



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Calidad de atención y satisfacción de pacientes del Centro  
Odontológico durante contexto COVID-19, Chiclayo**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:**  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Alarcón Pérez, Gaby (ORCID: 0000-0002-7538-0840)

**ASESORA:**

Dra. Muñoz Asenjo, Juana Judit (ORCID: 0000-0002-5342-0872)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

CHICLAYO - PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

Esta maestría que deseo obtener se la dedico con mucho amor hasta el cielo a mi padre Segundo Isaías Alarcón Avellaneda, a mi hermana Katherine del Rosario Alarcón Pérez, ya que ellos en vida me enseñaron a luchar por mis sueños, a nunca dejarme vencer, a levantarme cuando me caía.

A la Virgen de Guadalupe de la cual soy muy devota, y siento su presencia siempre en mi vida diaria.

También la dedico a todo el sacrificio y esfuerzo que ha sido superarme.

**Gaby**

### **Agradecimiento**

Agradecer a la Universidad César Vallejo, ya que con el programa de maestría online hizo posible que siga alcanzando mis metas, a todos los docentes que hicieron posible mi formación académica, especialmente a la doctora Juana Judit Muñoz Asenjo por su gran labor de forjar alumnos de calidad y responsabilidad; y es loable de mi parte reconocer su esfuerzo y dedicación que recibí durante todo este proceso de aprendizaje.

Agradecer a mi padre que ya no está presente en la tierra, pero si en mi corazón, él me enseñó siempre hacer lo correcto y que el estudio siempre me abriría puertas.

**La Autora**

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	15
3.2. Variables y operacionalización de variables.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos .....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos .....	18
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN .....	25
VI. CONCLUSIONES .....	32
VII. RECOMENDACIONES .....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS .....	42

## Índice de tablas

Tabla 1	Relación entre la calidad atención y la satisfacción del paciente en un Centro Odontológico durante el contexto COVID-19, Chiclayo 2021 .....	20
Tabla 2	Calidad atención odontológica en un Centro Odontológico durante el contexto COVID-19, Chiclayo 2021 .....	21
Tabla 3	Satisfacción del paciente en un Centro Odontológico durante el contexto COVID-19, Chiclayo 2021 .....	22
Tabla 4	Calidad atención odontológica en un Centro Odontológico durante el contexto COVID-19 en Chiclayo 2021 según sus dimensiones. ....	23
Tabla 5	Satisfacción de la atención odontológica en un Centro Odontológico durante el contexto COVID-19 en Chiclayo 2021 según sus dimensiones. ....	24

## Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la calidad atención y la satisfacción del paciente en un Centro Odontológico durante el contexto COVID-19, Chiclayo 2021. Se trata de un estudio cuantitativo básico, de corte transversal. Donde se entrevistó a 55 pacientes que acudieron al Centro Odontológico Devolviendo Sonrisas que serán atendidos del 05 de setiembre al 01 de octubre del 2021. Para ello, se utilizó dos cuestionarios, uno de ellos titulado “Satisfacción de los usuarios de la atención de los servicios odontológicos, en las clínicas de operatoria dental de la UNAH” y un segundo cuestionario “Dental Satisfaction Questionnaire”. Los resultados obtenidos demuestran que los pacientes atendidos perciben una atención regular relacionado con una satisfacción indiferente en un 29,1%, en la cual existe una relación significativa ( $\chi^2 = 9.374$ ,  $p$ -valor = 0.05;  $p < 0.05$ ). En conclusión, existe una relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción del paciente en un Centro Odontológico durante el contexto COVID-19 en la ciudad de Chiclayo realizado durante el año 2021.

**Palabras clave:** calidad de atención en salud, satisfacción del paciente, odontólogo, consultorio odontológico.

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between quality of care and patient satisfaction in a Dental Center during the COVID-19 context, Chiclayo 2021. It is a basic, cross-sectional quantitative study. Where 55 patients who attended the Devolving Smiles Dental Center were interviewed, who will be treated from September 5 to October 1, 2021. For this, two questionnaires were used, one of them entitled "User satisfaction of the care of services dentists, in the dental surgery clinics of the UNAH" and a second questionnaire "Dental Satisfaction Questionnaire". The results obtained show that the treated patients perceive regular care related to indifferent satisfaction in 29.1%, in which there is a significant relationship ( $\chi^2 = 9.374$ ,  $p\text{-value} = 0.05$ ;  $p < 0.05$ ). In conclusion, there is a significant relationship between the quality of care and patient satisfaction in a Dental Center during the COVID-19 context in the city of Chiclayo carried out during the year 2021.

**Keywords:** quality of health care, patient satisfaction, dentists, dental offices.

## I. INTRODUCCIÓN

El nuevo coronavirus SARS-CoV2 (Severe acute respiratory síndrome coronavirus 2) causante de la enfermedad por coronavirus de 2019 (COVID-19) surgió en Wuhan, China, propagándose más adelante a todas partes del mundo, provocando una crisis de salud pública y emergencia sanitaria a nivel mundial. Todos los sectores han sido afectados con la propagación del virus, la odontología no ha sido la excepción siendo uno de los sectores más golpeados a la actualidad (Martínez-Camus et al., 2020, p. 36) (Ruiz-Bravo et al., 2020, p. 56) (Díaz-Castrillón & Toro-Montoya, 2020, p. 44) (Dabanch, 2021, p. 113).

Durante el periodo de confinamiento del COVID-19 a nivel mundial la atención odontológica fue suspendida en los consultorios, centros y clínicas odontológicas, con excepción de las emergencias. Ya que la atención odontológica puede traer como consecuencia una alta probabilidad de infecciones cruzadas entre el operador y el paciente, por ello es una necesidad el establecimiento de protocolos de control riguroso. Por esta razón, el odontólogo es considerado como el profesional de primera línea pues existe una exposición continua de microorganismos y contacto directo con el paciente (Castro & Valenzuela, 2020, p. 39) (Araya-Salas, 2020, p. 187).

Actualmente, cada país ha establecido sus protocolos para la atención odontológica. El gobierno del Perú a través del Ministerio de Salud (MINSa, 2020a) el 15 de mayo del 2020 aprueba mediante Resolución Ministerial 288 la Directiva Sanitaria N° 100-MINSa-2020-DGIESP (Ministerio de Salud, 2020), Directiva Sanitaria para el manejo de la atención estomatológica en el contexto de la pandemia por COVID-19. Así, los cirujanos dentistas realizan la atención odontológica siguiendo la Directiva Sanitaria N.º 100-MINSa-2020-DGIESP (Ministerio de Salud - Perú, 2020) que tiene como objetivo principal disminuir el riesgo de infección durante la atención estomatológica en los establecimientos a nivel nacional. También, establece medidas de bioseguridad, actividades y procedimientos que brinda el personal de atención odontológica.

El confinamiento obligatorio repercutió tanto a nivel internacional como nacional en todos los sectores como en la economía, política, social educación y salud. Está claro que el sector odontológico también se vio afectado, en especial cuando se recomendó cerrar su puerta hasta un nuevo aviso, causando daño económico en este sector. Pero al volver poco a poco a la nueva realidad los odontólogos se enfrentaban a una nueva realidad con el reforzamiento en las medidas de bioseguridad. Este cambio, es beneficioso tanto para el odontólogo, el personal que trabaja con el como para el paciente, quien en principio debería sentirse satisfecho ante las medidas adoptadas por los odontólogos. Tanto la percepción de la calidad de atención y satisfacción del paciente se han visto perjudicados, Así, se encuentran varias dimensiones involucradas tales como la como la calidad técnica de la atención, la accesibilidad y disponibilidad de la atención, el entorno físico, los problemas financieros y la continuidad de la atención (Cleary & McNeil, 1988, p. 345) (Fan et al., 2005, p. 67) (Reig-Garcia et al., 2021, p. 99) (Aylwin-Miranda et al., 2021, p. 88) (Latinoamericana & La, 2020).

Así, en el Centro Odontológico Devolviendo Sonrisas se evidencia que la ausencia de pacientes ha sido considerable después de la cuarentena establecida debido a la pandemia, generada por factores tanto de implementación de medidas de bioseguridad como por factores económicos; por lo que surge la pregunta de investigación ¿Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en un Centro Odontológico durante el contexto COVID-19, Chiclayo 2021?

Este estudio se justifica teóricamente, ya mediante investigación se busca dar un nuevo conocimiento sobre la problemática que se está investigado, para demostrar, que ante la pandemia el paciente muestra satisfacción ante la atención odontológica ya que esta depende de la relación dentista-paciente. La justificación práctica del proyecto se realizará a través de los tratamientos que se presentan en la consulta odontológica, así detectar si solo los pacientes vienen solo por urgencias, tratamientos complicados o tratamientos estéticos. Este último indicaría la confianza y la

buena relación entre el dentista y el paciente. La Justificación metodológica, se aplicará el rigor estadístico y se realizará una prueba piloto con el fin de comprobar la fiabilidad del instrumento.

Así, en el Centro odontológico “Devolviendo Sonrisas” se ha implementado los protocolos para la atención odontológica siguiendo la Directiva Sanitaria N° 100-MINSA-2020-DGIESP. Esta nueva normalidad consiste en reforzar la bioseguridad, con el equipo de protección personal tanto para el paciente como para el odontólogo, proponiéndose el uso de la capsula de aislamiento, el uso de un formulario de historia clínica orientado a la detección de covid-19.

Por lo antes expuesto, se cree conveniente plantear como objetivo principal de investigación: Determinar la relación entre la calidad atención y la satisfacción del paciente en un Centro Odontológico durante el contexto COVID-19, Chiclayo 2021. Y como objetivos específicos: Conocer la calidad de atención odontológica en un Centro Odontológico durante el contexto COVID-19, Chiclayo 2021. Identificar la satisfacción del paciente en un Centro Odontológico durante el contexto COVID-19, Chiclayo 2021. Determinar la calidad atención odontológica en un Centro Odontológico durante el contexto COVID-19 en Chiclayo 2021 según sus dimensiones. Conocer la satisfacción de la atención odontológica en un Centro Odontológico durante el contexto COVID-19 en Chiclayo 2021 según sus dimensiones.

La hipótesis que se plantea para el presente estudio es:  $H_1$  existe relación entre la calidad atención y la satisfacción del paciente en un Centro Odontológico durante el contexto COVID-19 y como  $H_0$  no existe relación entre la calidad atención y la satisfacción del paciente en un Centro Odontológico durante el contexto COVID-19.

## II. MARCO TEÓRICO

En este contexto COVID-19, es difícil encontrar literatura relacionada con la variable calidad de atención y satisfacción del paciente. Gran parte de la literatura encontrada en el presente contexto son revisiones de literatura, opiniones, editoriales acerca del impacto económico frente al COVID-19.

El impacto económico de la COVID 19 en la calidad del servicio odontológico, es un estudio de revisión de literatura que analiza acerca de los cambios que se han generado acerca de la atención dental, en relación a las medidas de seguridad. Así, señala que las consideraciones que se debe tomar en cuenta son la demostración de un buen rendimiento económico, índices de calidad demostrable, presencia en el mercado, un equipo funcional adecuado y como eje el paciente, la razón principal de la existencia (Herrera et al., 2021, pp. 53-59).

Así, en México se ha realizado una revisión de literatura sobre la atención dental durante la pandemia COVID 19, donde indica que la población con alto riesgo es el personal de salud, dentro de ellos el odontólogo y auxiliares dentales. Bajo este contexto el objetivo de estudio es caracterizar las principales vías de transmisión del SARS COV2. Para ello utilizaron las bases de datos de Pubmed y Scielo. Los resultados de la investigación indican que gran parte de los estudios revisados sugieren la utilización de protocolos para la atención odontológica, la atención dental de urgencia, uso de barreras de protección personal, disminuir los procedimientos con aerosoles. El artículo publicado en el 2020 señala que no existe un protocolo universal acerca de la atención odontológica, pero es necesario tomar las medidas de precaución antes, durante y después de la atención dental (Martínez-Camus et al., 2020, p. 288).

En Rumanía, se realizó un estudio cuyo objetivo fue evaluar las necesidades de atención odontológica en la región de Cluj durante el estado de emergencia, causado por el COVID-19. Para ello, los investigadores realizaron un análisis descriptivo retrospectivo, en pacientes que buscaban servicios dentales en el Departamento de Emergencias del Hospital General

del Condado y la Universidad de Medicina y Farmacia "Iuliu Hațieganu", Cluj-Napoca, Rumania, el único servicio dental disponible en abril de 2020. Los datos registrados el mes de abril de 2020 y comparados con el mismo período de 2019, demostraron que, durante abril de 2020, 724 pacientes recibieron atención dental, mientras que en el 2020 solo 160 pacientes recibieron atención dental. En relación a los tratamientos recibidos durante el periodo abril 2020 fueron pulpectomía y drenaje endodóntico, los cuales fueron mayor en la misma época que el 2019. Este estudio demuestra que la pandemia de COVID-19 afectó el uso de los servicios de atención médica y podría afectar aún más la salud bucal y la calidad de vida de los pacientes (Petrescu et al., 2020, pp. 2-11).

El estudio tuvo como objetivo describir la prestación de atención dental y las percepciones de los dentistas en Nueva Escocia, Canadá, durante una semana de la pandemia de COVID-19, poco después del cierre de la atención en persona que no era de emergencia. Para llevar a cabo el estudio se realizó una encuesta a 542 dentistas registrados en Nueva Escocia, preguntando sobre la prestación de atención dental durante el 19 al 25 de abril de 2020. La mayoría de las respuestas fueron categóricas y se realizaron análisis descriptivos de las mismas. Los datos de la 1 pregunta abierta se analizaron utilizando un enfoque inductivo para identificar temas. Se obtuvo como resultados que la tasa de respuesta fue del 43% (n = 235). La mayoría de los dentistas (181) brindaron atención, pero solo 13 brindaron atención en persona. De la pregunta abierta surgieron 4 inquietudes: comunicación de la autoridad reguladora; la salud de los encuestados y la de su personal; la salud y el acceso a la atención de los pacientes; y el futuro de su negocio. Los autores concluyeron que la mayoría de los encuestados siguió participando en el cuidado dental no presencial utilizando varios modos. Expresaron preocupaciones sobre su salud y la de su personal y pacientes, así como sobre el futuro de su práctica (Noushi et al., 2021, p. 22).

En abril del 2021 se publicó un estudio cuyo objetivo fue evaluar las perspectivas de todas las personas involucradas en la atención odontológica

(dentistas, auxiliares dentales, estudiantes y pacientes) sobre los aspectos de las medidas de seguridad, la ansiedad por autoinfecciones e infectar a otros, y otras perspectivas en el período. Para ello se utilizó un cuestionario que fue repartido entre el 14 de diciembre de 2020 y el 23 de enero de 2021. Un total de 35 dentistas (tasa de respuesta del 79,5%), Completaron la encuesta 23 asistentes dentales (65,7%), 84 estudiantes (80%) y 51 pacientes (21,8%). En relación a los pacientes, ellos no percibieron ningún cambio en la atención odontológica. Sin embargo, los asistentes y dentista informan una mayor carga de trabajo. Así, los investigadores concluyen que todos los grupos mostraron una perspectiva predominantemente positiva sobre el cuidado dental, y la ansiedad sobre la autoinfección y la infección de otros fue especialmente baja (Schlenz et al., 2021, p. 32).

En la Unión Europea se realizó un estudio que tuvo como objetivo recopilar experiencias y recomendaciones de expertos clínicos de primera línea sobre aspectos críticos de la provisión de tratamiento dental durante una pandemia. Para el estudio participaron un total de 32 países europeos, se pidió que un experto académico líder en Cirugía Oral y Maxilofacial o Cirugía Oral por país que participara en una encuesta anónima en línea de 10 ítems sobre COVID-19 que cubre los temas de seguridad de los entornos dentales, equipo de protección personal (EPP) y medidas relacionadas con el paciente para reducir el riesgo de transmisión. La recolección de datos tuvo lugar del 12 de abril al 22 de mayo de 2020. Un total de 27 expertos de diferentes países europeos completaron la encuesta. El riesgo de transmisión del SARS-CoV-2 en entornos dentales para procedimientos que generan aerosoles fue considerado alto por todos los expertos excepto dos. Para los procedimientos sin aerosoles y que generan aerosoles, más del 80% de los expertos recomendaron protección facial y gorros para cada tratamiento. Para los procedimientos que generan aerosoles, la gran mayoría de los expertos sugirió medidas adicionales (máscaras y batas FFP2 / FFP3). Para reducir el riesgo de transmisión, todos los expertos recomendaron limitar los procedimientos que generan aerosoles y reducir el número de pacientes en las áreas de espera, así como la higiene de las manos de los pacientes. Los investigadores concluyeron que la limitación de

los procedimientos generadores de aerosoles junto con el uso de equipos de protección personal adecuados se consideró crucial para proteger a los profesionales de la salud dental y a los pacientes, reduciendo así el riesgo de transmisión de COVID-19 (Becker et al., 2020, p. 51).

Un estudio realizado en USA tuvo como objetivo cuantificar y describir a adultos estadounidenses que retrasaron la atención dental debido a la pandemia de COVID-19. Para lo cual se realizó una encuesta que incluyó preguntas sobre el retraso de la atención dental debido a la pandemia de COVID-19, el propósito de las visitas dentales demoradas, el momento de las visitas dentales futuras e información demográfica. Los resultados demostraron que casi la mitad de los encuestados (46,7%) informaron que se retrasaron en ir al dentista o recibir atención dental debido a la pandemia de COVID-19. Entre los adultos que informaron retrasar la atención dental debido a la pandemia, el 74,7% informó retrasar un chequeo, el 12,4% informó retrasar la atención para abordar algo que les molestaba y el 10,5% informó retrasar la atención para recibir el tratamiento planificado. Aproximadamente el 44,4% de los adultos informaron que planeaban visitar al dentista en los próximos 3 meses. El estudio concluye que casi la mitad de los adultos estadounidenses informaron haber retrasado la atención dental debido a la pandemia de COVID-19 durante la primavera de 2020. Nuestros resultados ofrecen información sobre las experiencias de los pacientes que buscaron atención dental esta primavera y los desafíos económicos que enfrentan los proveedores dentales debido a la pandemia (Kranz et al., 2021, p. 23).

Cruzado realizado en la ciudad de Lima cuyo título es “Calidad de atención odontológica y satisfacción de las madres de pacientes menores de 13 años en el Centro de Salud Víctor Raúl Haya De La Torre año – 2016”. El estudio tuvo como población a 63 pacientes que fueron atendidos en el dicho centro de salud. Los investigadores encontraron que la calidad de atención es baja con un 17,46%, regular 52,38% y buena con 30,36% y la satisfacción de las madres es baja con un 1,59%, moderadamente satisfecho con un 74,60% y bastante satisfecho con 23,83%. Los autores concluyen que la

calidad de atención es regular y la satisfacción es moderado (Cruzado, 2018, p. 14).

Otro estudio realizado en el Perú es en la ciudad de Huacho que trata sobre la calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la posta de San Bartolomé en el año 2017. Para el estudio fueron encuestados un total de 100 pacientes seleccionados de manera aleatoria. En total, fueron utilizados dos instrumentos, uno de calidad de vida y otro de satisfacción, la encuesta de calidad de vida contaba con 26 preguntas y la de satisfacción con 15 preguntas. Los resultados demostraron el 68,2% tiene una percepción de calidad mala, mientras que el 83,1% está poco satisfecho con la atención. Así los investigadores llegan a la conclusión que existe una relación entre calidad de atención y satisfacción (Fuentes, 2019, p. 56).

Un estudio realizado en Apurímac acerca de la satisfacción de la población acerca de la atención odontológica en la clínica dental de la Universidad Tecnológica de los Andes. Para ello, tuvieron como muestra 95 usuarios externos durante el mes de junio del 2018. Para ello, se utilizó como instrumento el SERVQHOS. Los autores obtuvieron como resultados que la percepción de la calidad fue regular en el 62,5% de los encuestados, el 25% lo percibe como bueno y el 12,5% la percibe como mala. Así, los investigadores concluyen que la calidad de atención en la clínica dental de la Universidad Tecnológica de los Andes es regular (Abarca, 2018, p. 110).

A nivel local, han sido realizadas varios estudios, pero hasta el momento no se han encontrado estudios en el contexto COVID-19. Así, el objetivo del estudio fue determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción en pacientes atendidos en la clínica Dental Art'C en Lambayeque en el año 2020. La población estuvo constituida por 50 pacientes, que fueron encuestados con el "Servqual (Quality Service)" conformada por 34 ítems y para evaluar la satisfacción y aplicaron el "cuestionario de satisfacción del paciente de consultas externas (Suce)" conformada por 12 ítems para medir la calidad. Los autores concluyeron que existe relación entre la "calidad de atención y satisfacción (Cacho Sánchez, 2020, p. 123).

En el 2019, en la ciudad de Chiclayo se realizó un estudio que tuvo como objetivo determinar la calidad de atención a pacientes de un Centro Especializado en Formación Odontológica entre los meses de mayo a julio del 2019. La población fue de 260 pacientes mayores de 18 años que por lo menos hayan sido tratado odontológicamente. Para el estudio fue utilizado el cuestionario Servqual, el cuestionario fue llenado en un tiempo no menor de 10 minutos. Los resultados del estudio evidenciaron que la calidad de atención fue considerada como muy satisfecho en un 74%, satisfecho 25% y el 1 % se mostró indiferente. Los autores concluyeron que el nivel de la calidad de atención fue muy satisfecho (Renteria Ortiz & Valiente Capuñay, 2020, p. 58).

Carrera en el 2017 realiza un estudio cuyo objetivo fue determinar la relación entre Satisfacción del paciente y calidad de atención en el consultorio de odontología del centro médico militar de Lambayeque. El estudio conto con 11 pacientes quienes fueron evaluados por dos instrumentos dirigidos a cada una de las variables, obteniendo como resultados que el 76,6% de los encuestados tenían un nivel de insatisfacción regular y el 73,0% opinaban que calidad de la atención en dicho centro era regular. Los autores concluyeron que existe una relación significativa entre las variables satisfacción y calidad de atención (Carrera Juárez, 2017, p. 65).

De todo lo expuesto, la literatura ha demostrado que el concepto de la calidad de atención se basa en ofrecer un servicio o producto de acuerdo a los requerimientos del paciente más allá de los que éste puede o espera. La percepción de la calidad será medida por un cuestionario a través de las dimensiones atención del odontólogo, infraestructura y del material e instrumental (Molina Astúa et al., 2004, p. 195). Así también se define que la satisfacción del paciente es la evaluación positiva que éste hace sobre las diferentes dimensiones de la atención médica recibida. La satisfacción del paciente se mide a través de las dimensiones trato del odontólogo, infraestructura, precios y horarios (Feldman et al., 2007, p. 190). La calidad de atención abarca clásicamente dos dimensiones estas son: la calidad técnica y la calidad humana. La calidad técnica se refiere a la atención

referida por el personal de una institución, en el presente estudio referido a la atención del odontólogo. Ello, evalúa de forma objetiva y mediante una serie de preguntas la eficacia, eficiencia, continuidad y la ética. La evaluación de esta dimensión debe ser evaluada por medio de guías de observación al personal que realiza la atención, esto involucra al odontólogo. Cuando se trata de la calidad humana esto incluye las relaciones humanas entre el paciente y el odontólogo, de acuerdo a los atributos de la atención humana los cuales son la cortesía, sensibilidad, credibilidad, comunicación, competencia y seguridad (Lizardo, 2017, p. 234). La calidad es subjetiva, ya que, va a depender de la percepción del paciente. La palabra calidad de atención abarca más que la satisfacción, pero no necesariamente la calidad incluye la satisfacción del paciente, sino más bien mejorar la calidad de vida de los pacientes. La calidad de atención no debe tener errores y debe ofrecer calidad de vida, que llevara a la satisfacción del paciente.

Los servicios de la salud cada vez tratan de mejorar en beneficio de la población a pesar de las grandes limitaciones que tiene (Molina Astúa et al., 2004, p. 116). En relación a la satisfacción del paciente ante algún tratamiento dental o en general la consulta odontológica, al igual que la calidad de atención presenta dimensiones similares a la calidad de atención que pueden influenciar de alguna u otra manera en la calidad de vida de la persona. Si se llega a conocer las dimensiones que involucran la satisfacción del paciente ante la atención odontológica, se pueden identificar las falencias que existe con respecto a la satisfacción del paciente. Los estudios demuestran que una edad más joven la satisfacción del paciente ante un tratamiento o atención dental es mejor, pero también influyen las experiencias previas que indican que niños con una mala experiencia por lo general tienden a tener una satisfacción baja (Skaret et al., 2004, p. 112). La satisfacción del paciente debe ser garantizada ya que es importante para avalar la calidad de atención en los servicios de la salud. Lamentablemente este aspecto es poco contemplado en la formación y en la práctica diaria del profesional de la salud dental. En este sentido, es importante conocer esta variable para el éxito y crecimiento de los profesionales de una determinada organización de salud. Desde el punto de vista de marketing mantener un

paciente satisfecho incrementa la demanda de pacientes en una consulta dental si hablamos del ámbito privado. Así también, se logra relaciones a largo plazo como la intención de la readquisición del servicio y la recomendación de boca a boca. Entonces el éxito de la consulta privada va a depender de la satisfacción de un paciente a largo plazo ya que será capaz de crear un ambiente saludable (Song et al., 2020, p. 480). Generalmente se piensa que la satisfacción entre paciente y consumidor es el mismo, pero los estudios han demostrado lo contrario, ya que, los factores que influyen en la evaluación de la satisfacción de los pacientes son diferentes. En este sentido, evaluar la satisfacción del paciente es relevante en los servicios de salud en general y odontológica (Martínez-Piña et al., 2019, p. 55). Para relacionar la calidad de atención y la satisfacción del paciente en un centro odontológico en el contexto COVID-19 es necesario tener en cuenta las directivas proporcionadas por los países. Es así, que el Minsa en el Perú cataloga los procedimientos odontológicos, iniciando con las emergencias odontológicas que comprometan la vida del paciente. En el contexto COVID-19, el paciente el paciente debe ser atendido de manera inmediata o ser referidos al establecimiento de salud con capacidad resolutoria suficiente para su tratamiento. Los procedimientos de urgencia, se debe considerar minimizar la generación de aerosoles y procedimientos que induzcan la tos o reflejo nauseoso. También se recomienda el enjuagatorio preoperatorio de la cavidad bucal con algún agente antimicrobiano como el peróxido de hidrogeno al 1%, clorhexidina 0.12% más cloruro de cetilpiridino cpc 0.05 %. Cuando se trate de realizar el examen estomatológico este debe ser realizado a cuatro manos como medida adecuada para controlar las infecciones. Recomienda el uso de radiografías panorámicas como medio de diagnóstico. En general se recomienda minimizar el uso de generadores de aerosoles, utilizar aislamiento absoluto, minimizar el contacto con las superficies o equipos odontológicos, trabajar a cuatro manos, evitar el reflejo nauseoso, utilizar el eyector de fluidos en diferentes intervenciones odontológicas. (MINSa, 2020b).

A nivel mundial, muchos son los países que se han visto obligados a reforzar sus protocolos de bioseguridad debido a la alta tasa de transmisión

de la enfermedad. La actuación de los organismos rectores a nivel internacional como la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Asociación Dental Americana (ADA), a nivel nacional el MINSA (Ministerio de Salud) y el Colegio Odontológico del Perú (COP) y las universidades suspendieron las actividades odontológicas, excepto aquellos que requieran consultas de urgencia o emergencia. Es en ese momento que se diseñó flujogramas de atención telefónica con el fin de proteger al personal odontológico profesional y auxiliar, sus familias, contactos y sus pacientes de la transmisión de virus (Priego, 2020, p. 146). En tiempos de COVID-19, la tele odontología tiene como fin de detectar telefónicamente los pacientes sospechosos de COVID-19. En este primer contacto con el paciente se debe realizar preguntas como la existencia de síntomas de enfermedades respiratorias febriles (FRI), como tos y fiebre, si la respuesta sería positiva pospondría la atención dental electiva por lo menos dos semanas recomendando al paciente su evaluación médica (Ather et al., 2020). (Ather et al., 2020, p. 34). Al recibir al paciente, este debe llenar un formulario completo de historia clínica, un cuestionario de detección de COVID-19 y completar un cuestionario de urgencia o emergencia odontológica. La evaluación de la temperatura corporal es primordial que antes de iniciar cualquier procedimiento, si el paciente presenta una temperatura mayor a 38°C y signos de enfermedad respiratoria la atención deberá ser reprogramada. Aquellos pacientes que necesiten un tratamiento de urgencia o emergencia y se sospeche de COVID-19 deberán sentarse en un área bien ventilada (Bhagavathula et al., 2020, p. 55). La especificación también consiste en el uso de mascarillas quirúrgica por parte de los pacientes. Todo el material que va a estar en contacto con el paciente debe ser limpiado y desinfectado con etanol al 70%. Tener en cuenta que la pérdida del gusto y olfato es uno de los síntomas del COVID-19. Un estudio realizado en Italia informó que la aparición en las alteraciones del gusto ocurrió antes de la hospitalización (Giacomelli et al., 2020). Se debe tomar con precaución ya que las personas mayores son susceptibles a presentar trastornos del gusto y olfato (Barón-Sánchez et al., 2020, p. 67).

De acuerdo a las Recomendaciones específicas según la directiva adoptada por el MINSA Perú, para la atención de un paciente se realizará

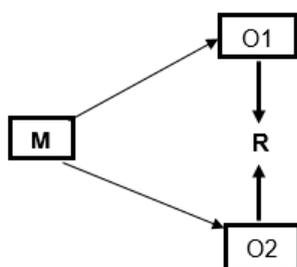
vía telefónica el llenado de un formato COVID-19 Minsa. Se le indicará que se tome una radiografía panorámica al mismo tiempo se fijará, el día de su cita. El día de la atención, el doctor y asistente se colocaran el equipo de EPP que consta de respirador N95, gorro, protector ocular, protector facial, mameluco, mandilón descartable, protector de calzado descartable al mismo tiempo se colocara un pediluvio en la puerta del consultorio roseado por un desinfectante como el amonio cuaternario, se le pedirá al paciente que deslice su calzado, luego se procederá a la desinfección de las manos con alcohol gel al ingresar a la sala de espera se ubicara al paciente a una distancia mayor a un metro y medio para realizar el llenado de la HCL. Y se procederá a la evaluación de su radiografía panorámica para optimizar tiempos de exposición con la cavidad oral del paciente con el operador. Previamente del ingreso al área de evaluación clínica, la asistente entregara al paciente 5ml de clorhexidina al 0.12 % reforzado cloruro de cetilpiridino al 0.05% y se le educará como debe realizar bucheros y gárgaras bucales y que se elimine directamente al inodoro, se le proveerá también de un mandilón descartable (Valenzuela, 2020, p. 14) (Christiani, 2020, p. 7). El asistente indicara al paciente, que se coloque en posición supino, y colocara la capsula de aislamiento, mientras que el doctor se realiza el lavado de manos, colocación de alcohol gel y calzado de guantes, luego procederá a sentarse en la silla dental y le pedirá al paciente que se retire la mascarilla, la asistente proveerá al paciente de un sobre para el depósito de su mascarilla. El doctor evaluará clínicamente todo el aparato estomatognático a la brevedad posible, dando un diagnóstico certero. Se realizará el tratamiento odontológico, que corresponde. El asistente retirara la capsula de protección y le entregara su sobre con su mascarilla para que se lo coloque el paciente. Luego el asistente informará al paciente para que se retire el mandilón, el cual será eliminado en el contenedor de residuos de peligros biológicos. Se le solicitara al paciente que se siente en el mismo lugar previamente indicado a la hora de su ingreso. Si fuese necesario se medicará al paciente. La asistente procederá a la desinfección total del área de procedimiento y realizará la desinfección correcta del instrumental quirúrgico. Se fumigará entre paciente y paciente. Se procederá a realizar el

retiro del EPP, doctor y asistente (Epifanio & Vásquez, 2020, p. 89) (Doimeadiós et al., 2020, p. 887) (Ruiz-Bravo et al., 2020, p. 63) (Boin-Bakit & Melián-Rivas, 2020, p. 321).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es básica ya que a partir del presente estudio se generará un nuevo conocimiento acerca de la calidad y satisfacción del paciente frente a la atención odontológica en el contexto COVID-19. El diseño de la investigación es no experimental transversal ya que se evaluará a los pacientes en un solo momento, correlacional ya que se realizará la relación entre las variables conocimiento acerca de la calidad y satisfacción del paciente frente a la atención odontológica en el contexto COVID-19. (Hernández 2019)



M: Pacientes

O1: Conocimiento acerca de la calidad

O2: Satisfacción del paciente

R: Correlación de dichas variables

#### 3.2. Variables y operacionalización de variables

**Variable independiente:** Calidad de atención.

**Definición conceptual:** La calidad de atención se basa en ofrecer un servicio o producto de acuerdo a los requerimientos del paciente más allá de los que éste puede o espera (Molina Astúa et al., 2004).

**Definición operacional:** La percepción de la calidad será medida por un cuestionario a través de las dimensiones atención del odontólogo, infraestructura y del material e instrumental.

**Indicadores:** Atención del odontólogo, infraestructura y bioseguridad.

**Escala de medición:** Ordinal.

**Variable dependiente:** Satisfacción del paciente.

**Definición conceptual:** Se entiende por satisfacción del paciente la evaluación positiva que éste hace sobre las diferentes dimensiones de la atención médica recibida.

**Definición operacional:** La satisfacción del paciente fue medida por un cuestionario a través de las dimensiones trato del odontólogo, infraestructura, precios y horarios.

**Indicadores:** El trato del odontólogo cuidadosos, confianza, infraestructura moderna y antigua, precios elevados, razonables y bajos, horarios adecuados e inadecuados.

**Escala de medición:** Ordinal.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

**Población:** La población estuvo constituida por todos los pacientes que acudieron al Centro Odontológico durante 4 semanas haciendo un total de 80 pacientes (05 de setiembre al 01 de octubre del 2021).

- Criterios de inclusión: Fueron incluidos dentro del estudio pacientes mayores de 18 años sin límite de edad, los que aceptaron formar parte del estudio, aquellos que firmaron el consentimiento informado y que aquellos que tengan por lo menos dos visitas al centro odontológico.

- Criterios de exclusión: No fueron considerados aquellos pacientes que se atendieron por una emergencia y que acudan por primera vez al centro odontológico.

**Muestra:** Se consideró a los pacientes que asistieron durante el 05 de setiembre al 01 de octubre del 2021 fueron 55 en el turno de la mañana.

**Unidad de análisis:** Pacientes que acuden al “Centro Odontológico Devolviendo Sonrisas”.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica utilizada para la investigación fue la encuesta y se usaron dos cuestionarios que fueron modificados y validados. El primer cuestionario fue adaptado a partir de la tesis para optar el grado de Maestría en Gerencia de la Salud que lleva por título “Satisfacción de los usuarios de la atención de los servicios odontológicos, en las clínicas de operatoria dental de la UNAH” realizado en Honduras en el 2016 el cual está validado y es fiable (Lizardo, 2017, p. 117). Un segundo cuestionario fue adaptado a partir de la Tesis Doctoral “Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: adaptación al español del cuestionario “Dental Satisfaction Questionnaire” (Almerich & Montiel, 2012, p. 112) el cual se encuentra validado y es confiable. se trata de un cuestionario adaptado al idioma español a partir del cuestionario original “Dental Satisfaction Questionnaire” realizado el año 1982 (Davies & Ware, 1982, p. 34). Para realizar la confiabilidad de ambos cuestionarios se realizó una prueba piloto donde se obtuvo que el cuestionario denominado Satisfacción de los usuarios de la atención de los servicios odontológicos, en las clínicas de operatoria dental de la UNAH en sus ítems utilizó una escala tipo Likert que varía de 1 (Muy frecuentemente) a 5 (Nunca), aplicando el coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach, dando como resultado 0.807, el grado en el que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. Y el cuestionario Dental Satisfaction Questionnaire, en sus ítems utilizó una escala tipo Likert que varía de 1 (Muy frecuentemente) a 5 (Nunca), aplicando el coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach, dando como resultado 0.809, el grado en el que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir.

### **3.5. Procedimientos**

Para realizar el presente trabajo, primero se solicitó el permiso al director clínico del centro odontológico donde se realizó el estudio, luego se coordinó con el encargado de la clínica para realizar el cuestionario los días lunes, martes, miércoles, jueves y viernes. Cuando los pacientes llegaban a la consulta se les preguntaba si deseaban participar del estudio, si la

respuesta era si, se le leía el consentimiento informado en voz alta, y se le preguntaba si había entendido en caso la respuesta era negativa, se le agradecía y respetaba su decisión de lo contrario se le pedía firmar el consentimiento informado, y se le daba la encuesta.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para describir los resultados fijados por los instrumentos medidos, en primera instancia se utilizó el programa computacional de hoja de cálculo Excel con el propósito de gestionar los datos de la aplicación de los instrumentos que nos permitió el trabajo estadístico; luego en segunda instancia se aplicó programa estadísticos Statistical Package for Social Sciencesr SPSS, realizando los reportes de estadística descriptiva dado el uso del método estadístico descriptivo que sirvió para dar valor a las variables verificando los resultados de los ítems de las preguntas efectuadas en ambas variables de estudio después de aplicados los cuestionarios de la muestra, estas valoraciones ayudaron a describir, ordenar, organizar, categorizar los datos en tablas y gráficos. La frecuencia es el número de veces que un evento se repite durante un experimento o muestra estadística, en tal sentido se mostraron las frecuencias del proyecto según Quispe Limaylla, A. (2014) refiere que la estadística descriptiva analiza y describe un conjunto de datos de la muestra evitando sacar conclusiones de tipo global. También se realizó en la investigación la estadística inferencial que usó para la contratación de las hipótesis mediante el estadístico Chi cuadrado que nos indicó la relación de dependencia entre las variables y sus dimensiones.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para la realización del presente estudio se debe considerar 4 aspectos según el reporte de Belmont. Así el estudio cumple el principio de autonomía ya que todos los participantes serán informados sobre el estudio que se pretendía realizar, se leerá el consentimiento informado en voz alta para asegurarnos que el paciente escuche y formule sus preguntas. El principio de justicia se cumple ya que cada uno de los participantes son

capaces de retirarse del estudio en cualquier momento. El principio de beneficencia se cumple porque cada uno de los participantes encuestados serán capaces de comprender a través de charlas educativa los derechos ante una atención de calidad. El principio de no maleficencia se cumple cuando los investigadores no causan daño físico ni psicológico a los participantes.

#### IV. RESULTADOS

**Objetivo general:** Determinar la relación entre la calidad atención y la satisfacción del paciente en un Centro Odontológico durante el contexto COVID-19, Chiclayo 2021.

**Tabla 1**

*Relación entre la calidad atención y la satisfacción del paciente en un Centro Odontológico durante el contexto COVID-19, Chiclayo 2021.*

Calidad atención	Satisfacción del paciente			Total
	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	
Baja	2 (3,6%)	0,0	3 (5,5)	5 (9,1%)
Regular	2 (3,6%)	16 (29,1%)	6 (10,9%)	24 (43,6%)
Buena	7 (12,7%)	14 (25,5%)	5 (9,1%)	26 (47,3%)
Total	11 (20,0%)	30 (54,5%)	14 (25,5%)	55 (100,0%)

Estadístico Chi cuadrado  $X^2 = 9.374$ , p-valor =0.05

*Nota:* En la tabla 1 se observa que 54,5% de la población es indiferente ante la satisfacción en el consultorio dental y el 47,3% de la población percibe una calidad de atención buena. Existe una relación entre una satisfacción indiferente y una calidad de atención regular representado por un 29,1%. Y se evidencia que existe una correlación entre la calidad atención y la satisfacción del paciente, se aprecia que la correlación dependencia entre las variables ( $X^2 = 9.374$ , p-valor =0.05;  $p < 0.05$ ) es positiva y significativa, por lo que se evidencia la relación entre las variables.

**Objetivo específico 1:** Conocer la calidad de atención odontológica en un Centro Odontológico durante el contexto COVID-19, Chiclayo 2021.

**Tabla 2**

*Calidad atención odontológica en un Centro Odontológico durante el contexto COVID-19, Chiclayo 2021*

Calidad de atención	Pacientes	%
Baja	5	9,1
Regular	24	43,6
Buena	26	47,3
Total	55	100,0

*Nota:* En la Tabla 2 se observa que el 47,3% de la población percibe una calidad de atención buena, seguido de un 43,6% quienes perciben una calidad de atención regular y un 9,1% una calidad de atención baja.

**Objetivo específico 2:** Identificar la satisfacción del paciente en un Centro Odontológico durante el contexto COVID-19, Chiclayo 2021.

**Tabla 3**

*Satisfacción del paciente en un Centro Odontológico durante el contexto COVID-19, Chiclayo 2021*

Calidad de atención	Pacientes	%
Insatisfecho	11	20,0
Indiferente	30	54,4
Satisfecho	14	25,5
Total	55	100,0

*Nota:* En la tabla 3 se verifica que los pacientes son indiferentes 54,4% en relación a la satisfacción del centro odontológico. Mientras que un 25,5% se encuentra satisfecho y un 20% insatisfecho.

**Objetivo específico 3:** Determinar la calidad atención odontológica en un Centro Odontológico durante el contexto COVID-19 en Chiclayo 2021 según sus dimensiones.

**Tabla 4**

*Calidad atención odontológica en un Centro Odontológico durante el contexto COVID-19 en Chiclayo 2021 según sus dimensiones.*

<b>Dimensión</b>	<b>Calidad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Atención del odontólogo	Regular	34	61,8
	Buena	21	38,2
Infraestructura	Baja	34	61,8
	Regular	20	36,4
	Buena	1	1,8
Bioseguridad	Regular	47	85,5
	Buena	8	14,5
Total muestra		55	100,0

*Nota:* En la tabla 4 se observa que según las dimensiones la atención odontológica percibe una calidad regular representada con un 61,8% y buena con un 38,2%. Según la dimensión infraestructura la calidad es baja con un 61,8%, regular con un 36,4% y buena con un 1,8%. Y en relación a la bioseguridad una calidad regular con un 85% y buena con un 14,5%.

**Objetivo específico 4:** Conocer la satisfacción de la atención odontológica en un Centro Odontológico durante el contexto COVID-19 en Chiclayo 2021 según sus dimensiones.

**Tabla 5**

*Satisfacción de la atención odontológica en un Centro Odontológico durante el contexto COVID-19 en Chiclayo 2021 según sus dimensiones.*

<b>Dimensión</b>	<b>Satisfacción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Trato del odontólogo	Insatisfecho	5	9,1
	Indiferente	27	49,1
	Satisfecho	23	41,8
Infraestructura	Insatisfecho	28	50,9
	Indiferente	22	40,0
	Satisfecho	5	9,1
Precios	Indiferente	12	21,8
	Satisfecho	43	78,2
Horarios	Indiferente	14	25,5
	Satisfecho	41	74,5
Total, muestra		55	100,0

*Nota:* En la tabla 5 se observa que, según las dimensiones de la satisfacción, el trato al odontólogo fue es indiferente en un 49,1%, satisfecho en un 41,8% e insatisfecho en un 9,1%. En relación a la infraestructura el 50,9% se mostró insatisfecho, el 40% indiferente y el 9,1% se mostraba satisfecho. Cuando se les pregunto por los precios del centro odontológico los resultados fueron satisfechos en un 78,2% e indiferentes en un 21,8%. Y sobre la satisfacción de los horarios respondieron satisfechos en el 74,5% e indiferente en un 25,5%.

## V. DISCUSIÓN

La satisfacción y la calidad de atención odontológica de los servicios de salud es un tema complejo y además está relacionado con factores como la edad, ingresos, educación, entre otros. A partir de ello, se genera planes de gestión en las instituciones de salud. Es importante mejorar la satisfacción del paciente y esto se puede llegar a realizar con la aplicación de estrategias que simplifiquen y agilicen los procesos de atención. (Lara-Alvarez et al., 2020).

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en un centro odontológico durante el contexto COVID-19 en la ciudad de Chiclayo del año 2021. Donde se encontró una relación significativa entre ambas variables con un  $p < 0.05$  y un  $X^2 = 9.374$ . Estos resultados son similares a los de Cruzado (2018, p14) donde también se verifica que existe una relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del paciente. Así también, Cacho Sánchez (2020, p. 123) encuentra la relación entre ambas variables en su estudio realizado en Lambayeque.

Estos resultados afirman que si existe una calidad en la atención del paciente que acude a la consulta dental este se mostrara satisfecho como ha ocurrido en el estudio, y así también, un paciente que insatisfecho está percibiendo una baja calidad de la atención odontológica la que está provocada por diversos factores como el trato que brinda el profesional y su personal, la infraestructura y la bioseguridad. Y en cuanto a la satisfacción del paciente se refiere a los precios, horarios, confianza.

En Lima, Cruzado (2018, p.14) realiza un estudio sobre la calidad de atención y la satisfacción del paciente que asiste a la consulta dental donde encuentran que los pacientes perciben una calidad de atención regular en la mayor parte de los encuestados y una satisfacción era moderada. Abarca (2018, p. 110) en Abancay que los encuestados percibieron una calidad de atención regular.

En Lambayeque, Renteria Ortiz & Valiente Capuñay (2020, p. 58) los encuestados se sentían satisfechos con la atención recibida. Fuentes (2019,

p.56) demostró que los encuestados se sentían satisfechos con la calidad de atención. Estos resultados son diferentes a los encontrados por Carrera Juárez (2017, p. 65) donde encontró que más de la mitad de los pacientes encuestados se encontraban insatisfechos con la atención recibida, como también lo demostró Lara-Álvarez et al. (2020).

Pero también existe el otro lado de la moneda donde se encuentran pacientes insatisfechos con la atención del odontólogo y esto sucede generalmente en centros odontológicos ubicados al interior del país o donde hay escases de odontólogos, por lo que la preocupación de estos de mantener sus pacientes no es una prioridad ya que perciben ser el único o uno de los pocos odontólogos que se encuentra en dicha comunidad.

Y esto ocurre generalmente en los centros de salud públicos donde la presencia de odontólogo es nula o casi nula y no por falta de voluntad del odontólogo sino más bien por el poco interés de sus autoridades quienes no se preocupan por esta necesidad, sino todo lo contrario perciben que la salud bucal no es una prioridad y por consiguiente el instrumental, material dental, equipamiento es obsoleto o está incompleto, perjudicando la salud de la comunidad.

La calidad de atención abarcaba tres dimensiones ellas fueron la atención del odontólogo, la infraestructura y la bioseguridad, donde los encuestados percibieron que la atención del odontólogo fue regular, la infraestructura baja y la bioseguridad regular.

En las dimensiones de la satisfacción evalúan el trato del odontólogo como indiferente, la infraestructura manifiesta estar insatisfechos siendo esto una reafirmación ya que en la calidad de atención es regular lo que se puede relacionar. En cuanto a los precios y los horarios los pacientes que asisten al centro odontológico se encuentran satisfechos.

Lara-Álvarez et al. (2020) realiza un estudio y muestra 5 dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. En la dimensión fiabilidad un gran número de pacientes se sienten insatisfechos con la demora en la atención, en la capacidad de

respuesta la insatisfacción el tiempo para ser atendido y la falta de privacidad al ser atendido.

La demora de la atención quizás se deba por la gran afluencia del público, pero este hecho se puede subsanar, ya que, al existir gran afluencia de público, es decir, una gran demanda entonces los ingresos aumentan, por lo tanto, se deberá contratar más personal con el fin de facilitar el trabajo de profesional. La realidad de algunos consultorios es el trabajar solo para abaratar costos, pero esto no trae más que stress, pérdida de pacientes, por la demora, cansancio y algunas dolencias relacionadas con el trabajo individualista en este sentido.

En la seguridad, la falta de amabilidad y respeto al paciente mostraban una insatisfacción en más de la mitad de la población. En la empatía se sienten insatisfechos en especial con respecto a las señalizaciones. En el presente estudio la mayoría de los pacientes se sintieron indiferentes ante este hecho, lo cual puede estar demostrando que se sienten más satisfechos con otras dimensiones.

Y con respecto, a los aspectos tangibles perciben la falta de limpieza de los consultorios y los baños, estos resultados fueron encontrados en una institución hospitalaria, y se puede percibir que en la consulta privada los resultados son más satisfactorios, aunque se evidencia que el paciente se siente satisfecho con precios y horarios, es indiferente con el trato del odontólogo y casi la mitad está satisfecha, lo que no se evidencia con una institución pública.

Como se demuestra en estudios ya publicados el hecho de las quejas del público es la falta de limpieza sobre todo en los servicios higiénicos, en su gran mayoría casi todos los centros hospitalarios públicos adolecen ante ello, el punto ha llegado hasta colocar baños privados para los trabajadores e inclusive los tienen con llave, y los pacientes muchas veces ven ello como una discriminación para el paciente, donde este debe usar un baño público poco aseado y el personal trabajador y muchas veces los profesionales un baño exclusivo.

Un estudio realizado en Irán (Bahrapour & Zolala, 2005) mostró niveles más altos de satisfacción entre los pacientes que reciben tratamiento en instalaciones privadas en comparación con las instalaciones públicas.

Estos niveles estaban por encima de la satisfacción general de los participantes de nuestro estudio. Muestra la confianza y el nivel de confianza que la población saudita tiene en sus servicios del sector público.

En países desarrollados es fácil encontrar una relación positiva entre la calidad y satisfacción, pero en los países en vías de desarrollo existe la relación, pero es más bien negativa, es decir, el paciente percibe una mala calidad de atención y se encuentra insatisfecho. Y este hecho se debe a varios aspectos, en el Perú las citas tardan no es fácil obtener una cita en un hospital y mucho menos en el contexto en el que se está viviendo, el COVID-19 ha develado la falta de todas las dimensiones que ha planteado esta investigación.

En cuanto la infraestructura el usuario se siente insatisfecho en la mitad de la población e indiferente en poco menos de la mitad, y demuestran una satisfacción en un porcentaje de 9,1%. Lo que no ocurre en los usuarios de una institución pública que advierte en más del 10% una insatisfacción en la infraestructura.

En el contexto del COVID-19, varios organismos han puesto en marcha diferentes estrategias con el fin de evitar el contagio, en supermercados, centros comerciales, en los institutos de salud, y futuramente se implementará en los institutos de educación.

El área de la odontología no ha sido la excepción los protocolos puestos en marchas responden a las medidas de bioseguridad recomendadas tanto por el Ministerio de Salud del Perú por recomendación de la Organización Mundial de la Salud.

Esta implementación ha sido bien tomada por los odontólogos quienes han tenido que implementar sus consultorios para estar acorde a la situación y salvaguardar la salud de sus pacientes y la propia. La implementación tomada en los consultorios privados consiste en un cambio

en la bioseguridad donde se debe cumplir estrictamente los protocolos de bioseguridad instaurados por organismos superiores.

Esto trae consigo el incremento del precio de los tratamientos dentales que es una de las dimensiones que se refleja en el presente estudio, en el caso del centro odontológico estudiado los pacientes revelaron estar satisfecho con esta dimensión y no presentaron incomodidad al momento de pagar por el tratamiento.

Pero con algo que no se encuentran satisfechos es con la infraestructura del centro odontológico, lo cual puede estar relacionado con la estética de la fachada relacionada con la falta de publicidad exterior del centro odontológico estudiado. En la ciudad de Chiclayo existen varios centros odontológicos que tienen fachadas llamativas con lo que el paciente confunde muchas veces lo llamativo con lo estético dejándose llevar por la publicidad o marketing que se le presenta.

En el presente estudio se demuestra que en la dimensión trato de paciente el paciente responde que es regular o es indiferente, tanto para la satisfacción como para la calidad. Los factores de la atención interpersonal, como la amabilidad, cariño y simpatía se asocian con la satisfacción que se evidencia en la literatura.

La revisión de literatura también demuestra que preguntar más allá del motivo principal de la visita al profesional de salud se asocia a una mayor satisfacción del paciente. Otro factor importante es brindarle el tiempo suficiente para expresar sus preocupaciones, ya que, con ello se abrirá una comunicación bidireccional con lo que los pacientes tendrán la percepción de sentirse escuchados lo cual refleja una percepción de satisfacción en el paciente.

Así también, indirectamente ayudará al profesional de odontología a satisfacer las necesidades y expectativas de los pacientes. Por ello, se hace necesario darle importancia a esta dimensión ya que será una puerta de entrada para lograr la empatía con el paciente.

Otro factor importante, es la infraestructura, el presente estudio encontró una calidad regular en relación a este punto. Los estudios realizados a nivel mundial demuestran que la satisfacción del paciente también está relacionada con la limpieza de la consulta dental.

Si el paciente se sintiera insatisfecho ante esta dimensión la visión de la consulta dental sería negativa, y en esta época de COVID-19 se debería de mantener satisfechos a los pacientes, ya que involucra la bioseguridad, una reducción de la ansiedad ante el contagio del coronavirus, y el ánimo de seguir visitando el centro odontológico.(Aldosari et al., 2017).

Agarwal & Biswas (2017) y Chakraborty et al. (2016) destacó la falta de servicios / instalaciones y equipamiento en los centros de salud como una de las principales causas de insatisfacción (42,4%). Esto se atribuye a la falta de financiación para el sector de la atención de la salud en los países en desarrollo. Chakraborty et al. (2016) Por el contrario, la mayoría de los participantes de nuestro estudio en el último trimestre (70%) estaban satisfechos con el equipamiento y las instalaciones de nuestros centros.

Un estudio realizado por Schlenz (2021) demuestra que los pacientes no percibieron ningún cambio en la atención odontológica durante la pandemia del COVID-19, pero si demostraban una perspectiva predominantemente positiva sobre el cuidado dental. También encontraron que los pacientes encuestados presentaban ansiedad sobre la autoinfección y la infección de otros.

Con la pandemia del COVID-19 los odontólogos se han visto obligados a implementar sus consultorios con elemento de bioseguridad, pero realmente ello debía ya ser implementado incluso sin estar en pandemia.

Esto se evidencia en estudios que se han llevado a cabo en diferentes partes del mundo donde se la implementación de la bioseguridad para el COVID-19 no ha sido un obstáculo, ya que los sistemas de salud en países desarrollados siempre están supervisando la esterilización del instrumental, el mantenimiento de los equipos, sobre todo aquellos que tienen que ver con esterilización.

Por el contrario, en el Perú los equipos de bioseguridad no son sofisticados y aún la consulta privada sigue manteniendo equipamiento obsoleto, que muchas veces en vez de esterilizar solo infecta, no reúne las condiciones, ni sigue las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud.

En este sentido, es recomendable que las instituciones encargadas de velar por la seguridad en salud en el Perú tengan en cuenta también los centros odontológicos que puedan ser regulados en la bioseguridad. Así como también, controlar la proliferación de pseudo dentistas o aquellos que trabajan aun siendo estudiantes, o aquellos que realizan la profesión, los más conocidos son los técnicos dentales.

En el Perú, el Ministerio de Salud sabe de la gran falencia que existe en cuanto a bioseguridad en los establecimientos públicos como privados y más si se habla del área de la odontología. Es por ello, nace la importancia de implementar normas pero que se cumplan en relación a la bioseguridad. Así también, el MINSA a raíz de la pandemia provocada por el COVID-19 ha establecido protocolos de atención, pero la pregunta es si verdaderamente ¿se está cumpliendo? ¿quién lo supervisa? Y esto tiene que ver con la calidad de atención y satisfacción del paciente.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. En base al análisis de los hallazgos que se obtuvieron, se determina que existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en el Centro Odontológico durante el contexto COVID-19, Chiclayo 2021.
2. Así mismo, se determinó como buena la Calidad atención odontológica catalogada por los pacientes, en el Centro Odontológico durante el contexto COVID-19, Chiclayo 2021.
3. Por consiguiente, se prevalece un indicador significativo en cuanto a la satisfacción del paciente en el Centro Odontológico durante el contexto COVID-19, Chiclayo 2021.
4. Conjuntamente, se concluye de acuerdo a las dimensiones que se cumplen con los estándares de buena atención y calidad en los servicios que brinda el Centro Odontológico durante el contexto COVID-19 en Chiclayo 2021.
5. Finalmente, se concluye aceptada por los pacientes la satisfacción en la atención odontológica en el Centro Odontológico durante el contexto COVID-19 en Chiclayo 2021.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Al Ministro de Salud, implementar un sistema de vigilancia permanente del cumplimiento de las normas de bioseguridad, a fin de garantizar que los ciudadanos tengan una atención de salud con calidad.
2. A la Gerente Regional de Salud en Lambayeque, instaurar protocolos de supervisión a todas las clínicas dentales privadas y públicas donde verifiquen la implementación y cumplimiento de medidas de bioseguridad que brindan a las personas que asisten a dichos establecimientos. Así, también capacitar a los odontólogos en protocolos, equipamientos que deben tener sus clínicas para brindar bioseguridad
3. Al Gerente del Centro Odontológico, que se realicen talleres periódicos de control de emociones a los odontólogos, asistente dental. Al mismo tiempo realizar capacitaciones y evaluaciones sobre temas relacionados en avances de las medidas de bioseguridad, garantizando una óptima atención de los pacientes.
4. Al Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud, revisar sus protocolos de bioseguridad y en la atención al paciente en el caso de las clínicas estomatológicas, para brindar un mejor servicio a la comunidad
5. A los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud, realizar más investigaciones acerca de la relación entre la calidad de atención y la satisfacción en el contexto COVID-19, ya que es un tema original por las circunstancias que se está viviendo desde el 2020, donde los protocolos de atención y la bioseguridad han sido reforzado para beneficio del paciente y del profesional.

## REFERENCIAS

- Abarca, S. Y. B. (2018). *CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EXTERNO CLÍNICA DENTAL DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES 2018* [Tesis posgrado, Universidad Tecnológica de los Andes].  
[http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5491/bazan\\_asy.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5491/bazan_asy.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Agarwal, P., & Biswas, R. (2017). Satisfaction of patients attending a rural hospital of Darjeeling district in West Bengal, India. *International Journal Of Community Medicine And Public Health*, 4(6), 1932-1937.  
<https://doi.org/10.18203/2394-6040.ijcmph20172152>
- Aldosari, M. A., Tavares, M. A., Matta-Machado, A. T. G., & Abreu, M. H. N. G. (2017). Factors associated with patients' satisfaction in Brazilian dental primary health care. *PLoS ONE*, 12(11), e0187993.  
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0187993>
- Almerich, J., & Montiel, J. M. (2012). *Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: Adaptación al español del cuestionario Dental Satisfaction Questionnaire* [Tesis Doctoral, Universitat de Valencia].  
[https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/24925/Tesis%20Doctoral%20\\_Estudio%20de%20la%20satisfacci%c3%b3n%20en%20Odontolog%c3%ad a%20me.pdf?sequence=1&isAllowed=y%20s](https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/24925/Tesis%20Doctoral%20_Estudio%20de%20la%20satisfacci%c3%b3n%20en%20Odontolog%c3%ad a%20me.pdf?sequence=1&isAllowed=y%20s)
- Araya-Salas, C. (2020). Consideraciones para la Atención de Urgencia Odontológica y Medidas Preventivas para COVID-19 (SARS-CoV 2). *International journal of odontostomatology*, 14(3), 268-270.  
<https://doi.org/10.4067/S0718-381X2020000300268>

- Ather, A., Patel, B., Ruparel, N. B., Diogenes, A., & Hargreaves, K. M. (2020). Coronavirus Disease 19 (COVID-19): Implications for Clinical Dental Care. *Journal of Endodontics*, *46*(5), 584-595.  
<https://doi.org/10.1016/j.joen.2020.03.008>
- Aylwin-Miranda, I., Richaud-Hiza, C., Moreno-Yañez, Y., Aylwin-Miranda, I., Richaud-Hiza, C., & Moreno-Yañez, Y. (2021). Guía para el Trabajo Clínico en Odontología Durante Pandemia por SARS-CoV-2, en el Hospital Clínico Dra. Eloísa Díaz. *International journal of odontostomatology*, *15*(1), 51-58.  
<https://doi.org/10.4067/S0718-381X2021000100051>
- Bahrampour, A., & Zolala, F. (2005). Patient satisfaction and related factors in Kerman hospitals. *EMHJ - Eastern Mediterranean Health Journal*, *11* (5-6), 905-912, 2005. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/117020>
- Barón-Sánchez, J., Santiago, C., Goizueta-San Martín, G., Arca, R., & Fernández, R. (2020). Afectación del sentido del olfato y el gusto en la enfermedad leve por coronavirus (COVID-19) en pacientes españoles. *Neurología (Barcelona, Spain)*, *35*(9), 633-638. <https://doi.org/10.1016/j.nrl.2020.07.006>
- Becker, K., Brunello, G., Gurzawska-Comis, K., Becker, J., Sivoilella, S., Schwarz, F., & Klinge, B. (2020). Dental care during COVID-19 pandemic: Survey of experts' opinion. *Clinical Oral Implants Research*, *31*(12), 1253-1260.  
<https://doi.org/10.1111/clr.13676>
- Bhagavathula, A. S., Aldhaleei, W. A., Rahmani, J., Mahabadi, M. A., & Bandari, D. K. (2020). Knowledge and Perceptions of COVID-19 Among Health Care Workers: Cross-Sectional Study. *JMIR Public Health and Surveillance*, *6*(2), e19160. <https://doi.org/10.2196/19160>

- Boin-Bakit, C., & Melián-Rivas, A. (2020). La atención Odontológica a Pacientes COVID-19 Positivo ¿Qué hacer ante una Urgencia? *International journal of odontostomatology*, 14(3), 321-324. <https://doi.org/10.4067/S0718-381X2020000300321>
- Cacho Sánchez, C. I. (2020). Calidad de atención y satisfacción, según la percepción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental ART´C. *Repositorio Institucional - UCV*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51657>
- Carrera Juárez, A. C. (2017). Satisfacción del paciente y calidad de atención en el consultorio de odontología del Centro Médico Militar de Lambayeque—2017. *Universidad César Vallejo*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22098>
- Castro, Y., & Valenzuela, O. V. (2020). Repercusiones de la pandemia de COVID 19 en la atención odontológica, una perspectiva de los odontólogos clínicos. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 19(4), 3410.
- Chakraborty, S. N., Bhattacharjee, S., & Rahaman, M. A. (2016). A cross-sectional study on patient satisfaction in an Urban Health Care Centre of Siliguri Municipal Corporation, Darjeeling, West Bengal. *Medical Journal of Dr. D.Y. Patil University*, 9(3), 325. <https://doi.org/10.4103/0975-2870.182502>
- Christiani, J. J. (2020). *Covid-19: A look towards patient safety in dentistry*. 2020(108), 7.
- Cleary, P. D., & McNeil, B. J. (1988). Patient satisfaction as an indicator of quality care. *Inquiry: A Journal of Medical Care Organization, Provision and Financing*, 25(1), 25-36.

- Cruzado, L. Karina. (2018). "Calidad de atención odontológica y satisfacción de las madres de pacientes menores de 13 años en el Centro de Salud Víctor Raúl Haya De La Torre año—2016". *Repositorio institucional – UNAC*.  
<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/4277>
- Dabanch, J. (2021). EMERGENCIA DE SARS-COV-2. ASPECTOS BÁSICOS SOBRE SU ORIGEN, EPIDEMIOLOGÍA, ESTRUCTURA Y PATOGENIA PARA CLÍNICOS. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 32(1), 14-19.  
<https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2020.12.003>
- Davies, A. R., & Ware, J. E. (1982). *Development of a Dental Satisfaction Questionnaire for the Health Insurance Experiment*.  
<https://www.rand.org/pubs/reports/R2712.html>
- Díaz-Castrillón, F. J., & Toro-Montoya, A. I. (2020). SARS-CoV-2/COVID-19: El virus, la enfermedad y la pandemia. *Medicina y Laboratorio*, 24(3), 183-205.  
<https://doi.org/10.36384/01232576.268>
- Doimeadiós, J. E. B., Castillo, W. C., Palacio, R. V., & Góngora, H. S. (2020). Protocolo de Bioseguridad para Centros de Aislamiento de Contactos a COVID-19. *Correo Científico Médico de Holguín*, 24(3), 887-903.
- Epifanio, R., & Vásquez, R. (2020). *Guías de Atención Durante Pandemia de COVID-19*. Asociación Odontológica Panameña.  
[https://www.odontologiapediatrica.com/wp-content/uploads/2021/03/Guias-de-Atencion-COVID-AOP.docx-\\_revisado\\_-1-1.pdf](https://www.odontologiapediatrica.com/wp-content/uploads/2021/03/Guias-de-Atencion-COVID-AOP.docx-_revisado_-1-1.pdf)
- Fan, V. S., Burman, M., McDonnell, M. B., & Fihn, S. D. (2005). Continuity of care and other determinants of patient satisfaction with primary care. *Journal of General Internal Medicine*, 20(3), 226-233. <https://doi.org/10.1111/j.1525-1497.2005.40135.x>

- Feldman, L., Vivas, E., Lugli, Z., Alviarez, V., Gabriela Pérez, M., & Bustamante, S. (2007). La satisfacción del paciente hospitalario: Una propuesta de evaluación. *Revista de Calidad Asistencial*, 22(3), 133-140. [https://doi.org/10.1016/S1134-282X\(07\)71208-3](https://doi.org/10.1016/S1134-282X(07)71208-3)
- Fuentes, E. E. (2019). *Calidad de atención odontologica y satisfacción del usuario de la Posta San Bartolomé en el año 2017* [Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3659/TESIS%20E DUARDO%20fuentesrivera%20rojas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Giacomelli, A., Pezzati, L., Conti, F., Bernacchia, D., Siano, M., Oreni, L., Rusconi, S., Gervasoni, C., Ridolfo, A. L., Rizzardini, G., Antinori, S., & Galli, M. (2020). Self-reported Olfactory and Taste Disorders in Patients With Severe Acute Respiratory Coronavirus 2 Infection: A Cross-sectional Study. *Clinical Infectious Diseases: An Official Publication of the Infectious Diseases Society of America*, 71(15), 889-890. <https://doi.org/10.1093/cid/ciaa330>
- Herrera, M. N. Y., Rodríguez, F. F. S., & Camero, M. F. (2021). El impacto económico de la COVID 19 en la calidad del servicio odontológico. *Revista Científica Salud Andina*, 1(3), 53-59.
- Kranz, A. M., Gahlon, G., Dick, A. W., & Stein, B. D. (2021). Characteristics of US Adults Delaying Dental Care Due to the COVID-19 Pandemic. *JDR Clinical and Translational Research*, 6(1), 8-14. <https://doi.org/10.1177/2380084420962778>
- Lara-Alvarez, J. J., Hermoza-Moquillaza, R. V., Arellano-Sacramento, C., Lara-Alvarez, J. J., Hermoza-Moquillaza, R. V., & Arellano-Sacramento, C. (2020). Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un

- hospital en Lima. *Revista Estomatológica Herediana*, 30(3), 145-152.  
<https://doi.org/10.20453/reh.v30i3.3817>
- Latinoamericana, R. de O., & La, E. de trabajo multidisciplinario de. (2020). Ruta de atención para procedimientos de Odontología Pediátrica durante la etapa de confinamiento o cuarentena de la pandemia COVID-19. *Revista de Odontopediatría Latinoamericana*, 10(2), Article 2.  
<https://doi.org/10.47990/alop.v10i2.190>
- Lizardo, C. (2017). *Satisfacción de los usuarios de la atención de los servicios odontológicos, en las clínicas de operatoria dental de la UNAHde Tegucigalpa, Honduras, Segundo Periodo del 2016* [Master, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua].  
<https://repositorio.unan.edu.ni/7902/1/t945.pdf>
- Martínez-Camus, D. C., Yévenes-Huaiquino, S. R., Martínez-Camus, D. C., & Yévenes-Huaiquino, S. R. (2020). Atención Dental Durante la Pandemia COVID-19. *International journal of odontostomatology*, 14(3), 288-295.  
<https://doi.org/10.4067/S0718-381X2020000300288>
- Martínez-Piña, D., Ayala-Picazo, M., & Villatoro-Martinez, A. (2019). Satisfacción del Paciente en el uso de los servicios dentales: Scoping review de los factores determinantes de esta época. *Revista Nacional de Odontología*, 16.  
<https://doi.org/10.16925/2357-4607.2020.01.03>
- Ministerio de Salud. (2020). *Resolución Ministerial N°288-2020-MINSA*. Ministerio de Salud - Perú.  
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/716208/RM\\_N\\_288-2020-MINSA\\_APRUEBA\\_DIRECTIVA\\_SANITARIA\\_N\\_100.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/716208/RM_N_288-2020-MINSA_APRUEBA_DIRECTIVA_SANITARIA_N_100.pdf)

Ministerio de Salud - Perú. (2020). *Directiva Sanitaria N°100-MINSA-2020-DIGESP*.

Ministerio de Salud - Perú.

[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/716209/DIRECTIVA\\_SANIT](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/716209/DIRECTIVA_SANITARIA_N_100-MINSA-2020-DGIESP.pdf)

[ARIA\\_N\\_100-MINSA-2020-DGIESP.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/716209/DIRECTIVA_SANITARIA_N_100-MINSA-2020-DGIESP.pdf)

MINSA. (2020a). *Ministerio de Salud—MINSA*. <https://www.gob.pe/minsa>

MINSA. (2020b). *Resolución Ministerial N° 288-2020-MINSA*.

[https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/578465-288-2020-](https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/578465-288-2020-minsa)

[minsa](https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/578465-288-2020-minsa)

Molina Astúa, M., Quesada Mena, L. D., Ulate Gómez, D., & Vargas Abarca, S.

(2004). La calidad en la atención médica. *Medicina Legal de Costa Rica*,

21(1), 109-117.

Noushi, N., Oladega, A., Glogauer, M., Chvartzaid, D., Bedos, C., & Allison, P.

(2021). Dentists' Experiences and Dental Care in the COVID-19 Pandemic:

Insights from Nova Scotia, Canada. *Journal (Canadian Dental Association)*,

87, 15.

Petrescu, N. B., Aghiorghiesei, O., Mesaros, A. S., Lucaciu, O. P., Dinu, C. M.,

Campian, R. S., & Negucioiu, M. (2020). Impact of COVID-19 on Dental

Emergency Services in Cluj-Napoca Metropolitan Area: A Cross-Sectional

Study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*,

17(21), E7716. <https://doi.org/10.3390/ijerph17217716>

Priego, G. A. P.-M. de. (2020). COVID-19 y odontología. *Diagnóstico*, 59(3), 145-

153. <https://doi.org/10.33734/diagnostico.v59i3.238>

Reig-Garcia, G., Suñer-Soler, R., Mantas-Jiménez, S., Bonmatí-Tomas, A.,

Malagón-Aguilera, M. C., Bosch-Farré, C., Gelabert-Viella, S., & Juvinyà-

Canal, D. (2021). Assessing Nurses' Satisfaction with Continuity of Care and

- the Case Management Model as an Indicator of Quality of Care in Spain. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(12), 6609. <https://doi.org/10.3390/ijerph18126609>
- Renteria Ortiz, J. M. K., & Valiente Capuñay, Z. del P. (2020). *Calidad de atención a pacientes de un Centro Especializado en Formación Odontológica, Chiclayo, 2019*. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2375>
- Ruiz-Bravo, A., Jiménez-Valera, M., Ruiz-Bravo, A., & Jiménez-Valera, M. (2020). SARS-CoV-2 y pandemia de síndrome respiratorio agudo (COVID-19). *Ars Pharmaceutica (Internet)*, 61(2), 63-79. <https://doi.org/10.30827/ars.v61i2.15177>
- Schlenz, M. A., Schmidt, A., Wöstmann, B., May, A., Howaldt, H.-P., Albert, D., Ziedorn, D., Krämer, N., & Schulz-Weidner, N. (2021). Perspectives from Dentists, Dental Assistants, Students, and Patients on Dental Care Adapted to the COVID-19 Pandemic: A Cross-Sectional Survey. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(8), 3940. <https://doi.org/10.3390/ijerph18083940>
- Skaret, E., Berg, E., Raadal, M., & Kvale, G. (2004). Reliability and validity of the Dental Satisfaction Questionnaire in a population of 23-year-olds in Norway. *Community Dentistry and Oral Epidemiology*, 32(1), 25-30. <https://doi.org/10.1111/j.1600-0528.2004.00118.x>
- Song, Y., Luzzi, L., Chrisopoulos, S., & Brennan, D. S. (2020). Are trust and satisfaction similar in dental care settings? *Community Dentistry and Oral Epidemiology*, 48(6), 480-486. <https://doi.org/10.1111/cdoe.12559>
- Valenzuela, M. (2020). Coronavirus and the dental office. *Journal of Oral Research*, 14-19. <https://doi.org/10.17126/joralres.2020.045>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ÍTEMS	INSTRUMENTO
Percepción de la calidad	La calidad de atención se basa en ofrecer un servicio o producto de acuerdo a los requerimientos del paciente más allá de los que éste puede o espera. <a href="https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S1409-00152004000100007">https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S1409-00152004000100007</a>	La percepción de la calidad será medida por un cuestionario a través de las dimensiones de la atención del odontólogo, infraestructura y del material e instrumental	Atención del odontólogo  Infraestructura  Bioseguridad	Interés Trato Tiempo  Organización Comodidad  Material Instrumental	Ordinal	PREGUNTAS 1,2 3,4, 5,6  7,8 9,10  11 12,13	Encuesta sobre percepción de la calidad y satisfacción del paciente que acuden al Centro Odontológico Devolviendo Sonrisas SAC
Satisfacción del paciente	Se entiende por satisfacción del paciente la evaluación positiva que éste hace sobre	La satisfacción del paciente será medida por un cuestionario	Trato del odontólogo  Infraestructura	Cuidadosos Confianza  Moderna Antigua	Ordinal	14,15 16,17  18,19 20,21,22	Satisfacción del paciente que acude al "Centro Odontológico Devolviendo

	las diferentes dimensiones de la atención médica recibida.	través de las dimensiones del trato del odontólogo, infraestructura, precios y horarios	Precios	Elevados Razonables Bajos		23,24,25 26 27	Sonrisas
			Horarios	Adecuados Inadecuados		28 29,30	

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### **ENCUESTA SOBRE PERCEPCION DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTES QUE ACUDEN AL CENTRO ODONTOLÓGICO DEVOLVIENDO SONRRISAS SAC**

Estimados pacientes se les solicita su colaboración para responder este cuestionario que tiene como objetivo: Determinar la calidad de atención y satisfacción de los pacientes que reciben tratamiento en el Centro Odontológico Devolviendo Sonrisas. Destacando competencia técnica del profesional, relaciones interpersonales y el trato humano, limpieza y orden en la consulta, información del paciente antes de comenzar el tratamiento. El objetivo de la investigación es tomar acciones para mejorar el servicio que se ofrece, por lo tanto, se ruega responder con la mayor sinceridad posible. No se solicita colocar sus datos personales con el fin de asegurar la confidencialidad de cada uno de los participantes, siendo su participación voluntaria.

**Instrucciones.** Marque con una **X** en la casilla de la derecha que para su caso corresponda o complete los espacios en blanco.

Marque con una X según las claves

1 Muy frecuentemente

2 Frecuentemente

3 Ocasionalmente

4 Raramente

5 Nunca

#### **Calidad de atención en el “Centro Odontológico Devolviendo Sonrisas”**

	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	El odontólogo se muestra interesado por cumplir lo que prometió					
2	Le fue informado los procedimientos del tratamiento y su costo					
3	Lo trata con amabilidad					
4	Le transmite seguridad en su tratamiento a pesar de la pandemia COVID 19					
5	Comprende sus necesidades					
6	Duración de la atención es adecuada en relación al contexto COVID 19					
7	Ha tenido que esperar mucho para ser atendido					
8	Le parece que el centro odontológico tiene buena la organización para atender en el contexto COVID 19					
9	Encuentra confortable el centro odontológico					
10	El centro odontológico se encuentra señalizado en su interior					

11	Las clínicas poseen buena ventilación para atender en la pandemia COVID 19					
12	El instrumental estaba limpio y ordenado					
13	Utilizaron barreras de bioseguridad en el contexto COVID-19					

**Satisfacción del paciente que acude al “Centro Odontológico Devolviendo Sonrisas”**

	<b>PREGUNTAS</b>	1	2	3	4	5
14	Hay aspectos del tratamiento dental que recibo que podrían mejorarse, ya que nos encontramos en el contexto COVID 19					
15	Los dentistas muestran un cuidado especial cuando examinan a sus pacientes					
16	Los dentistas cobran precios demasiado elevados por el contexto COVID 19					
17	Algunas veces evito ir al dentista porque tengo miedo de contagiarme					
18	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la clínica dental					
19	Los dentistas siempre tratan a sus pacientes con respeto					
20	Hay suficientes dentistas en mi zona					
21	Los dentistas deberían hacer más para reducir el dolor					
22	Las consultas de los dentistas están en lugares a los que es muy fácil llegar					
23	Los dentistas siempre evitan a sus pacientes gastos innecesarios					
24	Los dentistas no son tan exhaustivos a la hora de examinar a sus pacientes como debieran ser en el contexto COVID 19					
25	Me atiende siempre el mismo dentista casi siempre que necesito tratamiento dental					
26	Es difícil conseguir una consulta con el dentista de forma inmediata					
27	Los dentistas son capaces de aliviar o curar la mayoría de problemas dentales que los pacientes le pueden presentar					
28	El horario de atención de los dentistas es conveniente para la mayoría de la gente					
29	Los dentistas suelen explicar en qué consistirá el tratamiento y su coste antes de iniciarlo					
30	Los dentistas deberían hacer más para evitar que las personas tengan problemas dentales					
31	Las consultas de los dentistas son muy modernas y disponen de las últimas tecnologías					
32	No tengo miedo a sentir dolor cuando voy al dentista					

### Anexo 3. Cálculo del tamaño de la muestra

$$N = \frac{Z^2 P(1-P) * N}{(N-1) * E^2 + Z^2 P(1-P)}$$

Dónde:

Z = es el valor de la distribución normal estandarizada para un nivel de confianza fijado.

- p = proporción de la población que cumple las características de interés.
- E = porcentaje del estimador o en lo absoluto (unidades) fijada por el investigador.
- N = tamaño de la población.

$$n = 55$$

Anexo 4. Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Quien suscribe, MARISEL ROXANA VALENZUELA RAMOS con documento de identidad N° 40400629, de profesión CIRUJANO DENTISTA con Grado de DOCTOR, ejerciendo actualmente como CIRUJANO DENTSTA.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), titulado: **“Calidad de atención y satisfacción de pacientes del Centro Odontológico durante contexto COVID-19, Chiclayo”**, a efectos de su aplicación para el recojo de datos de la variable sometidas a la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	INACEPTABLE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Pertinencia					X
Claridad Conceptual					X
Redacción y Terminología					X
Escalamiento y Codificación					X
Formato					X

Fecha: Chiclayo, 12 DE OCTUBRE DEL 2021



---

DNI N° 40400629  
MARISEL ROXANA VALENZUELA RAMOS

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, RAUL VALENZUELA RAMOS con documento de identidad N° 41426338, de profesión CIRUJANO DENTISTA con Grado de MAGISTER, ejerciendo actualmente como CIRUJANO DENTISTA.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), titulado: **“Calidad de atención y satisfacción de pacientes del Centro Odontológico durante contexto COVID-19, Chiclayo”**, a efectos de su aplicación para el recojo de datos de la variable sometidas a la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	INACEPTABLE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Pertinencia					X
Claridad Conceptual					X
Redacción y Terminología					X
Escalamiento y Codificación					X
Formato					X

Fecha: Chiclayo, 23 DE OCTUBRE DEL 2021

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE  
HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE

  
-----  
*Raúl Valenzuela Ramos*  
CIRUJANO DENTISTA  
COP: 23932

---

DNI N° 41426338  
RAUL VALENZUELA RAMOS

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, EVID MANZUR GUEVARA con documento de identidad N° 08652982, de profesión CIRUJANO DENTISTA con Grado de MAGISTER, ejerciendo actualmente como Decana del Colegio Odontológico del Perú – Filial Lambayeque.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), titulado: **“Calidad de atención y satisfacción de pacientes del Centro Odontológico durante contexto COVID-19, Chiclayo”**, a efectos de su aplicación para el recojo de datos de la variable sometidas a la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	INACEPTABLE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Pertinencia				X	
Claridad Conceptual				X	
Redacción y Terminología				X	
Escalamiento y Codificación				X	
Formato				X	

Fecha: Chiclayo, 13 DE OCTUBRE DEL 2021

  
Evid Manzur Guevara  
CIRUJANO DENTISTA  
C.O.P. 14285

---

DNI N° 08652982  
EVID MANZUR GUEVARA

## VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. INVESTIGADOR :	ALARCON PEREZ GABY
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	CALIDAD DE ATENCIÓN DE PACIENTES DEL CENTRO ODONTOLÓGICO DURANTE CONTEXTO COVID-19, CHICLAYO
1.3. ESCUELA POSGRADO :	PROGRAMA ACADEMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	INDICE DE ALFA DE CRONBACH ( x ) COEFICIENTE INTERCLASE ( ) COEFICIENTE INTRACLASE ( )
1.6. FECHA DE APLICACIÓN :	NOVIEMBRE 2021
1.7. MUESTRA APLICADA :	

### II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.807
------------------------------------	-------

### III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

El Cuestionario, en sus ítems utilizó una escala tipo Likert que varía de 1 (Muy frecuentemente) a 5 (Nunca), aplicando el coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach, dando como resultado 0.807, el grado en el que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir.

INVESTIGADOR: ALARCON PEREZ, GABY  
DNI: N° 16788586

  
Lic. Juan Martin Miñope Mio  
COESPE 656

ESTADISTICO: JUAN MARTIN MIÑOPE MIO  
DNI: 17596794  
COESPE: 656

## I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. INVESTIGADOR :	ALARCON PEREZ, GABY
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	SATISFACCIÓN DE PACIENTES DEL CENTRO ODONTOLÓGICO DURANTE CONTEXTO COVID-19, CHICLAYO
1.3. ESCUELA POSGRADO :	PROGRAMA ACADEMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	INDICE DE ALFA DE CRONBACH ( x ) COEFICIENTE INTERCLASE ( ) COEFICIENTE INTRACLASE ( )
1.6. FECHA DE APLICACIÓN :	NOVIEMBRE 2021
1.7. MUESTRA APLICADA :	

## II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.809
------------------------------------	-------

## III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

El Cuestionario, en sus ítems utilizó una escala tipo Likert que varía de 1 (Muy frecuentemente) a 5 (Nunca), aplicando el coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach, dando como resultado 0.809, el grado en el que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir.

INVESTIGADOR: ALARCON PEREZ, GABY  
DNI: N° 16788586

  
Lic. Juan Martin Miñope Mio  
COESPE 656

ESTADISTICO: JUAN MARTIN MIÑOPE MIO  
DNI: 17596794  
COESPE: 656

**Fiabilidad**

Id	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
id01	2	1	4	3	4	2	3	4	3	3	5	3	4	3	1	1	3	2	2
id02	2	1	4	2	3	1	1	4	1	1	4	2	3	2	1	1	3	1	3
id03	1	2	4	3	4	3	3	2	3	3	2	4	2	2	2	1	1	2	4
id04	1	1	2	2	5	1	3	3	2	3	4	3	4	2	1	2	2	1	3
id05	1	1	3	2	4	2	3	3	2	2	2	4	2	2	1	1	1	2	2
id06	1	2	3	2	5	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2	1	2	2	3
id07	2	1	4	3	4	2	3	4	3	3	5	4	4	3	1	1	3	2	3
id08	1	2	4	4	5	3	3	4	3	3	5	4	4	2	1	2	3	2	4
id09	2	2	3	3	4	2	3	2	2	2	4	3	2	1	1	1	2	1	2
id10	1	1	3	4	3	2	3	2	3	3	5	3	3	3	1	1	2	2	2

**Estadísticas de total de elemento**

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,809	19

	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
P01	46,40	41,600	-,120	,822
P02	46,40	39,822	,150	,811
P03	44,40	37,378	,374	,801
P04	45,00	35,556	,520	,792
P05	43,70	37,567	,327	,804
P06	45,80	36,622	,496	,795
P07	45,00	38,000	,342	,803
P08	44,70	36,900	,320	,806
P09	45,30	34,456	,736	,780
P10	45,20	35,067	,666	,784
P11	43,80	33,956	,429	,802
P12	44,50	37,389	,390	,800
P13	44,70	34,233	,592	,786
P14	45,60	37,600	,395	,800
P15	46,60	40,933	-,008	,816
P16	46,60	39,378	,286	,806
P17	45,60	36,489	,415	,799
P18	46,10	37,656	,536	,796
P19	45,00	37,111	,347	,803

## Fiabilidad

Id	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13
id01	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	3	2
id02	1	1	1	1	1	1	5	1	1	2	2	1	1
id03	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2
id04	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2
id05	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2	1	1	1
id06	1	1	1	2	2	2	4	2	1	2	2	1	2
id07	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2
id08	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2
id09	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	3	2
id10	1	2	1	1	1	2	4	2	1	2	2	1	2

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach <sup>a</sup>	N de elementos
-,807	13

a. El valor es negativo debido a una covarianza promedio negativa entre elementos. Esto viola los supuestos del modelo de fiabilidad. Podría desea comprobar las codificaciones de elemento.

### 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
P01	20,20	2,178	-,117	-,757 <sup>a</sup>
P02	20,30	1,567	,386	-1,501 <sup>a</sup>
P03	20,60	2,267	,000	-,813 <sup>a</sup>
P04	20,30	1,344	,615	-1,929 <sup>a</sup>
P05	20,10	1,433	,440	-1,708 <sup>a</sup>
P06	19,70	1,789	,447	-1,260 <sup>a</sup>
P07	18,70	3,567	-,604	,319
P08	19,70	1,789	,447	-1,260 <sup>a</sup>
P09	20,50	1,833	,389	-1,203 <sup>a</sup>
P10	19,60	2,267	,000	-,813 <sup>a</sup>
P11	19,70	2,678	-,395	-,389 <sup>a</sup>
P12	20,00	3,778	-,678	,154
P13	19,80	2,400	-,238	-,626 <sup>a</sup>

a. El valor es negativo debido a una covarianza promedio negativa entre elementos. Esto viola los supuestos del modelo de fiabilidad. Podría desea comprobar las codificaciones de elemento.

Anexo 5. Matriz de consistencia

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	HIPOTESIS	JUSTIFICACION	POBLACION Y MUESTRA	ENFOQUE/ NIVEL (ALCANCE)	VARIABLES			
						TIPO	DIMENSION	INDICADORES	ESCALA
¿Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en un Centro Odontológico durante el contexto COVID-19, Chiclayo 2021?	<b>Objetivo General:</b> Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en un Centro Odontológico durante el contexto COVID-19, Chiclayo 2021	Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en un Centro Odontológico durante el contexto COVID-19	<b>JUSTIFICACIÓN TEÓRICA:</b> Se busca dar un nuevo conocimiento sobre la problemática que se está investigando, para demostrar, que ante la pandemia el paciente muestra satisfacción ante la	<b>UNIDAD DE ANALISIS:</b> Cada paciente mayor de edad que acude al Centro Odontológico "Devolviendo Sonrisas"	<b>ENFOQUE BASICO</b> A partir del presente estudio se generará un nuevo conocimiento acerca de la calidad y satisfacción del paciente frente a la atención odontológica en el contexto COVID-19	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b> Percepción de la calidad de Atención	Atención del odontólogo  Infraestructura  Bioseguridad	Interés Trato Tiempo  Organización Comodidad  Material Instrumental	Ordinal

			atención odontológica ya que esta depende de la relación dentista-paciente						
	<p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>1. Conocer la calidad de atención odontológica en un Centro Odontológico durante el contexto COVID-19, Chiclayo 2021.</p> <p>2. Identificar la satisfacción del paciente en un Centro Odontológico durante el contexto COVID-19, Chiclayo 2021.</p>		<p><b>JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA:</b></p> <p>Se realizará a través de los tratamientos que se presentan en la consulta odontológica, así detectar si solo los pacientes vienen solo por</p>	<p><b>POBLACION:</b></p> <p>La población estuvo constituida por todos los pacientes que acudieron al Centro Odontológico durante 4 semanas haciendo un total de 80 pacientes</p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACION</b></p> <p>Es no experimental transversal ya que se evaluará a los pacientes en un solo momento, correlacional ya que se realizará la relación entre las variables conocimiento acerca de la calidad y satisfacción</p>	<p><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b></p> <p>Satisfacción del paciente</p>	<p>Trato del odontólogo</p> <p>Infraestructura</p> <p>Precios</p> <p>Horarios</p>	<p>Cuidados</p> <p>Confianza</p> <p>Moderna</p> <p>Antigua</p> <p>Elevados</p> <p>Razonables</p> <p>Bajos</p> <p>Adecuados</p> <p>Inadecuados</p>	<p>Ordinal</p>

	<p>3. Determinar la calidad atención odontológica en un Centro Odontológico durante el contexto COVID-19 en Chiclayo 2021 según sus dimensiones.</p> <p>4. Conocer la satisfacción de la atención odontológica en un Centro Odontológico durante el contexto COVID-19 en Chiclayo 2021 según sus dimensiones</p>		<p>urgencias, tratamientos complicados o tratamientos estéticos . Este último indicaría la confianza y la buena relación entre el dentista y el paciente</p>		<p>del paciente frente a la atención odontológica en el contexto COVID-19</p>				
--	--	--	--	--	---	--	--	--	--

## Anexo 6. Autorización de aplicación del instrumento



### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20605866779
CENTRO ODONTOLOGICO DEVOLVIENDO SONRISAS S.A.C.	
Nombre del Titular o Representante legal:	C.D. TANIA TORO ANDONAYRE
Nombres y Apellidos	DNI:
TANIA TORO ANDONAYRE	70042146

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ X ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Calidad de atención y satisfacción de pacientes del Centro Odontológico durante contexto COVID-19, Chiclayo	
Nombre del Programa Académico:	
PROGRAMA ACADEMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
GABY ALARCON PEREZ	16788586

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Chiclayo, 15 de Octubre del 2021

Firma: 

**C.D. TANIA TORO ANDONAYRE**  
Reg. COP N° 45923

(\*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

## Anexo 7. Consentimiento informado

Yo..... identificado con DNI .....doy constancia que he sido informado y haber entendido en forma clara el trabajo de investigación titulado Calidad de atención y satisfacción de pacientes del Centro Odontológico durante contexto COVID-19, Chiclayo con el objetivo de determinar la relación entre la calidad atención y la satisfacción del paciente en un Centro Odontológico durante el contexto COVID-19, Chiclayo 2021. Autorizo ser partícipe del presente estudio, teniendo en cuenta que la información obtenida será de tipo confidencial y solo para fines de estudio lo cual no conllevará a ningún riesgo según lo informado por el investigador. Por lo expuesto en líneas anteriores otorgo mi consentimiento y firmo el presente documento.

FIRMA

NOMBRE DEL PARTICIPANTE