4%	17	16,8%	p<0,05
	No	1	1,0%	0	0,0%	3	3,0%	3	3,0%	0	0,0%	

Prueba de Chi-cuadrado de Pearson

Fuente: Elaboración propia

Hipótesis Estadística

Hi: Las características sociodemográficas, los factores relacionados a la atención y los factores relacionados a la prótesis afectan en la satisfacción del tratamiento protésico en pacientes que acuden consultorios dentales particulares en la Ciudad de Lima.

H0: Las características sociodemográficas, los factores relacionados a la atención y los factores relacionados a la prótesis no afectan en la satisfacción del tratamiento protésico en pacientes que acuden consultorios dentales particulares en la Ciudad de Lima

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen máximo de error

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H_0

Interpretación: Se observa la relación de las características sociodemográficas con la satisfacción del tratamiento protésico desde la perspectiva del paciente durante la pandemia COVID-19. Se obtuvo relación estadísticamente significativa entre la satisfacción con el tratamiento protésico y la atención recibida durante la pandemia, siendo esta presencial o el seguimiento a través del telemonitoreo. Así como, con el uso óptimo de comunicación de internet y el uso de plataforma virtual (Prueba Chi-cuadrado de Pearson; $p < 0,05$).

4.1.3. Discusión de resultados

La satisfacción del paciente siempre está influenciada por diferentes factores.¹ Sin embargo, diversos autores^{2,3,5,6,11} han abordado la satisfacción del paciente con diferentes prótesis en función a los factores dentales o relacionados con el paciente. Hoy en día, se encuentra en la literatura una amplia evidencia sobre el tratamiento protésico y la satisfacción del paciente. Sin embargo, menos del 2% de estos estudios tratan los resultados centrados en el paciente o en la atención después del tratamiento.¹ Además, hay condiciones propias del contexto que pueden afectar la satisfacción del paciente; debido a los cambios que esto trae consigo; como lo acontecido en el marco de la pandemia Covid-19; donde no solo han cambiado los protocolos de atención sino la forma de monitoreo al paciente debido a las normas sanitarias dadas.¹⁰ Por lo tanto, el objetivo del presente estudio se basa en conocer si los factores sociodemográficos, los factores relacionados a la prótesis y los factores relacionados a la atención afectan la satisfacción del tratamiento protésico durante el marco de la pandemia Covid-19.

En cuanto a la fonética, los resultados indican que solo cinco pacientes (insatisfechos) y dieciocho (poco satisfechos) de un total de ciento un pacientes estaban insatisfechos y casi todos los encuestados mostraron satisfacción en el habla, resultados similares informados por otros investigadores como Mishra SK, et al.⁵; Razzaq A, et al.³ y Epifania E, et al.² En cuanto al dolor, unos treinta y tres pacientes mostraron insatisfacción después de la rehabilitación de la prótesis, refiriendo que siente algún tipo de dolor al usar su prótesis. En cuanto a la masticación variable o masticación, ésta considerada como el factor más importante para cualquier paciente portador de prótesis, según los resultados de nuestro estudio, el 31% de los pacientes no estaban completamente satisfechos con la variable

masticación. Moradpoor H, et al⁶, señala resultados similares en su estudio durante la experiencia de masticación; puede ser porque los pacientes fueron restaurados con distintos tipos de prótesis; lo cual, sería necesario considerar como variable en futuros estudios. Las preguntas que representan el gusto y la estética obtuvieron aproximadamente un 75% de pacientes que quedaron completamente satisfechos, lo que concluye que el gusto es el elemento más satisfactorio en este estudio.

Varios otros autores han encontrado evidencia de que la estética juega un papel principal en la aceptación de las dentaduras postizas, se considera como el factor principal que puede influir en el éxito del tratamiento.¹⁻⁵ Según Sato, la satisfacción general con cualquier tipo de prótesis está altamente interrelacionada con la masticación, la fonética, el dolor, el gusto y la estética.

En cuanto a los factores relacionados con la atención; el uso de la plataforma virtual utilizada para la consulta a distancia obtuvo 1% de insatisfecho y 6,9% de poco satisfecho; mientras que, los trabajadores del consultorio odontológico tienen equipos de protección de seguridad durante la pandemia covid-19 obtuvo un aproximado del 95% de satisfacción. El nivel de satisfacción con el tratamiento protésico desde la perspectiva del paciente durante la pandemia COVID-19 encontrado en el presente estudio fue del 79.2%. Y, además; se obtuvo una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción con el tratamiento protésico y la atención recibida durante la pandemia, siendo esta presencial o el seguimiento a través del telemonitoreo. Así como, con el uso óptimo de comunicación de internet y el uso de plataforma virtual.

Los datos presentados en nuestro estudio podrían ayudar a los futuros investigadores a desarrollar y mejorar diseños de estudios con medidas de resultado más amplias que

ayudarán al dentista a tomar mejores decisiones terapéuticas, y relacionadas a la prótesis; así como, de aquellos factores relacionados a la atención que sean adecuadas para cada paciente individual. En este estudio, después del tratamiento protésico, los pacientes muestran un alto nivel de satisfacción con su prótesis, con la atención recibida y los medios virtuales utilizados durante el contexto de la pandemia para su atención. En vista de nuestros hallazgos, los dentistas deben enfocarse en el resultado centrado en el paciente para el éxito de la prótesis dental y la satisfacción de éste.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

1. El 91% de la muestra evaluada, ha recibido consulta presencial y monitoreo virtual durante la pandemia; tienen educación técnica y/o superior y usan prótesis.
2. Los factores relacionados con la prótesis que obtuvieron mayor porcentaje de satisfacción fue la estética; mientras que, aquellos factores que obtuvieron un mayor porcentaje de insatisfacción fueron el dolor y la masticación.
3. Los factores relacionados con la atención que obtuvieron un mayor porcentaje de satisfacción fue el haber recibido consulta virtual durante la pandemia; mientras que, aquellos factores que obtuvieron un mayor porcentaje de insatisfacción fue el tipo de plataforma virtual utilizada.
4. El nivel de satisfacción con el tratamiento protésico desde la perspectiva del paciente durante la pandemia COVID-19; fue del 79,2% de Satisfecho.
5. Los factores que afectan la satisfacción y continuidad con el tratamiento protésico son el dolor, la masticación y el tipo de plataforma utilizada para la consulta virtual.

5.2. Recomendaciones

1. Se recomienda ampliar el tamaño de muestra en futuros estudios; tomando datos de distintos consultorios dentales particulares.
2. Se recomienda incorporar otros factores sociodemográficos que pueden afectar la satisfacción del tratamiento protésico.
3. Se recomienda continuar esta línea de investigación; ya que, es de vital importancia conocer la satisfacción del paciente en el proceso de mejora continua de la calidad de atención.

BIBLIOGRAFÍA

1. Ahmed N, Faruqui S. Factors affecting dental prosthesis satisfaction in pakistani population. *int J of Dent Res.* 2015;3(2):24-26.
2. Epifania E, Sanzullo R, Sorrentino R, Ausiello P. Evaluation of Satisfaction Perceived by Prosthetic Patients Compared to Clinical and Technical Variables. *J Int Soc Prev Community Dent.* 2018;8(3):252-258.
3. Razzaq A, Chaturvedi S, Muneer MU, Ahmed Rana SA, Hussain MW., KhanMF. Clinical Analysis of Complete Denture Satisfaction Factors: Dentist and Patient Perspective. *Int J of Medical Research & Health Sciences.* 2019; 8(8): 128-134.
4. Sharka R, Abed H, Hector M. Oral health-related quality of life and satisfaction of edentulous patients using conventional complete dentures and implant-retained overdentures: An umbrella systematic review. *Gerodontology.* 2019 Sep;36(3):195-204.
5. Mishra SK, Chowdhary R. Patient's oral health-related quality of life and satisfaction with implant supported overdentures-a systematic review. *J Oral Biol Craniofac Res.* 2019;9(4):340-346.
6. Moradpoor H, Salari F, Ebadian B, Raissi S, Shirani M. Patient satisfaction with occlusal scheme of conventional complete dentures: A randomised clinical trial (Part II). *J Oral Rehabil.* 2018;45(9):702-709.
7. Thamer A, et al. Impact of COVID-19 pandemic on patient satisfaction and surgical outcomes: A retrospective and cross-sectional study. *Ann Med Surg* 2020; 58:14-19.
8. McCunniff M, Liu W, Dawson D, Marchini L. Patients' esthetic expectations and satisfaction with complete dentures. *J Prosthet Dent.* 2017;118 (2):159-165.

9. Walton TR, Layton DM. Satisfaction and Patient-Related Outcomes in 128 Patients with Single Implant Crowns In Situ for up to 14 Years. *Int J Oral Maxillofac Implants*. 2017;32(3):667-674.
10. Rahman, N., Nathwani, S. & Kandiah, T. Teledentistry from a patient perspective during the coronavirus pandemic. *Br Dent J* 2020; 229(3):1-4.
11. Erić J, Tiháček Šojić L, Bjelović L, Tsakos G. Changes in Oral Health Related Quality of Life (OHRQoL) and Satisfaction with Conventional Complete Dentures Among Elderly People. *Oral Health Prev Dent*. 2017;15(3):237-244.
12. Ahmed AR, Chaturvedi S, Muneer MU, Ahmed Rana SA, Hussain MW., KhanMF. Clinical Analysis of Complete Denture Satisfaction Factors: Dentist and Patient Perspective. *Int J of Medical Research & Health Sciences*. 2019; 8(8): 128-134.
13. Matthys C, Vervaeke S, Besseler. De Bruyn H. Five-year study of mandibular overdentures on stud abutments: Clinical outcome, patient satisfaction and prosthetic maintenance-Influence of bone resorption and implant position. *Clin Oral Implants Res*. 2019;30(9):940-951.
14. Doppalapudi R, Vundavalli S, Rao AK, Vadapalli SB, Rao DC. Thabusum A. Relation between Clinical Oral Dryness Score and Denture Satisfaction among Patients' in a Tertiary Care Centre, India. *J Clin Diagn Res*. 2017;11(5):ZC64-ZC67.
15. Baumgarten A, Schmidt JG , Rech RS , Hilgert JB , Goulart BNG. Dental status, oral prosthesis and chewing ability in an adult and elderly population in southern Brazil. *Clinics (Sao Paulo)*. 2017 ;72(11):681-685.
16. Krausch-Hofmann S, Cuypers L, Ivanova A, Duyck J. Predictors of Patient Satisfaction with Removable Denture Renewal: A Pilot Study. *J Prosthodont*. 2016;27(6):509-516

17. Chen JH, Huang HL, Lin YC, Chou TM, Ebinger J, Lee HE. Dentist-Patient Communication and Denture Quality Associated with Complete Denture Satisfaction Among Taiwanese Elderly Wearers. *Int J Prosthodont*. 2015; 28(5):531-7
18. Kretschmann San Martina DV, Torres Varelaa A, Sierra Fuentesb M. del Pozo Bassic J, Quiroga Aravenad R, Quiroga del Pozoe R. Rendimiento masticatorio y nivel de satisfacción de pacientes tratados con prótesis totales en la Universidad Mayor. *Rev Clin Periodoncia Implantol Rehabil Oral*. 2015;8(1):17-23.
19. Gutiérrez-Vargas VL, León-Manco RA, Castillo-Andamayo DE. Edentulismo y necesidad de tratamiento protésico en adultos de ámbito urbano marginal. *Rev Estomatol Herediana*. 2015;25(3):179-86.
20. Bhat VS , Prasad DK, Malli P. A survey to assess patient satisfaction after receiving complete denture prostheses in a.b. shetty memorial institute of dental sciences. *NUJHS* 2014;4(2): 2249-7110.
21. Marchini L. Patients' satisfaction with complete dentures: an update. *Braz Dent Sci* 2014;17(4)10-43.
22. Alfadda SA. The relationship between various parameters of complete denture quality and patients' satisfaction. *JADA* 2014;145(9):941-948.
23. Emami E1, de Souza RF, Kabawat M, Feine JS. The impact of edentulism on oral and general health. *Int J Dent*. 2013 doi: 10.1155/2013/498305.
24. Llanquichoque Hilario R. Técnica de confección de prótesis totales. *Rev de Actualización Clínica*.2012 (24):1148-1152
25. Tin-Oo MM, Saddki N, Hassan N. Factors influencing patient satisfaction with dental appearance and treatments they desire to improve aesthetics. *BMC Oral Health*. 2011;11(6.) doi: 10.1186/1472-6831-11-6.

26. Malpica R, Rossell R. Los fundamentos anatómicos básicos para el éxito del tratamiento en prótesis totales. *Odous Científica* 2007;1 (8):45-56.
27. Ahmed MA, Jouhar R, Ahmed N, Adnan S, Aftab M, Zafar MS, Khurshid Z. Fear and Practice Modifications among Dentists to Combat Novel Coronavirus Disease (COVID-19) Outbreak. *Int J Environ Res Public Health*. 2020;17(8):1-11.
28. Gralinski LE, Menachery VD. Return of the Coronavirus: 2019-nCoV. *Viruses*. 2020 Jan 24;12(2):1-8.
29. Khurshid Z, Asiri FYI, Al Wadaani H. Human Saliva: Non-Invasive Fluid for Detecting Novel Coronavirus (2019-nCoV). *Int J Environ Res Public Health*. 2020 Mar 26;17(7): 1-4.
30. Ather A, Patel B, Ruparel NB, Diogenes A, Hargreaves KM. Coronavirus Disease 19 (COVID-19): Implications for Clinical Dental Care. *J Endod*. 2020 May;46(5):584-595.

ANEXOS

ANEXO N°1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la investigación: “FACTORES QUE AFECTAN LA SATISFACCIÓN Y CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO PROTÉSICO DESDE LA PERSPECTIVA DEL PACIENTE DURANTE LA PANDEMIA COVID-19”

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño Metodológico
<p>Problema General ¿Cuáles son los factores que afectan la satisfacción y continuidad del tratamiento protésico desde la perspectiva del paciente durante la pandemia COVID-19?</p> <p>Problemas Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuáles son las características sociodemográficas de la muestra estudiada? 2. ¿Los factores relacionados con la prótesis afectan en la satisfacción y continuidad del tratamiento protésico desde la perspectiva del paciente durante la pandemia COVID-19? 3. ¿Los factores relacionados con la atención afectan en la satisfacción y continuidad del tratamiento protésico desde la perspectiva del paciente durante la pandemia COVID-19? 4. ¿Cuál es el nivel de satisfacción con el tratamiento protésico desde la perspectiva del paciente durante la pandemia COVID-19? 	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar los factores que afectan la satisfacción y continuidad del tratamiento protésico desde la perspectiva del paciente durante la pandemia COVID-19.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar los datos sociodemográficos de la muestra estudiada. 2. Determinar los factores relacionados con la prótesis en la satisfacción y continuidad del tratamiento protésico desde la perspectiva del paciente durante la pandemia COVID-19. 3. Determinar los factores relacionados con la atención en la satisfacción y continuidad del 	<p>Hi: Las características sociodemográficas, los factores relacionados a la atención y los factores relacionados a la prótesis afectan en la satisfacción del tratamiento protésico en pacientes que acuden consultorios dentales particulares en la Ciudad de Lima.</p> <p>H0: Las características sociodemográficas, los factores relacionados a la atención y los factores relacionados a la prótesis no afectan en la satisfacción del tratamiento protésico en pacientes que acuden consultorios dentales particulares en la Ciudad de Lima</p>	<p>Variable 1: Dimensiones Factores relacionados a la prótesis: Factores que percibe el paciente para valorar la satisfacción o insatisfacción de su tratamiento protésico y que están en función al desempeño de ésta en su vida diaria. Variable Ordinal, categorizada en Escala de Likert.</p> <p>Variable 2: Dimensiones Factores relacionados a la atención: Factores que percibe el paciente para valorar la satisfacción o insatisfacción de su tratamiento protésico y que están en función a la forma y continuidad con la que se da su atención durante la pandemia. Variable Ordinal, categorizada en</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>El tipo de investigación es básica observacional.</p> <p>Método y diseño de la investigación</p> <p>El método de investigación es deductivo. El presente estudio es descriptivo, prospectivo y transversal.</p> <p>Población Muestra La población</p>

<p>5. ¿Cómo se relacionan las características sociodemográficas con la satisfacción del tratamiento protésico desde la perspectiva del paciente durante la pandemia COVID-19?</p>	<p>tratamiento protésico desde la perspectiva del paciente durante la pandemia COVID-19.</p> <p>4. Determinar el nivel de satisfacción con el tratamiento protésico desde la perspectiva del paciente durante la pandemia COVID-19.</p> <p>5. Determinar la relación de las características sociodemográficas con la satisfacción del tratamiento protésico desde la perspectiva del paciente durante la pandemia COVID-19.</p>		<p>Escala de Likert.</p>	<p>estuvo conformada por pacientes provenientes de bases de datos de consultorios dentales que se encuentran en tratamiento o han finalizado su tratamiento protésico durante la pandemia COVID-19.</p> <p>La muestra estuvo compuesta por 101 pacientes atendidos en consultorios dentales particulares en la Ciudad de Lima; que se encuentran en tratamiento o han finalizado su tratamiento protésico durante la pandemia COVID-19. Para</p>
---	---	--	--------------------------	--

				calcular el tamaño muestral se aplicó la proporción del artículo base.
--	--	--	--	--

ANEXO N°2

CUESTIONARIO

FACTORES QUE AFECTAN LA SATISFACCIÓN Y CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO PROTÉSICO DESDE LA PERSPECTIVA DEL PACIENTE DURANTE LA PANDEMIA COVID-19.

AUTOR: BACH. JUAN NÚÑEZ

Edad: _____ años

Sexo: Masculino Femenino

Nivel de educación:

- Educación Primaria
- Educación Secundaria
- Educación técnica y/o Superior
- Otros: Especificar _____

¿Usa Prótesis?

- Si
- No

¿Cuánto tiempo usa prótesis? _____ años

¿Durante la pandemia ha tenido consulta presencial con su dentista?

- Si
- No

¿Durante la pandemia ha tenido telemonitoreo (consulta o seguimiento virtual) con su dentista?

- Si
- No

¿La red de comunicación de internet (movil, wifi) por la que Ud. se conectó fue óptima?

- Si
- No

¿La plataforma virtual utilizada (Whatsapp, Zoom, ¿etc) fue de fácil acceso?

- Si
- No

INSTRUCCIONES


Por favor responda con total sinceridad los datos solicitados y las respuestas serán tratadas en forma anónima y de manera confidencial. Coloque un aspa (X) en el número que describe cómo te sientes generalmente ante la situación planteada:

- (1) Insatisfecho
- (2) Poco satisfecho
- (3) Ni satisfecho o ni insatisfecho
- (4) Satisfecho
- (5) Muy satisfecho

Satisfacción del usuario					
Factores relacionados a la prótesis					
1. ¿Tiene algún problema cuando habla?	1	2	3	4	5
2. ¿Siente algún tipo de dolor al usar su prótesis?	1	2	3	4	5
3. ¿Puede comer cómodamente?	1	2	3	4	5
4. ¿Se atreve a reír con esta prótesis?	1	2	3	4	5
5. ¿Repetiría el tratamiento?	1	2	3	4	5
Factores relacionados a la atención					
6. El consultorio odontológico cuenta con equipos modernos y funcionales para brindarle un buen servicio.	1	2	3	4	5
7. Los trabajadores del consultorio odontológico tienen equipos de protección de seguridad durante la pandemia covid-19.	1	2	3	4	5
8. Los trabajadores del consultorio odontológico le ofrecen un servicio rápido y de calidad.	1	2	3	4	5
9. En caso de haber llevado una consulta virtual durante la pandemia, esta ha sido de valor para Ud.	1	2	3	4	5
10. La plataforma virtual utilizada fue de su agrado					
Satisfacción general					
11. ¿Está satisfecho en general con el tratamiento y la modalidad de atención recibida durante esta pandemia?	1	2	3	4	5

ANEXOS N° 3

VALIDACION DE INSTRUMENTO



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y Nombres del Experto: CD. Esp. R.O. Giovanna Luján Larraátegui
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente, Universidad Norbert Wiener
 1.3 Nombre del Instrumento motivo de evaluación:
 1.4 Autor(es) del Instrumento: Juan Manuel Nuñez Muñoz
 1.5 Título de la Investigación: **FACTORES QUE AFECTAN LA SATISFACCIÓN Y CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO PROTÉSICO DESDE LA PERSPECTIVA DEL PACIENTE DURANTE LA PANDEMIA COVID-19.**

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

CRITERIOS	Deficiente	Baja	Regular	Buena	Muy buena
	1	2	3	4	5
1. CLARIDAD				X	
2. OBJETIVIDAD				X	
3. ACTUALIDAD				X	
4. ORGANIZACIÓN				X	
5. SUFICIENCIA				X	
6. INTENCIONALIDAD				X	
7. CONSISTENCIA				X	
8. COHERENCIA				X	
9. METODOLOGÍA				X	
10. PERTINENCIA				X	
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)	A	B	C	D	E


Coficiente de Validez = $\frac{(1xA) + (2xB) + (3xC) + (4xD) + (5xE)}{50}$

III. CALIFICACIÓN GLOBAL. (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

Categoría	Intervalo
Desaprobado	[0,00 – 0,60]
Observado	<0,60 – 0,70]
Aprobado	<0,70 – 1,00]

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Procede aplicación del instrumento

Lima, 15 de febrero del 2021



 Firma y sello

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Dr. CD. Mg. Raúl Rojas Ortega
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente tiempo parcial, Universidad Norbert Wiener
 1.3 Nombre del Instrumento motivo de evaluación:
 1.4 Autor(es) del Instrumento: Juan Manuel Nuñez Muñoz
 1.5 Título de la Investigación: FACTORES QUE AFECTAN LA SATISFACCIÓN Y CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO PROTÉSICO DESDE LA PERSPECTIVA DEL PACIENTE DURANTE LA PANDEMIA COVID-19.

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

	CRITERIOS	Deficiente 1	Baja 2	Regular 3	Buena 4	Muy buena 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad en sus ítems.		X			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del desarrollo de capacidades cognitivas.					X
7. CONSISTENCIA	Alineado a los objetivos de la investigación y metodología.		X			
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado al tipo de Investigación.				X	
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		A	B	C	D	E

$$\text{Coeficiente de Validez} = \frac{(1x A) + (2x B) + (3x C) + (4x D) + (5x E)}{50} = 40$$

III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

Categoría	Intervalo
Desaprobado	[0,00 – 0,60]
Observado	<0,60 – 0,70]
Aprobado	<0,70 – 1,00]

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Procede aplicación del instrumento

07, de febrero del 2021.

Rojas Ortega
 RAÚL ROJAS ORTEGA
 Docente tiempo parcial
 C. D. P. 34314

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: CD. Mg. Esp. R. O. Armando Del Castillo Alquiipa
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente, Universidad Norbert Wiener
 1.3 Nombre del Instrumento motivo de evaluación:
 1.4 Autor(es) del Instrumento: Juan Manuel Nuñez Muñoz
 1.5 Título de la Investigación: FACTORES QUE AFECTAN LA SATISFACCIÓN Y CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO PROTÉSICO DESDE LA PERSPECTIVA DEL PACIENTE DURANTE LA PANDEMIA COVID-19.

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

	CRITERIOS	Deficiente 1	Baja 2	Regular 3	Buena 4	Muy buena 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad en sus ítems.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del desarrollo de capacidades cognitivas.				X	
7. CONSISTENCIA	Alineado a los objetivos de la investigación y metodología.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado al tipo de Investigación.				X	
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		A	B	C	D	E

$$\text{Coeficiente de Validez} = \frac{(1x A) + (2x B) + (3x C) + (4x D) + (5x E)}{50} =$$

III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

Categoría	Intervalo
Desaprobado	[0,00 – 0,60]
Observado	<0,60 – 0,70]
Aprobado	<0,70 – 1,00]

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Procede aplicación del instrumento

Lima, 16 de Febrero del 2021

Armando Del Castillo Alquiipa
 ARMANDO DEL CASTILLO ALQUIIPA
 Docente
 C. D. P. 34314

ANEXO 4: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,826	11

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Tiene algún problema cuando habla?	38,5600	32,257	,478	,817
¿Siente algún tipo de dolor al usar su prótesis?	38,7600	31,523	,539	,809
¿Puede comer cómodamente?	38,9600	32,457	,510	,812
¿Se atreve a reír con esta prótesis?	38,3200	33,393	,577	,804
¿Repetiría el tratamiento?	38,6000	31,417	,774	,785
El consultorio odontológico cuenta con equipos modernos y funcionales para brindarle un buen servicio.	37,7600	37,357	,434	,819
Los trabajadores del consultorio odontológico tienen equipos de protección de seguridad durante la pandemia covid-19.	37,7200	37,627	,335	,824
Los trabajadores del consultorio odontológico le ofrecen un servicio rápido y de calidad.	37,6800	37,810	,422	,821
En caso de haber llevado una consulta virtual durante la pandemia, esta ha sido de valor para Ud.	38,2400	36,523	,319	,826

La plataforma virtual utilizada fue de su agrado.	38,2400	34,857	,486	,813
¿Está satisfecho en general con el tratamiento y la modalidad de atención recibida durante esta pandemia?	38,3600	31,157	,685	,792

ANEXO 5: APROBACIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN

Lima, 10 de marzo de 2021

Investigador(a):
NUÑEZ MUÑOZ, JUAN MANUEL
Exp. N° 418-2021

Cordiales saludos, en conformidad con el proyecto presentado al Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, titulado: **“FACTORES QUE AFECTAN LA SATISFACCIÓN Y CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO PROTÉSICO DESDE LA PERSPECTIVA DEL PACIENTE DURANTE LA PANDEMIA COVID-19”**, el cual tiene como investigador principal a **NUÑEZ MUÑOZ, JUAN MANUEL**.

Al respecto se informa lo siguiente:

El Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, en sesión virtual ha acordado la **APROBACIÓN DEL PROYECTO** de investigación, para lo cual se indica lo siguiente:

1. La vigencia de esta aprobación es de un año a partir de la emisión de este documento.
2. Toda enmienda o adenda que requiera el Protocolo debe ser presentado al CIEI y no podrá implementarla sin la debida aprobación.
3. Debe presentar 01 informe de avance cumplidos los 6 meses y el informe final debe ser presentado al año de aprobación.
4. Los trámites para su renovación deberán iniciarse 30 días antes de su vencimiento juntamente con el informe de avance correspondiente.

Sin otro particular, quedo de Ud.,

Atentamente



Yenny Marisol Bellido Fuentes
Presidenta del CIEI- UPNW

ANEXO 6: FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Institución : Universidad Privada Norbert Wiener

Investigador : BACH. JUAN MANUEL NUÑEZ MUÑOZ

Título : **FACTORES QUE AFECTAN LA SATISFACCIÓN Y CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO PROTÉSICO DESDE LA PERSPECTIVA DEL PACIENTE DURANTE LA PANDEMIA COVID-19.**

Propósito del Estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “FACTORES QUE AFECTAN LA SATISFACCIÓN Y CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO PROTÉSICO DESDE LA PERSPECTIVA DEL PACIENTE DURANTE LA PANDEMIA COVID-19”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener. El propósito de este estudio es Determinar los factores que afectan la satisfacción y continuidad del tratamiento protésico desde la perspectiva del paciente durante la pandemia COVID-19. Su ejecución ayudará/permitirá entender aquellos factores que pueden estar influyendo de manera positiva o negativa en su satisfacción para así lograr la mejora continua de la calidad de los servicios de salud.

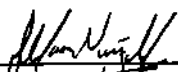
La encuesta tardará unos 2 min en completarse. Los datos recogidos en la encuesta en línea se mantendrán anónimos y confidenciales en un entorno seguro. Su participación en el estudio no implica ningún riesgo. Usted se beneficiará aportando ciencia a nuestra región. Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación. Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de Usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Usted no está obligado a participar de esta encuesta. Si desea participar, debe responder a las preguntas de la sección. Puede terminar su participación en cualquier momento saliendo de la encuesta o cerrando el navegador. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con el investigador Juan Manuel Nuñez Muñoz, al teléfono 997397865 y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, Presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. comité.etica@uwiener.edu.pe

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Acepto participar

No acepto participar



Juan Manuel Nuñez Muñoz
Investigador

ANEXO 7: CARTA DE APROBACIÓN DE LA INSTITUCIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE LOS DATOS



Lima, 03 de mayo del 2021

Carta N°179-010-05-2021-DFCS-UPNW

CD. Docilia Chuchon Lujan
Sub Gerente General
Centro Odontológico & Laboratorio las Torres
Sede de San Borja y Lince

Presente. -

De mi consideración

Es grato dirigirme a Usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Sr. Juan Manuel Nuñez Muñoz, con DNI N° 41970499, condigo a2013700364, Bachiller de la EAP de Odontología de la universidad Norbert Wiener, quien solicita acceder a su institución para recolectar datos de su proyecto de investigación titulado "FACTORES QUE AFECTAN LA SATISFACCION Y CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO PROTESICO DESDE LA PERSPECTIVA DEL PACIENTE DURANTE LA PANDEMIA COVID-19", por lo que le agradeceré su gentil atención al presente.

Sin otro en particular, me despido.

Atentamente,



Enrique León Soria
Decano
Facultad de Ciencias de la Salud
Universidad Privada Norbert Wiener S.A.



CONSTANCIA DE TRABAJO DE CAMPO

El Centro Odontológico & Laboratorio las Torres con dirección en San Borja: psj. de la escultura 189 Ofc. 210-211 Torres de Limatambo. Lince: Av. José Gálvez 2416. A cargo de la C.D. Docilia Chuchon Lujan.

Hace constar que el sr. NUÑEZ MUÑOZ, JUAN MANUEL estudiante de la Universidad Norbert Wiener de la escuela profesional de odontología, realizo una encuesta virtual accediendo a la base de datos de pacientes que finalizaron o se encuentran en tratamiento protésico durante la pandemia Covid 19 con el propósito de determinar los "FACTORES QUE AFECTAN LA SATISFACCION Y CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO PROTÉSICO DESDE LA PERSPECTIVA DEL PACIENTE DURANTE LA PANDEMIA COVID-19" en nuestra institución, inicio el día 4 de mayo y finalizo el día 18 de mayo del 2021.

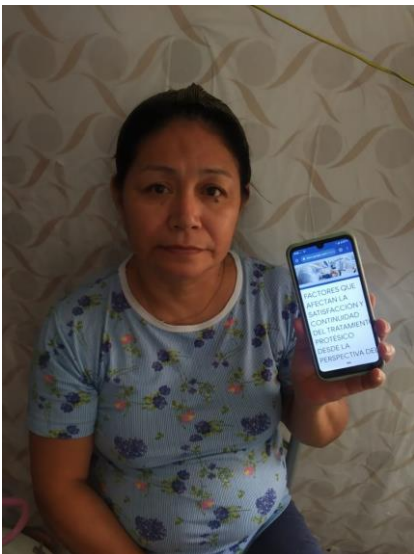
Se expide la presente constancia a petición del interesado, y para los fines que este considere convenientes.

Atentamente,


Dr. Docilia Chuchon Lujan
CIRUJANO DENTISTA
COP-25334

ANEXO 8: IMÁGENES DE EJECUCIÓN





ANEXO 9: INFORME DEL ASESOR DE TURNO



4A-9

INFORME DEL ASESOR DE TESIS

Lima, 14 de junio 2021

Dra. Brenda Vergara Pinto
Director(a) de la EAP Odontología
Presente.-

De mi especial consideración:

Es grato expresarle un cordial saludo y como Asesor de la Tesis titulada "FACTORES QUE AFECTAN LA SATISFACCIÓN Y CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO PROTÉSICO DESDE LA PERSPECTIVA DEL PACIENTE DURANTE LA PANDEMIA COVID-19" desarrollada por el bachiller Juan Manuel Núñez Muñoz, para la obtención del Título Profesional de Cirujano Dentista; ha sido concluida satisfactoriamente.

Al respecto informo que se lograron los siguientes objetivos:

- Determinar los factores que afectan la satisfacción y continuidad del tratamiento protésico desde la perspectiva del paciente durante la pandemia COVID-19.
- Recolectar los datos, tabularlos y procesarlos estadísticamente para la obtención de resultados.
- Establecer la asociación entre los factores relacionados a la prótesis y a la atención con la satisfacción del tratamiento protésico.

Este trabajo constituye un aporte importante; ya que, se diseñó y validó un nuevo instrumento para conocer los factores que afectan la satisfacción del paciente; y que podrá ser aplicado tanto en la consulta privada como pública, sirviendo de referencia a clínicos para mejorar su comunicación con el paciente; asimismo, indaga acerca de las necesidades y expectativas del paciente respecto a la satisfacción de su tratamiento protésico beneficiando al clínico en la toma de sus decisiones.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para manifestarle los sentimientos de mi consideración, más distinguida.

Atentamente,



Firma del Asesor

Apellidos y Nombres del Asesor: MORANTE MATURANA SARA ANGELICA

F-CV4-4A-9