



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



[Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

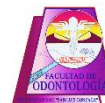
Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial, siempre y cuando den crédito y licencia a nuevas creaciones bajo los mismos términos.

http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA



EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD



CONSTANCIA



El que suscribe deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al documento cuyo título es:

Orientación virtual en salud bucal y nivel de satisfacción de atención en pacientes atendidos en el Centro de salud de Acomayo-2021

Presentado por:

Bach. JEAN PIER HERRERA BAZAN

El resultado obtenido es una coincidencia de 12%, por el cual se otorga el calificativo de:

APROBADO

Según reglamento de Evaluación de la Originalidad

Se adjunta al presente el reporte de evaluación con el software de verificación de originalidad.

Observaciones:

Se aprueba el informe final por tener un porcentaje de similitud inferior a los límites establecidos por el reglamento.

Ica, 18 de Agosto del 2023

X

Dra. Juana Rosa La Rosa Zapata

**COORDINADOR PROGRAMA INFORMÁTICO
EVALUADOR DE ORIGINALIDAD
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA**

**MG. CANDELA LEVANO CECIL MASSIEL
EVALUADOR
PROGRAMA INFORMÁTICO EVALUADOR DE
ORIGINALIDAD
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA**

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Facultad de Odontología



TÍTULO

Orientación virtual en salud bucal y nivel de satisfacción de atención
en pacientes atendidos en el Centro de salud de Acomayo-2021

Salud pública y conservación del medio ambiente

INFORME FINAL DE TESIS

BACH. JEAN PIER HERRERA BAZAN

Ica - Perú

2022

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado a Dios y a mis padres, por ser lumbreras que guían mi camino en el tránsito de mi formación y aprendizaje.

AGRADECIMIENTO

Agradezco sobremanera a mis docentes, que con su conocimiento y bondad me formaron en las aulas de la facultad, sembrando en mi un eterno sentimiento de respeto y admiración hacia ellos.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

I. INTRODUCCIÓN	1
II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA	6
2.1. Nivel, tipo y diseño de investigación	6
2.2. Delimitación del problema	6
2.2.1. Delimitación geográfica o espacial	6
2.2.2. Delimitación temporal	6
2.2.3. Delimitación social	6
2.2.4. Delimitación conceptual	6
2.3. Variables de investigación	6
2.3.1. Variable independiente	6
2.3.2. Variable dependiente	6
2.3.3. Variables intervinientes	6
2.4. Operacionalización de variables	7
2.5. Población de estudio	7
2.6. Tamaño de la muestra	7
2.7. Criterios de inclusión y exclusión	8
2.7.1. Criterios de inclusión	8
2.7.2. Criterios de exclusión	8
2.8. Técnicas e instrumentos de investigación	8
2.9. Técnicas de procesamiento, análisis e interpretación de datos	9
III. RESULTADOS	10
3.1. Presentación e interpretación de resultados	10
IV. DISCUSIÓN	15
V. CONCLUSIONES	19
VI. RECOMENDACIONES	20
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	21
VIII. ANEXOS	25

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1. Relación entre la orientación virtual en salud bucal y el nivel de satisfacción en pacientes atendidos en el Centro de salud de Acomayo	10
Tabla N°2. Nivel de orientación obtenido por la teleorientación en salud oral en pacientes atendidos en el Centro de salud de Acomayo	11
Tabla N°3. Nivel de satisfacción obtenido por la teleorientación en salud oral en pacientes atendidos en el Centro de salud de Acomayo	12
Tabla N°4. relación entre las dimensiones de la orientación en salud bucal y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos mediante la teleorientación	13

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°1. Nivel de orientación obtenido por la teleorientación en salud oral en pacientes atendidos en el Centro de salud de Acomayo 11

Figura N°2. Nivel de satisfacción obtenido por la teleorientación en salud oral en pacientes atendidos en el Centro de salud de Acomayo 12

RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la orientación virtual y el nivel de satisfacción de atención en salud bucal en pacientes atendidos en el Centro de salud de Acomayo-2021. La presente investigación es de nivel descriptiva correlacional, observacional, prospectiva, de corte transversal. de nivel mixto correlacional, Fue realizado en una población muestra de 196 pacientes atendidos en el Centro de salud de Acomayo. Para la recolección de los datos se empleó dos cuestionarios validados, la primera con una estructura de preguntas para medir la calidad de la orientación recibida sobre salud oral y la segunda para medir el nivel de satisfacción de la teleorientación. Se determinó que existe relación positiva alta de 0.877%, con un nivel de significancia bilateral de spearman de 0,000 con el nivel de satisfacción del paciente, es decir Existe relación significativa positiva entre la orientación virtual y el nivel de satisfacción de atención en salud bucal en pacientes atendidos en el Centro de salud de Acomayo. Concluyéndose además que el nivel de orientación obtenido por la teleorientación en salud oral, fue adecuada con 39% y el nivel de satisfacción obtenido por la teleorientación en salud oral aceptable con 48%.

Palabras claves: teleorientación, salud bucal, nivel de satisfacción.

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the relationship between virtual orientation and the level of satisfaction with oral health care in patients treated at the Acomayo Health Center-2021. This research is of a descriptive correlational, observational, prospective, cross-sectional level. Of mixed correlational level, It was carried out in a sample population of 196 patients treated at the Acomayo Health Center. For data collection, two validated questionnaires were used, the first with a structure of questions to measure the quality of the orientation received on oral health and the second to measure the level of satisfaction of teleorientation. It was determined that there is a high positive relationship of 0.877%, with a bilateral significance level of Spearman of 0.000 with the level of patient satisfaction, that is, there is a significant positive relationship between virtual orientation and the level of satisfaction of oral health care in patients treated at the Acomayo Health Center. Also concluding that the level of orientation obtained by teleorientation in oral health was adequate with 39% and the level of satisfaction obtained by teleorientation in oral health acceptable with 48%.

Keywords: teleorientation, oral health, level of satisfaction.

I.-INTRODUCCIÓN

El COVID-19 redujo la atención odontológica en todo el mundo, las restricciones en los tratamientos, estando enfocadas solamente a urgencias y emergencias debido a la alta exposición del profesional al trabajar a corta distancia de la boca del paciente dejando prácticamente de lado otras atenciones como las preventivas promocionales.¹²

Ante esta necesidad el Ministerio de salud en el 2020 con la Resolución Ministerial N° 146-2020-MINSA2 y el 2021 con el Decreto Legislativo N° 1490³ amplían estas disposiciones e indica que se debe brindar atención aplicando las nuevas herramientas de comunicación ya sean telefónicas o virtuales en todas las especialidades entre ellas la Odontología denominada teleodontología, realizando consulta y orientación a los pacientes que previamente han sido identificados con el triaje la necesidad de atención⁴, así como acciones preventivas a los integrantes de los programas de salud bucal dirigidas a la instrucción de higiene oral, asesoría nutricional para la disminución de enfermedades dentales, uso de enjuagatorios como medida de control de caries y reproducción del virus del COVID-19 en la cavidad oral en todos sus establecimientos de salud⁵.

Pero estas acciones realizadas por los teleorientadores profesionales de la salud oral, deben tener un seguimiento, no solamente en la cantidad de atenciones realizadas sino en referencia a la calidad del servicio brindado y una de las formas de conocer si estas necesidades están cubiertas es conociendo lo que opinan los pacientes como una forma de mejora del servicio.⁶

De acuerdo a la información de la plataforma Teleatiendo del MINSA, la teleorientación en promoción de la salud presenta un 3,6% entre las actividades más frecuentes, este porcentaje bajo indicaría que existen limitaciones para el acceso por parte del usuario al programa de Telesalud ya sea por falta de cobertura de línea telefónica, equipo telefónico propio u otras herramientas tecnológicas que permitan la comunicación continua siendo este un factor que influye directamente en la calidad de atención y la satisfacción del paciente⁷.

Esta investigación se ha enfocado en analizar la efectividad de la relación entre la teleorientación y nivel de satisfacción como un punto de partida de evaluación del trabajo realizado por el teleorientador, así como el uso adecuado de las herramientas utilizadas que permita determinar si el programa brindado por el Centro de Salud de Acomayo cumple satisfactoriamente ante los usuarios sus objetivos.

Por lo ante expuesto, con el presente estudio se busca saber cuál es la relación que existe entre la teleorientación y nivel de satisfacción en los pacientes atendidos en el centro de salud de Acomayo-2021.

Es preciso resaltar los estudios internacionales como el de Rojas y col quienes en el año 2015 en la ciudad de Medellín , presentaron la investigación denominado “ teleodontología una nueva herramienta para diferenciar nuestras instituciones prestadoras de servicio”, cuyo objetivo fue determinar conceptos, procesos de aplicación y los cambios que puedan generar la teleodontología en la institución prestadora de salud bucal, es un estudio analítico exploratorio, observacional y descriptivo, mediante revisión bibliográfica en Pub Med, Google Académico y Scielo. Los resultados hallados determinaron que la Teleodontología es una importante herramienta no solo por su bajo costo o porque llega a zonas alejadas, sino que desaparecen las barreras de inequidad y discriminación racial llegando además a personas que, por sus limitaciones de tiempo, edad, discapacidad no priorizan la salud general ni odontológica hasta que presentan síntomas. Se concluye que, a pesar de ser un nuevo modelo de atención, presenta amplio beneficio y puede aplicarse desde la promoción, prevención, diagnóstico y rehabilitación.⁸

Así también Böhm da Costa C,(2019) en la investigación, uso de la teleodontología cuyo propósito fue comprender el uso potencial de la Teleodontología en los servicios públicos de salud bucal y analizar los factores que interfieren en su implementación en este contexto, se realizó una revisión bibliográfica de la literatura de artículos desde el 2007 al 2019 y de métodos mixtos llevándose a cabo una puntuación de cada artículo, se calculó dividiendo el número de criterios (Tipo de estudio, lugar de estudio, participantes de la recolección de datos) cumplidos por cuatro. Las puntuaciones calculadas oscilaron entre el 25% (se cumplió un criterio) y el 100% (se cumplieron cuatro criterios),se obtuvo que el Sistema de Teleodontología fue utilizado por el 22% de los dentistas en el 45% de las unidades de Atención Primaria de Salud de la Red de Atención de Salud, entre noviembre del 2018 y mayo del 2019 se realizaron 68 teleconsultas concluyendo que es práctico y fácil de usar así mismo permite tomar mejores decisiones a los odontólogos en especial en pacientes con enfermedad periodontal que permita derivarlos a un especialista y que la implementación del Sistema de Teleodontología contribuyó a repensar el proceso de trabajo en la Red de Salud Bucal y a calificar adecuadamente el servicio.⁹

De igual manera en el 2021 en España, Ruiz, V y col¹⁰, presentaron la investigación; evaluación de la satisfacción del paciente en la teleconsulta durante la pandemia por COVID-19, cuyo propósito fue conocer la satisfacción de los usuarios con la teleconsulta efectuadas durante la pandemia, beneficios, aplicaciones y áreas de mejora. Es un estudio de corte transversal, de muestreo aleatorio estratificado. Se aplicó un cuestionario con 26 preguntas cerradas y 5 abiertas

con 9 dimensiones de estudio: características del paciente, consulta, trato, utilidad, resolución, satisfacción, modalidad presencial y oportunidades de mejoras. Los resultados evidenciaron que: Estaban satisfechos 335 (95,44%); pacientes y 309 (91,96%) las recomendarían. Se sintieron tratados con amabilidad 351 (99,72%); 336 (95,96%) consideraron la atención suficiente; 309 (95,96%) pudieron resolver dudas; 311 (96,58%) se tranquilizaron; para 245 (69,6%) fue tan útil como la presencial; igual de segura (240) y beneficiosa (338; 96,02%), concluyéndose que existe una alta satisfacción por parte de los usuarios y que se puede plantear la extensión de este servicio¹⁰.

Es importante también referenciar los estudios a nivel nacional como el de Li-Pereyra C y col(2020) Quienes publicaron en la revista de la universidad San Martín de Porres; Teleconsulta odontológica en tiempos de COVID-19. Revisión literaria cuyo objetivo es realizar un análisis del uso de la tecnología y telecomunicaciones como herramienta para una consulta no presencial, siendo conocida como Teleodontología, Se realizó la búsqueda de artículos que presentan los criterios de tiempo de publicación, en todos los idiomas, que presenten DOI y de las fuentes electrónicas PubMed, google académico, Scielo a partir de julio del 2020. Los resultados hallados determino que el 70% de contagios por COVID en odontólogos se producen en la consulta presencial, se concluyó que la teleodontología es una de los principales medios de continuar con la consulta pero la falta de protocolos y las dificultades que originan la no presencialidad origina desconfianza¹.

Asimismo J, Coz en el 2021 (Lima-Perú), tuvo como propósito definir el nivel de satisfacción materna sobre la teleorientación dada por la enfermera sobre la suplementación infantil con hierro en el Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo, fue un trabajo cuantitativo, no experimental, descriptivo y de corte transversal de muestreo no probabilístico a conveniencia, con una muestra de 45 madres de niños de 6 a 35 meses de edad, La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento con escala tipo Likert validada por juicio de expertos y una confiabilidad de 0.81, el procesamiento de datos se realizó mediante Microsoft Excel 2019, entre los resultados hallados se precisó que el 51.1% presentaron un nivel alto de satisfacción respecto a la teleorientación que da el personal de salud, en cuanto al entorno tecnológico presentó un nivel medio de satisfacción 71.1% y nivel bajo 24.4%, concluyéndose que la mayoría de madres presenta un nivel alto de satisfacción⁶.

Así también Galán, G (2021) En una población muestra de 93 pacientes atendidos en la posta médica Tucume-Chiclayo, realizó un trabajo de investigación con el objetivo de determinar el nivel de relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos a través de la teleorientación. se les aplicó un cuestionario para la recolección y se pudo concluir

mediante el trabajo estadístico que existe una realización alta entre la calidad de la atención recibida y el nivel de satisfacción, asimismo se determinó que el nivel de la calidad de atención en la teleorientación es de regular con un 37.6% y el nivel de satisfacción que generó aquella atención virtual es de regular con un 43%

Asimismo, también podemos referenciar el estudio de Lora, M (2021) quien mediante su estudio buscó determinar la relación entre las variables calidad de atención por teleorientación y satisfacción percibida por el paciente de nutrición de consulta externa que recibió atención durante la emergencia sanitaria. El estudio de nivel descriptivo correlacional, de tipo transversal y prospectivo fue realizado en una población muestra de 80 paciente, quienes debieron llenar una encuesta validada de 17 preguntas, concluyéndose que el 51.3% eran adultos, el 53.8% eran mujeres y que en efecto existe relación entre las variables calidad de atención y nivel de satisfacción.

De igual manera Gómez, C (2021) Realizó un estudio que buscó determinar la calidad de atención y satisfacción de una población constituida por 185 padres o apoderados que acudieron al Instituto Nacional De Salud del Niño. Pudiéndose concluir que existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción en la teleorientación en los padres que demandaron atención en salud, en el Instituto Nacional De Salud del Niño, en el marco de la emergencia sanitaria durante el año 2020.

Como podemos ver la teleorientación surge como una medida, que busca aislar, contener y minimizar los estragos de una enfermedad ignota que nos sumió durante un largo periodo en la zozobra y la desesperación, pero debemos tener presente que esta medida ha llegado para quedarse como alternativa de atención y orientación pero que debe ser monitoreada para que pueda alcanzar un alto nivel de eficiencia y satisfacción.

Por lo expuesto, el presente trabajo de investigación estuvo orientado a determinar si la teleorientación en salud oral que se llevó a cabo satisfizo las necesidades de los pacientes.

La interrogante a investigar fue ¿Cuál es la relación que existe entre la teleorientación y el nivel de satisfacción en los pacientes atendidos en el Centro de salud de Acomayo-2021?

De los cuales se planteó los problemas específicos siguientes: a. ¿Cuál es el nivel de orientación virtual en salud bucal en los pacientes atendidos en el Centro de salud de Acomayo-2021?. b. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de atención en los pacientes atendidos en el Centro de salud de Acomayo-2021? c.¿Cuál es la relación que existe entre la orientación virtual y satisfacción de

atención en los pacientes atendidos en el Centro de salud de Acomayo-2021? d.¿Cuales es la relacion entre las dimensiones de la orientación virtual y satisfacción de atención en los pacientes atendidos en el Centro de salud de Acomayo-2021?

La importancia radica tanto teórica como practica porque sus resultados nos permitió determinar si la teleorientación en salud Oral, está debidamente orientada a los rubros de la prevención, cuidados de salud en tiempos de covid-19, según el programa establecido por el MINSA y ejecutado por el profesional del Centro de salud de Acomayo y que los pacientes que acuden a éste establecimiento, han comprendido y aprendido correctamente lo impartido por el personal de salud, así mismo ayudará a corregir deficiencias o enfatizar potencialidades de la Teleodontología como medio de mejorar la accesibilidad a la salud bucal.

El 15 de marzo del 2020 el Gobierno del Perú al detectar el virus del COVID-19 en los primeros pacientes, declaró en cuarentena a todo el territorio Nacional, así como en estado de emergencia sanitaria y aislamiento domiciliario. Debido a esta medida fue tomada con la finalidad de aislar, contener y minimizar el daño a la población, concentrándose la atención de estos pacientes en los Hospitales que se encuentran mejor implementadas, ya que los puestos de salud y centros de salud, lo cual, se dejaron de lado prácticamente otros tipos de atención, como la salud oral.

Una alternativa de ir retomando la atención, ha sido la denominada Telesalud, donde se halla incluido la teleodontología realizándose teleorientación, telemonitoreo y teleinterconsulta, cobrando mayor relevancia en estos tiempos. Por lo expuesto, este trabajo de investigación estuvo orientado a determinar si la teleorientación en salud oral que se llevó a cabo satisfizo las necesidades de los pacientes.

La importancia residió tanto teórica como práctica, porque su resultado nos permitió determinar si la teleorientación en salud Oral está debidamente orientada a los rubros de la prevención, cuidados de salud en tiempos de Covid-19, según el programa establecido por el MINSA y ejecutado por el profesional del Centro de salud de Chincha baja y que los Integrantes del Comité María de los Ángeles, han comprendido y aprendido correctamente lo impartido por el Odontólogo. Asimismo, ayudará a corregir deficiencias o enfatizar potencialidades de la Teleodontología, como medio de mejorar la accesibilidad a la salud bucal.

El objetivo principal fue determinar si existe relación entre la orientación virtual y el nivel de satisfacción de atención en salud oral de los pacientes atendidos en el Centro de salud de Acomayo-2021.

También se determinó, la relación de la orientación virtual en salud bucal de los pacientes atendidos en el Centro de salud de Acomayo-2021.

Se determinó el nivel de satisfacción de atención en los pacientes atendidos en el Centro de salud de Acomayo-2021.

En cuanto a la hipótesis de investigación fue: existe relación significativa entre orientación virtual y satisfacción de atención en los pacientes atendidos en el Centro de salud de Acomayo-2021.

II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

2.1. Nivel, tipo y diseño de investigación

Tipo TABLA de investigación descriptiva correlacional, observacional, prospectiva, de corte transversal. de nivel mixto correlacional, cuyo diseño es el siguiente:



2.2. Delimitación del problema

2.2.1. Delimitación geográfica o espacial

Centro de Salud de Acomayo y Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”
Facultad de Odontología, ubicado en la ciudad de Ica, Perú-2021.

2.2.2. Delimitación temporal

La investigación comprendió el año 2021.

2.2.3. Delimitación social

Estudio sobre orientación virtual en salud bucal y nivel de satisfacción de atención en pacientes atendidos en el Centro de salud de Acomayo.

2.2.4. Delimitación conceptual

La investigación radicó en identificar si existe relación entre la orientación virtual en salud bucal y el nivel de satisfacción de atención, en pacientes atendidos en el Centro de Salud de Acomayo-2021.

2.3. Variables de investigación

2.3.1. Variables

- **Variable independiente:** Orientación virtual en salud bucal.
- **Variable dependiente:** Nivel de satisfacción de atención.

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	NATURALEZA	ESCALA DE MEDICIÓN	DIMENSIONES	INDICADOR
Teleorientación en Odontología	Nivel de orientación en salud oral obtenido mediante la teleorientación en los pacientes atendidos en el centro de salud de Acomayo	Cualitativa	Ordinal	-Orientación en salud oral -Orientación en cuidado oral por covid-19 -Orientación de alimentos cariogénicos	Ítems 1,2,3,4,5 Ítems 6,7,8 Ítems 9,10,11,12
Nivel de satisfacción	Nivel de satisfacción obtenido por la teleorientación en los pacientes atendidos en el centro de salud de Acomayo	Cualitativa	Ordinal	Fiabilidad Accesibilidad Comunicación Credibilidad Competencia Técnica	Ítems 1,2,3 Ítems 4,5,6,7 Ítems 8,9,10 Ítems 11,12 Ítems 13,14,15

2.4. Operacionalización de las variables

2.5. Población de estudio

Constituido por todos los pacientes atendidos en el centro de Centro de salud de Acomayo-2021 (N= 400 de abril a diciembre)

2.6. Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra se obtuvo con un 95% de confianza y un Nivel de significancia de 0.05, mediante la siguiente fórmula para poblaciones finitas:

Tamaño de la población	N	400
Error Alfa	A	0.05
Nivel de Confianza	1- α	0.95
Z de (1- α)	Z (1- α)	1.96
Proporción esperada	P	0.50
Complemento de p	Q	0.50
Precisión	D	0.05
Tamaño de la muestra	N	196

Dónde:

Tamaño de muestra (n): 196

2.7. Criterios de inclusión y exclusión

2.7.1. Criterios de inclusión

-Pacientes que permitan la tele llamada

2.7.2. Criterios de exclusión

-Pacientes de otra jurisdicción

2.8. Técnicas e instrumentos de investigación

Técnica de recolección de datos

La técnica aplicada para la recopilación de los datos fue la Encuesta

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento que se aplicó fue el cuestionario, previamente validado a través de juicio de expertos por tres docentes especializados (ANEXO N 5).

Para la recolección de los datos se aplicaron dos cuestionarios referentes a las variables de estudio.

El cuestionario N°1 referente a la variable Teleorientación en salud Bucal constó de 11 preguntas basadas en las dimensiones: Orientación en salud oral (4 preguntas), orientación en cuidado oral por covid-19 (3 preguntas) y orientación de alimentos no cariogénicos (4 preguntas). Los datos resultantes se recopilaron en tres ítems: No orientaron adecuadamente, orientaron adecuadamente y orientaron excelentemente.

El cuestionario N° 2 trató de la variable nivel de satisfacción de la teleorientación en salud Bucal, constando de 13 preguntas basadas en la dimensión a estudiar: Fiabilidad (2 preguntas), accesibilidad (4 preguntas), comunicación (3 preguntas), credibilidad (2 preguntas), competencia técnica (2 preguntas). Los datos resultantes se recopilaron en tres ítems: Insatisfacción, Satisfacción, Complacencia (Satisfacción excelente).

En ambos cuestionarios se recopilaron los datos referentes a edad y grado de instrucción de cada integrante de los pacientes atendidos en el centro de salud Acomayo-2021

2.9. Técnicas de procesamiento, análisis e interpretación de datos

- **Tratamiento o Procesamiento de Datos**

Ordenar los datos en ésta etapa, permitió evaluar y depurar adecuadamente aquellos datos que no se pudieron visualizar correctamente. Luego se clasificaron los datos, etapa donde se aplicó un conjunto de procedimientos sistematizados que permitieron clasificar los datos de forma exhaustiva y excluyente. Seguidamente se codificaron los datos dándole valor a cada ítem que se hallaron en los cuestionarios, obteniendo así un puntaje para cada cuestionario (Teleorientación y satisfacción). Se tabularon los datos para el procesamiento de los mismos, utilizándose el paquete estadístico SPSS versión 26 en español y por último se presentaron los resultados mediante tablas y gráficos en Excel respectivamente.

- **Análisis de datos**

Se aplicó estadística descriptiva, para los datos de tipo cuantitativo se hallaron las medidas de tendencia central: media, moda, mediana; para los datos de tipo cualitativo se determinó la frecuencia relativa de porcentaje y de dispersión como desviación estándar y varianza.

III. RESULTADOS

3.1. Presentación e interpretación de resultados

3.1.1. Resultados descriptivos

A continuación, se expondrá los resultados obtenidos a través de la recolección y el procesamiento de los datos:

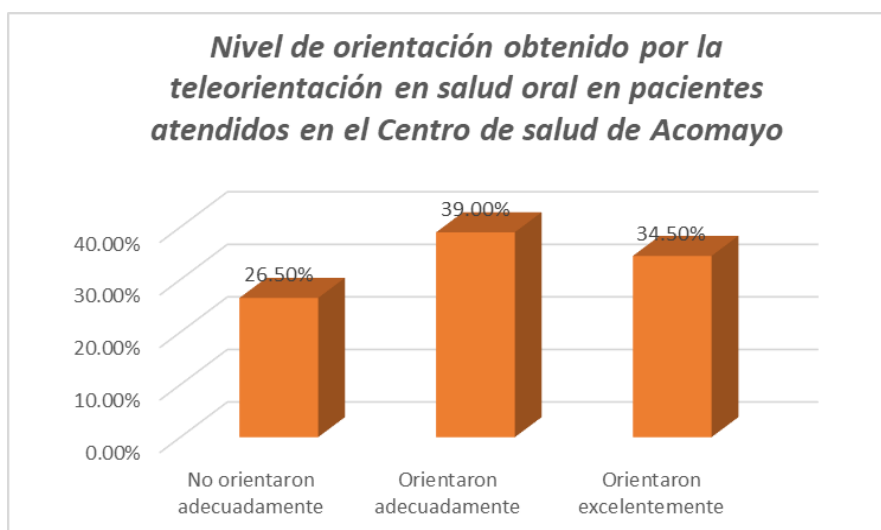
TABLA 1:

Nivel de Orientación virtual en salud bucal de los pacientes atendidos en el Centro de Salud de Acomayo – 2021.

Nivel	n	%
No orientaron adecuadamente	52	26,5
Orientaron adecuadamente	76	39,0
Orientaron excelentemente	68	34,5
Total	196	100,0

| **Fuente:** ficha de recolección de datos

GRAFICO 1:



Fuente: ficha de recolección de datos

Interpretación: en la presente tabla se observa el nivel de orientación en salud oral obtenido a través de la teleorientación, en el cuál el 26.5% de la población muestra señaló que no orientaron adecuadamente, el 34.5% refirió que orientaron excelentemente, en tanto el 39% afirmó que la calidad de la teleorientación fue adecuada, siendo éste el indicador predominante.

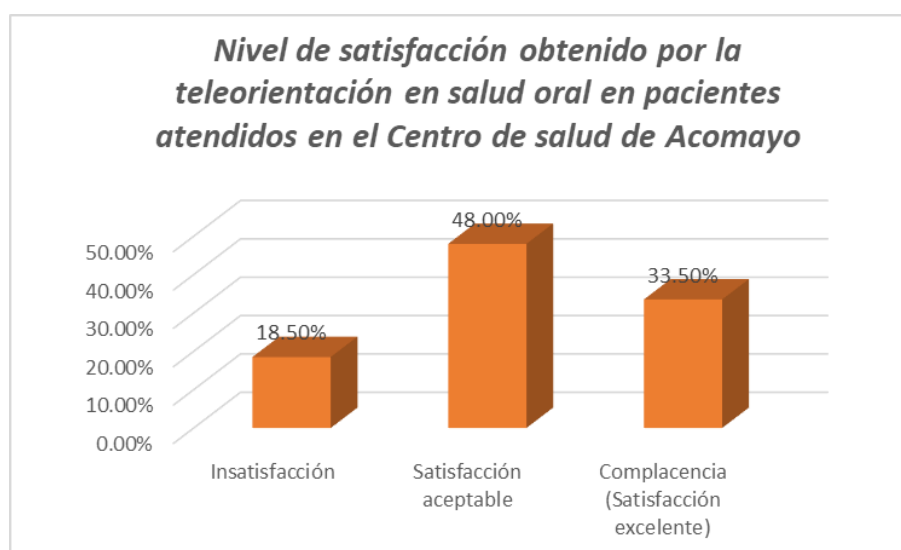
TABLA 2:

Nivel de satisfacción de atención en los pacientes atendidos en el Centro de Salud de Acomayo – 2021.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfacción	36	18,5
Satisfacción aceptable	94	48,0
Complacencia (Satisfacción excelente)	66	33,5
Total	196	100,0

Fuente: ficha de recolección de datos

GRAFICO 2:



Interpretación: en la presente tabla podemos apreciar el Nivel de satisfacción obtenido por la teleorientación en salud oral en los pacientes atendidos en el Centro de salud de Acomayo. De la población muestra el 18.5% señalo que insatisfacción ante la orientación recibida, el 33.5% refirió Complacencia (Satisfacción excelente) y el 48% indica una satisfacción aceptable, siendo éste el indicador predominante.

3.1.2. Resultados inferenciales

3.1.2.1. Prueba de hipótesis general

H₀: Existe relación entre la orientación virtual y el nivel de satisfacción de atención en salud oral de los pacientes atendidos en el Centro de Salud de Acomayo – 2021

H₁: Existe relación entre la orientación virtual y el nivel de satisfacción de atención en salud oral de los pacientes atendidos en el Centro de Salud de Acomayo – 2021

TABLA 3:

Correlación entre la orientación virtual y el nivel de satisfacción en salud bucal de los pacientes atendidos en el Centro de Salud de Acomayo – 2021.

			Satisfacción del paciente
Rho de	Orientación virtual	Coefficiente de correlación	0,877
Spearm	en salud bucal	Sig. (bilateral)	0,000
an		N	196

Fuente: ficha de recolección de datos

Interpretación: en la presente tabla podemos observar que la variable orientación virtual tiene una relación positiva alta de 0.877%, con un nivel de significancia bilateral de spearman de 0,000 con el nivel de satisfacción del paciente, rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alterna que afirma que en efecto Existe relación significativa positiva entre la teleorientación y el nivel de satisfacción en los pacientes atendidos en el Centro de salud de Acomayo.

3.1.2.1. Prueba de hipótesis específicas

TABLA 4:

Correlación entre las dimensiones de la orientación en salud bucal y el nivel de satisfacción en salud bucal de los pacientes atendidos en el Centro de Salud de Acomayo – 2021

			Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Orientación en salud oral	Coeficiente de correlación	0,754
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	196
	Orientación en cuidado oral por covid-19	Coeficiente de correlación	0,715
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	196
	Orientación de alimentos no criogénicos	Coeficiente de correlación	0,770
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	196

Fuente: ficha de recolección de datos

Interpretación

En la presente tabla podemos apreciar la relación entre las dimensiones de la orientación en salud bucal y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos mediante la teleorientación en el Centro de salud de Acomayo.

En cuanto a la dimensión Orientación en salud oral, tiene una relación positiva y alta de 0,754 con un nivel de significancia bilateral de spearman de 0,000 con el nivel de satisfacción del paciente, de esta manera vamos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

En cuanto a la dimensión Orientación en cuidado oral por covid-19, tiene una relación positiva y alta de 0,715 con un nivel de significancia bilateral de spearman de 0,000 con el nivel de satisfacción del paciente, por consiguiente, vamos a aceptar la hipótesis alterna y descartar la hipótesis nula. En cuanto a la dimensión Orientación de alimentos no cariogénicos, tiene una relación positiva y alta de 0,770 con un nivel de significancia bilateral de spearman de 0,000 con el nivel de satisfacción del paciente, lo que nos va a permitir rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por lo tanto, podemos afirmar que en efecto existe relación significativa entre las dimensiones de la orientación en salud bucal y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos mediante la teleorientación en el Centro de salud de Acomayo.

IV. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la orientación virtual en salud bucal y el nivel de satisfacción de atención en pacientes atendidos en el Centro de Salud de Acomayo - 2021, donde se obtuvo los siguientes resultados: se muestra que la orientación virtual en salud bucal tiene una relación positiva y alta con un valor de 0,877 y con un nivel de significancia bilateral de Spearman siendo de 0,000 con el nivel de satisfacción del paciente, es decir, la orientación virtual en salud bucal se relaciona de manera directa y significativa con el nivel de satisfacción de atención de aquellos pacientes atendidos mediante la teleorientación en el Centro de Salud de Acomayo.

Estos resultados tienen similitud con los obtenidos por **Gómez, C (2021)** Quien elaboró un estudio que buscó determinar la calidad de atención y satisfacción de una población constituida por 185 padres o apoderados que acudieron al Instituto Nacional De Salud del Niño. Pudiéndose concluir que existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción en la teleorientación en los padres que demandaron atención en salud, en el Instituto Nacional De Salud del Niño, en el marco de la emergencia sanitaria covid 19 durante el año 2020.

Asimismo, concuerdan con los resultados de **Lora, M (2021)** quien mediante su estudio buscó determinar la relación entre las variables calidad de atención por teleorientación y satisfacción percibida por el paciente de nutrición de consulta externa que recibió atención durante la emergencia sanitaria. El estudio de nivel descriptivo correlacional, de tipo transversal y prospectivo fue realizado en una población muestra de 80 paciente, quienes debieron llenar una encuesta validada de 17 preguntas, concluyéndose que el 51.3% eran adultos, el 53.8% eran mujeres y que en efecto existe relación entre las variables calidad de atención y nivel de satisfacción.

Además, nuestros resultados tienen relación con los de **Galán, G (2021)** quien en una población muestra de 93 pacientes atendidos en la posta médica Tucume-Chiclayo, realizó un trabajo de investigación con el objetivo de determinar el nivel de relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos a través de la teleorientación. se les aplicó un cuestionario para la recolección y se pudo concluir mediante el trabajo estadístico que existe una realización alta entre la calidad de la atención recibida y el nivel de satisfacción.

Mediante estos consensos estadísticos podemos ver que evidentemente ésta herramienta que es la teleconsulta que se viene implementando y que toma mayor fuerza a causa de la pandemia, es un camino pertinente que puede sortear obstáculos como la distancia o la incapacidad del paciente

para trasladarse al centro de salud de Acomayo, pero que debe de ser reforzado en todas sus dimensiones para que tanto la buena calidad de atención recibida y la satisfacción plena de la orientación remota vayan siempre de la mano.

En la misma línea de la discusión estadística ahora se describe el análisis del primer objetivo específico, que determina que en relación al nivel de orientación en salud oral obtenido a través de la teleorientación, el 26.5% de la población muestra señaló que no orientaron adecuadamente, en tanto el 34.5% refirió que orientaron excelentemente y el 39% afirmó que la calidad de la teleorientación fue adecuada, siendo éste el indicador predominante.

Estos resultados guardan similitud con los obtenidos por **Galán, G (2021)** Quién al evaluar el nivel de la calidad de atención recibida de los pacientes de la posta medica de Tucume, encontró que del total de la población muestra el 28,0% de los usuarios pacientes señalaron haber recibido una mala atención, el 34,4% manifestaron que la calidad de atención es buena y el 37.6% de los encuestados indicaron que la calidad de la atención recibida mediante la teleorientación era de nivel regular.

En relación a los hallazgos estadísticos del segundo objetivo específico, se determinó que el nivel de satisfacción obtenido por la teleorientación en salud oral en los pacientes atendidos en el Centro de salud de Acomayo, de la población muestra el 18.5% señaló insatisfacción ante la orientación recibida, el 33.5% refirió Complacencia (Satisfacción excelente) y el 48% sindicó una satisfacción aceptable, siendo éste el indicador predominante.

Estos resultados guardan relación con los obtenidos por **Ruiz, V y col (2021)** Quienes presentaron la investigación: evaluación de la satisfacción del paciente en la teleconsulta durante la pandemia por COVID-19, cuyo propósito fue conocer la satisfacción de los usuarios con la teleconsulta efectuadas durante la pandemia, beneficios, aplicaciones y áreas de mejora. un estudio de corte transversal, de muestreo aleatorio estratificado. Se aplicó un cuestionario con 26 preguntas cerradas y 5 abiertas con 9 dimensiones de estudio: características del paciente, consulta, trato, utilidad, resolución, satisfacción, modalidad presencial y oportunidades de mejoras. Los resultados evidenciaron que: Estaban satisfechos 335 (95,44%;) pacientes y 309 (91,96%) las recomendarían.

Asimismo, guardan relación con el trabajo de **Galán, G (2021)** Quien al evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por telemonitoreo y teleorientación en la Posta Médica Túcume-EsSalud; determinó que el 20.4% de los pacientes muestra señalaron una mala

satisfacción, el 36.6% indicaron que la satisfacción es buena y el 43% de los participantes del estudio refirieron que su nivel de satisfacción es regular, siendo éste el nivel prevalente.

Sin embargo podemos encontrar que difiere con **J, Coz (2021)** quien tuvo como propósito definir el nivel de satisfacción materna sobre la teleorientación dada por la enfermera sobre la suplementación infantil con hierro en el Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo, realizando para ello un trabajo cuantitativo, no experimental, descriptivo y de corte transversal de muestreo no probabilístico a conveniencia, con una muestra de 45 madres de niños de 6 a 35 meses de edad, La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento con escala tipo Likert validada por juicio de expertos y una confiabilidad de 0.81, el procesamiento de datos se realizó mediante Microsoft Excel 2019, entre los resultados hallados se precisó que el 51.1% presentaron un nivel alto de satisfacción respecto a la teleorientación que da el personal de salud, en cuanto al entorno tecnológico presentó un nivel medio de satisfacción 71.1% y nivel bajo 24.4% , concluyéndose que la mayoría de madres presenta un nivel alto de satisfacción

Para concluir, en relación a los hallazgos estadísticos del tercer objetivo específico. se determinó que respecto a la relación entre las dimensiones de la orientación en salud bucal y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos mediante la teleorientación en el Centro de salud de Acomayo, en cuanto a la dimensión Orientación en salud oral, ésta guarda una relación positiva y alta de 0,754 con un nivel de significancia bilateral de spearman de 0,000 con el nivel de satisfacción del paciente, de ésta manera vamos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. En cuanto a la dimensión Orientación en cuidado oral por covid-19, tiene una relación positiva y alta de 0,715 con un nivel de significancia bilateral de spearman de 0,000 con el nivel de satisfacción del paciente, por consiguiente, vamos a aceptar la hipótesis alterna y descartar la hipótesis nula. En cuanto a la dimensión Orientación de alimentos no cariogénicos, tiene una relación positiva y alta de 0,770 con un nivel de significancia bilateral de spearman de 0,000 con el nivel de satisfacción del paciente, lo que nos va a permitir rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Por lo tanto podemos afirmar que en efecto existe relación significativa entre las dimensiones de la orientación en salud bucal y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos mediante la teleorientación en el Centro de salud de Acomayo, este resultado guarda semejanza con el estudio realizado por **Rojas y col (2015)** Quienes presentaron la investigación denominada “teleodontología una nueva herramienta para diferenciar nuestras instituciones prestadoras de servicio”, cuyo objetivo fue determinar conceptos, procesos de aplicación y los cambios que puedan generar la teleodontología en la institución prestadora de salud bucal, los resultados hallados determinaron que la Teleodontología es una importante herramienta no solo por su bajo

costo o porque llega a zonas alejadas, sino que desaparecen las barreras de inequidad y discriminación racial llegando además a personas que, por sus limitaciones de tiempo, edad, discapacidad no priorizan la salud general ni odontológica hasta que presentan síntomas. Concluyendo que, a pesar de ser un nuevo modelo de atención, presenta amplio beneficio y puede aplicarse desde la promoción, prevención, diagnóstico y rehabilitación.

De igual manera nuestros datos estadísticos guardan semejanza con los obtenidos por **Galán, G (2021)** Quien analizó la relación entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos por teleorientación, encontrando que cada una de estas dimensiones guardan una relación positiva y alta con el nivel de satisfacción, concluyendo que en efecto existe una relación significativa entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos por telemonitoreo y teleorientación en la Posta Médica Túcume - EsSalud.

Asimismo guardan similitud con los obtenidos **Li-Pereyra C y col(2020)** Quienes publicaron en la revista de la universidad San Martín de Porres; Teleconsulta odontológica en tiempos de COVID-19. Revisión literaria cuyo objetivo es realizar un análisis del uso de la tecnología y telecomunicaciones como herramienta para una consulta no presencial, siendo conocida como Teleodontología, Se realizó la búsqueda de artículos que presentan los criterios de tiempo de publicación, en todos los idiomas, que presenten DOI y de las fuentes electrónicas PubMed, google académico, Scielo a partir de julio del 2020. Concluyéndose que la teleodontología es una de los principales medios de continuar con la consulta, pero la falta de protocolos y las dificultades que originan la no presencialidad origina desconfianza.

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó la relación entre la orientación virtual en salud bucal y el nivel de satisfacción de atención en pacientes atendidos en el Centro de salud de Acomayo, llegando a la conclusión que existe relación significativa positiva entre la orientación virtual en salud bucal y el nivel de satisfacción en los pacientes atendidos en el Centro de Salud de Acomayo - 2021.
2. Se determinó el nivel de orientación obtenido por la teleorientación en salud oral en pacientes atendidos en el Centro de Salud de Acomayo, llegando a la conclusión que el 39% afirmó que la calidad de la teleorientación fue adecuada, siendo éste el indicador predominante.
3. Se determinó el nivel de satisfacción obtenido por la teleorientación en salud oral en pacientes atendidos en el Centro de Salud de Acomayo, llegando a la conclusión que el 48% refirió una satisfacción aceptable, siendo éste el indicador predominante.
4. Se determinó la relación entre las dimensiones de la orientación en salud bucal y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos mediante la teleorientación, llegando a la conclusión que existe relación significativa entre las dimensiones de la orientación en salud bucal y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos mediante la teleorientación.

VI. RECOMENDACIONES

1.- Fortalecer el programa de teleorientación se recomienda potenciar aquella infraestructura tecnológica para una mejor comunicación con el paciente como adquisición de computadoras modernas de mayor capacidad de procesador, o cosas básicas como ampliar la memoria RAM, realizar periódicamente mantenimiento a estos aparatos, etc.

2.-Capacitar al personal en el manejo de las nuevas tecnologías, pero también, enfatizar en la bioética el trato amable y cortés, buscando en todo momento guiar al paciente respondiendo sus dudas con paciencia y empatía teniendo presente que este de repente por algún motivo no dispone de un receptor en buen estado o tiene problemas para desenvolverse en las nuevas tecnologías.

3.- Brindar campañas de orientación en los centros de salud sobre la teleorientación, donde se le invite a los pacientes a participar en pruebas piloto acercándolos a estos nuevos caminos al que nos ha puesto la coyuntura sanitaria del covid-19, pero que sin embargo puede permanecer para facilitar la comunicación entre el personal de salud y el paciente.

4.- Contar con un software en el área de Odontología, donde podamos tener las historias clínicas, las odontogramas, las recetas y las indicaciones en formato digital, lo cual nos facilite la comunicación rápida con el paciente, hecho que además puede contribuir con el impacto ambiental al reducir el uso de papel.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Li-Pereyra, Ahumada F, López A, Alomia P, La XR. Teleconsulta odontológica en tiempo del COVID-19 . Revisión literaria Dental teleconsultation in COVID-19 time . Literature review. Rev Kiru [Internet]. 202[citado];0;17(4):237–45. Disponible en: <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/RevKiru0/article/view/2023/2190>
2. RM_146-2020-MINSA_Y_ANEXOS.PDF. Plataforma digital única del Estado Peruano [Internet]. 2020; Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/574552/RM_146-2020-MINSA_Y_ANEXOS.PDF
3. Sagasti F, Mazzetti P. Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley No 30421, Ley Marco de Telesalud, y del Decreto Legislativo No 1490, Decreto Legislativo que fortalece los alcances de la Telesalud. El Peruano [Internet]. 2021 Jan 23;23–32. Disponible en: <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-de-la-ley-n-30421-decreto-supremo-n-005-2021-sa-1922320-2>
4. DIRECTIVA_SANITARIA_N_100-MINSA-2020-DGIESP. El Peruano [Internet]. 2020 May 15; Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/716209/DIRECTIVA_SANITARIA_N_100-MINSA-2020-DGIESP.pdf
5. Ministerio de Salud. Instrucciones para el registro y codificación de las actividades de la dirección nacional de salud realizadas a través de Telesalud [Internet]. Lima; 2020. Disponible en: https://diresamdd.gob.pe/doc/ManualesHis/manualesHIS/Manuales_Actualizados_2020/2da-ADENDA-MANUAL-HIS-DE-SALUD-BUCAL-TELESALUD-JULIO-2020.pdf
6. Coz J. Nivel de satisfacción materna sobre la teleorientación brindada por la enfermera acerca de la suplementación con hierro de un centro materno infantil de Lima Norte , 2021 [Internet]. Universidad Mayor de San Marcos; 2021. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16630/Coz_cj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
7. Má-cárdenas, L. F., Tellez-gutierrez, C., Carrasco-buitrón, A., Inglis-cornejo, A. C., Romero-arzapalo, M., López-artica, C., Aquino, F., Timaná-ruiz, R., Telesalud, D. G. De, Salud, M. De, Nacional, U., San, M. De, & Lima, M. (2021). Telemonitoreo y teleorientación desarrollados por el Ministerio de Salud del Perú en tiempos de pandemia por COVID 19. Anales de La Facultad de Medicina, 82(Tabla 1), 85–86. <https://doi.org/10.1089/tmj.2020.0134>

8. Rojas M, Fernández C, Cardon L. Teleodontología una nueva herramienta para diferenciar nuestras instituciones prestadoras de salud (IPS) [Internet]. Universidad CES; 2015. Disponible en: <http://213.251.184.34/bitstream/10946/2733/2/Teleodontologia.pdf>
9. Böhm da Costa C. Uso de la teleodontología en los servicios Públicos de salud bucal [Internet]. Santa Catarina; 2019. Disponible en: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/219181>
10. La D, Por P, San H, Dios J De. Evaluación de la satisfacción del paciente en la teleconsulta durante la pandemia del COVID-19. Esp Salud Pública [Internet]. 2021[citado];;95. Disponible en: https://www.mscbs.gob.es/biblioPublic/publicaciones/recursos_propios/resp/revista_cdr om/VOL95/ORIGINALES/RS95C_202104054.pdf
11. Resolución Ministerial No 052-2021-MINSA.pdf. El Peruano [Internet]. 2021 Jan 15; Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1549556/Resolución Ministerial No 052-2021-MINSA.pdf>
12. Directiva Administrativa N° 300-MINSA/2021/DIGTEL. El Peruano Normas Legales [Internet]. 2021 Jan 15;11–2. Disponible en : <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/aprueban-la-directiva-administrativa-n-300-minsa2021digte-resolucion-ministerial-n-052-2021minsa-1920429-1>
13. 1718.- Nutalapati R, Boyapati R, Jampani N, Dontula BSK. Applications of teledentistry: A literature review and update. J Int Soc Prev Community Dent [Internet]. 2011[citado];;1(2):37. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3894070/>
14. MINSA. Norma Técnica de Salud en Telesalud [Internet]. Lima-Perú: 1 edición; 2009. P. 25. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1428.pdf>
15. Ravelo G. La teleodontología como alternativa de atención durante la pandemia por COVID-19. Odontología Sanmarquina [Internet]. 2021[citado];;24(3):299–303. Disponible en: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/odont/article/view/19433/16880>
16. Tricoli FDM, Caroline M, Macedo S. Teledentistry and the Unified Health System: an important tool for the resumption of Primary Health Care in the context of the COVID-19 pandemic. Pesqui Bras Odontopediatria Clin Integr [Internet]. 2020;©. Disponible en: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/38153>
17. RJ-381-2020-J-INEN.pdf [Internet]. Lima; 2020. Disponible en: <https://portal.inen.sld.pe/wp-content/uploads/2020/12/RJ-381-2020-J-INEN.pdf>
18. Kotler P. Dirección de mercadotecnia. Pearson Educ [Internet]. 2004;Octava edi:84. Disponible es : <https://anafuenmayorsite.files.wordpress.com/2017/08/libro-kotler.pdf>

19. Oviedo G. La definición del concepto de percepción en psicología con base en la teoría Gestalt. Rev Estud Soc [Internet]. 2004[Citado 2021 agosto11] ;(18):86–96. Disponible en <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo;jsessionid=7F5628DA1662C75F2B1356426E524824.dialnet01?codigo=2349282>
20. PlanEstudioServQual_2016.pdf [Internet]. Lima: 2016[citado]; 2016. P. 29. Disponible en: https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/PlanEstudioServQual_2016.pdf
21. Zagal PM. Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado [Internet]. Universidad de Piura; 2010. Disponible en: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1233/ING_479.pdf
22. Rodríguez S, Alejandro R, Tejera M, Davila D. Satisfacción del consumidor: modelos explicativos. Univ Las Palmas Gran Canar [Internet]. 2005[Citado11 agosto 2021];24. Disponible en: [http://www.asepelt.org/ficheros/File/Anales/2005 - Badajoz/comunicaciones/satisfacci%F3n del consumidor...pdf](http://www.asepelt.org/ficheros/File/Anales/2005-Badajoz/comunicaciones/satisfacci%F3n%20del%20consumidor...pdf)
23. Guía para medir la satisfacción respecto a los servicios prestados [Internet]. Gobierno de Navarra, Navarra; 2009. Disponible: <http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/5A006CFC-7EBC-4A3F-9FA5-4574ADA817D8/0/GuiaPARAMEDIRLASATISFACCION2012.pdf>
24. Bermúdez Pérez S. Satisfacción del paciente de telemedicina durante la pandemia Covid 19. J Chem Inf Model [Internet]. 2020[citado];53(9):1689–99. Disponible en: https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/4093/ADM_1047492126_2020_2.pdf?sequence=4&isAllowed=y
25. Resolución Ministerial No 117-2020-MINSA que aprueba la Directiva para la implementación y desarrollo de los servidores de telemedicina síncrona y asíncrona. El Peruano [Internet]. 2020 Mar 26;1–33. Disponible en : https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/572011/Resolución_Ministerial_N__117-2020-MINSA.PDF
26. Directiva Administrativa N ° 285-MINSA / 2020 / DIGTEL: “ Directiva para la implementación y desarrollo de los servicios de telemedicina síncrona y asíncrona ”. El peruano [Internet]. 2020 Mar 26;8–9. Disponible en : <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/aprueban-la-directiva-administrativa-n-285-minsa2020digte-resolucion-ministerial-no-117-2020minsa-1865175-4>
27. Martínez-Camus DC, Yévenes-Huaiquinao SR. Atención Dental Durante la Pandemia COVID-19. Int J Odontostomatol [Internet]. 2020 [citado];14(3):288–95. Disponible en : <https://www.scielo.cl/pdf/ijodontos/v14n3/0718-381X-ijodontos-14-03-288.pdf>

28. Lazo G. Problemática actual en salud bucal en el Perú. Rev Posgrado Sci [Internet]. 2017;3(2):55–8. Disponible en : http://scientiarvm.org/cache/archivos/PDF_863204751.pdf
29. Leenen I. La prueba de la hipótesis nula y sus alternativas: revisión de algunas críticas y su relevancia para las ciencias médicas. Investig en Educ Médica [Internet]. 2012;1(4):225–34. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v1n4/v1n4a10.pdf>

VIII. ANEXOS

ANEXO N°1: Instrumento de recolección de la información Cuestionario: Teleorientación en Salud Bucal

Edad:

Grado de Instrucción:

Clasifique el nivel de orientación de acuerdo con las siguientes escalas:

1.-Orientación totalmente inadecuada y 5.- Orientación totalmente adecuada

Variable: Teleorientación en Salud Bucal	1	2	3	4	5
Orientación en salud oral					
1.-Le orientaron como mantener una buena salud oral					
2.-Le explicaron cómo realizar la Técnica de cepillado dental y los beneficios de realizarla.					
3.-Le orientaron sobre los beneficios de la aplicación de pasta fluorada > 1000 ppm					
4.- Le orientaron el tiempo de aplicación del flúor que debe mantenerse en los dientes para su protección.					
5.-Le explicaron los beneficios del uso del hilo dental					
Orientación en cuidado oral por covid-19					
6.-Le orientaron sobre la reproducción del virus SARS-CoV 2 en la cavidad oral					
7.-Tubo orientación referente a mantener una buena higiene bucodental, para reducir el riesgo de complicaciones en pacientes con COVID-19					
8.-Le explicaron la importancia de los enjuagatorios orales para la disminución del virus del COVID-19					
Orientación de alimentos no criogénicos					
9.-¿Recibió orientación sobre hábitos dietéticos saludables?					
10.-Le mencionaron que es una dieta cariogénica					
11.-Le orientaron sobre las consecuencias de una alimentación cariogénica					
12.-Le orientaron acerca de la selección de alimentos no cariogénicos.					

	Clasificación	puntaje
1	No orientaron adecuadamente	1-20
2	Orientaron adecuadamente	21-40
3	Orientaron excelentemente	41-60

ANEXO N°2: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Del nivel de satisfacción de la teleorientación en salud bucal

Edad: **Grado de Instrucción:**

Clasifique su nivel de satisfacción de acuerdo con las siguientes escalas:

1.-Totalmente insatisfecho y 5.- Totalmente satisfecho

VARIABLE NIVEL DE SATISFACCIÓN	1	2	3	4	5
FIABILIDAD					
1.- ¿La teleorientación realizó la labor esperada?					
2.-¿La Teleorientación se realizó respetando la programación establecida por el Teleorientador?					
3.-. ¿Cree Ud. que la teleorientación cumple con sus expectativas de cuidados de salud oral?					
ACCESIBILIDAD					
4.-El trato recibido es considerado y amable					
5. ¿El odontólogo teleorientador se mostró dispuesto a responder las preguntas?					
6.- ¿La Teleorientación se adapta perfectamente a las necesidades de mantenerme informado sobre la salud oral?					
7.-Cree Ud. que la Teleorientación es eficaz tanto telefónicamente como personalmente					
COMUNICACIÓN					
8. ¿Cuándo me contacto con el Teleorientador sé que encontraré las mejores soluciones a mis preocupaciones de salud oral					
9.-El Teleorientador informa de forma clara y comprensible a los usuarios los temas de salud oral					
10.- ¿Usted comprendió la explicación que el Teleorientador le brindó sobre los cuidados de salud oral?					
CREDIBILIDAD					
11.- Percibe Ud. que el Teleorientador esta totalmente calificado como profesional para realizar las orientaciones en salud oral?					
12.-¿Percibe Ud. que el Teleorientador da una imagen de honestidad y confianza?					
COMPETENCIA TECNICA					
13.-Ha tenido la oportunidad de comprobar que el Teleorientador cuenta con recursos suficientes para llevar a cabo su trabajo					
14.- Ha podido comprobar que el Teleorientador dispone de programas y equipos adecuados para llevar a cabo su trabajo					

15.- Como calificaría el dominio del uso de las herramientas aplicadas por el teleorientador en la sesión de salud que recibe					
---	--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia de la escala de Likert.

	Clasificación	puntaje
1	Insatisfacción	1-25
2	Satisfacción aceptable	26-50
3	Complacencia (Satisfacción excelente)	51-75

ANEXO N°3: Consentimiento Informado

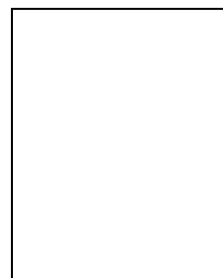
Título: Orientación virtual en salud bucal y nivel de satisfacción de atención en pacientes atendidos en el Centro de salud de Acomayo -2021

El presente proyecto de investigación será desarrollado por el alumno JEAN PIER HERRERA BAZAN y tiene como objetivo Determinar la relación entre la orientación virtual y el nivel de satisfacción de atención en salud en pacientes atendidos en el Centro de salud de Acomayo-2021

Declaro que me informaron en forma detenida el tipo de investigación a realizar y la importancia de recopilar los datos a través de los cuestionarios otorgados, que han sido detalladamente explicados.

Me han permitido realizar preguntas las que han sido absueltas en su totalidad para participar en esta investigación.

Me han asegurado que los datos personales se mantendrán en completa confidencialidad, así como que puedo retirarme en cualquier etapa de la investigación. Por lo expuesto, doy mi consentimiento en forma voluntaria para participar en esta investigación.



.....
Firma del participante
DNI N°: _____

ANEXO N°4: Constancia emitida por la institución que autoriza la realización de la Investigación



“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”



**DIRECCION REGIONAL DE SALUD ICA
RED DE SALUD ICA
MICRORED PARCONA TINGUIÑA
CENTRO DE SALUD ACOMAYO**

Parcona 23 de Julio del 2022

OFICIO N° 173 – 2022 – RED DE SALUD ICA-C.S ACOMAYO/JEF.JMA

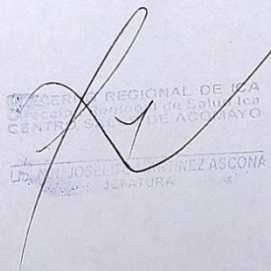
SEÑOR : BACH. JEAN PIER HERRERA BAZAN

ASUNTO : AUTORIZACION PARA REALIZACION DE TRABAJO DE CAMPO

Por medio de la presente hacerle llegar mi cordial saludo y a la vez indicarle que se le autoriza la ejecución de trabajo de campo en “Orientación virtual en salud bucal y nivel de satisfacción de atención en pacientes atendidos en el Centro de Salud Acomayo 2021”. Resultados que deberá socializar con este despacho.

Sin otro particular, me despido de usted no sin antes reiterarle las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente


DIRECCION REGIONAL DE SALUD ICA
CENTRO DE SALUD ACOMAYO
Ldo. JOSÉ LUIS PÉREZ ASCONA
JEFE DE JEFEATURA

C.S ACOMAYO - CEL. 972521294

ANEXO N°5: Fotos

